



# Und immer wieder der Griff zum Hörer ...

## ERGONOMIE.

In den Bereichen Sekretariat und Assistenz gehört häufiges Telefonieren meist zum Aufgabenprofil. Arbeitsplätze, die sich ausschließlich auf dieses Medium konzentrieren, werden außerdem immer häufiger. Dabei wird die Belastung dieser Kommunikation häufig unterschätzt.

**M**it speziellem technisches Equipment, ergonomischen Mobiliar und Verhaltenstipps lässt sich der Arbeitsplatz Telefon angenehmer gestalten. Frauen und Männer, die an ihrem Arbeitsplatz sehr viel telefonieren müssen, sind besonderen Belastungen ausgesetzt. Körperlich anstrengend ist das permanente Zuhören, das ständige Sprechen, die für das Telefonieren typische Körperhaltung. Hinzu

kommt mentaler Stress, weil so viele (dringliche) Telefonate zu erledigen sind.

Mit einigen technischen Hilfsmitteln, dem richtigen Mobiliar und veränderten Telefonierverhalten lässt sich dieser Stress deutlich reduzieren. So telefonieren Profi-Talker stets mit einem Headset. „Sie sind rücken-schonend, weil sie das erforderliche Multitasking von gleichzeitigem Telefonieren und Dateneingabe, Heraussuchen von Un-

terlagen oder Festhalten von Notizen ermöglichen, ohne dass der Hörer in einer verspannenden Schulter-Ohr Haltung festgeklemmt werden muss“, erläutert Headset-Spezialistin Nathalie Schranz von Technik-anbieter GN Netcom. „Außerdem schonen sie das Gehör, weil sie über die Möglichkeit der Lautstärkenregulierung, eine optimale Klangqualität sowie Maßnahmen gegen ‘akustische Schocks’ wie das plötzliche Pie-

pen eines Faxgerätes verfügen. Digitale Verstärker bieten zudem die Möglichkeit, das ankommende Signal zu verstärken und Hintergrundgeräusche herauszufiltern. Man hört dann nur noch das Wesentliche, und das ist ein weitaus entspannteres Hören.“ Headsets gibt es in vielen Modellvarianten: für ein oder zwei Ohren, schnurlos, mit Kopfbügel oder zur Befestigung am Ohr. In Punkto Tragekomfort und Benutzerfreundlichkeit sollte man sie einfach einmal ausprobieren und dann sorgfältig auswählen.

### Beim Telefonieren mobil bleiben

Neben dem Einsatz von Headsets gibt es weitere Möglichkeiten, den Arbeitsplatz ergonomisch und damit gesund zu gestalten. Von der Anordnung des Telefons auf dem Schreibtisch in wählfreundlicher Entfernung über die Raumplanung bis zur Beachtung der „akustischen Hygiene“ im Arbeitsumfeld gibt es Optimierungspotenzial. Apropos Wählen: Mit welcher Hand bedienen Sie Ihr Telefon? Auf der entsprechenden Seite sollte es auch auf Ihrem Schreibtisch stehen. Welche Geräuschquellen gibt es in Ihrer Arbeitsumgebung? Gesunde Arbeitsakustik ist nicht zu laut – aber auch nicht zu leise!

„Ständiges, auf Unkenntnis beruhendes, falsches Sitzen und der damit einhergehende Bewegungsmangel sind typische Erscheinungen an Telefonarbeitsplätzen“ so Sandra Stüve vom Münsteraner Planungsunternehmen Human CallCenter Design. „Sie führen kurzfristig zu Ermüdungserscheinungen und Schmerzen im Hals, Nacken-, Schulter- und Rückenbereich, sowie der Augen, Arme, Beine und Füße. Langfristig sind Muskelerkrankungen, Durchblutungsstörungen und Schäden der Wirbelsäule nicht auszuschließen.“ Die Expertin empfiehlt ergonomisches, auf die Arbeitsaufgabe abgestimmtes Mobiliar und regelmäßige, professionell durchgeführte Sitz- und Ergonomie-Coachings.

Die Umsetzung arbeitsorganisatorischer Abläufe bei Planung und Gestaltung des Arbeitsplatzes fördert darüber hinaus gezielt

die Bewegung. So laden geschickt positionierte Technik und Stauraum ein, sich kurz vom Arbeitsplatzstuhl zu erheben und im Raum zu bewegen.

### Die Stimme bewusst einsetzen

Unser einziges Ausdrucksinstrument am Telefon ist die Stimme. Bei Vieltelefonierern ist dieses Instrument hohen Belastungen ausgesetzt. Sie leiden häufig an Stimmbeschwerden wie Heiserkeit und Räusperzwang. Die Folgen gehen bis hin zu ernsthaften Stimmerkrankungen. Ein Stimmtraining bewirkt einen bewussteren Einsatz von Stimme und Atmung. „Geschulte Sprecher überzeugen, sie verbessern durch erweiterte Ausdrucksmöglichkeiten ihre Wirkung am Telefon“, erläutert Logopäde Thomas Niemann von sprechfreude.de. Seine Stimmtipps für die tägliche Anwendung: Viel trinken: Wasser, Säfte und Tees „schmieren“ die Stimme, Kaffee wirkt hier kontraproduktiv. Zu scharfe Lutschpastillen sind keine Wohltat für den Hals! Der Logopäde rät zu regelmäßigen „Stimm-Warm-Ups“: „Machen sie ‘Mmhh’ wie vor einem leckeren Essen, ahmen Sie Tierstimmen nach oder singen Sie einen Song im Radio mit.“ So wird die Stimme, am besten mehrmals täglich, warmgeturnt.

**Stopper-Anzeige  
rundherum von Text  
umgeben  
59 mm x 30 mm**

Wer mehr tun möchte, besucht ein Stimmtraining, rät Niemann weiter: In einer eintägigen Einführung erfahren die Teilnehmer die Grundlagen für eine ökonomische Atem- und Stimmführung sowie einer verständlichen Aussprache. Möglich ist eine individuelle Analyse des eigenen Stimm-, Sprech- und Ausdrucksverhaltens sowie die Entwicklung von Maßnahmen zusammen mit dem Trainer. Praktische Erfahrungen im



Bild: GN Netcom

Team und speziell abgestimmte Übungen erhöhen dabei den Transfer in den Arbeitssalltag und optimieren den Umgang mit Stimmbelastungsfaktoren. Ein Coaching am Arbeitsplatz bietet anschließend die individuelle Unterstützung bei der Umsetzung der Maßnahmen.

### Klare Ansagen helfen beim Zeitmanagement

Ein wesentliches Stresspotenzial beim Telefonieren ist die mentale Belastung, die diese besondere Kommunikationsform mit sich bringt. Doch auch hier gibt es vorbeugende Ansatzpunkte in der Organisation und in der Ausbildung für den Telefonarbeitsplatz, sowie hilfreiche Methoden, um mit belastenden Folgen umzugehen.

Erster Ansatzpunkt ist es, die Notwendigkeit des einzelnen Telefonates zu überprüfen. Entscheiden Sie besonders bei den „kleinen“ und dennoch zeitfressenden Gesprächen, ob die Kommunikation nicht besser per Fax oder E-Mail erfolgen kann. Für den bloßen „Erledigt“-Vermerk, zum Beispiel einer Buchung oder Anmeldung, ist das Telefon zu zeitintensiv. Ein Fax ist womöglich geeigneter und bietet sogar ▶▶▶



Office-  
Kompetenz  
im Internet:

[www.workingoffice.de](http://www.workingoffice.de)

noch den Vorteil, den Vorgang zu dokumentieren.

### Souverän auch unter Zeitdruck

Besonderen Stress beim Telefonieren bedeutet es, dass telefonische Anfragen, Aufträge, Bitten etc. ohne Rücksicht auf die jeweilige Situation erfolgen. Ihr Gesprächspartner sieht nicht, ob Sie gerade mit einer anderen Aufgabe beschäftigt sind, ob Sie also überhaupt aufnahmebereit sind und gibt seine Anforderungen einfach so durch die Leitung. Das erfordert ein sehr viel strafferes Zeitmanagement als im Umgang mit Aufgaben, die in einem direkten Kontakt entstehen. Kommunizieren Sie am Telefon deshalb klar, bis wann und in welchem Umfang Sie Aufgaben erledigen können. Das minimiert den Zeitdruck und macht die Erklärung „Dazu bin ich noch nicht gekommen“ weitgehend überflüssig.

Nicht jedes Gespräch verläuft sachlich, nicht alle Gesprächspartner sind höflich oder freundlich. Bereiten Sie sich daher auch auf die Belastungen vor, die Gespräche in psychischer Hinsicht bewirken können.

Je besser Sie mit Reklamationen, Druck oder gar Beleidigungen umgehen können, desto niedriger ist die Belastung für Sie. Neben der Vermeidung von Stress durch die passenden Gesprächstechniken ist die Vorbereitung auf den Umgang mit dem Stress, der sich nicht hat vermeiden lassen, hilfreich.

Dazu Trainerin Tanja Hartwig, Effektive Kundenbetreuung, Köln: „In Trainings für Beschwerdemanagement lernen die Teilnehmer, in schwierigen Gesprächen gelassen zu



Bild: GN Netcom

bleiben und positiv mit dem Gesprächspartner umzugehen. Die Integration von Phasen der Konfliktbewältigung mit gesundem Stressmanagement steht im Vordergrund. So kann Stress vermieden oder zumindest mi-

nimiert werden.“ Sinnvoll sind beispielsweise Techniken wie Muskelentspannung, Autogenes Training, Atem- und Zentrierungsübungen, Elemente aus dem Shiatsu und konzentrierte Meditation. ■

- ▶ Alexandra Hans, Hans & Grün Consulting GmbH, Beratung zu Personal- und Organisationsthemen, [www.hans-gruen.de](http://www.hans-gruen.de)
- ▶ Tanja Hartwig, Effektive Kundenbetreuung, Stresstraining, Kommunikationstraining, [www.effektive-kundenbetreuung.de](http://www.effektive-kundenbetreuung.de)
- ▶ Thomas Niemann, [sprechfreude.de](http://sprechfreude.de), Stimmtraining, [www.sprechfreude.de](http://www.sprechfreude.de)
- ▶ Nathalie Schranz, GN Netcom, Headsets, [www.gnnetcom.de](http://www.gnnetcom.de)
- ▶ Sandra Stüve, Human Call Center Design, Raumplanung, [www.hcd-gmbh.de](http://www.hcd-gmbh.de)

Alle Autoren sind Partner im Kompetenz Netzwerk GiCC – Gesund im Call Center.

### Bezugsquellen für Headsets

GN Netcom GmbH

Plantronics GmbH

Sennheiser Vertrieb und Service GmbH & Co. KG

Imtratel Communications Vertriebs GmbH

SchüllerFernmeldetechnik GmbH & Co. KG

[www.gnnetcom.de](http://www.gnnetcom.de)

[www.plantronics.de](http://www.plantronics.de)

[www.sennheisercommunications.de](http://www.sennheisercommunications.de)

[www.imtratel.de](http://www.imtratel.de)

[www.headsets.de](http://www.headsets.de)