

## **Weiterbildung „Erfolgreich telefonieren“**

### **Hintergrundinfo**

In Deutschland leben Millionen Menschen mit Hörbeeinträchtigungen. Die Dunkelziffer unter schwerhörigen Menschen ist sehr groß. Knapp 300.000 Menschen sind so stark hörgeschädigt, dass ihnen aufgrund ihrer Hörbeeinträchtigung ein Schwerbehindertenausweis zuerkannt worden ist. Unter ihnen sind ca. 80.000 von frühester Kindheit an gehörlose Menschen.

Gehörlose Menschen sind kommunikativ visuell orientiert. Ihre Muttersprache ist die Deutsche Gebärdensprache, die 2002 offiziell als eigene Sprache anerkannt wurde. Sie unterscheidet sich in Grammatik und Satzstellung völlig von der deutschen Lautsprache. Gehörlose Menschen haben dadurch oftmals Schwierigkeiten, schriftliche Inhalte ausreichend zu verstehen.

Um ihnen das **Telefonieren** mit hörenden Menschen so einfach wie möglich zu machen, bieten z. B. die Firma Tess Telefondolmetschen und die Firma Telesign Telefon- und Ferndolmetschen an. Es wird eine Bildverbindung zu einem Gebärdensprachdolmetscher aufgebaut, von dort eine Verbindung zum hörenden Gesprächspartner hergestellt, und das Gespräch wird gedolmetscht. Die Firma Tess bietet darüber hinaus ebenfalls die Möglichkeit der Nutzung eines Schriftdolmetschdienstes.

### **Warum Telefonkultur gehörlosen Menschen in der Regel fremd ist**

“Während die Gesellschaft im Allgemeinen in etwa die letzten 90 Jahre dazu nutzen konnte, einen stark geregelten Ablauf für Telefongespräche zu entwickeln, ist das Telefonieren für die Gehörlosengemeinschaft noch eine relativ neue Kommunikationsform.” (Dickinson, 2003). Durch die fortschreitende Technik wurde es nach Schreibtelefon und Fax schließlich ebenfalls möglich, Video-Relay-Dienste und somit reales telefonieren für Menschen mit Hörbeeinträchtigungen anzubieten. Mit der zunehmenden Nutzung dieser Dienste wurde auch hier schnell klar, dass Präsenzdolmetschen und Relay-Dolmetschen sich hinsichtlich der Anforderungen sehr unterscheiden. So gleichen Dolmetscher/innen am Telefon in der Regel das fehlende Hintergrundwissen von Menschen mit Hörbehinderung über die zwischen hörenden Menschen bestehende Telefonkultur aus (Napier, Goswell & McKee, 2006).

### **Entstehung der Seminare „Erfolgreich telefonieren“**

Von August 2012 bis Januar 2015 hat die Deutsche Gesellschaft der Hörgeschädigten – Selbsthilfe und Fachverbände e. V. ein Projekt zur Förderung der kommunikativen Kompetenz hörgeschädigter Menschen zur Nutzung von Telefonvermittlungsdiensten (Relay-Diensten) mittels Dolmetschen in Gebärdensprache und Schriftsprache durchgeführt.

Ziel des Projektes war u.a. die Entwicklung von Curricula und Durchführung von Seminaren zur Nutzung von Relay-Diensten.

Innerhalb des Projekts hat sich bestätigt, dass Menschen mit Hörbeeinträchtigungen häufig mit den Gepflogenheiten des für hörende Menschen selbstverständlichen Telefonierens nicht vertraut sind. Auch bei langjährigen Nutzer/innen von Telefonvermittlungsdiensten bestanden immer noch Unsicherheiten hinsichtlich des Umgangs und Verhaltens gegenüber hörenden Gesprächspartnern, der Steuerung

des Gespräches sowie der Erreichung eines erfolgreichen Telefonats. Hier konnten die Seminare durchweg sehr gute Aufklärungsarbeit leisten.

Auch die Bewusstseinsbildung wurde gestärkt und vermittelt, wie wichtig die Möglichkeit des Telefonierens auch bei Menschen mit Hörbeeinträchtigungen für eine gute Position am Arbeitsplatz ist.

Durch die Arbeit mit dem entwickelten Seminarkonzept ist es gelungen, Nutzer/innen hinsichtlich ihres Telefonverhaltens auf einen gleichen Stand wie hörende Telefonierende zu bringen. Aufgrund der fehlenden Telefonkultur fiel es vielen Nutzer/innen vor Besuch der Seminare schwer, Telefonate eigenverantwortlich zu führen und Gespräche zu lenken. Im Verlauf der Seminare führten Nutzer/innen vermehrt Telefonate, in denen sie selbständig und eigenverantwortlich ihr Gespräch steuerten, ohne dass die Dolmetscher/innen ausgleichend auf den Gesprächsverlauf einwirken mussten. In der Folge konnten die Dolmetscher/innen sich auf ihre eigentliche Rolle, das Dolmetschen des Telefonats, konzentrieren.

Das Interesse an der Fortführung gleichartiger Seminare ist bei Nutzer/innen und potentiellen Nutzer/innen von Telefonvermittlungsdiensten sehr hoch. Nach Ende der Seminare durchfuhrungsphase gab es bereits eine Warteliste. Leider konnten aufgrund der begrenzten Projektlaufzeit und Schwierigkeiten in der Terminfindung keine weiteren Seminare angeboten werden.

**Die Telesign Deutschland GmbH bietet das Seminar „Erfolgreich telefonieren“ in Zusammenarbeit mit der Deutschen Gesellschaft der Hörgeschädigten an.**

### **ZIELE DES SEMINARES**

1. Erlernen eines verbesserten Kommunikationsverhaltens
2. Entwicklung eines sicheren Umgangs mit der Technik
3. Herstellung eines optimalen Settings
4. Entwicklung eines Bewusstseins für die Notwendigkeit von Vorinformationen für Dolmetscher
5. Kennenlernen der Vorstellung/ Begrüßung zu Beginn des geführten Telefonats
6. Erlernen einer angemessenen Gesprächsführung
7. Erwerb von Kenntnissen zum Führen zielorientierter Gespräche
8. Entwicklung eines Bewusstseins für zeitliche Kontrolle: Wie fasse ich mich kurz und erreiche trotzdem mein Gesprachsziel?
9. Kennenlernen einer guten Beendigung eines Telefonats

### **SEMINARINHALTE**

- Gesprachskonventionen und Telefonverhalten
- Gesprächsstrategien (mögliche Ursachen für Konflikte und Umgangsstrategien)
- Telefonkultur
- Rollenspiele, Konfliktfallanalyse und Probeanrufe

## **Leitfaden für einen Kostenübernahmeantrag zur Teilnahme am Seminar „Erfolgreich telefonieren“**

**Schritt 1:** Überlegen Sie die Gründe, warum Sie an dem Seminar „Erfolgreich telefonieren“ teilnehmen wollen. Sammeln Sie schriftlich Ihre Argumente. Machen Sie eine Liste, siehe ANLAGE 2 Begründung.

Beispiele:

- Ich habe manchmal/ oft das Gefühl, dass durch Telefonate mit hörenden Kollegen Konflikte entstehen.
- Ich habe manchmal/ oft das Gefühl, dass es bestimmte Konventionen für Telefongespräche gibt, die für Hörende selbstverständlich sind, die ich jedoch nicht kenne.
- Ich bin sehr unsicher, wie ich mit einem schwierigen Telefonat umgehen soll.
- Ich habe bisher keine Erfahrung mit der Telefonkultur von Hörenden.
- Ich brauche umfassende Informationen, wie ich effizienter telefonieren kann.
- Ich habe wenig/ keine Kenntnisse über ungeschriebene Regeln eines Telefonats
- Ich bin nicht sicher, was genau die Aufgaben des Dolmetschers sind.
- Ich habe wenig/ keine Erfahrung im Umgang mit Anrufbeantwortern, Telefonmenüs, Telefonzentralen oder Callcentern

**Schritt 2:** Antrag an das zuständige Integrationsamt

- ANLAGE 1 Antrag an das zuständige Integrationsamt. Bitte fügen Sie den Flyer sowie das Info-Blatt „Erfolgreich telefonieren“ bei sowie
- ANLAGE 2 Begründung (siehe Schritt 1)

**Schritt 3:** Abwarten der Entscheidung des Integrationsamtes

- **Bei Ablehnung:** ggf. Widerspruch einlegen (wir unterstützen Sie gern)
- **Bei Genehmigung:** Melden Sie sich bei uns

**Schritt 4:** Teilnahme am Seminar „Erfolgreich telefonieren“

ANLAGE 1 Antrag an das Integrationsamt

Absender:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

An das Integrationsamt:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

***Antrag auf Übernahme von Seminargebühren gemäß § 33 Abs. 3 Ziff. 3 SGB IX  
(Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben)***

Sehr geehrte Damen und Herren,

hiermit beantrage ich zur beruflichen Anpassung und Weiterbildung die Bewilligung der Teilnahme am Seminar „Erfolgreich telefonieren“, durchgeführt durch die Firma Telesign, vom 22.-23.02.2018.

In der Anlage finden Sie die Begründung der gewünschten Teilnahme sowie Informationen zu dem Seminar.

Für weitere Fragen stehe ich Ihnen jederzeit zur Verfügung.

Vielen Dank für Ihre Bewilligung im Voraus.

Mit freundlichen Grüßen

Unterschrift

## ANLAGE 2: Begründung für Antrag an das Integrationsamt

### Hintergrundinformationen

1. Ich bin bereits Telesign-Kunde

Ja Nein

2. Ich nutze einen Video-Relay-Dolmetschdienst seit

..... Jahren

### **Schwierigkeiten und häufige Probleme beim Telefondolmetschen**

Es folgt nun eine Reihe von Fragen. Bitte berücksichtigen und benennen Sie ggf., welche Unterschiede sich bei geführten Telefonaten ergeben und stellen Sie diese Unterschiede dar.

### **Gesprächsführung**

- Sind Sie mit dem Beginn der Gespräche zufrieden? Falls Sie mit dem Gesprächsbeginn nicht zufrieden sind: was würden Sie gern verändern?

---

---

---

- Wie werden Sie von den Dolmetscher/innen gegenüber den hörenden (Lautsprach-) Nutzerinnen und Nutzern vorgestellt? Kommt es hier manchmal zu Missverständnissen? Welche Probleme treten auf?

---

---

---

- Welche Vorinformationen geben Sie den Dolmetscher/innen für ein gut gelingendes Telefonat?

---

---

---

- Sind Sie mit dem Ende der Gespräche zufrieden? Falls Sie mit dem Gesprächsende nicht zufrieden sind: was würden Sie gern verändern?

---

---

---

## Hintergrundwissen der Nutzer/innen von Video- Relay-Dolmetschdiensten über den Umgang mit Relay-Diensten

- Denken Sie, dass Sie genügend Informationen und Hintergrundwissen über den Ablauf von und den Umgang mit dem Telefondolmetschen haben? Wissen Sie z. B., wie ein typisches Telefonat mit/ unter Hörenden abläuft? Wissen Sie, dass es typische Regeln bzw. ein bestimmtes Gesprächsverhalten für Telefonate mit/ unter Hörenden gibt?

---

---

---

- Waren Sie schon einmal unsicher, wie Sie mit einem schwierigen Telefonat umgehen sollen? Bitte begründen/ erklären Sie kurz.

---

---

---

- Kennen Sie die Aufgaben einer Dolmetscherin / eines Dolmetschers?

---

---

---

- Hatten Sie schon einmal das Gefühl, dass es bestimmte Regeln für Telefongespräche gibt, die für Hörende selbstverständlich sind, die Sie jedoch nicht kennen?

---

---

---

- Hatten Sie schon einmal Zweifel, wie Sie am besten mit einem Anrufbeantworter, Telefonmenü, einer Telefonzentrale oder einem Telefonat mit einem Callcenter umgehen sollten?

---

---

---

**Warum ist die Teilnahme an diesem Seminar für Sie wichtig?**

---

---

---