

Übungen für das Telefon und den Alltag

Vorgehensweise:

- A. Es wird zunächst ein Hinweis zum Thema gegeben, z. B. „Fragen über Sie“ (S. 62).
- B. Auch bei diesen Übungen beginnt der Sprecher mit den leichten Fragen zuerst. Dabei empfehlen sich Variationen: Die Fragen können verkürzt oder umgestellt werden.

Ziel:

Es sollen die gebräuchlichen Sätze aus dem Alltag verstanden werden.

Zu den Fragen am Telefon:

Sie sind geeignete Vorübungen für das zukünftige Telefonieren. Die ersten leichten Übungen können dann später auch direkt am Telefon geübt werden. Es ist dabei zu beachten, dass am Telefon auch eine bekannte Stimme meist verändert klingt.

Wieder telefonieren zu können, ist sicher eines der erstrebenswertesten Ziele eines jeden CI-Trägers. Das Erreichen dieses Ziels ist jedoch mit einer hohen Anforderung verbunden. Das Absehen fällt als Hilfe weg. Die Stimmen und das Gesprochene am Telefon sind nicht so deutlich wie im direkten Gespräch. Daher gilt auch hier, Schritt für Schritt konsequent zu üben, damit sich der gewünschte Erfolg einstellen kann.

Ziel:

Förderung der Selbständigkeit, um „kleine“ Telefonate selbst führen zu können.

Technische Voraussetzungen für das Telefonieren

Am Anfang steht die technische Abwicklung. Jeder kennt den Lautstärkeregler, den man Zuhause am Telefon anschließen kann, um die Lautstärke der ankommenden Signale einstellen zu können. Auch die meisten Handys haben diese Möglichkeit der Lautstärkeeinstellung und manchmal auch einer Freisprechanlage, die das Halten des Handys am Mikrofon überflüssig macht.

Probieren Sie aus, wie nahe am Mikrofon der Telefonhörer gehalten werden muss, damit der Ton für Sie laut und klar zu hören ist. Dieses Ausprobieren ist bereits mit dem Freizeichen, aber auch mithilfe eines Testgesprächs zu empfehlen, um sich eine optimale „Haltestellung“ einprägen zu können.

CI-Hersteller bieten weitere technische Hilfsmittel an, z. B. Telefonkabel und FM-Anlagen. Die richtige Anwendung solcher Hilfsmittel wird von den Technikern der Hersteller erklärt.

Verschiedene Aspekte für Übungsanweisungen:

1. Die Symbolzeichen am Telefon sind zu erkennen und zu unterscheiden.

Wählzeichen	=	Dauerton
Freizeichen	=	unterbrochener Ton
Besetzt-Zeichen	=	kurze Töne in schneller Folge
Anrufbeantworter	=	nach einer Stimme ein kurzer Pfeifton

2. Zur Unterscheidung und zum besseren Erkennen von unbekannten Wörtern, Fremdwörtern oder Eigennamen bietet sich die Verwendung des aktuellen deutschen Telefonalphabets an, das auswendig gelernt werden sollte:

A	Anton	O	Otto
Ä	Ärger	Ö	Ökonom
B	Berta	P	Paula
C	Caesar	Q	Quelle
Ch	Charlotte	R	Richard
D	Dora	S	Siegfried
E	Emil	Sch	Schule
F	Friedrich	T	Theodor
G	Gustav	U	Ulrich
H	Heinrich	Ü	Übermut
I	Ida	V	Viktor
J	Julius	W	Wilhelm
K	Kaufmann	X	Xanthippe
L	Ludwig	Y	Ypsilon
M	Martha	Z	Zeppelin
N	Nordpol		

Beispiel:

Den Namen *Maier* buchstabiert man nicht *Em – A – I – E – Er*, sondern spricht *Martha – Anton – Ida – Emil – Richard*.

Gesprächsstrategien für erfolgreiches Telefonieren

1. Ja-ja / Nein - Strategie

Häufige Gesprächspartner (Freunde, Bekannte, Geschäftspartner, Kollegen) werden darauf hingewiesen, ihre Fragen so zu formulieren, dass mit *Ja* bzw. *Nein* geantwortet werden kann. Ebenso sollten natürlich Sie selbst Ihre Antworten auf entsprechende Fragen formulieren.

Da nun *Ja* und *Nein* als einsilbige Wörter schwer zu verstehen sind, erreicht man ein besseres Verständnis, indem man statt *Ja* ein *Ja-ja* verwendet. *Nein* bleibt *Nein*. Man könnte stattdessen auch die Begriffe *Korrekt* und *Nicht korrekt* oder *Richtig* - *Falsch* verwenden.

2. Erläuterungsstrategie

- Bitten Sie Ihren Gesprächspartner um Wiederholung eines Wortes oder eines Satzes, wenn Sie nicht verstanden haben.
- Bitten Sie Ihren Gesprächspartner um Buchstabierung eines Namens mithilfe des Telefonalphabets.
- Bitten Sie Ihren Gesprächspartner um ein anderes Wort oder einen einfacheren Satz für den beschriebenen Sachverhalt.
- Beispiel: *geben* statt *bringen* oder *Kannst Du kommen?* statt *Wärest Du so nett und würdest kommen?*
- Wiederholen Sie selbst als Bestätigung, dass Sie verstanden haben, die Information.

3. Beispiele

a) Beispiel mit Ja-ja / Nein - Antworten

Frau Schmitt ruft die Praxis Dr. Müller an: Die Texte können mit einer schriftlichen Vorlage geübt werden. Beide „Gesprächsteilnehmer“ haben den Text und sollen sich genau an den Wortlaut halten. (Nach dem Wählen und Freizeichen meldet sich eine Stimme.)

Praxis:	Hier ist die Praxis Dr. Müller
Fr. Schmitt:	Ist dort die Praxis Dr. Müller?
Praxis:	Ja.
Fr. Schmitt:	Guten Tag. Hier ist Frau Schmitt. Ich bin hörgeschädigt. Bitte beantworten Sie meine Fragen bei <i>Ja</i> mit <i>Ja-ja</i> und bei <i>Nein</i> nur mit <i>Nein</i> .
Praxis:	Ja-ja.
Fr. Schmitt:	Ich hätte gerne für Donnerstag einen Termin. Geht das?
Praxis:	Nein.
Fr. Schmitt:	Am Freitag?
Praxis:	Ja-ja.
Fr. Schmitt:	Um 09.30 Uhr?
Praxis:	Nein.
Fr. Schmitt:	Um 11.00 Uhr?
Praxis:	Ja-ja.
Fr. Schmitt:	Dann bis Freitag, 11.00 Uhr.
Praxis:	Ja-ja.
Fr. Schmitt:	Vielen Dank und Auf Wiederhören.

b) Beispiel mit *korrekt* und *nicht korrekt* - Antworten

Sarah (mit CI) ruft Walter an:

Sarah: Hallo, Walter, hier ist Sarah.
Bin ich richtig bei Walter?
Walter: Korrekt.
Sarah: Wir müssen unser Treffen verschieben. Wir treffen uns nicht morgen, sondern erst am Donnerstag.
Walter: Korrekt.
Sarah: Passt Dir 17.30 Uhr?
Walter: Nicht korrekt.
Sarah: Um 18.30?
Walter: Korrekt.
Sarah: Dann bis Donnerstag um 18.30 Uhr.
Walter: Korrekt.
Sarah: Tschüs.
Walter: Tschüs.

c) Beispiel mit *richtig* und *falsch* - Antworten

Anruf bei Anna. Brigitte (mit CI) lädt sie zum Essen ein:

Brigitte: Hier ist Brigitte. Ich möchte Dich zum Essen einladen.
Anna: Richtig. Danke.
Brigitte: Am Samstag, um 19.00 Uhr.
Anna: Richtig.
Brigitte: Welchen Salat isst Du gerne? Tomaten?
Anna: Richtig.
Brigitte: Isst Du auch gerne Fleisch?
Anna: Falsch.
Brigitte: Lieber Gemüse?
Anna: Richtig.
Brigitte: Magst Du Eis?
Anna: Falsch.
Brigitte: Lieber Obst?
Anna: Richtig.
Brigitte: Dann bis Samstag.
Anna: Richtig.
Brigitte: Soll ich Dich abholen?
Anna: Falsch.
Brigitte: Fährst Du mit der Straßenbahn?
Anna: Falsch.
Brigitte: Gehst Du zu Fuß?
Anna: Richtig.
Brigitte: Auf Wiederhören.
Anna: Auf Wiederhören.

Vorübungen für Telefonfragen

Protokoll am:.....

Name:.....

Durchgeführt von:.....

[illegible]

Übungen mit Telefon

Protokoll am:.....

Name:.....

Durchgeführt von:.....

[illegible]

Übungen mit Telefon

Protokoll am:.....

Name:.....

Durchgeführt von:.....

[illegible]

So, wir beenden das Gespräch.

Ich habe nicht alles verstanden.

Sagen Sie es bitte noch einmal.

So, das war's.

Können Sie mich verbinden ?

Wir treffen uns nicht um 14 Uhr, sondern um 17 Uhr.

Ich bekomme eine neue Telefonnummer.

Ab nächsten Monat habe ich die Nr. 0931-82057.

Wir machen jetzt Schluss. / Ich mache jetzt Schluss.

Wir hören jetzt auf. / Ich höre jetzt auf.

Ich melde mich bald wieder.

Wir telefonieren wieder.

Wir sprechen uns wieder.

Tschüs bis zum nächsten Mal.

Okay, bis ein ander Mal.

Tschau bis demnächst.

Mach's gut.

Bis bald, mach's gut.

Schönen Gruß an Johannes / Paula.

Auf Wiederhören.

Übungen mit Telefon

Protokoll am:.....

Name:.....

Durchgeführt von:.....

[illegible]

Diese Lieferzeit ist für uns unmöglich.

Ach, war heute viel Verkehr auf der Straße.

Hatten Sie auch so viel Verkehr auf der Straße ?

Haben Sie die Baustelle an der Kreuzung gesehen ?

Seit wann ist die Baustelle an der Bundesstraße ?

Ich rufe später noch einmal an.

Ich rufe morgen noch einmal an.

Ich rufe am Dienstag noch einmal an.

Ich rufe übermorgen noch einmal an.

Ich rufe in einer Stunde noch einmal an.

Wer ist alles da ?

Wo ist der Andreas ? / ... die Barbara ?

Wann kommen Sie wieder ?

Wie ist das Wetter bei Ihnen ?

Wo ist Ihre Tochter ? / ... Ihr Sohn ?

Hat es heute geregnet ?

Hat es am Mittwoch geregnet ?

Hat es gestern geschneit ?

Hat es heute Abend gedonnert ?

Hat es vorgestern ?

Alltagsfragen - open set

Protokoll am:.....

Name:.....

Durchgeführt von:.....

[illegible]

Alltagsfragen - open set

Protokoll am:.....

Name:.....

Durchgeführt von:.....

[illegible]

Alltagsfragen - open set

Protokoll am:.....

Name:.....

Durchgeführt von:.....

CI-li	CI-re	beids.	m.Mb.
HG	HG		

Wann sind Sie ertaubt?

Wodurch sind Sie ertaubt?

Wie lange sind Sie schon taub?

Wo haben Sie das "Absehen" geübt?

Haben Sie Gebärden an der VHS gelernt?

Welche Erwartungen haben Sie an das CI?

Wo sind Sie operiert worden?

Soll ich lauter sprechen?

Können Sie telefonieren?

Haben Sie nette Arbeitskollegen?

Sind Sie in einer Selbsthilfegruppe (Verein)?

Welche Buchstaben können Sie nicht hören?

Wann war die letzte Anpassung?

Können Sie selbst die Lautstärke regulieren?

Welche Musik ist für Sie angenehm (Klassik, Pop, Rap, Jazz, Gesang)?

Stören die Nebengeräusche (sehr, wenig, nicht)?

Alltagsfragen - open set

Protokoll am:.....

Name:.....

Durchgeführt von:.....

[illegible]

Alltagsfragen -open set

Protokoll am:.....

Name:.....

Durchgeführt von:.....

[illegible]

Alltagsfragen - open set

Protokoll am:.....

Name:.....

Durchgeführt von:.....

[illegible]

Alltagsfragen - open set

Protokoll am:.....

Name:.....

Durchgeführt von:.....

[illegible]

Alltagsfragen - open set

Protokoll am:.....

Name:.....

Durchgeführt von:.....

[illegible]

Alltagsfragen - open set (leicht)

Protokoll am:.....

Name:.....

Durchgeführt von:.....

[illegible]