



## Seminare

# Erfolgreich telefonieren

## Grundlagen der Kommunikation in Telefongesprächen mit Einsatz von schriftlichen Vermittlungsdiensten

*Was Sie schon immer über das Telefondolmetschen wissen wollten*

Auch für hörbehinderte Menschen, die schon viel Erfahrung mit dem Umgang mit Telefonvermittlungsdiensten haben, kann das Telefonieren eine Herausforderung sein.

Haben Sie sich schon einmal gefragt, wie Sie effizienter telefonieren können?

Haben Sie sich schon einmal gefragt, was genau die Aufgaben einer/s Schriftdolmetschers/in sind?

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

Für die Beantwortung dieser und anderer Fragen bieten wir eine Schulungsreihe an.

Ziel ist es, hörbehinderten Menschen das Telefon durch die Nutzung von Vermittlungsdiensten zu erschließen und ihre Telefonkompetenzen zu erweitern, egal ob sie noch nie oder schon sehr lange nicht mehr telefoniert haben oder das Telefon regelmäßig nutzen. Das Seminar ist voll gefördert durch das BMAS, d.h. die Reise- und Unterbringungskosten werden übernommen. Für berufstätige Menschen gibt es außerdem die Möglichkeit, dass das zuständige Integrationsamt auf Antrag auch die Teilnahmegebühr übernimmt.

### ZIELE DER SEMINARE

---

1. Erlernen eines verbesserten Kommunikationsverhaltens
2. Entwicklung eines sicheren Umgehens 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 Gesprächsziel?
9. Kennenlernen einer guten Beendigung eines Telefonats

### SEMINARINHALTE

---

- Gesprächskonventionen
- Telefonverhalten
- Gesprächsstrategien (Mögliche Ursachen für Konflikte und Umgangsstrategien)
- Telefonkultur
- Rollenspiele, Konfliktfallanalyse und Probeanrufe





## SEMINARtermine FÜR SCHRIFTSPRACHNUTZER/INNEN

---

- ~~1.~~ Seminar: 20./21. Juni 2013, Hamburg (Anreise am 20. Juni 10:00, Abreise am 21. Juni 17:00)
2. Seminar: 03./04. Sept. 2013, Berlin (Anreise am 03. September 10:00, Abreise am 04. September 17:00) ✓
- ~~3.~~ Seminar: 22./23. Januar 2014, Stuttgart (Anreise am 22. Januar 10:00, Abreise am 23. Januar 17:00)
- 4. Seminar:** 26./27. März 2014, **Stuttgart** (Anreise am 26. März 10:00, Abreise am 27. März 17:00) Dieses Seminar wurde ursprünglich für Kassel geplant, findet jetzt jedoch in Stuttgart statt.

Die Seminare werden in Deutscher Lautsprache durchgeführt und durchgehend von Schriftdolmetscher/innen begleitet. Bei Bedarf werden zusätzlich Gebärdensprachdolmetscher/innen bestellt.

## TEILNAHME / ANMELDUNG

---

- Max. 12 TeilnehmerInnen pro Seminar
- Anmeldung: Bitte Zusage per e-Mail mit Name/n und Angabe, welches Seminar gewünscht wird, an [kubus@deutsche-gesellschaft.de](mailto:kubus@deutsche-gesellschaft.de)

## UNTERBRINGUNG / KOSTEN

---

- Bis zu zwei Übernachtungen sowie Verpflegung werden gestellt.
- Reisekosten werden nach den Richtlinien des Bundesreisekostengesetzes übernommen.
- Die Teilnahmegebühr beträgt pro Person 100 EUR. Bei Teilnahme aus berufsbezogenen Gründen kann bei dem jeweilig zuständigen Integrationsamt nach §24 SchwbAV eine Kostenübernahmen vorab beantragt werden.

### Deutsche Gesellschaft der Hörgeschädigten - Selbsthilfe und Fachverbände e. V.

In der Bundesrepublik Deutschland leben viele Menschen, die wegen ihres mehr oder weniger stark beeinträchtigten Hörvermögens in ihrer Kommunikation mit ihren Mitmenschen behindert sind. Die Dunkelziffer ist sehr hoch und die Schätzungen gehen bis 16 Mio.! Davon sind ca. 80.000 Menschen gehörlos und weitere ca. 200.000 so hochgradig schwerhörig oder ertaubt, dass ihnen eine Verständigung allein über das Gehör auch mit Hilfe von Hörgeräten kaum möglich ist.

Die im Jahr 1962 gegründete Deutsche Gesellschaft der Hörgeschädigten e. V. ist Dachorganisation für bundesweite Verbände und Institutionen, die sich um das Wohl von Menschen mit Hörbehinderung bemühen.

Zu ihren Aufgaben gehört:

- Vertretung gemeinsamer Interessen und Anliegen der Mitgliedsverbände,
- Informations- und Erfahrungsaustausch sowie Koordinierung der Arbeit der Mitgliedsverbände, soweit sie über den Rahmen eines Einzelverbandes hinausgeht,
- Einflussnahme auf die den Kreis Gehörloser, Schwerhöriger, Ertaubter und Taubblinder betreffende Gesetzgebung im Einvernehmen mit ihren Mitgliedsverbänden,
- Aufklärung der Öffentlichkeit über die besonderen Lebensbedingungen von Menschen mit Hörbehinderung,
- Einrichtung von Bildungs-, Fortbildungs-, Habilitations- und Rehabilitationseinrichtungen,
- Herausgabe geeigneter Schriften.

Deutsche Gesellschaft der Hörgeschädigten  
- Selbsthilfe und Fachverbände e.V.  
Hollesestraße 14  
24768 Rendsburg  
**Tel.:** 04331-589750, **Fax:** 04331-589751  
**Mail:** [info@deutsche-gesellschaft.de](mailto:info@deutsche-gesellschaft.de)  
**Internet:** [www.deutsche-gesellschaft.de](http://www.deutsche-gesellschaft.de)



DEUTSCHE GESELLSCHAFT  
DER HÖRGESCHÄDIGTEN  
-SELBSTHILFE UND FACHVERBÄNDE E.V.

