

Welttag des Hörens am 3. März 2023 - #ICHGEHÖREDAZU!

Heute ist der Welttag des Hörens, ein gemeinsamer Aktionstag der Weltgesundheitsorganisation (WHO) und des Bundesverbandes der Hörsysteme-Industrie (BVHI). Er steht unter der Schirmherrschaft des Bundesgesundheitsministers Prof. Dr. Karl Lauterbach.



Der Welttag des Hörens („World Hearing Day“ bzw. „International Ear Care Day“) findet jedes Jahr am 3. März statt. Der weltweite Aktionstag lenkt die globale Aufmerksamkeit auf die Prävention und Versorgung von Hörminderungen und auf die Bedeutung des Gehörs.

Gemäß den WHO-Kriterien liegt die Prävalenz von Schwerhörigkeit in Deutschland bei 12 Prozent. Das bedeutet, dass etwa 10 Mio. Menschen in Deutschland schwerhörig sind. (Quelle: Der Welttag des Hörens findet am 3. März 2023 statt (welttag-des-hoerens.de))

Anlass für Birgit Prünke, Leiterin unseres CCV-Arbeitskreises Inklusion, sich mit Uwe Remy von HP | Poly zum Thema Hören detaillierter auszutauschen, ist doch das Gehör eines der wichtigsten „Arbeitsmittel“ in unserer Branche.

Die Beiden sprachen über:

- *Agent Experience*
- *Arbeitsschutz*
- *Digitale Sprachprozessoren*
- *Akustische Zäune*
- *Verhinderung von störenden Geräuschen*
- *Sprecherverfolgung in virtuellen Meetings*
- *Unterstützungsleistungen für Menschen mit Hörschädigung*

Klingt alles sehr technisch? Wird hier aber gut erklärt!

Birgit Prünke: „Ich bin absolut begeistert über die Möglichkeiten, die es technisch so gibt und ich bin überzeugt davon, dass nur wenige Menschen mit Hörschädigung das wissen. Auch gesunden Menschen ist diese weitreichende Technik kaum bewusst.“

Das Gespräch haben wir hier für Sie niedergeschrieben.

Uwe Remy: „Heute ist der Welttag des Hörens. Wir beide kennen uns aus dem CCV und Du meinst, das Thema Hören sollten wir aus diesem Anlass einmal genauer beleuchten. Warum ist es wichtig, auf das Thema Hören aufmerksam zu machen?“

Birgit Prünke: „Da gibt es sicherlich viele Aspekte, über Hören zu Sprechen. Jedenfalls erscheint mir das als Leiterin des CCV-Arbeitskreises Inklusion SINNVOLL. Denn Hören ist ja einer unserer wichtigen Sinne, um zu kommunizieren. Wenn ich da an euch – HP | Poly – denke, dann ist das ja ein Kernthema von euch. Und wer hat es noch nicht erlebt, dass in Audio- oder Videokonferenzen die Tonqualität schlecht war und dann wird Kommunikation ja schwer. Und eine gleichberechtigte Teilnahme in solchen Meetings ist dann leider oftmals nicht gegeben. Darüber hinaus gibt es Menschen mit Schwerhörigkeit, die dieses Erlebnis immer und in jeder Form

der Kommunikation haben. Für sie läuft Hören nicht so nebenbei, sondern ist harte Arbeit.“

Uwe Remy: „Ja, genau. Das wird leider auch allzu häufig vergessen. Gerade in der zunehmenden Meeting-Kultur. Das ist in Präsenzmeetings schon sicher nicht einfach, aber wenn es dann zu hybriden Arbeitsmodellen kommt, dann wird es ja noch herausfordernder für die betroffene Person. Umso wichtiger ist es, hier die verfügbare Technik zu nutzen und richtig einzusetzen. Gerade im Service- und Contact Center ist das natürlich besonders wichtig. Wenngleich Technik da auch nur ein Aspekt von Vielen ist. Aber in diesem speziellen Umfeld mit seinen Besonderheiten der effizienzgesteuerten Prozesse kommt es natürlich auf das Hören im besonderen Maße an. Eine gut hörbare Gesprächsqualität dient dann auch der so viel genannten, wichtigen Agent-Experience und – so weit gehe ich jetzt mal in meiner These – zahlt dann auch auf Mitarbeitenden-Entlastung ein. Abgesehen von arbeitsschutzrechtlichen Maßnahmen, über die wir vermutlich ein eigenes Kapitel gestalten könnten.“

Hinweis CCV: HIER finden Sie unsere Themenseite „Arbeitsschutzmaßnahmen“: <https://cc-verband.de/themen/arbeitsschutzmassnahmen/>

Birgit Prünke: „Das sind Themen, die mich in meiner Rolle als Leiterin des Arbeitskreises Inklusion schon sehr beschäftigen. Kann eine gute Technik denn auch eine bereits existierende Hörschädigung ausgleichen?“

Uwe Remy: Danke, das ist eine gute und herausfordernde Frage. Ausgleichen wird sicher schwer werden und hängt ja auch vom Grad der Schädigung ab. Was uns aber schon seit vielen Jahren im CC Umfeld antreibt ist die Frage des besseren Hörens. Da spielen Lösungen für diese Gruppe von Menschen eine große Rolle. Technische Lösungen können Menschen mit Hörschädigungen unterstützen. Das tun wir einerseits durch digitale Sprachprozessoren in unseren Call Center Headsets aber eben auch durch spezielle Komponenten, die sich mit Induktionsspulen in Hörgeräten direkt verbinden. Alternativ gibt es spezielle Bluetooth Konnektoren, die eine direkte Verbindung zu schnurlosen Büro-Telefonen ermöglichen.

Birgit Prünke: Das sind ja richtig gute Nachrichten. Auch für mich als Mensch mit einer hochgradigen Sehbehinderung ist das

Hören sehr wichtig. Wenn der eine Sinn nicht funktioniert, muss der andere ausgleichen. Wenn ich Menschen zum Beispiel in Videokonferenzen schon nicht richtig im Bild sehe, will ich sie wenigstens hören. Apropos Sehen: Auch das ist in der Kommunikation mit Menschen mit Hörschädigung von Bedeutung. Der Blick auf das Mundbild ist sehr wichtig. Da beeinflussen in der modernen Arbeitswelt viele Faktoren eine gute Kommunikation. Zum Beispiel fehlt für Menschen die virtuell an Besprechungen teilnehmen und andere in einem Meetingraum sitzen der richtige Blick auf den Sprechenden. Besonders in hybriden Veranstaltungen wird es schwer, wenn nur ein Teil der Gesprächsteilnehmenden in einem Raum sitzt. Hast du dazu eine Lösung?“

Uwe Remy: „Du sprichst da einen sehr richtigen Punkt an. Das Thema Hören bei Teilnahme an einem solchen Meeting ist schon sehr wichtig. Raumakustik spielt eine sehr große Rolle und wird leider allzu oft vernachlässigt. Aber jemanden so zu erkennen, dass man bei Höreinschränkungen noch Lippen lesen kann, setzt noch eines an Herausforderung obendrauf. Aber ja, da gibt es Lösungen von uns. Um die Raumakustik nochmal aufzugreifen. Wir haben zwei Technologien im Einsatz, die dort helfen. Zum einen können wir einen akustischen Zaun um einen Tisch in einem Besprechungsraum ziehen, der Geräusche außerhalb dieses definierten Bereiches nicht überträgt. Zum anderen verfügen unsere Systeme über das sogenannte NoiseBlock AI. Hierbei handelt es sich um Technologie, die störende Geräusche herausfiltert und zum Ziel hat, nur menschliche Stimmen, also das Gesprochene Wort in eine virtuelle Konferenz zu übertragen. Also Kugelschreiber- oder Tastaturgeklappere oder, noch besser, das laute Umrühren eines Kaffees in der Tasse. Alles Nebengeräusche, die niemand hören will und muss.“

Birgit Prünke: „Das klingt ja sehr interessant, Uwe. Mir war gar nicht klar, welche Gedanken man sich zu so einem Thema macht. Aber was ist denn mit dem Sehen in einem solchen Szenario?“

Uwe Remy: „Moderne Kamerasysteme, zoomen automatisch auf den Sprechenden. Wir nennen das Speaker-Tracking. Dabei kann die im Raum verwendete Kamera so eingestellt werden, dass sie im Millisekundenbereich erkennt, wer im Raum spricht. Die Kamera zeigt dann diese Person. Alle anderen in diesem Moment überflüssigen Personen und der Raum, also

Tisch und Wände, werden ausgeblendet. Die Kunst besteht dann darin, dass bei einer lebhaften Diskussion die Kamera nicht hin- und herspringt. Und das können wir ganz gut umsetzen. Solche Technologie hilft dann z.B. auch hörgeschädigten Menschen, einer Konversation besser zu folgen.“

Birgit Prünste: „Oh, das wusste ich nicht. Ein Hoch auf die Technik!“

Uwe Remy: „Ja, das sehe ich auch so. Technik kann viel ausgleichen. Aber dennoch leider nicht alles.“

Birgit Prünste: „Und in solchen Fällen gibt es ja viel kostenlose Beratung für Menschen mit Hörschädigung und ihre Arbeitgebenden. Zum Beispiel durch die Rentenversicherung, die Agentur für Arbeit oder das Inklusionsamt Arbeit. Man muss sich nur auf den Weg machen.“

Uwe Remy: „Genau.“

Birgit Prünste: „Den richtigen Weg aufweisen, da können wir vom CCV helfen.“

Hinweis CCV: HIER finden Sie unsere Themenseite „Inklusion“: <https://cc-verband.de/themen/inklusion/> mit weiteren Hinweisen und den Kontaktdaten von Birgit Prünste





Birgit Prünfte, Leiterin des CCV-Arbeitskreises Inklusion: „Die Chancen und Risiken der Inklusion begleiten mich seit fast 20 Jahren. Zu diesem Zeitpunkt ist mein zweites Kind mit einer offensichtlichen Schwerbehinderung auf die Welt gekommen. In den folgenden Jahren habe auch ich erkannt, dass mein Verlust der Sehleistung so weit einschränkend ist, dass es für mich und die Umwelt ohne Hilfen nicht mehr handhabbar ist. Da ich zu diesem Zeitpunkt schon viele Jahre in der QVC Call-Center GmbH & Co KG beschäftigt war, haben mein Arbeitgeber und ich ab 2005 gemeinsam gelernt, wie Inklusion in unserem Call-Center, das heute ein Customer-Care-Center ist, funktionieren kann. Dieses Miteinander funktioniert so gut, dass ich als Inclusion Specialist im gesamten QVC Deutschland Bereich als Ansprechpartnerin zur Verfügung stehe.“

Warum die Contact-Center-Welt und Inklusion gut zusammen passen liegt auf der Hand. Im Contact-Center zählt, wie immer im Leben, der erste Eindruck und der ist in unserer Welt durch die Stimme geprägt. Es ist am Telefon, im Chat oder in der E-Mail-Bearbeitung unwichtig, ob die professionelle Kundenberater*in alle Gliedmaßen hat, im Rollstuhl sitzt, den Bildschirm direkt vor der Nase hat oder mit einem Hörverstärker arbeitet. Jede*r hat seine Fähigkeiten und das moderne Contact-Center bietet viele Kompensationsmöglichkeiten für verloren gegangenen Fähigkeiten. Ich freue mich, dass ich diese Botschaft als neue Arbeitskreisleiterin Inklusion im CCV weiter in die Branche tragen kann.“



Uwe Remy ist Vertriebsleiter Deutschland bei HP | Poly . Als Veteran in der UCC Branche mit Erfahrungen im Aufbau und Betrieb eines Inhouse Contact Centers hat er sich bereits vor seinem Engagement bei Plantronics (heute HP | Poly) vor über sechs Jahren intensiv mit den Themen Kommunikation, Audio- und Videokonferenzen auseinandergesetzt und gilt als einer der führenden Experten auf Herstellerseite. Er bezeichnet sich selbst als Evangelisten für hybrides Arbeiten, hat er doch bereits im Jahr 2008, also lange vor der Corona-Pandemie, in dem von ihm geführten Inhouse Contact Center von Avaya das hybride Arbeiten umgesetzt. HP | Poly ist führender „Thought Leader“ u.a. für hybrides Arbeiten, so dass ihn speziell dieses Thema dort weiter begleitet hat. Zwischenzeitlich hat sich - durch den Pandemie bedingten Trend zu Videokonferenzen und -collaboration – sein Spektrum um Aspekte des „Return-To-The-Office“ und insbesondere der Frage nach der

Gestaltung von Meeting-Räumen erweitert.