

STRESSVERMEIDUNG MIT HEADSETS

Maßnahmen, die das betriebliche Gesundheitsmanagement verbessern sollen, erschöpfen sich bei vielen Unternehmen in Fitnessprogrammen- und Ernährungsberatungen. Sinnvolle Prävention beginnt jedoch schon bei der gezielten Auswahl der täglichen Arbeitsgeräte: Professionelle Headsets verbessern die Körperhaltung und vermeiden Stress. *TeleTalk* fragte Stefan Grewe, Sales Director bei Sennheiser, worauf Unternehmen bei der Beschaffung achten sollten.



TeleTalk: Was sind für Unternehmen die wichtigsten Entscheidungskriterien für die Auswahl von Headsets im Office?

Stefan Grewe: Das mit Abstand wichtigste Entscheidungskriterium bei der Anschaffung von Büro-Headsets ist der Tragekomfort. Wir leiten diese Präferenz sowohl aus dem Feedback unserer Kunden ab, als auch aus den Umfrage-Ergebnissen einer Studie, die wir zu diesem Thema durchgeführt haben. Das Ergebnis ist wenig über-

raschend, denn in Office-Umgebungen werden Headsets meist über mehrere Stunden getragen. Bei einer solchen Dauernutzung sollte man besser nicht am Komfort sparen. Darüber hinaus ist sowohl den Mitarbeitern als auch Unternehmen insbesondere die Soundqualität sehr wichtig. In Kundengesprächen ist es essentiell, zu verstehen und verstanden zu werden. Gute Headsets zeichnen sich durch eine exzellente Geräuschunterdrückung aus. Nicht zuletzt ist

es besonders wichtig, dass die Geräte eines Unternehmens robust und hochqualitativ sind, um nicht jedes Jahr neu ausgetauscht werden zu müssen – Langlebigkeit spielt eine wichtige Rolle. Wir sind stolz darauf, dass unsere Produkte jeder dieser drei Anforderungen gerecht werden.

Welche Faktoren werden aus ihrer Sicht bei der Entscheidungsfindung vernachlässigt?

Es ist auffällig, dass Unternehmen eine Langlebigkeit bei allen ihren Geräten zwar sehr wichtig ist, sie aber nur bei einer Minderheit ihren Return on Invest (ROI) ausrechnen. Dabei bietet gerade eine solche Erhebung die Möglichkeit zu messen, inwiefern sich Investitionen, wie beispielsweise Headsets, langfristig bezahlt machen. Ein weiterer Aspekt der in der Entscheidungsfindung oft zu kurz kommt ist die Frage nach den tatsächlichen Anforderungen des jeweiligen Nutzers. Wird in einem Contact Center gearbeitet, empfiehlt sich beispielsweise ein beidseitiges, kabelgebundenes Headset. Ist man jedoch während des Tages darauf angewiesen, flexibel zu arbeiten, eignet sich hingegen eher ein einseitiges, dafür aber mobiles Endgerät. Wir haben für jede Anwendung das richtige Produkt.

Welchen Einfluss hat das Tragen von Headsets auf die Körperhaltung?

Grundsätzlich lässt sich sagen, dass die Benutzung eines Headsets sich positiv auf die Körperhaltung auswirkt. Oftmals wird in Büros sehr viel telefoniert. Wenn die Angestellten dabei den Telefonhörer zwischen Schulter und Ohr klemmen, kann das auf Dauer sehr schmerzhaft sein und zu Haltungsschäden führen. Ein Headset ermöglicht hingegen eine bequeme Körperhaltung. Darüber hinaus bleiben die Hände frei und können dazu genutzt werden um bereits während des Telefonats Daten in den PC einzugeben, oder Notizen anzufertigen. Das erhöht im Übrigen auch die Effizienz der Mitarbeiter. Nicht zuletzt ist es gerade dank kabellosen Headsets möglich, während eines Telefonats aufzustehen und ein paar Schritte zu gehen.

Welche Faktoren lösen im Büro Stress am Telefonarbeitsplatz aus (und wie können Headsets entgegen wirken)?

Menschen kommen ins Büro um zu arbeiten. Stress entsteht immer dann, wenn Mitarbeiter in ihrer Arbeit gestört oder unterbrochen werden und diese nicht rechtzeitig fertigstellen können. Als besonders störend empfinden Büroarbeiter Ablenkungen durch Bürolärm. Stress entsteht aber auch, wenn die technischen Hilfsmittel nur schwer zu bedienen sind oder den Dienst quittieren. Headsets, vor allem beidseitige, können hier Abhilfe verschaffen: Sie bedecken beide Ohren und ermöglichen es dem Büroarbeiter so, sich voll und ganz auf seine Arbeit zu konzentrieren. Dazu kommt, dass Headsets mit entsprechend guten Soundeigenschaften Telefonate angenehmer machen, weil man sich seltener wiederholen muss. Wenn die Headsets dazu noch leicht zu bedienen sind, entfällt eine weitere Stress-Quelle.

Welche Rolle spielt die Audioqualität bei Headsets generell?

Gerade im beruflichen Kontext spielt Audioqualität eine sehr große Rolle: Anders als bei einem persönlichen Gespräch, ist die eigene Stimme das einzige, das Gesprächspartner bei einem Telefonat wahrnehmen. Damit trägt die Soundqualität zum Gesamteindruck eines Unternehmens bei. Sämtliche Formen der visuellen Kommunikation, wie Mimik und Gestik, haben hier keine Bedeutung. Um die Sprachqualität auch unter widrigen Bedingungen auf höchstem Niveau zu halten, ist eine aktive Unterdrückung von Nebengeräuschen wichtig. So stellt der Headset-Nutzer auch bei Telefonaten im Auto, in der Stadt oder in lauten Büroumgebungen sicher, dass seine Stimme bestmöglich übertragen wird.

Wie wird sich der Büro-Arbeitsplatz in Zukunft verändern?

Wir erleben aktuell weltweit, dass die Arbeitswelt immer flexibler, mobiler und vernetzter wird. Mobilität ist zu einem festen Bestandteil des modernen Arbeitens geworden. Wer lange Anfahrtswege hat oder eine Dienstreise macht, nutzt die Zeit, um zu arbeiten. Neben Mobilität wird auch Flexibilität im Arbeitsleben immer wichtiger – und das in doppelter Hinsicht: Arbeitnehmer arbeiten sowohl zeitlich als auch räumlich immer unabhängiger. Dadurch werden die Anforderungen an eine flexible Arbeitszeit und einen flexiblen Arbeitsort immer höher. Unternehmen die diese Anforderungen erfüllen, haben einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil in Zeiten des Fachkräftemangels.

Sennheiser hat über 70 Jahre Erfahrung als Hersteller und forscht intensiv an Themen wie „the future of audio“. Was steckt dahinter?

„Shape the Future of Audio“ steht für unsere Vision, stets die allerneuesten Technologien im Audiobereich für unsere Kunden erlebbar zu machen. Seit über 70 Jahren forschen und entwickeln wir um immer neue, innovative Produkte zu entwickeln. Wir haben erst kürzlich mit dem HE 1 oder der AMBEO 3D Audio-Technologie solche Produkt-Meilensteine vorgestellt. Und wer weiß, vielleicht wird der nächste Meilenstein in diesem Zusammenhang ja ein Headset sein.

Herr Grewe, vielen Dank für das Gespräch

<http://de-de.sennheiser.com/headsets>