

Aus der Sprechfreude-Praxis

Stimm- und Sprechtrainings im ServiceCenter der Sparkasse Hilden • Ratingen • Velbert

Zwischen März 2013 und Mai 2014 veranstaltete Sprechfreude für das ServiceCenter der Sparkasse Hilden • Ratingen • Velbert ein Stimm- und Sprechtraining. Neben den Mitarbeiter/-innen nahmen auch die Führungskräfte an diesem Training teil. Herr Regh, Leiter Medialer Vertrieb, sowie die beiden Teamleiter Herr Schönbeck und Herr Kulartz, waren freundlicherweise zu einer Rückschau bereit.

Herr Regh, warum hatte sich die Sparkasse Hilden • Ratingen • Velbert für Stimm- und Sprechtrainings im ServiceCenter entschieden?

Aufgrund einer höheren Krankheitsquote – im Vergleich zu anderen Abteilungen in unserem Hause – gründeten wir speziell für unser ServiceCenter einen Arbeitskreis Gesundheit. Darin befassen wir uns mit mehreren beeinflussenden Faktoren. Unter anderem ist die Stimme ein wichtiges Thema. Heiserkeit, einfache Erkältungen oder untrainiertes Sprechverhalten führen bei uns schnell zu Krankheitsausfällen respektive zu Beeinträchtigungen des persönlichen Wohlbefindens. Unser Ansatz als Arbeitgeber ist es, Unterstützung zur Selbsthilfe und zur Vorbeugung anzubieten.

Außerdem hat sich in unserem Arbeitskreis gezeigt, dass einige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter das tägliche Sprechen als anstrengend empfanden und deshalb beispielsweise weniger in der Freizeit telefoniert haben. Auch das wollten wir durch gezielten Stimmeinsatz verändern.

Herr Schönbeck, wie beurteilen Sie die Struktur des Trainings mit Seminarphase und Coaching am Arbeitsplatz?

Für uns ist wichtig, dass ein Seminar gut strukturiert ist und dadurch bei unseren Mitarbeitern auch nachhaltig wirkt. Vor allem der individuelle Praxisteil am Arbeitsplatz, das Einzelcoaching, unterstützt dies aus unserer Sicht maßgeblich.

Herr Kulartz, was haben die Mitarbeiter/-innen, sowie die Kolleginnen und Kollegen aus Ihrer Sicht „mitgenommen“? War das Training nach dem Abschluss noch Thema? Haben Sie bemerkt, dass Erlerntes, dass Tipps umgesetzt wurden?

Das Aufwärmen der Stimme vor Dienstbeginn wurde direkt in die Tat umgesetzt. Aus den verschiedenen Ecken unseres Teambüros kam uns morgens plötzlich ein „X Ü X Ü X Ü“ entgegen. Das sorgte gleich für gute Stimmung, um in den Dienst und in die Telefonie zu starten.

Zugleich wurde das Bewusstsein unserer Mitarbeiter für kraftschonendes Sprechen geweckt. Gerade bei der Lautstärke, beziehungsweise bei unseren „Lautsprechern“, konnten wir schnell Veränderungen feststellen. Unterstützend nutzen wir zwei NoiseHelper, die kontinuierlich von Arbeitsplatz zu Arbeitsplatz wechseln. Sie werden von den Mitarbeitern aktiv eingefordert.

Herr Schönbeck, wie fördern Sie nach dem Training das Bewusstsein für ausdrucksvolles und gleichzeitig schonendes, gesundes Sprechen?

Wir versuchen Vorbilder zu sein. Regelmäßig arbeiten wir im Stehen, nutzen unsere Stimme entlastend, wärmen sie auf und anderes mehr. Es war sehr hilfreich, dass wir am Seminar teilgenommen haben. So können wir die Inhalte aktiv anwenden.

Außerdem ist Herr Kulartz als Gesundheitscoach ausgebildet und setzt zusätzliche Impulse beim Management by Walking.

In unseren Teammeetings nutzen wir ebenfalls regelmäßig Anregungen aus den Trainings und erhalten so die Inhalte lebendig. Darüber hinaus thematisieren wir in den Mitarbeitergesprächen die persönlichen Ziele der Mitarbeiter aus den Trainings.

Herr Kulartz, können Sie ein Jahr nach dem Training noch nachhaltige Auswirkungen, gerade bei den „Lautsprechern“, feststellen? Was hat sich da getan?

Wie schon beschrieben versuchen wir dieses wichtige Thema durch verschiedene Aktionen lebendig zu halten und wir sind uns sicher, dass dieses Thema bei uns immer präsent bleiben wird. Unsere bisherige Erfahrung zeigt, dass sich die Thematik „der Lautsprecher“ nicht gänzlich erledigen wird. Die betroffenen Kolleginnen und Kollegen fallen immer mal in ihr bisheriges Verhalten zurück.

Allerdings hat sich das Problem merklich entspannt. Aufgrund der Mitarbeitersensibilisierung, durch die persönlichen Ansprachen, NoiseHelper und Auffrischungen in Gesprächen bleibt das Thema präsent – und „die Lautsprecher“ haben so eine echte Chance, auch schnell wieder leiser zu werden.

Seit dem Start unseres ServiceCenters bieten wir unseren Mitarbeitern kostenlos Wasser an. Die Stimmtrainings haben bei unseren Mitarbeitern (wieder) das Bewusstsein dafür geweckt, dass die richtige Flüssigkeitszufuhr, über den Tag verteilt, ein sehr wichtiges, vorbeugendes Mittel zur Stimmerhaltung und Gesundheitsförderung ist. Seit den Trainings wird wieder mehr Wasser getrunken.

Herr Regh, wie geht es mit dem Thema jetzt weiter? Halten Sie eine Wiederholung/Vertiefung für sinnvoll?

Für uns ist es wichtig, dass dieses Thema keine „Eintagsfliege“ ist oder diesen Eindruck erweckt.

Wir halten das Thema deshalb gezielt am Leben. Zusätzlich haben wir gemeinsam mit Ihnen, Herr Niemann, Auffrischungstrainings und Einzelcoachings für die kommenden zwei Jahre geplant.

Unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben es so selbst in der Hand, an ihren Schwachpunkten in regelmäßigen, persönlichen Einzelcoachings zu arbeiten.