



Wenn der Stimme das Lächeln vergeht....

Prävention von Stimmstörungen im Call Center



Bedeutung der Stimme

Belastungsfaktoren für die Stimme im CC

Aufbau der Pasecco®-Seminare

Evaluationsergebnisse

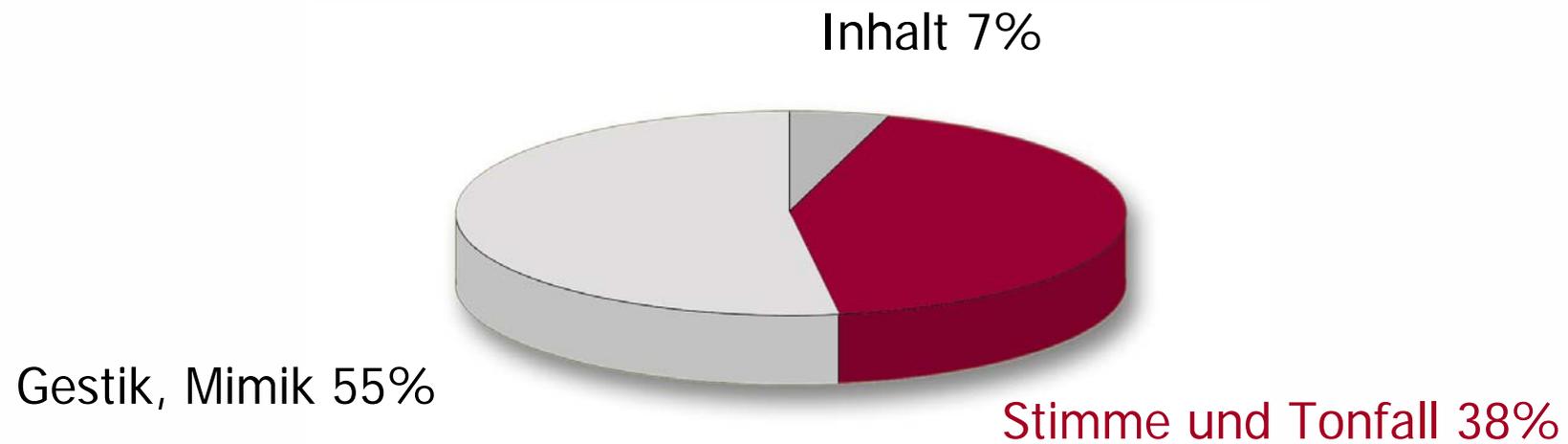
Stimmprävention im AuG/BGF



- ein Drittel aller Menschen in den Industrienationen arbeitet in Sprechberufen
- In 60% aller Berufe haben kommunikative Fähigkeiten und Anforderungen eine hohe Bedeutung
- ca. 70% aller Beschäftigten arbeiten im Dienstleistungsbereich
- Prävalenz für Stimmfunktionsstörungen bis hin zu Stimmversagen liegt bei 9,8 %



1. Call Center Agent ist ein Sprechberuf
2. Die Stimme ist das wichtigste Arbeitsinstrument
3. Der Call Center Agent ist am Telefon allein auf seine Stimme angewiesen
4. Menschen mit untrainierten Stimmen in Sprechberufen sind häufig von Stimmstörungen betroffen



aus: Mehrabian 1972, Nonverbal Communication



**Teilprojekt von CCall,
gefördert vom BMWA
Leitung VBG**

Aufgabe des Forschungsprojektes Pasecco war es:

- die stimmspezifischen Belastungsfaktoren im Call Center zu identifizieren, zu beschreiben
- Präventionskonzepte und -seminare zu entwickeln
- Unternehmensleitfäden zu erstellen

zu beziehen unter: www.ccall.de



Verhältnissfaktoren

Hintergrundgeräusche

schlechtes Raumklima

Stress

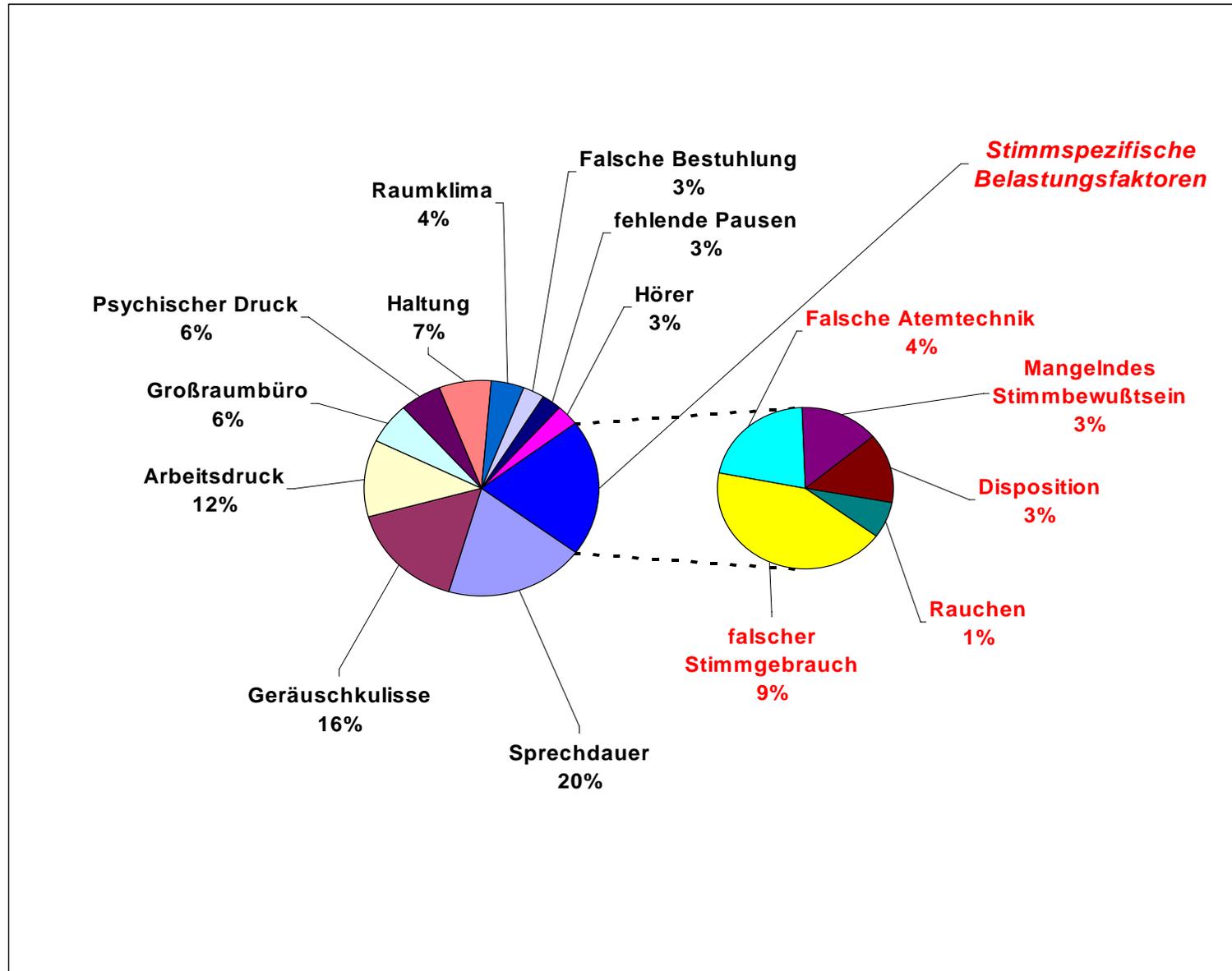
Verhaltensbedingte Faktoren

zu lautes Sprechen

zu druckvolles
Sprechen

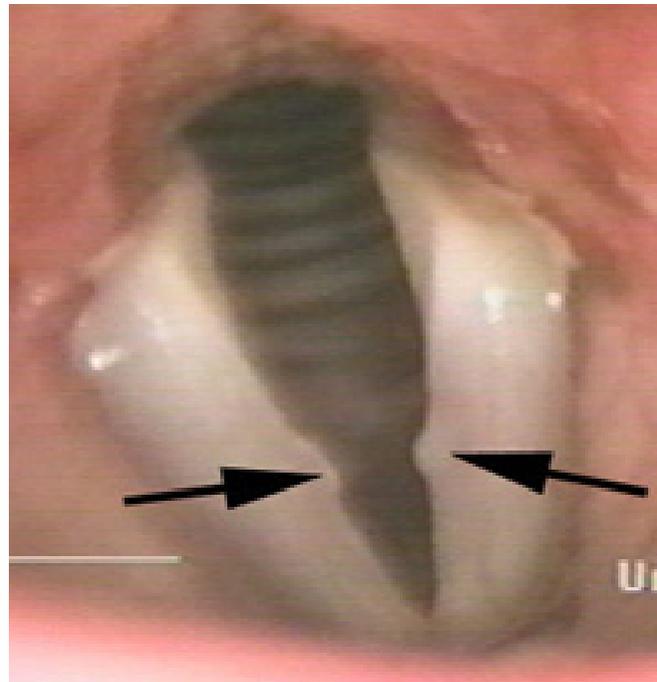
falsche Stimmlage

Hochatmung





Quelle: Universität Pittsburgh



Stimm lippenknötchen

Quelle: Universität Pittsburgh



- vermehrt seit 1998 mit steigender Tendenz
- Krankschreibung 2-4 Wochen
- Haupt AU Grund im CC:
Atemwegenerkrankungen (doppelt so hoch wie in anderen Branchen im Rheinland)



- unter einem oder mehreren Symptomen von Stimmbelastung leiden über 60 %/70% der Befragten häufig
- mehr als ein Viertel der Befragten klagten über vier oder mehr Symptome oft oder immer
- 16 % der Agents hatten abklärungsbedürftige Stimmprobleme
- es mangelt an einer ökonomischen Sprechweise
- großer Belastungsfaktor für die Stimme ist der Hintergrundgeräuschpegel
- Am Telefon wurde lauter und zum Teil höher gesprochen

Teil 1: Bitte beurteilen Sie die folgenden Aussagen:

Bitte beachten Sie dabei: die Aussagen beziehen sich auf Zeiten, in denen Sie nicht erkältet sind.

	nie	selten	manchmal	oft	immer	keine Antwort
1. Meine Stimme ist heiser						
2. Mir bleibt die Stimme weg						
3. Ich empfinde das Sprechen als anstrengend						
4. Ich spüre einen Druck im Hals						
5. Mein Hals oder Mund ist trocken						
6. Ich muss mich räuspern						
7. Mir brennt oder kratzt der Hals						
8. Ich habe ein Kloßgefühl im Hals						
9. Ich habe Schleim im Hals						
10. Meine Stimme wird im Laufe des Tages schlechter						
11. Ich bin nach der Arbeit erschöpft und ausgebrannt						
12. Die Leute fragen mich, ob ich erkältet oder heiser bin						
13. Nach der Arbeit möchte ich am liebsten gar nicht mehr sprechen oder telefonieren						
14. Andere Beschwerden oder Probleme						



Ergebnisse einer amerikanischen Studie der UNMC (Universität Nebraska):

- *Telemarketers haben ein doppelt so hohes Risiko von Stimmbeschwerden betroffen zu sein, wie eine Kontrollgruppe*
- *die Beschwerden beeinträchtigen die Produktivität*

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



Pasecco®-Stimmtraining für Call Center Agents

Vermittlung von Wissen über Stimme

Wissen über Stimmhygiene

Trainieren einer ökonomischen Stimmgebung

Wecken von Stimmpotentialen

Transfer in den Arbeitalltag durch
individuelles Coaching

Pasecco® - Multiplikatorenseminar

Inhalte des Stimmtrainings

Sensibilisierung für das Thema Stimme

Schulung der Fremdwahrnehmung

Aspekte der Verhältnisprävention

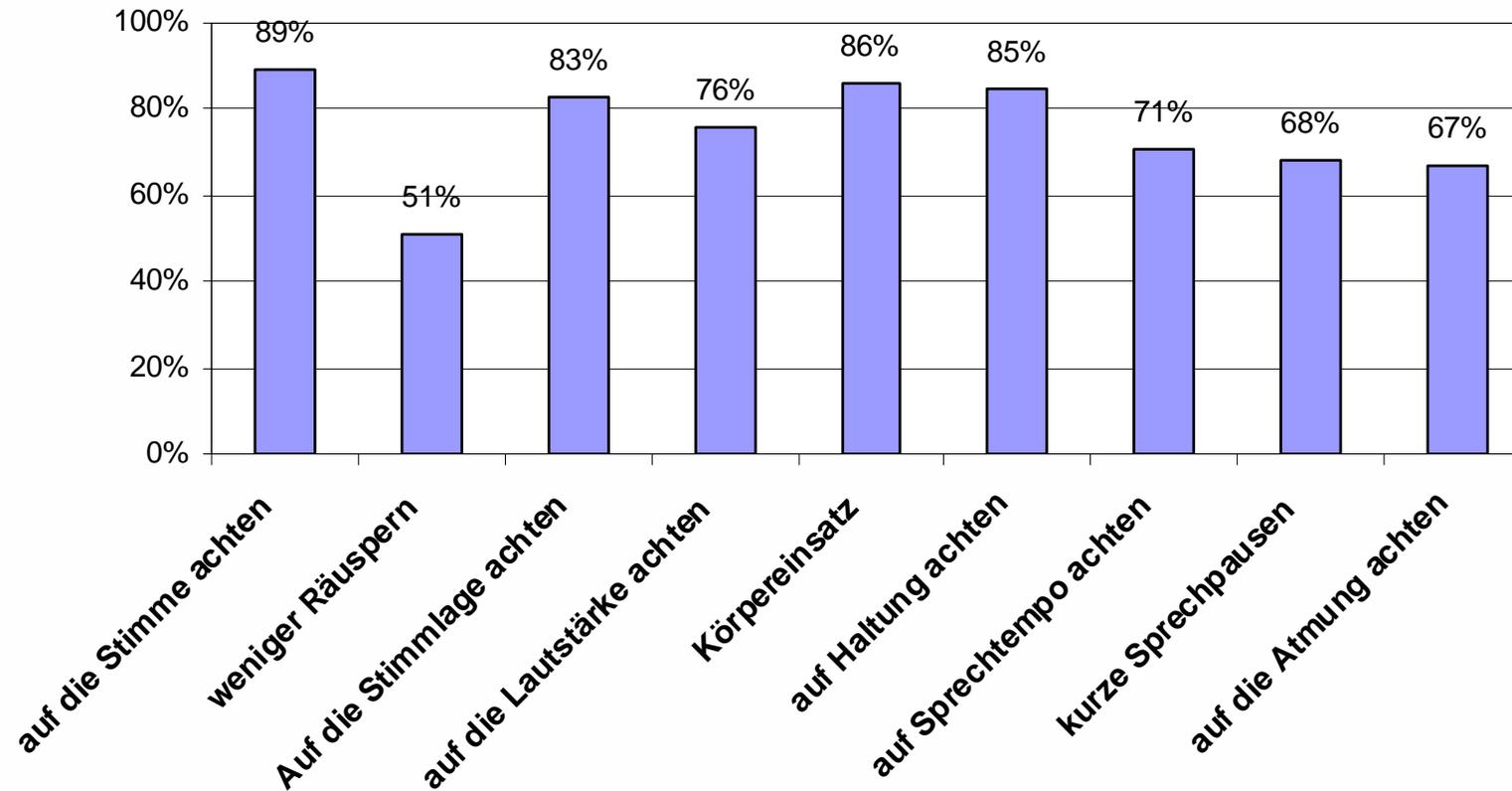
Transfer in den Arbeitsalltag durch
Konzeptentwicklung



- Die Stimmbeschwerden der Teilnehmer konnten reduziert werden
- Zunahme von stimmhygienische Maßnahmen
- Wissen über die Stimme wurde erweitert
- Steigerung von stimmunterstützenden Verhaltensweisen



n= 100





Verhältnisprävention

Reduzierung der
Hintergrundgeräusche

Gutes Raumklima schaffen
(Feuchtigkeitsgehalt)

ergonomisches Mobiliar

regelmäßige Kurzpausen
einrichten

Mischarbeit mit Wechsel von
Bewegungsabläufen

Arbeitsorganisation optimieren

Aufgaben des Arbeitgebers

Gefährdungsbeurteilung: Stimme
(Arbeitsschutzgesetz §5)

Unterweisung Stimme:
Stimmtraining oder
Grundinformationen

Mitbestimmungspflichtig nach §87/7
Betriebsverfassungsgesetz



Vielen Dank!

Fragen? Gerne....