

## **active talk management**

Prozessbegleitung

Teamentwicklung

Moderation

Rhetorik-Coaching

## **active talk management**

aktivierend und zielorientiert

inspirierend und effizient

lebendig und strukturierend

bringt Menschen in Verbindung

## **Susanne Völker**



Sprechwissenschaftlerin (DGSS)  
Gründerin von active talk management



# Inhalt

## Seite



<b>3</b>	<b>active talk management in der Praxis</b>
<b>4</b>	<b>Leistungsspektrum</b>
<b>5</b>	• Mehr zum Thema <b>Prozessbegleitung</b>
<b>5</b>	• Mehr zum Thema <b>Moderation</b>
<b>6</b>	• Mehr zum Thema <b>Teamentwicklung</b>
<b>7</b>	• Mehr zum Thema <b>Rhetorik-Coaching</b>
<b>9</b>	<b>Spirit und Wurzeln</b>
<b>11</b>	<b>Kooperationen</b>
<b>13</b>	<b>Eckpunkte für die Zusammenarbeit</b>
<b>14</b>	<b>Auftragsbedingungen</b>
<b>15</b>	<b>Person</b>
16	Industrieprojekte
17	Vita
18	Was ist Sprechwissenschaft?
19	Lehrjahre am Institut für Arbeitswissenschaft
20	Veröffentlichungen
<b>21</b>	<b>Kontakt</b>

# active talk management

## active talk management in der Praxis



Prozessbegleitung, Teamentwicklung, Moderation und Rhetorik-Coaching sind meine Beiträge zu Ihrer Performance. Wir arbeiten in einem längerfristigen **Projekt** oder einem einmaligen **Workshop** zusammen, damit Sie im Miteinander-Arbeiten die **Balance von Leistung und Wohlbefinden** halten.

Wichtig ist mir, Sie in Projekten zu aktivieren, das zu tun, was Sie für gut, wertvoll und sinnvoll halten. Ich habe es mir zur Aufgabe gemacht, Prozesse **lebendig** zu gestalten und gleichzeitig die Projektteilnehmer in der Sache zu **Entscheidungen** zu führen.

Sitzungen und Gespräche sind Dreh- und Angelpunkt in Veränderungsprozessen: Wenn wir miteinander kommunizieren, können wir uns gegenseitig zu neuen Ideen inspirieren, Lösungen erarbeiten und wichtige Entscheidungen treffen. Nur so entstehen Projekt-Ergebnisse. Meine zentrale Aufgabe sehe ich darin, unsere Kommunikation gut und zielgerichtet zu gestalten. Daher ist mein Produkt das aktivierende Gesprächsmanagement oder eben **active talk management**.

## In Verbindung bringen

**active talk management** in der Praxis bedeutet dann, dass ich in der Prozessbegleitung Mitarbeiter in Verbindung bringe mit den Veränderungen und Neuerungen. Entwickeln wir Teams, bringe ich die Mitglieder des Teams untereinander und zu ihrer Aufgabe in Verbindung. In einer moderierten Sitzung verbinden wir unterschiedliche Meinungen zu einem gemeinsamen Ergebnis. Wenn ich Sie als Rhetorik-Coach begleite, bringe ich Sie mit sich selbst in Verbindung.

## Ihre Ziele im Fokus

Grundsätzlich gilt für meine Arbeit, dass ich Sie mit meinem Wissen und meiner Kompetenz unterstütze, Ihre Ziele zu erreichen.

**Sie sind der Kapitän in diesem Prozess.** Ich kann für Sie versteckte Türen und Ressourcen finden oder neue Türen öffnen. Sie werden dann selbst durch die Türe gehen. Sie beschreiben mir die Situation und Ihre Ziele, und wir entwickeln gemeinsam einen Weg, mit welchen Schritten Sie Ihre Ziele erreichen.

Lernen Sie **active talk management** besser kennen und lesen Sie auf den folgenden Seiten mehr über mein Angebot zur Prozessbegleitung, Teamentwicklung, Moderation und zum Rhetorik-Coaching.

# Leistungsspektrum

## mein Beitrag zu Ihrer Performance

### Prozessbegleitung

- einen neuen Produktionsbereich aufbauen
- neue Produkte entwickeln
- die Unternehmenskultur weiterentwickeln
- die Arbeitsprozesse verändern

Profitieren Sie von meinen best-practice Erfahrungen aus 15 Jahren Projektarbeit in Industrie und Dienstleistung, damit Sie langfristig erfolgreich bleiben. Mich interessieren nicht die schnellen, sondern die guten Lösungen. Als Prozessbegleiterin setze ich kreative Impulse, führe unterschiedliche Meinungen zusammen und setze Motoren und Bremser der Neuerungen in eine Balance.

### Teamentwicklung

- neue Teams aufbauen
- Schwung in etablierte Teams bringen
- Konfliktsituationen in Teams bewältigen
- das Vertrauen der Teamkollegen zueinander stärken
- mit unterschiedlichen Meinungen und Charakteren produktiv umgehen

Nutzen Sie mein Konzept, damit Teams leistungsstark und voller Energie arbeiten.

### Moderation

- ein einmaliges Meeting oder eine Reihe von Sitzungen
- effizientes und effektives Arbeiten am Thema
- Ideen entwickeln, ein Projekt planen, Mission und Vision formulieren

Sie konzentrieren sich auf das Thema, ich übernehme die Gesprächsführung. Wir strukturieren gemeinsam Ihre Ideen, wir betrachten verschiedene Perspektiven, wir beantworten Ihre Fragen und erreichen in einer wertschätzenden Atmosphäre das vereinbarte Ziel.

### Rhetorik-Coaching

- eine besondere Rede zu einem besonderen Anlass
- der unverwechselbare Redestil
- die Ausdrucksfähigkeiten verbessern
- durch die Stimme wirken
- eine tragfähige, souveräne und authentische Stimme entwickeln

Durch Ihre Rede und Ihre Stimme wirken Sie als Person und Individuum. Nuancen entscheiden dabei oft, ob die Zuhörer Ihnen wohlgesonnen oder ablehnend gegenüberstehen, Ihre Ideen akzeptieren oder verwerfen. Profitieren Sie von meiner Erfahrung, um Ihre Ausdrucksfähigkeiten zu stärken.

## Mehr zum Thema

# Prozessbegleitung

**damit Sie nachhaltig erfolgreich sind.**



Die Prozesse, die ich begleite, sind auf einen längeren Zeitraum angelegt. Nach einer Situationsbeschreibung entwickle ich mit Ihnen das neue Konzept und begleite die Umsetzung bis zur Verankerung. Als Prozessbegleiterin unterstütze ich Projektleiter und Projektgruppen bei komplexen Veränderungen durch Projektmanagement, Moderation von Sitzungen und Coaching.

Ihr Nutzen: Sie profitieren vom Erfahrungstransfer und haben einen festen Ansprechpartner über die gesamte Projektlaufzeit. Sie können sich auf Ihre Haupttätigkeit konzentrieren. **Prozessbegleitung** ist nicht betriebsblind und kann deswegen brachliegende Ressourcen entdecken. **Prozessbegleitung** ist unabhängig von firmeninternen sozialen Netzwerken und kann deswegen sachliche Entscheidungen fördern.

Prozesse, die ich bisher in unterschiedlichen Firmen und Organisationen begleitet habe:

- Strategieentwicklung
- Einführung teilautonomer Gruppenarbeit in der Fertigung
- Einführung eines Systems zum Projektmanagement
- Aufbau der Abteilung „offene Ganztagschule“
- Etablierung von KVP-Zirkeln

# Moderation

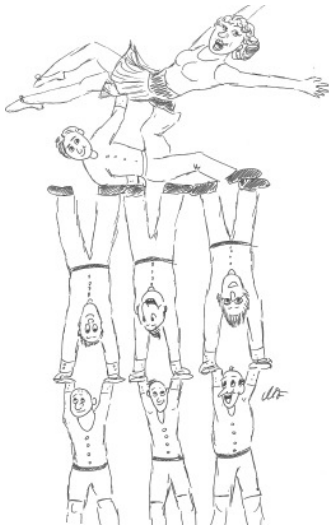
**damit Sitzungen leichter und pulsierender werden.**

**Moderation** ist ein eigenständiges Arbeitsfeld, das ich unabhängig von großen Projekten oder längeren Prozessen anbiete. Das kann bei einem einmaligen Meeting sein, oder bei einer Reihe von Sitzungen. Meine Aufgabe ist es dann, Ihr Sitzungsgeschehen effizient und effektiv zu gestalten.

Ihr Nutzen: Sie sind entlastet und können sich ganz auf das Gesprächsthema konzentrieren.

**Moderation** ist ein offenes und flexibles Angebot, bei dem ich mich auf die unterschiedlichsten Themen einstelle.





## Mehr zum Thema

# Teamentwicklung

**damit Teams wieder voller Energie arbeiten.**

### Aufbau neuer Teams

Im Sinne von **active talk management** aktiviere ich die Teammitglieder, sich besser kennenzulernen, Regeln zu vereinbaren, ihre Arbeitsaufgabe zu strukturieren und sich Ziele zu setzen. Jedes Teammitglied soll seine Ressourcen und Fähigkeiten in die Arbeitsaufgabe einbringen können, damit das Team seine eigene Teamenergie aufladen kann. Dieser Prozess verläuft in mehreren Sitzungen und Workshops, bis sich das Team in Hinsicht auf die Effektivität formiert hat.

Ihr Nutzen: Die entwickelte Systematik können Sie ohne externe Begleitung auf andere neu entstehende Teams übertragen.

### Begleitung etablierter Teams

In Teams, die bereits über einen längeren Zeitraum zusammenarbeiten, haben sich oft Verhaltensmuster entwickelt oder Regeln verfestigt, die die Produktivität bremsen und die Teamenergie nicht mehr barrierefrei fließen lassen.

In mindestens zwei Workshops und mehreren Sitzungen aktiviere ich ein etabliertes Team, die Teamenergie wieder in Bewegung zu bringen. Themen sind dabei die Teamenergie-Bilanz, Aufgabenverteilung, Wertschätzung und Umgang mit Kritik, Feedback und Energiegewinnung, damit die Teammitglieder ihre Verbindung untereinander stärken und ihre Zusammenarbeit auf das Ziel hin optimal organisieren. Sie können sich für den Workshop Team.Theater entscheiden (mehr dazu auf Seite 12).

### Konfliktsituationen

Konflikte zwischen Teammitgliedern bewegen das ganze Team und mindern die Teamleistung. In Einzelgesprächen und Workshops bringe ich die Beteiligten als neutrale Moderatorin an einen Tisch mit dem Ziel, eine Verständigungsbasis zu erarbeiten.

## Mehr zum Thema

# Rhetorik-Coaching

damit Sie ausdrucksstark kommunizieren.

### Redetraining



- Sie müssen häufig Vorträge, Präsentationen oder Reden halten?
- Sie repräsentieren Ihr Unternehmen?
- Sie suchen für einen besonderen Anlass eine besondere Rede?
- Sie wollen Ihre Ausdrucksfähigkeiten verbessern?
- Sie wollen Ihren unverwechselbaren Stil finden?

Ihre Rede ist so einmalig wie Sie! Ich unterstütze Sie dabei, Ihre Rede zu entwickeln, den Erwartungen der Zuhörer entgegen zu kommen und in der Redesituation authentisch zu bleiben. Im Rhetorik-Coaching orientiere ich mich an der **Kooperativen Rhetorik** (siehe Seite 7).

- Ich berate Sie bei der Rede- oder Präsentationsvorbereitung. Dazu gehören die Gliederung der Inhalte, die Formulierungen, die visuelle Form und Ihr persönliches Auftreten.
- Feedback zu Vorträgen: Ich zeichne mehrere Ihrer Vorträge auf und gebe Ihnen ein ausführliches Feedback zur Selbstpräsentation, zur Wirkung, zur inhaltlichen Logik und zu den rhetorischen Mitteln.
- Ich trainiere mit Ihnen Ihre Ausdrucksfähigkeiten: sprachlich, visuell und sprecherisch.
- Ich übe mit Ihnen Techniken, damit Sie mit Ihrem Lampenfieber souveräner umgehen können.

Das **Redetraining** kann in einer Gruppe oder als Einzelcoaching stattfinden. Das Startpaket besteht aus 2 mal 5 Treffen, zwischen denen eine Pause für Ihr selbständiges Üben liegt. Nach diesen 10 Treffen entscheiden Sie, wie und in welchem Umfang Sie weiterarbeiten wollen. Daraus formulieren wir einen neuen Vertrag. Ein Treffen dauert in der Regel 2 Stunden.

### Tipp: Video-Training



Professionell Präsentieren mit PowerPoint  
Konzepte mit System, erfolgreiche Vorträge  
Autoren: Helge Maus und Susanne Völker  
ISBN 978-3-8273-6053-3

zu bestellen bei:

<http://www.video2brain.at/products-267.htm>

## Mehr zum Thema

# Rhetorik-Coaching

## Stimme, Körper und Emotion

### Stimmcoaching



Sie fühlen sich mit Ihrer Stimme nicht wohl?  
Sie haben ein Kratzen im Hals, wenn Sie länger gesprochen haben?  
Das Lampenfieber schlägt Ihnen auf die Stimme?  
Sie möchten eine tragfähigere Stimme haben?  
Sie möchten Ihre Stimme und Ihren Körper als Ganzheit erleben?

Dann können Sie bei mir lernen

- wie Sie natürlich und entspannt sprechen,
- wie Sie Ihre Stimme weiterentwickeln,
- wie Sie Ihre Stimme pflegen und erhalten.

Beim **Stimm-Coaching** arbeiten wir individuell an Ihrer natürlichen Stimme mit dem Ziel, Sie für Ihren Sprech-Alltag fit zu machen. Mit Hilfe von Übungen und Gesprächen entwickeln Sie eine Stimme, mit der Sie sich wohl fühlen. Themen für die Stimmentwicklung können dann sein:

- ♪ Stimmerfahrung und Stimmanalyse
- ♪ Feedback zur Wirkung der Stimme
- ♪ Stimmentwicklung
- ♪ Atmung – Resonanzen – Stimmräume – Artikulation
- ♪ Ausbau der persönlichen Ausdruckfähigkeit
- ♪ Prophylaxe und Pflege der Stimme
- ♪ Training für Situationen, in denen die Stimme besonders gefordert ist

Als Sprecherzieherin verfolge ich einen ganzheitlichen Ansatz, bei dem Sie Körper, Atmung, Emotion, Stimme und Ausdruck als Einheit wahrnehmen.

Mein Angebot umfasst Einzelcoaching und Gruppentraining. Eine Einzelstunde dauert in der Regel 60 Minuten. Das Startpaket besteht aus 2 mal 6 Einzelstunden, zwischen denen eine Pause für Ihr selbständiges Üben liegt. Nach diesen 12 Treffen entscheiden Sie, wie und in welchem Umfang Sie weiterarbeiten wollen. Daraus formulieren wir einen neuen Vertrag.

# Spirit

Ich freue mich, wenn wir uns kennenlernen. Menschen miteinander in Kontakt zu bringen, die persönlichen Beziehungen zu stärken, Menschen hinter bislang verschlossenen Türen etwas Neues entdecken lassen, das sind meine Stärken, die ich gerne zu Ihrem Nutzen in die Arbeit einbringe.

## Was mache ich?

- Menschen in Verbindung bringen und aktivieren
- zuhören und hinterfragen
- inspirieren und strukturieren
- Eindrücke verbalisieren und Feedback geben
- Selbständigkeit fördern und Selbstvertrauen festigen
- Mut machen und Hemmungen abbauen
- einen Rahmen setzen, in dem Sie einen eigenen Standpunkt finden und ihn in der Konfrontation vertreten oder überprüfen

## Wie mache ich das?

- kompetent und kooperativ
- zielorientiert und effizient
- lebendig und fröhlich
- achtsam und respektvoll
- transparent und konsequent

## Selbstverständnis

Ich verstehe mich als Moderatorin eines Prozesses, in dem ich die Gesprächsführung übernehme. Ich verantworte Themen und die Methoden, stelle mich auf die Teilnehmer ein und aktiviere Ihre Meinung und Fragen. Dieses dialogische Prinzip macht es möglich, gemeinsam die gesetzten Ziele zu erreichen.

Ich bin davon überzeugt, dass Wertschätzung Wachstum ermöglicht.

Ich bin Sprechwissenschaftlerin, und meine Wahrnehmung ist besonders auf das *Miteinander Sprechen* konzentriert: Systeme, Strukturen, Prozesse, Emotionen und Motivationen schaue ich mir genauer an. Ich bewege mich gerne im Rahmen der Kooperativen Rhetorik (siehe Seite 7).

Teilnehmer äußern, dass ich ihnen durch meine Offenheit die Hemmungen nehme, sich auf neue Prozesse einzulassen. Außerdem gefällt ihnen, dass ich Gespräche strukturiere, Äußerungen hinterfrage und vieles visualisiere. Sie erleben meine Moderation als transparent und konkret.

## Knackpunkte

Wir können kein Projekt zum Erfolg führen, wenn ich falsche oder unvollständige Informationen erhalte, eine Führungskraft mit einer „versteckten Agenda“ arbeitet oder gemeinsam vereinbarte Entscheidungen nicht in die Tat umgesetzt werden. In solchen Situationen frage ich nach den Hintergründen, behalte mir aber eine Entscheidung gegen das Projekt vor.

# Wurzeln

## Kooperative Rhetorik

Die **Kooperative Rhetorik** wurde von Prof. Elmar Bartsch entwickelt, der an der Universität Duisburg das Fach Sprechwissenschaft lehrte. Sie beruht darauf, dass Hörer nur dann etwas „hören“, wenn ihre eigenen Vorstellungen mitschwingen können. In einem Interview hat er die Kennzeichen für Kooperative Rhetorik dargestellt:

„'Kooperativ' betont das gemeinschaftliche Moment beim Sprechhandeln. Die miteinander Handelnden sind Partner, bestimmen und verantworten gemeinsam den Prozess.“

„Kooperative Rhetorik ist permanenter Hörerbezug und bedeutet,

1. die Zuhörer immer mit ihrer Motivation, also ihren Erwartungen, Bedürfnissen, Fragen, Probleme, Kenntnissen und Erfahrungen dort abholen, wo sie gedanklich stehen.
2. bei der Begriffsbildung von Problemen aus der Sicht des Anderen ausgehen, so dass dieser den Prozess immer mitdenken kann.
3. die Lösungsideen und Punkte, die der Zuhörer im Kopf hat, aufgreifen und ernsthaft in der Argumentation berücksichtigen.
4. dem Zuhörer Arbeit abnehmen und ihm neue Lösungsansätze anbieten.
5. andere nicht dominieren und manipulieren, sondern genügend Freiheitssignale setzen, so dass der Andere sich nicht unter Druck gesetzt fühlt und sich traut, seine eigene Entscheidung zu treffen.“

(Marita Pabst-Weinschenk: Basics Kooperativer Rhetorik im Studium. In: Heilmann, Lepschy: Rhetorische Konzepte; Sprache und Sprechen, Band 44)

## Themenzentrierte Interaktion

In der Prozessbegleitung oder einer Workshop-Moderation orientiere ich mich an der **Themenzentrierten Interaktion** (TZI) nach Ruth Cohn. Den TZI-Kompass mit den Postulaten und Regeln setze ich so ein:

In Sitzungen und Workshops zum Beispiel aktiviere ich die Gruppe, in der Sache **effektiv** voranzukommen und **beim Thema** zu bleiben. Ich interveniere, wenn sich ein Teilnehmer nicht **wohl** fühlt, seine Interessen und Meinung nicht vertreten kann. Ich gebe Feedback, wenn die Teilnehmer nicht **konstruktiv** miteinander umgehen, jemand nicht **respektiert** wird, und **Entscheidungen** nicht von allen mitgetragen werden. Ich erinnere an die Erfordernisse von außen und rege die Gruppe an, auf die **Umsetzbarkeit** der Lösungen zu achten. Ich setze mich für gute Rahmenbedingungen (Raum, Uhrzeit) ein.



# Kooperationen

Wo es sich aus der Aufgabenstellung heraus anbietet, arbeite ich sehr gerne mit Kolleginnen und Kollegen zusammen. Zu meinem Netzwerk gehören Personalentwickler, Rhetoriker, Stimmbildner, Musiker, Auditoren, Qualitätsmanager, Ingenieurdienstleister, Leistungssportler und wissenschaftliche Einrichtungen. Hier lesen Sie Beispiele für Kooperationen:

## Team.Theater

Mit dem Schauspieler, Sänger und Musiker Fabian Schnedler aus Berlin biete ich den Workshop **Team.Theater** an. Wir haben gute Erfahrungen damit gemacht, schauspielerische Mittel zu nutzen, um in einem Team die Vertrauensbasis zu stärken. **Team.Theater** fördert die Bereitschaft der Teammitglieder, sich gegenseitig zu unterstützen, an einem gemeinsamen Ziel zu arbeiten und unterschiedliche Meinungen zu respektieren. Dieser Workshop zielt ganz bewusst auf eine Außenwirkung. Denn als Höhepunkt müssen die Teilnehmer Mut aufbringen und eng zusammenstehen, um sich und die Szenen vor einem Publikum, z.B. ihren Kollegen oder Familien, zu präsentieren.

## Visionen visualisieren

Tausend Worte – ein Bild. Astrid Weingarten von **WeingartenArt** versteht es, Ihren Visionen eine graphische Gestalt zu geben. Damit werden Visionen und Ideen leichter kommunizierbar. Wirkungsvoll war unsere Zusammenarbeit, als wir mit einer jungen Firma ein Kommunikationskonzept und eine Corporate Identity entwickelt haben. Ich habe die Moderation übernommen, Astrid Weingarten hat unsere Ideen in den Sitzungen sofort graphisch auf den Punkt gebracht.

## Zukunft gestalten

**Susanne<sup>2</sup>** oder: Moderation im Doppelpack. Mit Susanne Korsmeier biete ich drei Formate rund um das Thema „Gemeinsam Zukunft entwickeln“ an:

Zukunftskonferenz: wenn Sie aus einer Position der Stärke innovative Projekte generieren wollen, die von vielen mitgestaltet werden.

Open Space: wenn Sie für ein komplexes Problem mit herkömmlichen Methoden keine Lösung gefunden haben und die Dynamik eines offenen Prozesses zur Lösung nutzen wollen.

Wertschätzung in der Krise: wenn Sie in Zeiten wirtschaftlicher Krise Ihre wertschätzende Unternehmenskultur nutzen wollen, um gestärkt die Krise zu meistern.

# Kooperationen

## **Werte leben 3e**

Mit Ingeburg Dittke und Ralf Gronwald habe ich mich zusammenschlossen, um Ihr Projekt **Werte leben** zu steuern und zu begleiten. Unser Konzept rückt Ihren erlebbaren Unternehmensalltag in den Fokus, so dass Ihre Werte im Arbeitsprozess und in der täglichen Kommunikation zwischen Mitarbeitern, Kunden, Öffentlichkeit sichtbar und spürbar werden. Wir bringen mit Ihnen die Werte Ihrer Unternehmenskultur auf den Punkt und bieten Ihnen konkretes Handwerkszeug und ein auf Ihre Unternehmensziele abgestimmtes Maßnahmenset, um Ihre Werte mit leben zu füllen

## **Doppelmoderation**

Große Gruppen, häufige Arbeit in Kleingruppen oder besonders streitbare Teams erfordern eine Doppelmoderation. Hier greife ich gerne auf die bewährte Zusammenarbeit mit **Melanie Spiegelberg** zurück, Trainerin, Gestalttherapeutin und Prozessbegleiterin aus Aachen.

## **Kompetenzmessung**

Bei der Zusammensetzung von Teams, bei der Karriereplanung oder bei einer beruflichen Neuorientierung kommt es darauf an, Stärken und Kompetenzen zu erkennen. Dies ist das Arbeitsfeld von Dr. Dana Janas, **Akzeptanz- und Kompetenzmanagement**, die ein standardisiertes Tool zur Kompetenzmessung entwickelt hat. Wir haben es eingesetzt, um Veränderungen in einem Coaching-Prozess darzustellen.

## **Sprache und Stimme**

**Birgitta Juchems** ist akademische Sprachtherapeutin und Lehrerin für Alexandertechnik. Ich rufe sie immer dann dazu, wenn beim Coaching spezielle stimmliche oder sprachliche Störungen auffallen. In ihrem Fachteam aus Düsseldorf sind Sie bei pathologischen Veränderungen der Stimme und Sprache gut aufgehoben. Auch in Workshops ergänzen wir uns gut.

## **und noch viel mehr**

kann ich für Sie möglich machen.

# Eckpunkte für die Zusammenarbeit

## bei Prozessbegleitung, Teamentwicklung, Moderation oder Rhetorik-Coaching

### **Kontaktgespräch**

Wenn Sie Interesse an einer Zusammenarbeit mit mir haben, möchten Sie mich sicher zunächst kennenlernen – und ich bin neugierig auf Ihre Organisation, Ihre Fragen und die Unternehmenssituation. Im Kontaktgespräch sammeln wir also übereinander viele Informationen. Aus diesen Informationen formulieren wir am Ende des Gesprächs den Auftrag.

### **Angebotspräsentation**

Nach dem Kontaktgespräch erstelle ich das Angebot für unsere Zusammenarbeit, das ich Ihnen in einem folgenden Gespräch präsentiere. In diesem Gespräch entscheiden wir dann, was im Angebot geändert werden muss – und ob unsere Zusammenarbeit zustande kommt. Das bedeutet, alle Entscheider sitzen an einem Tisch.

Das Angebot umfasst das Ziel und den geplanten Ablauf, es umfasst die Beteiligten, die einzelnen Arbeitspakete, die Maßnahmen, die wir zur Ergebnismessung vereinbaren, meine Kalkulation sowie Regelungen zur Rechnungsstellung, zur Vertraulichkeit und Organisation.

### **Kontrakt**

Mit Ihrer schriftlichen Zustimmung zum Angebot bzw. mit Ihrer Bestellung können wir dann unseren Plan in die Tat umsetzen.

### **Prozess**

Ich stelle Ihnen mein Wissen und meine Erfahrungen zur Verfügung. Wenn wir vom Plan abweichen müssen, entscheiden wir gemeinsam über die neuen, geänderten Arbeitspakete.

### **Ergebnismessung**

Die Zusammenarbeit endet mit einer Ergebnismessung, die in Form einer Befragung, anhand von Kennzahlen oder in einem Abschlussworkshop durchgeführt werden kann.

### **Kosten**

Ich stelle Ihnen den vereinbarten Tages- oder Stundensatz, die Umsatzsteuer sowie die anfallenden Kosten für Fahrten und Übernachtung in Rechnung. In der Regel kalkuliere ich den Tagessatz so, dass die Vorbereitung, die Durchführung und die Dokumentation als Fotoprotokoll enthalten sind.

# Auftragsbedingungen

## Organisation

Der Auftraggeber haftet nicht für Schäden, die active talk management bei der oder aus Anlass der Ausführung des Vertrages entstehen. active talk management genießt durch den Auftraggeber keinerlei Versicherungsschutz. active talk management ist durch die Durchführung der Beratungstätigkeit nicht in die Aufbauorganisation des Auftraggebers eingebunden und daher dem Auftraggeber nicht weisungsgebunden.

## Absage seitens des Auftraggebers bei einmaligen Veranstaltungen

Bei der Absage eines vereinbarten Termins durch den Auftraggeber ab drei Wochen vor Veranstaltungsbeginn berechnet active talk management 50%, innerhalb einer Woche vor Veranstaltungsbeginn 90% des Honorarwertes zuzüglich Umsatzsteuer. Bei Terminverschiebungen durch den Auftraggeber ist active talk management um eine für den Auftraggeber optimale Lösung bemüht, bei Verschiebungen innerhalb einer Woche vor Veranstaltungsbeginn wird 30% des Honorarwertes zuzüglich Umsatzsteuer in Rechnung gestellt.

## Absage seitens des Auftraggebers bei Coachingprozessen und Maßnahmen, die aus mehreren Modulen bestehen

Bei Terminverschiebungen ist active talk management um eine für den Auftraggeber optimale Lösung bemüht, bei Verschiebungen innerhalb einer Woche vor einem vereinbarten Coaching-Termin, einem Workshop aus einer Workshopreihe oder einem Modul verrechnet active talk management 20% des Honorarwertes zuzüglich Umsatzsteuer.

Sagt der Auftraggeber die gesamte Maßnahme innerhalb des Zeitraums von der schriftlichen Angebotsbestätigung bis vier Wochen vor dem ersten Termin der Maßnahme ab, stellt active talk management 30 % des gesamten Honorarwertes zuzüglich Umsatzsteuer in Rechnung; ab zwei Wochen vor dem Start der gesamten Maßnahme berechnet active talk management 50% des gesamten Honorarwertes zuzüglich Umsatzsteuer.

Bei Absage der Maßnahme zu einem Zeitpunkt, an dem bereits Teile der Maßnahme durchgeführt wurden, stellt active talk management die entstandenen Reise- und Honorarkosten für die bereits geleisteten Teile, und 30% des verbleibenden Honorarwertes zuzüglich der Umsatzsteuer in Rechnung.

## Absage seitens active talk management

Termine, die von active talk management abgesagt werden müssen und nicht stattfinden, werden nicht in Rechnung gestellt.

## Vertraulichkeit

Soweit die Kooperationspartner als vertraulich gekennzeichnete Unterlagen oder mündliche Informationen verwenden, sichert active talk management die vertrauliche Behandlung dieser Unterlagen und Informationen zu.

## Konzept

Die Urheberrechte für das Konzept, das Susanne Völker für Ihr Projekt entwickelt, bleiben bei Susanne Völker.

## Rechnungsstellung

Ich berechne einen mit Ihnen vereinbarten Tagessatz, zuzüglich Umsatzsteuer und Reisekosten. Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich auf Basis der geleisteten Einzelstunden oder Beratungstage. Nach Rechnungserhalt ist die Zahlung vom Auftraggeber sofort und ohne Abzug zu leisten.

## Susanne Völker



An meinem beruflichen Anfang standen die Sprechwissenschaft und meine Leidenschaft zu kommunizieren in seinem lateinischen Sinne: mitteilen, teilen, teilnehmen lassen, gemeinsam machen. Ich hatte Glück mit diesem Nischenfach, denn es eröffnete mir die reiche Welt der Rhetorik, Moderation und Stimmbildung.

Das Studium führte mich an die Rheinisch-Westfälische Technische Hochschule Aachen (RWTH) und die Mercator Universität Duisburg.

Viele wertvolle Erfahrungen habe ich danach als wissenschaftliche Mitarbeiterin am Institut für Arbeitswissenschaft (IAW) der RWTH Aachen gemacht. Dort habe ich Industrieprojekte mit den Zielen Reorganisation der Produktion, Einführung von teilautonomer Gruppenarbeit und KVP geleitet. Entscheidend geprägt hat mich in dieser Zeit unsere interdisziplinäre Arbeit: Es ist eben doch möglich, dass Vertreter verschiedener Disziplinen und Standpunkte produktiv zusammenarbeiten können.

Im April 2000 habe ich **active talk management** gegründet und engagiere mich seitdem für meine Kunden mit der Kernkompetenz Prozessbegleitung, Moderation, Teamentwicklung und Rhetorik-Coaching.

Ich bin in Mayen geboren und in Opladen aufgewachsen. Nach einer langen Zeit in Aachen lebe ich jetzt mit meinem Partner am linken Niederrhein in Niederkrüchten. Mein Hobby Singen bereichert meine beruflichen Aktivitäten; vor allem jiddische Lieder und Klezmer haben es mir angetan.

Menschen begegnen, Diskutieren und mit der Stimme zu experimentieren haben mir schon immer Spaß gemacht, und diesen Spaß gebe ich gerne weiter.

# Projekte

AOL – Akademie, Duisburg  
BASF AG, Ludwigshafen  
Bistum Aachen  
BMW AG, München  
Bosch Rexroth AG, Lohr am Main  
Bundesagentur für Arbeit, Agentur für Arbeit Aachen  
Cerobear GmbH, Herzogenrath  
Compass Group Deutschland GmbH, Eschborn  
ConSense GmbH, Aachen  
Dallmer GmbH, Arnsberg  
Deutsche Forschungsgemeinschaft (DFG) e.V., Bonn  
Deutsche Gesellschaft für Qualität (DGQ), Frankfurt a.M.  
Deutscher Sparkassen Verlag GmbH, Stuttgart  
Deutsche Sporthochschule, Köln  
Deutsches Rotes Kreuz, Landesverband Nordrhein e.V.  
Diakonisches Werk, Bonn  
Federal Mogul Burscheid GmbH, Burscheid  
Germanistisches Institut, RWTH Aachen  
Heilpädagogisches Heim Bonn, Landschaftsverband Rheinland  
HPH-Netz Mittelrhein-Ost, Landschaftsverband Rheinland  
Linse Innovative Qualifizierungskonzepte, Aachen  
Ideas for Systems, Daniela Söhner & Kollegen, Heidelberg  
J.G. Merckens GmbH, Aachen  
Joseph Vögele AG, Mannheim  
Lehrstuhl und Institut für Arbeitswissenschaft, RWTH Aachen  
Rexroth Guss GmbH, Lohr am Main  
Toll Collect GmbH, Berlin  
video2brain GmbH, Graz

# Vita

## berufliche Tätigkeit (Auszüge)

- seit 04.2000** Inhaberin von **active talk management**, Arbeit als Prozessbegleiterin, Teamentwicklerin, Moderatorin und Rhetorik-Coach  
Autorin und Referentin des Lehrgangs „Qualität gemeinsam verbessern – erfolgreiches Moderieren und Mitarbeiten in Teams“ im Rahmen der Weiterbildung zum „Qualitätsassistenten“ bei der Deutschen Gesellschaft für Qualität e.V.  
Autorin der DVD „Professionell Präsentieren mit Powerpoint“ für die Firma video2brain
- 1995 – 2000** Wissenschaftliche freie Mitarbeiterin am Lehrstuhl und Institut für Arbeitswissenschaft der RWTH Aachen im Bereich Arbeitsorganisation mit den Schwerpunkten Einführung teilautonomer Gruppenarbeit und Change Management
- 1993 – 1999** Einzelbehandlungen bei Stimmstörungen im Rahmen eines Lehrauftrages am Germanistischen Institut der RWTH Aachen
- 1992** Referentin für Öffentlichkeitsarbeit beim Bund der Deutschen Katholischen Jugend (BDKJ) im Bistum Aachen

## Fortbildungen (Auszüge)

- EFQM-Assessor Training  
Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V., Frankfurt a.M.
- Balanced Scorecard – Strategien erfolgreich umsetzen  
Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V., Frankfurt a.M.
- Methodik und Didaktik des Rollenspiels  
Roelofsen, Köln
- Klassische Gesangsausbildung  
Elisabeth Urbschat, Aachen und Sibylle Hummel, Köln
- Befreien der natürlichen Stimme, Stimmarbeit nach Prof. Linklater  
Dirk Prawdzik, Folkwang-Hochschule, Essen

## Mitgliedschaften

- Berufsvereinigung Mündliche Kommunikation Nordrhein-Westfalen e.V.  
Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V.  
Deutsche Gesellschaft für Sprecherziehung und Sprechwissenschaft e.V.  
other music e.V.

# Sprechwissenschaft

Heißt es nicht Sprachwissenschaft? Nein, das ist kein Schreibfehler. Tatsächlich gibt es einen nicht-staatlichen Abschluss „Sprecherzieher / Sprechwissenschaftler“, den man bei der „Deutschen Gesellschaft für Sprecherziehung und Sprechwissenschaft“ (DGSS) erwerben kann.

## Das Studium

Die Ausbildung ist einem Hochschulstudium vergleichbar organisiert. Sie findet an Prüfstellen der DGSS statt, die an verschiedenen deutschen Universitäten eingerichtet sind und in der Regel von einem Sprechwissenschaftler geleitet werden, der gleichzeitig einen Lehrauftrag oder eine Professur an dieser Universität übernommen hat.

Sprechwissenschaft ist ein Zusatzstudium, das neben dem eigentlichen Studium absolviert wird. Zu meiner Studienzeit konnte man an drei Hochschulen in Deutschland man ein Diplom erwerben oder Sprechwissenschaft als Nebenfach studieren.

Nach acht Semestern Studium legen die Studenten vor einer Prüfungskommission der DGSS die Abschlussprüfung ab, die aus einer Abschlussarbeit, einer Klausur und einer ausführlichen mündlichen Prüfung besteht.

## Die Inhalte

Die Studenten werden in fünf Bereichen ausgebildet:

- Sprechwissenschaftliche Grundlagen: Forschungsstand, Aufgaben und Ziele des Faches, wissenschaftstheoretische Grundlagen, Bezugslinien zu angrenzenden Wissenschaften und Methodologie der Sprecherziehung
- Rhetorische Kommunikation: Rede- und Gesprächsrhetorik; Theorie und Geschichte der Rhetorik; Sprechdenken und Hörverstehen; Moderation und Konferenzleitung; Kommunikations-, Interaktions- und Rollentheorien und Gruppendynamik; Analysieren und Beurteilen rhetorischer Leistungen; freie Rede und Redemanuskripte
- Sprechbildung: Hören, Atem- und Stimmbildung, Sprechausdruck und Grundformen mündlichen Sprachgebrauchs
- Sprechtherapie: Kenntnisse von Ätiologie, Diagnostik und Therapie von Stimm-, Sprech-, Sprach- und anderen Kommunikationsstörungen; grundlegende Kenntnisse verschiedener Behandlungsmethoden; anatomische und neurophysiologische Kenntnisse
- Sprechkunst: Die Lautform literarischer Texte; Rezitation; Kenntnisse der Ästhetik, Poetik, Interpretationstheorien und der Literaturgeschichte

## Die Arbeitsgebiete

Die Arbeitsgebiete sind vielfältig, hier ist eine Auswahl beschrieben. Sprechwissenschaftler arbeiten mit dem Management von Unternehmen und Organisationen, an Universitäten in der Lehrerausbildung (Sprechpraxisschein), in der Ausbildung von Schauspielern sowie von Radio- und Fernsehjournalisten, als Rhetorik- und Kommunikationstrainer an Bildungs- und Fortbildungseinrichtungen, im Bereich Politik, Rechtsprechung und Rechtspflege, als Stimmbildner oder als Sprechtherapeuten in logopädischen Praxen.

# Lehrjahre

## am Institut für Arbeitswissenschaft der RWTH Aachen

### Organisations- entwicklung

- Identifizierung von Erfolgsfaktoren und Mechanismen einer „Lernenden Organisation“, Entwicklung eines Fragebogens zur Analyse des Ideenmanagements und Durchführung der Untersuchung in den Partnerfirmen des Projektes.
- Aufbau von KVP-Zirkeln bei der HBM-Nobas GmbH, Nordhausen
- Partizipative Entwicklung eines Organisationshandbuchs für Projektmanagement bei der Joseph Vögele AG, Mannheim
- Qualifizierung von Mitarbeitern und Führungskräften zur Gruppenarbeit: Konzeption und Durchführung von Moderatoren-, Team- und Führungskräfte trainings im Rahmen von Industrieprojekten zur Einführung teilautonomer Gruppenarbeit in den Firmen Bêché & Grohs GmbH, Claas Guss GmbH, epro Elektronik & Systemtechnik GmbH, Otto Fuchs Metallwerke, Groschopp & Co. GmbH, Hüppe GmbH & Co., KSB AG, LUCAS Automotive GmbH, Mannesmann Stahlflaschen GmbH, Monforts GmbH & Co und Pose-Marré Edelstahlwerk GmbH.
- Moderation und Begleitung der Transferbörse, Arnsberg
- Mitarbeit an der Zertifizierung der Lehre am IAW nach DIN ISO 9001 durch Moderation von Workshops zur Ermittlung heimlicher und offizieller Regeln.
- Initiierung und Durchführung des internen Arbeitskreises „Gruppenarbeit“.

### Strategieentwicklung

- Konzeption und Durchführung von Workshops zur Strategieentwicklung für die Dallmer GmbH sowie zur Entwicklung eines Leitbildes für die Personalentwicklung für die Joseph Vögele AG.
- Koordination der Marketingtätigkeiten im Bereich Seminargestaltung, Markterschließung für das IAW-Seminarangebot
- Formulierung von Projektanträgen zur strategischen Personalentwicklung.

### Personalentwicklung

- Qualifizierung von Meistern zu Prozessbegleitern: Durchführung von Anforderungs- und Qualifikationsanalysen, EDV-gestützte Datenerhebungen und -auswertungen, gemeinsame Entwicklung der Weiterbildungsmodule mit Vertretern der projektbeteiligten Unternehmen zur zielgruppenspezifischen Ausrichtung, Durchführung und Nachbereitung der Module.
- Qualifizierung von Meistern bei der Joseph Vögele AG, Mannheim
- Konzeption und Durchführung von Qualifizierungsmaßnahmen zur Telekooperation für die BMW AG hinsichtlich der organisatorischen und psychosozialen Aspekte.
- Beteiligung an der internen Qualifizierung des IAW: Konzeption und Leitung der Seminare „Moderation“, „Feedback geben und nehmen“, „Das Beer Game - systemisches Denken“ und „Beschreibung von Organisationsentwicklungsprozessen“.
- Mitarbeit am Lehrauftrag des Instituts: Konzeption der Vorlesung Organisationsgestaltung und Veränderungsmanagement, Abwicklung der Klausur, Mitarbeit an der Neuauflage des Lehrbuchs.

# Veröffentlichungen

## (Auszug)

Trainings-DVD: Maus, H., Völker S.: Professionell Präsentieren mit Power-Point. Konzepte mit System, erfolgreiche Vorträge. ISBN 978-3-8273-6053-3. zu bestellen bei: <http://www.video2brain.at/products-267.htm>

Kabel, D., Völker, S.: Führen durch Zielvereinbarungen. In: Unternehmen der Zukunft, Bd. 1 (2000) Nr. 2, S. 10-11

Völker, S., Hochberg, C.: Ein Status-Check zum Ideenmanagement. In: Zeitschrift für wirtschaftlichen Fabrikbetrieb (ZWF) Bd. 94 (1999), Nr. 3, S. 103-107

Kabel, D., Völker, S.: Gruppen müssen gepflegt werden! – Diagnose und Weiterentwicklung von Gruppen- und Teamarbeit. In: Zeitschrift für Unternehmensentwicklung und Industrial Engineering, Bd. 49 (2000) Nr. 3, S. 127-130

Orban, P., Völker, S.: How to Improve Working Processes through Collaboration in Cross-Departmental Teams. In: Vink, P. et al. (Hrsg.): Human Factors in Organizational Design and Management. Amsterdam: Elsevier, 1998, S. 183-188

Völker, S., Wimmer, R.: Gruppenarbeit einführen, stabilisieren und weiterentwickeln. Sonderdruck 01/1999. IAW Aachen, 1999

Weiß, R., Luczak, H., John, B., Ruhnau, J., Völker, S., Kramm, L., Münch, J., Sonntag, K.: Nutzung von Qualifikationspotentialen – Perspektiven für einen multidisziplinären Forschungsansatz. In: QUEM-report, Schriften zur beruflichen Weiterbildung, Heft 46, Berlin, 1997

Eicker, A., Völker, S.: Zehn Weiterbildungsmodule – Wie Meister Prozessbegleiter werden. In: Industrie Meister, Bd. 27 (1997), Nr. 1, S. 16-19

## Let us talk



Rufen Sie mich an, schreiben Sie mir, besuchen Sie meinen Internetauftritt,  
kommen Sie einfach auf mich zu:

Susanne Völker  
Rubensstraße 31  
41372 Niederkrüchten

Fon/Fax (0 21 63) 57 10 77  
Mobil (0163) 557 10 77

[voelker@active-talk-management.de](mailto:voelker@active-talk-management.de)  
[www.active-talk-management.de](http://www.active-talk-management.de)

Verantwortlich für den Inhalt: Susanne Völker, Niederkrüchten

Verantwortlich für die Gestaltung:

Weingarten-Art, Astrid Weingarten, Leverkusen

Webdesign Peter Kohlberger, Köln

Fotos: Monika Nonnenmacher, Köln

Karikaturen: Monika Follmann, Aachen