

# Streben nach Stille?

Lösungsansätze zur Verbesserung der Aufenthaltsqualität und Diskretionsaspekte in offenen Beratungsbereichen von Banken und Sparkassen

Bei der Gestaltung von Beratungs- und Verkaufsräumen wird oft versucht, Raumakustik und Diskretion ausschließlich mit absorbierenden Materialien zu verbessern und auf diese Weise den Raum zu beruhigen frei nach dem Motto: viel hilft viel. Das Ergebnis lässt sich am besten mit dem "Wartezimmereffekt" vergleichen: ein Raum ohne akustischen Komfort entsteht. Alle Geräusche und Gesprächsinhalte sind ohne Anstrengung hörbar und verständlich. Diese Situation empfinden viele Menschen als unangenehm und bedrückend. Es gibt ein für alle Menschen angenehmes akustisches Umfeld, allerdings ist hier der optimale Wert nicht die absolute Stille.

## Bekannte Situationen

Der Zusammenhang von Hintergrund-Geräuschpegel und Sprachverständlichkeit lässt sich indes wie folgt darstellen: Je geringer die Umgebungs-Geräuschlautstärke ist, desto deutlicher sind akustische Störgeräusche wahrnehmbar. Sprache, die

auch nur in Fragmenten oder durch dünne Wände hindurch undeutlich wahrnehmbar ist, stellt für die menschliche Wahrnehmung eine intensive Aufforderung zum Hinhören dar und sorgt somit für maximale Ablenkung und Störung bei der Gesprächsführung.

Die Energie, die beim Versuch des Verstehens der Inhalte aufgebracht werden muss, steht unserer geistigen Leistungsfähigkeit in diesem Moment für andere Dinge nicht mehr zur Verfügung. Studien zeigen, dass die Konzentrationsfähigkeit und Merkleistung bei gleichzeitiger Wahrnehmung von sogenannten irrelevanten, also nicht für uns bestimmte Sprachinformationen signifikant schlechter wird. Den Effekt, wenn zwei Personen gleichzeitig in einem Raum telefonieren, kennen wir alle. Wer schon einmal längere Zeit versucht hat, eine Kommunikation konzentriert aufrechtzuerhalten, wird sich danach an viele Details nicht mehr erinnern und gestresster sein: unser Gehirn ist hier an seiner Leistungsgrenze angelangt.

## Wie kann diese Situation optimiert werden?

Ziel ist eine angenehme Raumatmosphäre, die nicht den „Wartezimmereffekt“ vermittelt und gleichzeitig die für Gespräche so wichtige Diskretion schafft. Hinweise zur Lösung dieser Aufgabe zeigen folgende Beispiele: Im Wald sind Unterhaltungen zwischen Menschen schon bei einem sehr geringen Abstand nicht mehr zu verstehen. Das Rauschen der Blätter bewirkt diese Maskierung. Bei einer Party, wo viele Menschen miteinander sprechen, sind die Gesprächsinhalte der einzelnen Personen schon auf kurze Distanz nicht mehr verständlich. Gleichzeitige Gespräche maskieren die Sprachinhalte effizient, bis der eigene Name fällt oder ein bekannter Inhalt, dann stellt sich der Effekt ein, dass unser Gehirn sehr effizient filtert und analysiert.

## Wäre Musik eine Alternative?

Musik ist immer „Geschmackssache“. Wir erkennen ein Musikstück und assozi-

## Der Autor



**Joachim Kistner**

aus Ettlingen beschäftigt sich seit mehr als 20 Jahren mit elektroakustischen Systemen. Er war maßgeblich an

der Entwicklung von Verfahren, Technologien und Produkten beteiligt, die heute in der Audiowelt Maßstäbe setzen

ieren damit möglicherweise eine positive oder eben auch eine negative Gegebenheit. Dies kann unbewusst Einfluss auf ein Beratungsgespräch haben, ist nicht einschätzbar und kann somit eine konstruktive Kommunikation stören. Wie kann die Aufgabenstellung der Verbesserung von Aufenthaltsqualität und Optimierung des Diskretionsaspekts gelöst werden? Um für die unterschiedlichen Raumkonstellationen sowohl von Mitarbeitern als auch von Kunden ein positives Feedback zu bekommen, hat sich bei der Planung der öffentlich zugänglichen Bereiche von Banken und Sparkassen folgende Vorgehensweise bewährt: Die Raumakustik soll einer angenehmen „Wohnzimmer Atmosphäre“ entsprechen. Dies ist durch Akustikdecken und akustisch wirksame Bodenbeläge erreichbar.

Eine Überdämpfung des Raumes durch den massiven Einsatz von Absorbern sollte vermieden werden. Die einzelnen Funktionsbereiche in Banken können durch folgende aktive Bespielung deutlich optimiert werden:

## Eingangsbereich /24 Stundenbereich

Eine angenehme Raum Atmosphäre kann durch die Einspielung einer Klanglandschaft in guter Qualität erzielt werden. Dies gibt dem Raum eine positive Grundstimmung und sorgt für ein Gefühl von Sicherheit und Behaglichkeit.

## Diskretion und Wohlfühlatmosphäre in der Kassenhalle, Kurzberatung und an Dialogplätzen

Die Anhebung des Grundgeräuschpegels sorgt für eine Verkürzung des sogenannten Ablenkradius. Gesprächsinhalte sind nicht mehr verständlich, durch die Einspielung einer speziellen Klanglandschaft mit sprachmaskierenden Eigenschaften.

## Gezielt informieren ohne zu stören

Den Ton auf den Punkt bringen. Z. B. Wartebereiche, Kaffee-Ecken, Kinder-Spielecken. In diesen Bereichen soll für Ablenkung der Kunden gesorgt werden. Displays mit Nachrichten, Informationen der Bank oder auch Musik sind gut geeignet. Eine fokussierte Lautsprecher-technik, sogenannte Soundduschen, sind hier eine geeignete Lösung, um die umliegenden Bereiche nicht zu stören. Empfehlenswert ist beim Einsatz solcher Systeme auch die Nutzung einer intelligenten Steuerung. Eine Uhrzeit- und Umgebungsgeräuschpegel geregelte, vor allem unsichtbare Lautsprecher-technik erhöht die Akzeptanz einer solchen Maßnahme. Eine mögliche Fernwartung und eine intelligente Bedieneinheit, die nur ausgewiesenen Personen zugänglich ist, sorgen für hohe Betriebssicherheit und verhindern Fehlbedienungen.

Einzelne, isolierte Maßnahmen führen im Bereich der Akustik selten zum gewünschten Erfolg. Erst die ganzheitliche Betrachtung und die Koordination der möglichen Lösungen sorgen für eine nachhaltige Optimierung und Akzeptanz bei Kunden und Mitarbeitern. ■



▲ Eine Sounddusche in mitten einer Kundenhalle kann Vogelgezwitscher, Rauschen im Walde, Wassergeplätscher und viele Geräusche mehr akustisch unterhaltsam und für das direkte Umfeld nichthörbar ausstrahlen