

Deutlich, klangvoll, natürlich, angenehm: Warum geschulte Stimmen nicht laut werden müssen

Der Mensch braucht Schall genauso wie Stille. Lärm ist Teil des modernen Lebens. Allerdings fühlen wir uns zunehmend durch Lärm belästigt und gestresst. Lärm in Großraumbüros, vor allem in Call-Centern, beeinflusst die Gesundheit und Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie die Kundenzufriedenheit. Lärm beeinträchtigt Konzentration und Leistungsfähigkeit der Call-Center-Agents. Als Folge empfangen die Kunden am anderen Ende der Leitung eine negative Botschaft, die Kommunikation ist gestört, die Kontaktqualität leidet. Viele Unternehmen haben die Bedeutung von Lärmvermeidung erkannt und Maßnahmen ergriffen.

„Gott schenke uns Ohrenlider“, wünschte sich Kurt Tucholsky schon vor mehr als 70 Jahren. Der Wunsch des Dichters bleibt unerfüllbar, es gibt jedoch Möglichkeiten, aktiv und mit wenig Aufwand Lärm zu reduzieren.

Laut sind die anderen. Lärmempfindung ist subjektiv. Lärm wird zwar nicht unterschiedlich registriert, wohl aber sehr unterschiedlich als störend empfunden. Geräusche werden beispielsweise vor allem dann als Lärm bewertet, wenn sie als vermeidbar oder nicht sinnvoll erlebt werden.

Raumplanung und Ausstattung. Lärm in Großraumbüros entsteht vor allem durch mangelnde Raumakustik. Die Schallwellen verschiedener Quellen wie Sprecher, Drucker oder Tastatur werden nicht genügend absorbiert und verstärken sich sogar. Call-Center-Agents sind beim Telefonieren zusätzlichen akustischen Reizen ausgesetzt, etwa durch schlechte Mobilfunkverbindungen mit hohem Rauschanteil oder durch extreme Geräuschspitzen wie dem Pfeifen eines Faxgerätes. Abhilfe schaffen eine akustische Raumplanung, die die modernen Anforderungen an Call-Center berücksichtigt, sowie aktuelle Headsets.

„**Lautsprecher**“. Call-Center-Agents sind häufig selbst eine störende Schallquelle. Sie sprechen zu laut und tragen so zur Erhöhung des Lärmpegels im Raum bei. Dadurch belasten sie nicht nur ihre Stimme, sondern stören auch die Kollegen in ihrer Umgebung. Unterschiedlich laute Anrufer, schlechte Raumakustik und laut sprechende Kollegen bewirken schnell einen Teufelskreis: Der Call-Center-Agent spricht wegen einer erhöhten Hörschwelle lauter, der Grundpegel des Schalls im Raum erhöht sich. Dadurch hört sich der Sprecher erneut schlechter und reagiert wiederum mit lauterem Sprechen und so weiter (sogenannter Lombardeffekt).

Stimmtrainings – wenig Aufwand, vielfache Wirkung. Teilnehmende an Stimmtrainings von Sprechfreude erlernen den bewussten, schonenden Einsatz von Stimme und Atmung. Das Ergebnis sind klare, wohlartikulierte Stimmen, die am Telefon überzeugen. Geschulte Sprecherinnen und Sprecher können mit kontrolliertem Stimmeinsatz Ausfällen durch Stimmbeschwerden oder -erkrankungen vorbeugen. Ein Stimmtraining kann aber noch mehr – es trägt sehr effektiv zur Lärmvermeidung bei.

Geschulte Call-Center-Agents schonen ihre Stimme und senken damit gleichzeitig den Lärmpegel an ihrem Arbeitsplatz. Sie können nach einem Training eigene Lautstärkeerhöhungen, etwa bedingt durch schlechte Empfangsqualität, sehr schnell wahrnehmen und gegensteuern.

Durch eine verbesserte kinästhetische Wahrnehmung ihrer Kehlkopfspannung erkennen und „fühlen“ trainierte Call-Center-Agents, dass sie zu laut sprechen. Sie können ihre Lautstärke senken, weil sie wissen, dass Verständlichkeit durch die Aktivierung von Stimme und Resonanzfähigkeit mittels des gesamten Körpers erreicht wird. Die richtige Sitzposition und Körperspannung, Atmung und Haltung sind ebenso wichtig wie eine spannungsvolle Aussprache. Erhöhter Druck im Kehlkopfbereich kann so dauerhaft vermieden werden.

Softwaregestützte Schallpegelmessungen im Training und beim Coaching am Arbeitsplatz unterstützen den Lernerfolg durch ein objektives, visuelles Biofeedback. Die Teilnehmenden „sehen“ ihre Lautstärke und den gezielten Einfluss, den sie durch ihre Übungen nehmen können. Durch den Lerneffekt in der Gruppe weisen sich Kollegen anschließend häufig mit vereinbarten Zeichen gegenseitig darauf hin, dass gerade ein „Lautsprecher“ in Betrieb ist.

Heiser? Genervt? Zu viel Lärm?

Die Lösung für Stimme, Ohren und Nervenkostüm: ein Stimmtraining bei Sprechfreude. Entwickeln Sie gemeinsam mit uns Ihre Ideen zur Verbesserung der Stimmgesundheit Ihrer Mitarbeiter als Grundlage für wertschätzenden Kundendialog.