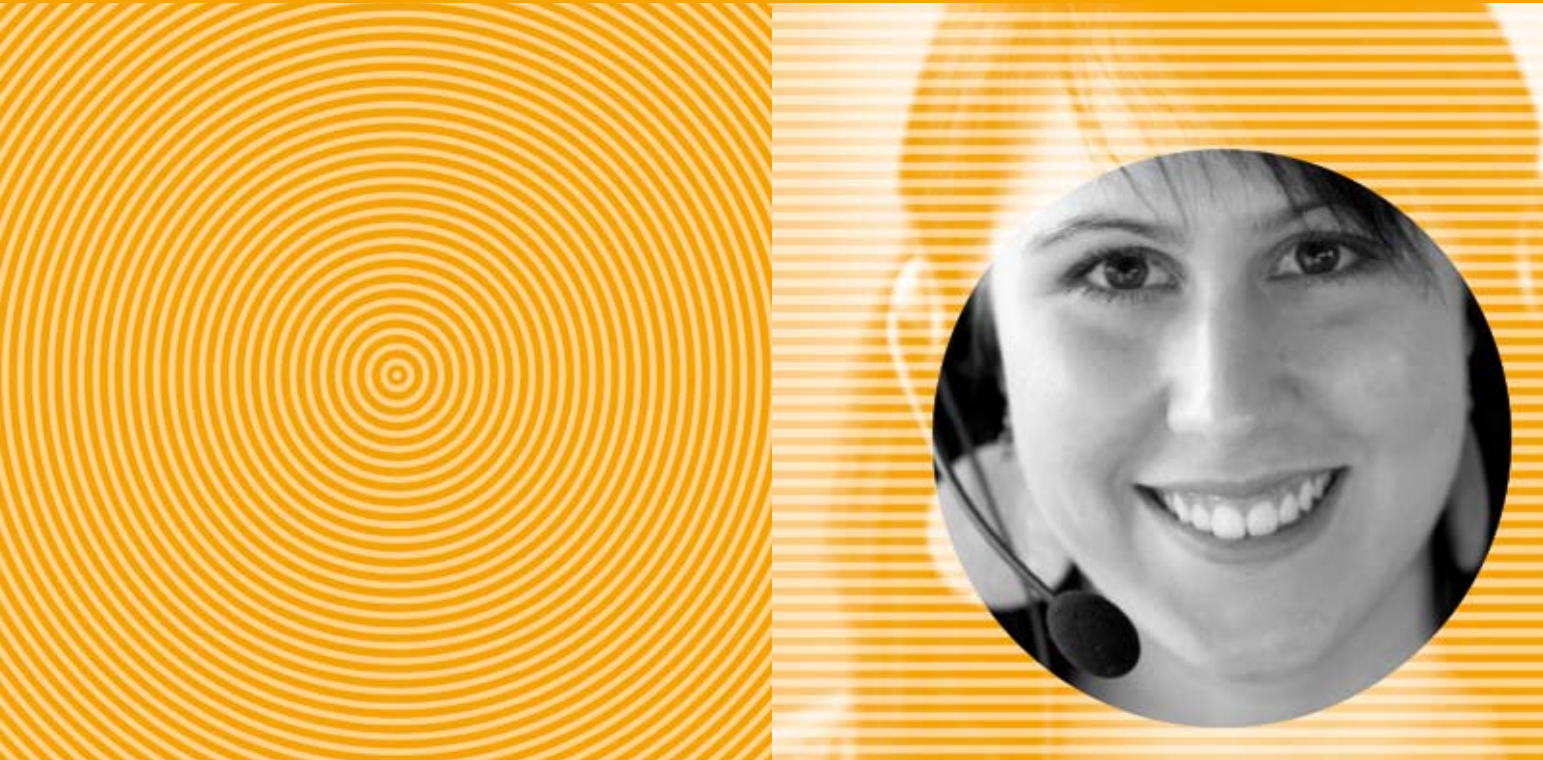


STIMMTRAINING IM CALL CENTER

TIPPS ZUR PFLEGE DER STIMME
AM ARBEITSPLATZ



CCall-Projektteam
VBG – Ihre gesetzliche Unfallversicherung
Deelbögenkamp 4
22297 Hamburg
Internet: www.ccall.de
E-Mail: info@ccall.de



VBG
Ihre gesetzliche Unfallversicherung

www.vbg.de



Inhalt

	Einleitung	5
1	Bei der Arbeit	7
2	Pflege der Stimme - Stimmhygiene	11
3	Stimm-Warm-up	15
	Impressum	23

■ Stimmtraining am Arbeitsplatz

Als Call-Center-Agent benutzen Sie Ihre Stimme sehr intensiv. Ihre Stimme und Ihr Sprechen sind für Sie die wesentlichen Medien, um mit Ihren Kunden erfolgreich arbeiten zu können. Gewohnte Kommunikationshilfen wie Blickkontakt, Mimik und Gestik können Sie nicht nutzen, da Sie einzig und allein durch den Einsatz Ihrer Stimme und die Art Ihres Sprechens den Kunden erreichen können.

Damit ist für Sie die Qualität Ihrer Stimme von hoher Bedeutung.

Überlastungen der Stimme können Ihren Arbeitseinsatz wesentlich erschweren. Häufig bemerkt man ein Trockenheitsgefühl beim Sprechen, ein Druckempfinden im Hals oder man hat das Gefühl, sich immer mehr räuspern zu müssen, um weiter sprechen zu können. Am Abend will man am liebsten gar nicht mehr sprechen, weil die Stimme überreizt ist.

Damit es nicht zu diesen Erscheinungen kommt, möchten wir Ihnen Tipps zur Pflege der Stimme am Arbeitsplatz geben.

Diese Ratschläge dienen der Prävention von Stimmstörungen. Sollten Sie schon länger als zwei Wochen an Heiserkeit und Halsschmerzen leiden, konsultieren Sie Ihren Betriebsarzt oder einen HNO-Arzt oder Phoniater (Facharzt für Stimmstörungen), um Folgeschäden vorzubeugen.

Damit Sie ohne Anstrengung am Telefon sprechen können, sollten Sie folgende Punkte beachten:



1 Bei der Arbeit



Die Bauchatmung unterstützt das Sprechen!

Das heißt beim Sprechen, und vor allem wenn Sie ein Wort betonen, unterstützen Sie dies durch das Anspannen der Bauchdecke. Stellen Sie sich vor, Ihre Kollegin spricht zu laut und Sie geben ihr durch „pst!“ ein Signal. Dabei zieht sich Ihr Bauch blitzschnell nach innen und entspannt sich dann wieder. Dieses Entspannen ist wichtig, damit reflektorisch wieder Luft einströmen kann.

Eine aufgerichtete Haltung erleichtert die Bauchatmung!

Ihr Bauch kann sich nur frei bewegen, wenn er auch Platz hat. Auch eine falsche Kopfhaltung belastet die Stimmfunktion. Dehnen Sie häufiger Ihre Nackenmuskulatur, indem Sie Ihr Kinn zum Brustbein senken. Richten Sie sich so auf, als würden Sie wie eine Marionette am Scheitel nach oben gezogen.

Schnappatmung stresst die Stimme!

Das Einatmen ist normalerweise nicht hörbar und sollte auf keinen Fall durch eine starke Hebung des Brustkorbs und Hochziehen der Schultern sichtbar werden. Dies verspannt den Schultergürtel und belastet die Kehlkopfmuskulatur. Für die Einatmung kommt der Bauch hervor, die Schultern heben sich nicht! Um die Bauchatmung zu fördern, atmen Sie vor dem Gespräch nicht aktiv ein.



Gähnen entspannt die Muskulatur!

Durch das Gähnen schaffen Sie Weite im Rachenraum. Dieses Gefühl der Weite sollte auch noch während des Sprechens spürbar sein. Nutzen Sie das Gähnen zur Lockerung, gähnen Sie nach Herzenslust.

Versuchen Sie nicht, gegen den Umgebungslärm anzuschreien!

Wenn es am Arbeitsplatz laut ist, wird auch die Telefonstimme laut. Der Kunde ist dadurch irritiert und die Stimme wird übermäßig beansprucht. Sprechen Sie lieber deutlicher und langsamer. Deutliche Artikulation spart Stimmkraft und bremst das Sprechtempo.

Erhöhen Sie nicht das Sprechtempo, werden Sie weder schneller noch lauter noch höher!

Schnelles, unbetontes und gehetztes Sprechen belastet die Stimmfunktion und macht das Zuhören schwer. Gerade der Anfang eines Telefonats sollte eher langsam sein, damit sich der Hörer auf den Sprecher einstellen kann.

Bitte nicht Räuspern!

Wenn Sie das Bedürfnis haben zu räuspern, trinken Sie lieber einen Schluck Wasser. Auf Dauer schadet das Räuspern Ihrer Stimme und Sie müssen sich immer mehr räuspern.

Bleiben Sie lebendig!

Auch wenn Sie Ihr Kunde nicht sieht, schalten sie Mimik und Gestik nicht aus. Lächeln Sie Ihren Kunden an, auch wenn er Sie nicht sehen kann, er wird es hören.



Scht!



2 Pflege der Stimme – Stimmhygiene

Stimmruhe

Bei Heiserkeit, Erkältung oder Halsentzündungen ist es wichtig, dass die Stimme geschont wird. Flüstern ist keine Stimm schonung, sondern belastet zusätzlich. Stimm schonung heißt nicht sprechen.

Vermeidung von Tabak und Alkohol

Als Raucher belasten Sie Ihre Schleimhäute durch die Schadstoffe in großem Maße.

Auch als Nichtraucher sollten Sie verrauchte Bereiche zur Schonung der eigenen Stimmlippen meiden. Auch Hochprozentiges reizt Ihre Schleimhäute.

Nicht Räuspern

Durch Räuspern versuchen Sie, Schleimbeläge zu entfernen. Das Gegenteil aber ist der Fall. Es wird noch mehr Schleim produziert. Zudem werden Ihre Stimmlippen durch den Räuspervorgang unnötig stark belastet. Eine ideale Alternative ist es, leicht zu husten und/oder die Brust leicht auszuklopfen. Auch ein leichtes Summen kann schnell Abhilfe schaffen. Beim Gefühl, sich räuspern zu müssen, können Sie auch einfach weitersprechen oder etwas trinken.

Lockere Kleidung tragen

Enge Kleidung, die im Sitzen den Oberkörper einengt, behindert die Atmung.



Regelmäßiges Trinken

Die Stimmklappen müssen feucht gehalten werden. Hier gilt: Reichlich Flüssigkeit zu sich nehmen (nicht zu heiß und nicht zu kalt). Auch das Lutschen von Bonbons oder Kaugummikaugen hilft, die Schleimhäute zu befeuchten. Bei der Bonbonwahl gilt: kein Menthol, keine Minze und keine Kamille.

Hintergrundlärm

Idealerweise sollte der Hintergrundlärm so weit wie möglich reduziert werden. Ist dies nicht möglich, sollten Sie darauf achten, dass Sie nicht lauter reden, sondern zum einen deutlicher artikulieren und zum anderen versuchen, sich mehr auf das „Fühlen Ihrer Stimme“ zu verlassen, als auf das „Hören Ihrer Stimme“. So können Sie lernen, wie Sie verständlich und resonanzreich sprechen ohne die Lautstärke zu erhöhen. Aufgerichtet haben Sie am meisten Resonanz in der Stimme.

Pausen zur Stimmerholung

Zur Schonung der Stimme in den Pausen nicht flüstern. Nur Nicht-Sprechen schont die Stimme. Sorgen Sie für Stimmepausen nach größeren stimmlichen Belastungen. Versuchen Sie, während der Pausen durch die Nase zu atmen. So feuchten Sie die Atemluft an und erwärmen sie. Auch dies verhindert ein Austrocknen der Schleimhäute.

Erkennen von Stimmbeschwerden

Sollte eine Heiserkeit länger als 14 Tage andauern, sollten Sie einen HNO-Arzt oder einen Phoniater aufsuchen, da Stimmbeschwerden zu dauerhaften Stimmproblemen und/oder zu pathologischen Veränderungen der Stimmklappen führen können.

Prävention/Vermeidung von Stimmbeschwerden

Ein regelmäßiges Warm-up Ihrer Stimme sowie gezielte und geeignete Atem- und Stimmübungen schonen Ihre Stimme und machen sie leistungsfähiger. Stimmtrainings werden zum Beispiel von Logopäden und Sprachheilpädagogen angeboten.

Ein regelmäßig angewandtes Stimmtraining und die Einhaltung einfacher Stimmhygiene-Tipps machen Ihre Stimme auf Dauer belastbarer und leistungsfähiger.





3 Stimm-Warm-up

Vor dem Sport macht man sich warm, um Muskelschäden zu vermeiden. Schauspieler und Sänger machen ihre Stimme warm. Investieren auch Sie wenige Minuten in ein Stimm-Warm-up bevor Sie anfangen zu sprechen:

Wecken Sie Ihre Atmung auf: Atmen Sie hörbar aus. Stellen Sie sich vor, Sie pusten langsam einen Watteball über einen Tisch. → pffffff
Der Bauch geht nach innen, während Sie ausatmen.

Sprechen Sie PST! und lassen dabei den Bauch schnell nach innen federn und entspannt wieder herauskommen. Wiederholen Sie dies bitte:

PST! Bauch kommt wieder raus. **KST!** Bauch kommt wieder heraus. **SCHT!**



Kreisen Sie mit der Zunge im Mundvorhof, also zwischen Lippen und Schneidezähnen, langsam 10-mal rechtsherum und 10-mal linksherum. Drücken Sie die Zunge kräftig rechts und links einige Male in Ihre Wangen. Streichen Sie dann mit der Zunge langsam 10-mal vom

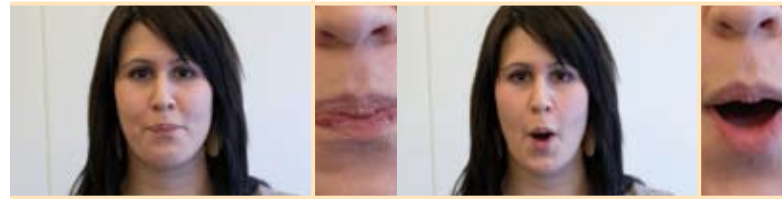
Zahndamm hinter den Schneidezähnen Richtung Zäpfchen. Wenn Sie dies machen, wird sich Ihr Kehlkopf auf und ab bewegen. Nach einigen Wiederholungen muss man in der Regel gähnen. Tun Sie das ausgiebig.

Lippenflattern: Blasen Sie nun locker Luft durch die Lippen und lassen dabei einen Ton entstehen. Je lockerer die Lippen dabei bleiben, um so besser ist es. Erinnern Sie sich an Kinder, die das Motorengeräusch ihres Spielzeugautos imitieren. Genauso soll es sich anhören. Spielen Sie jetzt auch mit der Stimmhöhe, während Sie das Motorengeräusch imitieren. Lassen Sie dabei die Lippen locker flattern.



Runden Sie Ihre Lippen und machen Sie sie wieder breit. Wiederholen Sie dies erst mit geschlossenen Lippen einige Male und dann mit offenen Lippen. Danach machen Sie einen Fischmund, das heißt Sie machen eine Schnute und öffnen und schließen die Lippen. Auch hier sollten Sie die Übung einige Male wiederholen.

Mmm...



Lippenplatzen: Lassen Sie nun locker Ihre Lippen „platzen“, während Sie **PUP** sprechen. Die Lippen sind weit vorgestülpt und „platzen“. Denken Sie dabei wieder daran: Der Bauch geht schnell während des Sprechens nach innen, so als müsste er die Luft für das **PUP** herausdrücken. Danach kommt er wieder locker heraus.

Weitere Übungswörter: **PUP! POP! PAP! PEP! PIP!**

Die Lippen platzen locker bei jedem **P**. Nach jedem **PUP** kommt der Bauch wieder heraus. Luft wird von selbst eingesogen, weil der Bauch sich entspannt und weitet.

Hmmm! Denken Sie an ein gutes Gericht, der Geschmack liegt noch auf Ihrer Zunge und Ihren Lippen. Die Lippen werden locker nach vorne gestülpt. Sie denken: Ach wie lecker ... **MMMM** Während Sie das **M** sprechen, bleiben die Lippen locker nach vorne gestülpt und sie vibrieren



während der Tongebung. Noch mal **MMMM** ... Es vibrieren die Lippen, aber vielleicht auch noch die Nasenflügel, vielleicht ist Vibration auch noch bis zur Stirn zu spüren.

Sprechen Sie nun mit lockeren und kitzelnden Lippen **MMMMUP**.

Weitere Übungswörter: **MMMUP – MMMOP – MMMAP – MMMEP – MMMIP**

Denken Sie wieder daran: der Bauch wird beim Sprechen nach innen gezogen und kommt bei jedem **P** schnell wieder heraus. Die Luft strömt von selbst durch die Entspannung des Bauches ein.



Zungenbewegung und Gähnen: Streichen Sie nochmals mit der Zunge langsam 10-mal vom Zahndamm zum Zäpfchen. Beachten Sie wieder, wie der Kehlkopf sich dadurch auf und ab bewegt. Vielleicht können Sie wieder gähnen. Spüren Sie die Weite im Rachenraum, die durch das Gähnen entsteht.

Sprechen Sie **HUP** während Sie an das Gähnen denken.

Sprechen Sie mit viel Weite im Rachenraum und entspanntem Kehlkopf. Beim Gähnen senkt sich der Kehlkopf. Sprechen Sie nun in dieser Haltung **HUP**.

Weitere Übungswörter: **HUP! HOP! HAP! HEP! HIP!**

Der Bauch zieht sich nach innen, um die Luft für das Sprechen herauszudrücken.

Weitere Übungswörter immer mit der Vorstellung des Gähnens gesprochen.

HUP! HUUU! HOP! HOOO! HAP! HAAA! HEP! HEEE! HIP! HIII!

Der Klang der Stimme bleibt entspannt. Stellen Sie sich vor, Sie müssten gleich wieder gähnen. Der Bauch unterstützt jede Tongebung und zieht sich für jede Silbenfolge nach innen – zum Beispiel **HUP**.

Am Arbeitsplatz sollte die Muskulatur, die das Sprechen unterstützt, locker bleiben. Versuchen Sie, in Ihren Sprechpausen Lockerungsübungen und Atemübungen einzubauen.

Pleuel-Übung: Legen Sie die Zungenspitze hinter die untere Zahnreihe und drücken Sie die Zunge nach vorne heraus. Dabei dehnen sich der Mund und Rachenraum.





Atmung: Ausatmen auf **FFFF**: Um die Schnappatmung zu vermeiden, beginnen Sie jedes Telefonat mit einer Ausatmung auf **f** durch den Mund. Sie müssen sich nicht für das Sprechen mit Luft vollpumpen. Sprechen Sie **ffff** und der Bauch zieht sich dabei nach innen.

Atemunterstützung: Der Bauch muss Ihr Sprechen unterstützen: Sprechen Sie **PST!** und lassen Sie dabei den Bauch schnell nach innen federn und entspannt wieder herauskommen. Machen Sie dies häufig, um den Bauch bei Arbeitsbelastung nicht zu verkrampfen. **PST! KST! SCHT!**

Betonung und Bauchbewegung: Sprechen Sie betont und mit Bauchunterstützung. Wie bei **PST** schnellt der Bauch auch bei Betonungen nach innen. Versuchen Sie es mit „**Hallo!**“ Der Bauch drückt die Luft für das Sprechen schnell heraus und zieht sich nach innen, genau so bei: „**Hier!**“

„So geht das nicht!“ Je nachdem was Sie ausdrücken wollen, betonen Sie ein anderes Wort.

„**So** geht das nicht!“, „So **geht** das nicht!“, „So geht **das** nicht!“ „So geht das **nicht!**“

Nur beim betonten Wort, also fett gedruckten Wort, zieht sich der Bauch schnell für die Ausatmung und damit für das Sprechen nach innen.

„Guten **Tag!**“ (Atempause)

„Agentur **Freundlich.**“ (Atempause)

„Sie sprechen mit Bo **Muster.**“ (Atempause)

Die drei fett gedruckten Wörter werden betont und mit Bauchunterstützung gesprochen. Versuchen Sie es mit Ihren eigenen Standardsätzen. Wie melden Sie sich am Telefon? Achten Sie auf die Sprechpause, damit Luft ohne Mühe einströmen kann.

Grundsätzlich gilt für das Sprechen:

- *Die Haltung ist aufgerichtet.*
- *Der Nacken ist lang, das heißt der Kopf ist nicht überstreckt.*
- *Das Einatmen ist nicht als Schnappen hörbar.*
- *Der Brustkorb hebt sich nicht für die Einatmung.*
- *Der Rachenraum bleibt weit und entspannt.*
- *Der Bauch bleibt aktiv und bewegt sich.*



Herausgeber:



VBG

Ihre gesetzliche Unfallversicherung

www.vbg.de

Deelbögenkamp 4
22297 Hamburg
Postanschrift: 22281 Hamburg
Artikelnummer: 34-13-3002-3

Gestaltung:
BC GmbH Forschungs-
und Beratungsgesellschaft
Kaiser-Friedrich-Ring 53
65185 Wiesbaden
www.bc-forschung.de

Fotos: BC Verlag Wiesbaden
Nachdruck nur mit schriftlicher
Genehmigung der VBG

Version: 1.0/2009-04

Gedruckt: 2009-04/Auflage 5.000

Der Bezug dieser Informationsschrift ist für Mitglieds-
unternehmen der VBG im Mitgliedsbeitrag enthalten.