

CCall - erfolgreich und gesund arbeiten im Call Center



STIMMIG ARBEITEN IM CALL CENTER

LÖSUNGEN FÜR STIMMBESCHWERDEN



VBG
Verwaltungs-
Berufsgenossenschaft

Einführung

Ungefähr ein Drittel der arbeitenden Bevölkerung in Industrienationen ist in Sprechberufen tätig, also in Berufen, in denen die Stimme das erste und wichtigste Arbeitswerkzeug ist.

Der Zusammenhang zwischen dem Auftreten von Stimmbeschwerden und Stimmstörungen und der beruflichen Belastung konnte bereits mehrfach wissenschaftlich belegt werden.

Es wurde erkannt, dass Menschen aus Sprechberufen in logopädischen Kliniken und Praxen überrepräsentiert sind. Mit anderen Worten: Menschen aus Sprechberufen haben häufiger Stimmprobleme als Zugehörige anderer Berufsgruppen.

Ein Sprechberuf mit einer wachsenden Zahl an Angestellten wurde bisher jedoch kaum als solcher wahrgenommen: der Beruf des Call Center Agenten. Wie andere Berufssprecher auch, sind Call Center Agenten überproportional häufig von Stimmbeschwerden betroffen.

Die Stimme ist das wichtigste Arbeitswerkzeug des Agenten. Sie gewinnt in der telefonischen Kommunikation durch den Ausschluss anderer Kommunikationsmittel (Gestik, Mimik) zusätzlich an Bedeutung.

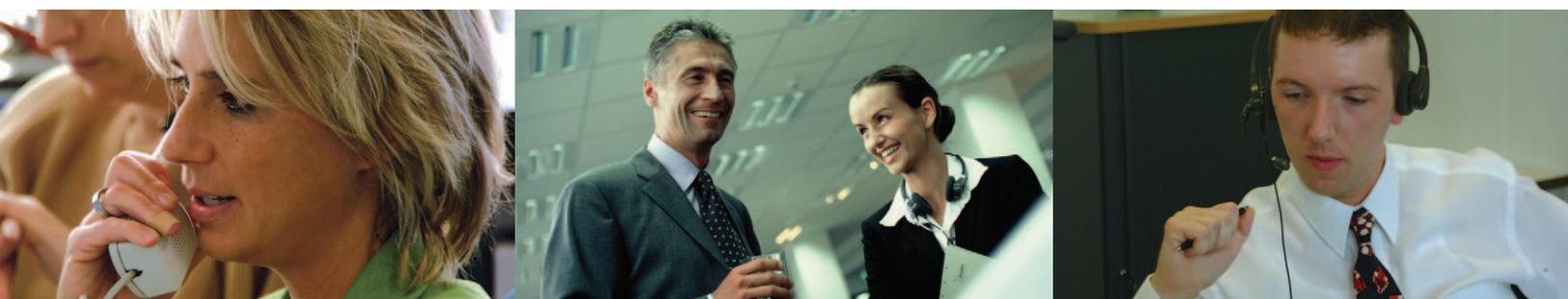
Anteil der Ausdrucksformen
an der Gesamtwirkung



Die Bedeutung der Stimme im Call Center wird auch von Call Center Betreibern und ihren Personalabteilungen erkannt. In vielen Stellenanzeigen wird die Stimme explizit erwähnt. In den wenigsten Call Centern wird jedoch ein Stimmtraining angeboten, das über rein rhetorische Aspekte des Sprechens hinausgeht und in dem das Arbeitswerkzeug Stimme adäquat auf die Beanspruchung vorbereitet wird.

Als Folge treten im Call Center häufig Stimmbeschwerden bis hin zu Stimmstörungen auf, die logopädisch behandelt werden müssen und die zu einer längeren Arbeitsunfähigkeit führen können. Im schlimmsten Fall besteht die Gefahr, dass der Betroffene seinen Beruf nicht mehr ausüben kann.

Stimmbeschwerden können viele Ursachen haben. Generell kann man zwischen individuellen und arbeitsbedingten Faktoren unterscheiden. Im folgenden werden mögliche verursachende Faktoren der Call Center Arbeit kurz dargestellt und Lösungsmöglichkeiten vorgeschlagen.



Mögliche Probleme und Lösungen

DAUERHAFTER STIMMGEBRAUCH



Problem

Der dauerhafte Stimmgebrauch im Call Center führt zu einer mechanischen Beanspruchung der Stimmlippen.

Beim Sprechen werden die Stimmlippen durch die Ausatemluft in Schwingung versetzt. Die Schwingung der Stimmlippen bezogen auf den Grundton beträgt bei Männern ca. 110-mal pro Sekunde, bei Frauen ca. 250-mal pro Sekunde. Für einen normalen Arbeitstag ergibt das eine Schwingungshäufigkeit von ca. 3,6 Millionen-mal.

Für normale, untrainierte Stimmen kann dies zu mechanischer Überbelastung der Stimmlippen führen. Ermüdung und Verschleiß mit Heiserkeit oder klanglosen Stimmen können die Folge sein.

Lösung

Call Center Agenten sollte ein Stimmtraining angeboten werden. Nur durch den angemessenen Umgang mit dem Instrument Stimme kann gewährleistet werden, dass es den Belastungen eines Sprechberufs standhält. Das Stimmtraining sollte von qualifizierten Trainern durchgeführt werden und sich nicht auf Hinweise und Tipps zum verständlichen Sprechen und Atmen beschränken.

Das hohe Sprechaufkommen könnte durch Mischarbeit reduziert werden.

s. *Infolinemodul „Effektive Arbeitsgestaltung“*

Problem

Nicht ausgebildete Sprecher oder Menschen mit Atemproblemen ermüden schneller beim Sprechen, weil sie nicht gelernt haben, ökonomisch zu sprechen und zu atmen. Sie verbrauchen zuviel Luft, sie sprechen häufig zu schnell, zu laut oder zu leise, zu hart oder zu verhaucht; sie sprechen überartikuliert oder zu undeutlich. Unnötig viel Energie muss aufgewendet werden, um ein insgesamt dennoch nicht befriedigendes Ergebnis zu erreichen.

Lösung

Durch ein Stimmtraining, das stark mit praxisorientierten Modulen arbeitet, kann vermittelt werden, wie man ökonomisch spricht und atmet. Durch das Erlernen einer ökonomischen Sprechweise wird nicht nur das Risiko für Stimmbeschwerden und -erkrankungen gemindert, sondern gleichfalls die stimmliche Qualität des Sprechers verbessert.

UNÖKONOMISCHES SPRECHEN



Erkältungen oder generell alle Erkrankungen der oberen Atemwege schlagen auf die Stimme. Eine temporäre oder andauernde Heiserkeit folgt. In Sprechberufen sollten diese Erkrankungen deshalb ernst genommen werden. Wird die Stimmbeanspruchung nicht reduziert, so drohen langdauernde Stimmbeschwerden.

Generell gilt: bei Erkältungen die Stimme schonen. Wenn Agenten erkältet sind, sollten sie eine Tätigkeit ohne Sprechaufgabe ausführen. Kann während dieser Zeit keine andere Tätigkeit ausgeübt werden, so sollte der Agent lieber ein bis zwei Tage zu Hause bleiben. Eine unverändert hohe Stimmbelastung kann ohne entsprechende Schonung u.U. zu einer länger andauernden Erkrankung führen.

ERKÄLTUNG UND HEISERKEIT



KOMMUNIKATION AM TELEFON

Problem

Durch den Wegfall unterstützender Kommunikationsmittel wie Körpersprache oder Mimik wächst die Anforderung an die Stimme. Freundlichkeit, Anteilnahme, Kompetenz etc. muss über die Stimme vermittelt werden.

Zusätzlich werden bestimmte Frequenzen, die der Stimme beispielsweise Wärme und Freundlichkeit geben, durch die schlechte Übertragungsqualität am Telefon weggefiltert. Um dies zu kompensieren, wird den Mitarbeitern häufig mitgeteilt, sie sollen am Telefon lächeln oder „singen“, also stark modellieren. Bei vielen Agents führt dies dazu, dass eine Stimm- oder Tonlage eingenommen wird, die nicht der natürlichen Sprechstimmlage entspricht.

Zudem ist den meisten Menschen die eigene, natürliche Stimmlage nicht bekannt. Die Folge ist eine erhöhte Belastung der Stimmlippen dadurch, dass eine Feinabstimmung zwischen Atemluft und Stimmlippenspannung nicht mehr optimal gewährleistet wird. Funktionsstörungen der Stimme drohen.

Lösung

In Call Centern sollte authentisch gesprochen werden.

Es sollte mehr in die Stimm- ausbildung der Mitarbeiter investiert werden. Hinweise in bezug auf das Sprechen und die Stimme (z. B. wirken höhere Stimmen freundlicher) sollten nur von Fachleuten gegeben werden. Auch die Vermittlung von Atemtechniken sollte nur durch Fachleute erfolgen.

Den Call Center Agenten kann in Trainings vermittelt werden, wo ihre individuelle Stimm- mittellage liegt.



Problem

Lösung

Das Rauchen schadet unter anderem auch der Stimme. Die Schleimhäute, die die Stimmklappen schützen, brauchen mehrere Stunden, um sich nach dem Zigarettenkonsum zu regenerieren. Durch die Schadstoffe wird das Gewebe massiv angegriffen. Tumoren können die Folge sein.

Wo beruflich gesprochen wird, sollte nicht geraucht werden. Zonen, in denen geraucht werden darf, sollten gut belüftbar sein.

RAUCHEN

Die Schleimhäute der Stimmklappen sind nicht ausreichend befeuchtet.

Von Stimmexperten wird eine optimale Luftfeuchtigkeit von 45–65 % empfohlen.

s. Infolinemodul „Arbeitsumgebung und Ergonomie“ und CCall Tool „Auswahlhilfe Luftbefeuchter“

TROCKENHEIT

In vielen Call Centern ist gerade im Winter die Luft zu trocken. Die dadurch bedingte Austrocknung der Schleimhäute führt zu einer Änderung des Schwingungsverhaltens der Stimmklappen und zu einer größeren Anfälligkeit für Erkältungserkrankungen.

Es sollten, wie es in vielen Call Centern bereits üblich ist, Getränke bereit gestellt werden, hier vorzugsweise Wasser. Die Agents sollten viel trinken. Kaffee und schwarzer Tee sind ungeeignet, da sie eine austrocknende Wirkung haben. Die meisten Säfte sind aufgrund ihres Säuregehaltes ebenfalls nicht zu empfehlen.



HINTERGRUNDLÄRM

Problem

Call Center sind häufig noch zu laut. In einer lauten Umgebung wird lauter und unbewusst deutlicher gesprochen (Lombard-Effekt). Dies hat zur Folge, dass der Geräuschpegel permanent steigt.

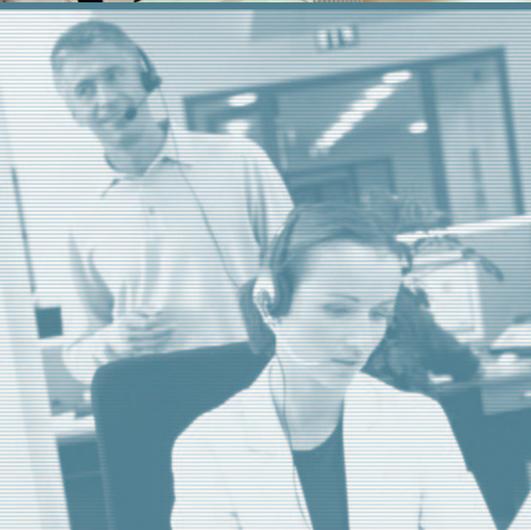
Das Ansprechen gegen Hintergrundlärm belastet die Stimme massiv. Wer ständig laut spricht, erzeugt Druck auf seine Sprechorgane, das Sprechen wird anstrengend, die Stimmlippen werden u. U. geschädigt.

Allerdings wird bei erfahrenen Agenten in Call Centern auch das Gegenteil beobachtet. Sie sprechen extrem leise, können diese Verhaltensweise aber auch außerhalb der Arbeit nicht mehr abstellen, da die Stimmlippen eine Art Schonhaltung einnehmen und deshalb immer weniger belastbar sind.

Lösung

Schallreduzierende Maßnahmen, gute Headsets, etc.
s. Infolinemodul „Arbeitsumgebung und Ergonomie“

In Stimmtrainings wird vermittelt, wie man sich beim Sprechen mehr auf das Fühlen (kinästhetische Wahrnehmung) verlässt als auf das Hören (auditive Wahrnehmung), so dass man verständlich und resonanzreich sprechen kann, ohne die Lautstärke zu forcieren.



Problem

Eine adäquate Körperhaltung und eine ausbalancierte Körperspannung sind notwendig, um ökonomisch zu sprechen. Die Stimme wird zwar im Kehlkopf erzeugt, getragen wird sie vom ganzen Körper. Bei einer rein sitzenden Tätigkeit, die nur wenig Bewegung ermöglicht, kommt es zu einseitiger Belastung und Verspannungen. Dies kann sich auf die Stimmgebung auswirken.

Sind Stühle, Tische und Computermonitore nicht ergonomisch aufeinander abgestimmt, so kann es zu Fehlhaltungen kommen, die die Kehlkopfstellung beeinflussen. Bei Überstreckung der Halswirbelsäule oder extremer Kopfbeugehaltung kommt es beispielsweise dazu, dass der Kehlkopf eingeklemmt wird. Dies erschwert das Schwingen der innenliegenden Stimmlippen.

Mangelnde Sitzergonomie beeinträchtigt die Bauchatmung und erschwert das Sprechen.

Lösung

Ergonomisches Mobiliar sollte zur Grundausstattung eines jeden Call Centers gehören. Mischarbeit mit unterschiedlichen Bewegungsabläufen wäre ideal. Insgesamt ist es wünschenswert, dass die Agents sich in ihren regelmäßigen Pausen mehr bewegen.

s. *Infolinemodul „Effektive Arbeitsgestaltung“*

Steharbeitsplätze bieten eine sinnvolle Abwechslung zur sitzenden Tätigkeit

Die Zusammenhänge zwischen Haltung und Stimmgebung sollten in einem Stimmtraining vermittelt werden.

ERGONOMIE MANGELNDE BEWEGUNG



STRESS UND PSYCHISCHE BELASTUNG

Problem

Stress und psychische Belastung wirken auf die Stimme ein. Durch Stress fallen die an der Stimmgebung beteiligten Organe in ihre Primärfunktion zurück, die Atmung wird höher oder stockt, der Kehledeckel schließt sich, um die Luftröhre zu schützen und die Speichelproduktion wird eingestellt.

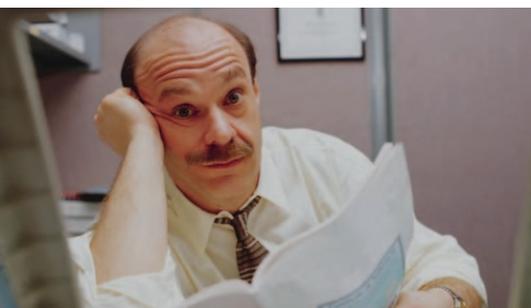
Diese Symptome sind auch im Volksmund bekannt: „Kehle wie zugeschnürt“, „mir bleibt die Spucke weg“, „keinen Ton mehr rausbringen“ etc.

Psychische und/oder emotionale Belastung, wie sie in Call Centern entstehen kann, wirkt auch indirekt über die Muskelspannung (Tonus) und die Atmung auf die Stimme. Die Stimme wird durch die Anspannung höher, was sich dann schädigend auswirken kann.

Lösung

Der Mitarbeiter muss nach stressigen Gesprächen die Möglichkeit haben, eine kurze Pause zu machen, um seine Atem- und Stimmfunktionen zu regenerieren. Die Stimm-mittellage sollte wieder gefunden werden, die Atmung sollte sich wieder normalisieren.

Speziell die Mitarbeiter an Beschwerdeline oder stressintensiven Telefonprojekten sollten Trainings zur Stressprävention erhalten und in der Lage sein, die eigene Stimme als Stressbarometer kennen zu lernen. Stimmtrainings sollten auf diese Zusammenhänge eingehen und Gegenstrategien vermitteln.



Anhang

Weiterführende Informationen zum Thema Stimmbelastung im Call Center finden Sie im CCall-Report 2 „*Call Center Agent als Sprechberuf – Belastungsfaktoren und Stimmerkrankungen*“ CCall-Report 15 „*Maßnahmen zur Verhütung von Stimmstörungen in Call Centern*“ und in den CC-Tools: „*Stimmtraining*“ und „*Stimmbeschwerden – was tun?*“

Zusätzliche Details finden Sie in den aufgeführten Quellen:

dgs Deutsche Gesellschaft für Sprachheilpädagogik e. V. (Hrsg.). (1998).
Stimmstörungen bei Jugendlichen und Erwachsenen
Emsdetten: Lechte

Gundermann, H. (1995).
Heiserkeit und Stimmchwäche – ein Leitfaden zur Selbsthilfe,
wenn die Stimme versagt
(4. Aufl.). Stuttgart, Jena, New York: G. Fischer

Mathelitsch, L., Friedrich, G. (2000).
Die Stimme. Instrument für Sprache, Gesang und Gefühl
Wien: öbv & hpt

Romberg, J. (1998).
Die Stimme. GEO 1998, (12), 48–66

und im **Internet:**

<http://www.dbl-ev.de/>

<http://www.dbs-ev.de>

<http://www.dgs-ev.de>

<http://www.intervoice.de>

<http://www.pasecco.de>

<http://www.unmc.edu/News/telemarketing.htm>

<http://www.upmc.edu/upmcvoice/>

Weitere Informationen finden Sie unter www.ccall.de.

In Kooperation mit der Deutschen Gesellschaft für Sprachheilpädagogik e. V. (dgs)



Impressum

Herausgeber

Verwaltungs-Berufsgenossenschaft, Hamburg

Koordination

CCall-Projektteam

Texte

Anja Sportelli, Tekomedia GmbH, Bochum

Gestaltung

Anja Peukert, Dresden

Bettina Schmiedel, Dresden

Fotos

C. Borland/PhotoLink

Nikolaus Brade, Halle

CorelDRAW®9

Joachim Giesel, Hannover

Jo Kirchherr, Köln

Jürgen Männl, Dresden



CCall-Projektteam

Verwaltungs-Berufsgenossenschaft

Bezirksverwaltung Dresden

Schützenhöhe 26

01099 Dresden

Internet: www.ccall.de

E-Mail: info@ccall.de