

stimmig arbeiten

Stimmbelastungen im Beruf



Die Stimme von Hans Clarin kennt in Deutschland fast jedes Kind und auch die Stimme von Nicole Bull haben die meisten schon mal gehört. Clarin hat seine Stimme dem Pumuckel von Meister Eder geliehen, Nicole Bull spricht die Standardantworten für die Mobilboxen von T-Mobile. Die Gesichter der beiden kennen nur wenige.

Gute und gut eingesetzte Stimmen können Dramatik, Spannung, Freundlichkeit, Erotik und Atmosphäre schaffen. Und im Beruf kann eine gute Stimme Hilfe und Mittel für zusätzliche Erfolge, Präsentationen oder Durchsetzung von Autorität sein.

STIMMIG SEIN – IM BERUF

Etwa ein Drittel der Beschäftigten in Industrienationen ist in Sprechberufen tätig. Dazu gehören neben Schauspielern und Sänger/innen auch die Mehrzahl der Menschen, die in sozialen, pädagogischen und Gesundheitsberufen, im Handel und besonders als Telefonist/innen und im Call Center arbeiten. Die Stimme und die Wirkung der Stimme sind für die erfolgreiche Arbeit Voraussetzung. Doch Stimmtraining, Atemübungen oder Qualifizierung und Supervision sind in kaum einem dieser sprechenden Berufe üblich.

Anforderungen zur Kommunikation finden sich sogar in 70 Prozent aller Dienstleistungsbereiche mit steigender Tendenz. Damit ist die Stimme von großer beruflicher und sozialer Bedeutung. Betroffen von einer Stimmstörung sind im Beruf häufig Menschen, die viel und zum Teil unter erschwerten Bedingungen andere Menschen mit ihrer Stimme erreichen müssen wie zum Beispiel:

- ▶ Die Dozentin vor der Klasse die Lernenden,
- ▶ die Verkäuferin hinterm Tresen die Kunden,
- ▶ der Betriebsmeister bei Maschinenlärm die Arbeiter,
- ▶ die Telefonisten allein über das Telefon die Fragenden
- ▶ oder eine Erzieherin die Gruppe von Kindern.

Vor allem mit der Stimme und ihren feinen Nuancen werden Informationen „kenntlich“ gemacht. Eine Faustregel besagt, dass das Verhältnis bei der Vermittlung einer Information so aussieht: 40 Prozent durch die Stimme (Melodie, Lautstärke, Klang, Betonung) und je 30 Prozent durch Mimik und Gestik und durch die Sprache.

„Es hat mir die Stimme verschlagen“ oder „bei diesem Thema bekomme ich einen Kloß im Hals“ – wir kennen diese Redewendungen und haben sie oft schon am eigenen Leib erfahren. Die Stimme ist Ausdruck unserer Befindlichkeit und nicht von ungefähr haben Stimme und Stimmung den gleichen Wortstamm. Schwankungen im Tagesablauf oder in bestimmten Situationen gehören zum Alltag. Was aber ist, wenn das Kratzen oder das Druckgefühl im Hals, die Heiserkeit, die belegte Stimme immer wiederkehren oder dauerhaft bleiben?

Nicht selten werden ständige Heiserkeit oder das Kloßgefühl im Hals bagatellisiert und es können sich unmerklich komplexere Probleme aufbauen. Funktionelle Stimmstörungen können zu Stress führen. Muskulatur und Atmung arbeiten nicht mehr ökonomisch zusammen. Bei einem veränderten Stimmverhalten ist die Kommunikation nicht selten irritierend. Als Folge kann es zu allgemeinen Ermüdungserscheinungen, Anfälligkeit für grippale Infekte bis hin zu Organveränderungen auf der Ebene der Stimmbänder kommen.



Arbeitnehmerkammer
Bremen

„gesundheit!“

Die gesunde Stimme

Unseren „ersten Schrei“ können wir in der Regel mühelos vollziehen. Das Zusammenspiel speziell zwischen Zwerchfell, Zwischenrippenmuskulatur für die Atmung, Kehlkopfmuskulatur für die Stimmbänder und der Artikulationsmuskulatur (ein Zusammenspiel von insgesamt über hundert Muskeln) kann sich ungestört entfalten. Der Luftdruck, der primär vom Zwerchfell gelenkt unter den Stimmbändern in unserem Kehlkopf gehalten wird und sie in Bewegung hält, ist passend abgestimmt auf unseren Ausdruckswillen. Die Stimmbänder werden dabei von dem Luftdruck in eine Art „Schwimmbewegung“ gebracht, die bei bestimmten Tönen während des Sprechens bis zu 200 mal in der Sekunde ablaufen. Solche Schnelligkeiten sind störanfällig.

Frauenstimme / Männerstimme

Während bei Männern die Stimmlippen zwischen 100 und 150 mal in der Sekunde schwingen, ergibt sich bei Frauen eine Schwingungshäufigkeit zwischen 200 und 250 mal beim Sprechen. Der mittlere gelöste Ton, auf den sich auf- und absteigend unsere Sprechmelodie legt, ist bei Frauen eine Oktave höher als bei Männern. Bislang gibt es keine Erkenntnisse, dass allein die unterschiedliche mechanische Anforderung der Stimmbänder eine besondere Belastung darstellen. Die Schwingungseigenschaften können bei beiden Geschlechtern durch ungünstigen Atemdruck oder Belastungen am Arbeitsplatz negativ beeinflusst werden.

Unterschiede liegen in unseren gesellschaftlichen Normen und kulturellen Prägungen. Hohe Stimmen gelten als „emotional“, tiefe Stimmen als „souverän“. Lautstärke gilt als Hierarchie-Signal. Im öffentlichen Leben werden die unterschiedlichen Bedarfe von Männern und Frauen häufig nicht beachtet. Die Akustik in Vortragsräumen ist oft an tieferen Stimmlagen ausgerichtet. Bei falsch eingestellten Mikrofonen kann dies dazu führen, dass die höheren Frauenstimmen durch die Verstärkung als unangenehm empfunden werden und „kippen“.

Unterschiedlich ist auch, wie Stimmprobleme bei Männern und Frauen wahrgenommen werden. Denn in unserer westlichen Kultur gelten heisere, raue und tiefere Stimmen bei Frauen eher als unangenehm auffällig und belastet. Bei Männern wirken sie dagegen als „interessant“ oder gar „besonders männlich“.

Stimmstörungen – ein Signal

Im alltäglichen Sprachgebrauch finden sich sehr deutliche Worte für die Verwobenheit von stimmlicher und psychosozialer Situation. „Es schnürt mir den Hals zu“, „es hat mir die Stimme verschlagen“, „der Ton macht die Musik“ oder „nicht in diesem Ton, bitte“. Die Stimme ist das elementare Ausdrucksmittel für unsere Gefühle in der Kommunikation. Innere Spannungen seelischer und muskulärer Natur haben einen direkten Einfluss auf unsere Atmung und den Klang unserer Stimme. In speziellen beruflichen Zusammenhängen müssen sich Menschen mit ihrem persönlichen Gefühl zurückhalten.

Solche Belastungssituationen finden sich auch in Betrieben mit angespanntem Betriebsklima. Nicht geklärter Ärger mit Vorgesetzten und Kolleg/innen, Angst um den Verlust des Arbeitsplatzes, widersprüchliche Arbeitsanweisungen oder mangelnde Anerkennung am Arbeitsplatz können sich zu einem Druck ausweiten, der sich in der Stimme niederschlägt.

Stimmstörungen und ihre Erkrankungskette

Wenn die Stimme z.B. nach einer Erkältung, einer Operation oder plötzlich, aus nicht erklärbarem Anlass, mehr als ein bis zwei Wochen auffällig rau, belegt oder kratzig bleibt, sprechen wir von einer Stimmstörung. Eine Stimmstörung kann sich auf unterschiedliche Weise zeigen. Manche Menschen klagen über ein Kloßgefühl und Brennen im Hals. Die Stimme kann rau oder belegt sein, wegkippen oder matt klingen. Manche beschreiben, in Gruppen nicht mehr ausreichend gehört zu werden oder ihnen versagt die Stimme vor Gruppen ganz.

Eine Stimmstörung kann sich langsam, fast unmerklich aufbauen oder ganz plötzlich auftreten. Das funktionale Zusammenspiel zwischen Spannung, Atmung, Stimmgebung und Zielrichtung der Aussage ist dann beeinträchtigt. Wenn die andauernden Symptome verharmlost werden, können sich auf den Stimmbändern organische Veränderungen entwickeln – die funktionelle Stimmstörung wird manifest. Diese organischen Veränderungen können auch entarten. Wenn Stimmstörungen oder Stimmversagen plötzlich auftreten oder länger anhalten, weist dies auf einen ernsten Hintergrund hin, der im organischen oder psychischen Bereich zu suchen ist. Stimmstörungen entstehen auch, wenn primär organische Symptome vorliegen wie z.B. eine Lähmung der Stimmlippen oder zunächst gutartige Veränderungen wie z.B. Polypen.

Ist eine Stimmstörung mit funktionellen, organischen oder psychosozialen Hintergründen entstanden, befindet sich der betroffene Mensch oft in einem Teufelskreis. Einerseits sollten die Betroffenen durch weniger Sprechen ihre Stimme schonen, andererseits lässt dies unsere gesellschaftliche Realität kaum zu. Es bedarf professioneller Hilfestellung, um aus dem entstandenen ungünstigen Kreislauf, der den Menschen erschöpft und die Stimme weiter belastet, wieder herauszukommen.

Das tut gut!

Am Beginn ihres Entstehens sind Stimmprobleme ein relativ harmloses Warnsignal des Organismus, dass im Spannungshaushalt oder in den Arbeitsbedingungen etwas nicht stimmt. Sollten Sie sich oft räuspern müssen, verringern Sie dies durch häufiges Schlucken und Gähnen. Beim Räuspern werden die Stimmbänder durch Aneinanderscheuern unnötig gereizt. Wenn es die Situation erlaubt, „massieren“ Sie ihre Stimmbänder indem Sie kauend vor sich hin murmeln. Vermeiden Sie zu flüstern, sprechen Sie lieber leise, aber mit Stimme.

Belastungsfaktoren

Meist sind es komplexe Ursachen, die zu einer Stimmstörung führen und die gemeinsam betrachtet werden sollten. Die wichtigsten Belastungen für die Stimme sind:

Individuelle Faktoren

Dies können sein:

- ▶ Zu schnelles Sprechen und zu viel Schreien
- ▶ Häufiges „Luftschnappen“ vor dem Sprechen
- ▶ Undeutliche Artikulation und ungenügendes Ausnutzen der Resonanzräume
- ▶ Ungünstige Vorbilder in Familie, Schule oder aus dem kulturellen Bereich, die in ihrer Sprechweise nachgeahmt werden
- ▶ Sprech- oder Versagensängste
- ▶ Nikotin- oder Alkoholmissbrauch
- ▶ Stimmbelastende Freizeitaktivitäten
- ▶ Atembeschwerden (z. B. Allergien, Asthma)

Arbeitsbedingte Ursachen

Besonders belastend können sein:

- ▶ Bewegungsmangel und ungünstige Haltung
- ▶ Ungünstiges Raumklima und schadstoff- oder staubbelastete Räume
- ▶ Dauerndes Ansprechen gegen einen Lärmpegel und ungünstige Akustik
- ▶ mangelhafte Ausstattung (z.B. Headsets)
- ▶ Sprache, Gefühl und Stimme stimmen nicht überein. Die Sprecher/innen müssen z.B. immer freundlich bleiben, obwohl ihre Gesprächspartner dies nicht sind
- ▶ Keine angemessene Kommunikationssituation mit dem/der Partner/in, z.B. über Blickkontakt
- ▶ Ungewöhnliche und unregelmäßige Arbeitszeiten
- ▶ Zeit- und Arbeitsdruck, Stress

Gesundheitsschutz im Betrieb

Nach dem Arbeitsschutzgesetz trägt der Arbeitgeber die Verantwortung dafür, dass die Arbeitsbedingungen der Beschäftigten in seinem Betrieb gesundheitsgerecht und sicher sind. Bei allen betrieblichen Entscheidungen muss er dies berücksichtigen und die Bedingungen an den Arbeitsplätzen auch daraufhin überprüfen. Wenn es Belastungen gibt, müssen geeignete Arbeitsschutzmaßnahmen ergriffen werden, um Gefährdungen auszuschalten, Belastungen zu verringern oder auszugleichen. Dabei hat der Betriebs- oder Personalrat weit reichende Mitbestimmungsrechte.

In allen Fragen von Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz können Arbeitgeber und Interessenvertretung sich fachkundig beraten lassen: von der Fachkraft für Arbeitssicherheit, vom Betriebsarzt oder -ärztin, dem Gewerbeaufsichtsamt und der zuständigen Berufsgenossenschaft.

Was ist zu tun?

Im betrieblichen Rahmen müssen die Arbeitsbedingungen so gestaltet werden, dass durch Maßnahmen des Arbeitsschutzes Schädigungen ausgeschlossen werden. Mit einer logopädischen Therapie können individuelle Gewohnheiten wieder positiv angestoßen und Belastungen aus der Arbeit und mögliche Verbesserungen geprüft werden.



Was entlastet Arbeitnehmerinnen oder Arbeitnehmer, die viel sprechen müssen?

Nur ein Bündel von Maßnahmen bringt Entlastung:

- ▶ Gestalten Sie den Arbeitsplatz ergonomisch, damit keine ungünstige Haltung entsteht. Atem- und Resonanzräume sollten sich frei entfalten können.
- ▶ Sorgen Sie dafür, dass Sie nicht dauerhaft gegen Lärm ansprechen müssen. (Reduktion zusätzlicher Lärmquellen wie Musikkautstärke in Supermärkten, Verbesserung der Akustik in Klassenräumen, aber auch pädagogische Maßnahmen, Gehörschutz bei Maschinenlärm und ggf. Sprechen mit Lautsprecheranlagen).
- ▶ Achten Sie darauf, dass in Ihrer Umgebung nicht geraucht wird. Nikotin reizt die Stimmbänder.
- ▶ Bei starken Sprechbelastungen oder ungünstigen Umgebungsbedingungen wechseln Sie in unterschiedliche Tätigkeiten, damit die einseitige körperliche und seelische Belastung ausgeglichen werden kann.
- ▶ Achten Sie auf ausreichende Luftbefeuchtung. Als optimal gilt eine Luftfeuchtigkeit von 45-65 Prozent. Trinken Sie viel Wasser oder Tee, damit Ihre Schleimhäute immer gut befeuchtet sind.
- ▶ Bei Erkältungen sollten Sie Ihre Stimme schonen und eine Tätigkeit ohne Sprechbelastung ausführen. Falls dies nicht möglich ist, sollte eine Krankschreibung erfolgen.
- ▶ Nutzen Sie Angebote zur Supervision, um Störungen oder psychische Belastungen besser bewältigen zu können (z.B. bei Call Center Agents und in Sozial- und Pflegeberufen).

Was erhält uns – auch stimmlich – gesund?

Notwendig ist auch am Arbeitsplatz eine Kommunikationskultur, die von Wertschätzung, Anerkennung und gegenseitigem Vertrauen geprägt ist. Wichtig sind regelmäßige Mitarbeiterbesprechungen, auf denen Probleme offen angesprochen werden können, Vorschläge aufgegriffen und notwendige Veränderungen mit einem hohen Konsens in der Entscheidung aller Beteiligten eingeleitet werden. Dazu gehört eine offene Gesprächskultur. Kritische Anliegen sollten ohne Angst ausgesprochen werden können.

Jede Stimme zählt. Auch Beschäftigte verfügen über verschiedene Möglichkeiten, mit Belastungen umzugehen. Wer Konflikte ansprechen und austragen, Rechte erkennen und sich mit seiner Stimme dafür einsetzen kann, entlastet den sensiblen Spannungshaushalt. Mutig sein, sich einzumischen und für Verbesserungen einzutreten entkrampft und stärkt das Selbstbewusstsein. Das wird in der Stimme hörbar sein.

Inhalte einer Stimmtherapie

Stellt der HNO-Arzt eine Verordnung für eine Stimmtherapie aus, gehören Übungen zum Ausgleich des Spannungsverhaltens, zum Kennenlernen günstiger Ruhe- und Sprechatmung sowie Stimm- und Sprechübungen zum Therapieprogramm. Stimmprobleme entstehen in Kommunikationssituationen. Demzufolge bietet eine Logopäd/in die Stimm- und Sprechübungen je nach persönlicher Themenlage der Patienten an.



Weitere Informationen

... stimmig arbeiten, stimmig sein

Oft liegen zwischen „diffusen Beschwerden“, auftretenden Stimmbeschwerden, Stimmerkrankungen und ihrer Wahrnehmung, Behandlung und Rehabilitation viele Jahre, in denen Betroffene einen zunehmenden Leidensdruck erleben. Daher sollten Sie auf Ihre Stimme und die Stimmhygiene achten – nicht nur, wenn Sie in Sprechberufen tätig sind. Bei Beschwerden ist es besser, den Ursachen frühzeitig auf den Grund gehen und geeigneten fachlichen Rat hinzuziehen.

So gilt es, Belastungsfaktoren am Arbeitsplatz aufzuspüren und Ursachen in der Arbeitsumgebung, der Arbeitsorganisation und den Arbeitsinhalten durch Maßnahmen des Gesundheits- und Arbeitsschutzes zu verbessern. Stimmtrainings und gesundheitsfördernde Möglichkeiten können helfen, mit Belastungen besser fertig zu werden und die Stimme zu pflegen.

Stress abbauen und sich körperlich fit halten schafft ein Gegengewicht zu den beruflichen Anforderungen. Dabei können körperliche Aktivitäten wie Rad fahren, Walking, Yoga oder Autogenes Training individuell unterschiedlich gut wirken. Sie können helfen, auch in akuten Stresssituationen den Überblick zu bewahren und psychosomatische Beschwerden abzubauen, die Atmung zu normalisieren und seine Stimmittellage wieder zu finden. Auch Hobbys oder soziale Geborgenheit schaffen einen Ausgleich und machen belastbarer.

Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA):

Gesünder arbeiten in Call Centern – eine modulare Handlungshilfe für Call Center der gewerblichen Wirtschaft und Service Center der öffentlichen Verwaltung. Kostenlose Handlungshilfe für Unternehmer, Betreiber und Beschäftigte.
www.baua.de

Weitere Reports, Handlungshilfen und einen Selbstcheck, um die Beanspruchung der eigenen Stimme einzuschätzen, bietet
www.ccall.de

CCall Spezial. Arbeiten in einem Sprechberuf. Hg. Verwaltungs-Berufsgenossenschaft, Hamburg
www.vbg.de

Deutscher Bundesverband für Logopädie (dbf)
Augustinusstr. 11a, 50226 Frechen
Tel. 0 22 34 / 37 95 3-0
www.dbf-ev.de

Deutscher Bundesverband der Atem-, Sprech- und Stimmlehrer/innen,
Holstenwall 12, 20355 Hamburg
Tel. 040 / 357 138 00
www.dba-ev.de

Schule für Logopädie Bremen
Dölvesstr. 8
28207 Bremen
Tel. 0421 / 44 99-748
www.schule-fuer-logopaedie.de

Spezielle Hals-Nasen-Ohren-Ärzte oder Phoniater in Bremen und umzu finden Sie unter
www.bremen.de/Ärzt Navigators

Bildungsurlaube, Kurse oder Wochenendseminare über Stimmkurse oder Stimmseminare und Stressabbau bieten Volkshochschulen oder beispielsweise die Wirtschafts- und Sozialakademie der Arbeitnehmerkammer Bremen in Bremen, Bremen-Nord und Bremerhaven.
Tel. 0421 / 44 99-5
Oder 0471 / 595-0
www.wisoak.de

Weiterführende Informationen und Adressen bietet auch das Internetportal des Bremer Netzwerkes Arbeit und Gesundheit unter
www.auge-bremen.de



Arbeitnehmerkammer
Bremen

„gesundheit!“

> Impressum

stimmig arbeiten

**Ausgabe 18/09
Januar 2009**

**Autorin:
Vera Wanetschka**

„gesundheit!“ wird herausgegeben von der Arbeitnehmerkammer Bremen und erscheint unregelmäßig. „gesundheit!“ gibt Gesundheitstipps und informiert Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer über Themen und aktuelle Entwicklungen in der Gesundheitspolitik, die die Mitglieder der Arbeitnehmerkammer betreffen. Kammermitglieder mit KammerCard erhalten „gesundheit!“ kostenlos bei allen Geschäftsstellen der Arbeitnehmerkammer. Wenn Sie weitere Informationen wünschen, rufen Sie uns an: Arbeitsschutz- und Gesundheitspolitik: Barbara Reuhl 0421 / 363 01-991, Carola Bury 0421 / 363 01-990
Arbeitnehmerkammer Bremen, Bürgerstraße 1, 28195 Bremen
gesund@arbeitnehmerkammer.de, www.arbeitnehmerkammer.de
Nachdruck nur mit Genehmigung der Arbeitnehmerkammer Bremen

Weitere Titel dieser Reihe

- ▶ **Burn-out – ausgebrannt**
- ▶ **gut sehen und Bildschirmarbeit**
- ▶ **Mobbing – was tun?**
- ▶ **Sommerhitze**
- ▶ **Krankenrückkehrgespräch**
- ▶ **Arbeit und Gesundheit im Internet**
- ▶ **Bildschirmarbeitsverordnung**
- ▶ **Ergonomie am Computer zuhause**
- ▶ **Mutter-Kind-Kur**
- ▶ **Rücken**
- ▶ **Am Arbeitsplatz: nüchtern.**
- ▶ **Ernährungstipps für Berufstätige**

- ▶ **Arbeitsweg**
- ▶ **Behinderung am Arbeitsplatz**
- ▶ **Stress abbauen**
- ▶ **Zuzahlungen und Belastungsgrenzen**
- ▶ **Hautschutz im Beruf**
- ▶ **Pflege und Beruf vereinbaren**
- ▶ **und weitere aktuelle Themen**

Alle Infos auch als PDF unter:
www.arbeitnehmerkammer.de/gesundheit