

Telefontraining Tipps



Danksagung

Diese Broschüre wurde in Zusammenarbeit verfasst und basiert auf klinischen Erfahrungen, Beobachtungen, sowie vorhandenen Materialien und Forschungsergebnissen. Der Autor erkennt die beträchtlichen Beiträge und Ratschläge einer Reihe von Fachleuten an.

Telefontraining Tipps

„Dass ich mit zunehmender Ertaubung auch nicht mehr telefonieren konnte, war für mich die schlimmste Erfahrung. Ich verlor meine Unabhängigkeit, das Gefühl von Sicherheit in Notfällen und fühlte mich immer stärker isoliert.“

CI-Nutzer

Das Telefon ist ein wichtiger Teil unseres Lebens. Mit dem Telefon pflegen wir unsere privaten und beruflichen Kontakte. Verlieren wir die Fähigkeit zu telefonieren, fühlen wir uns eingeschränkt. Unsere sozialen Kontakte gehen zurück, da wir Freunde und Familie nicht mehr anrufen können. Auch mögliche negative Auswirkungen im Beruf sind nicht zu unterschätzen. Aus diesem Grund hoffen viele potentielle CI-Nutzer mit ihrem Cochlea-Implantat wieder telefonieren zu können.

MED-EL führte eine Umfrage bezüglich des Telefongebrauchs von Cochlea-Implantat-Nutzern durch, die ausschließlich Implantate der Firma

MED-EL verwendeten.¹ 186 Cochlea-Implantat-Nutzer weltweit beantworteten diese Umfrage. Die Ergebnisse zeigten, dass 70% das Festnetztelefon (bis zu 8% präoperativ) verwendeten, während 60% angaben, das Mobiltelefon bis zu einem gewissen Grad verwenden zu können. Das Gespräch mit vertrauten Personen über ein bekanntes Thema stellte die einfachste Hörsituation dar. Ein Telefonat mit einer unbekannt Person wurde als die schwierigste Hörsituation gewertet. Eine andere Studie, in der 38 Kinder untersucht wurden, zeigte ähnliche Ergebnisse.² Jedoch verwendeten in dieser Studie 81% der Befragten ein Mobiltelefon.

Das Telefontraining für Cochlea-Implantat-Nutzer zielt darauf ab, ihre Fähigkeiten und ihr Selbstvertrauen beim Telefonieren zu verbessern und ihre Unabhängigkeit mithilfe von Verbindungsgeräten für Telefon, Tablet, Fernseher u.v.m zu entwickeln und somit Gespräche erfolgreicher zu gestalten!

Ziele des Telefontrainings

- Bewerten Sie das aktuelle Funktionsniveau des Nutzers bei der Sprachwahrnehmung und beim Telefonieren.
- Legen Sie individuelle, nutzerorientierte Ziele und realistische Erwartungen für den Telefongebrauch fest.
- Üben Sie simulierte Telefongespräche, beurteilen Sie den Erfolg und trainieren Sie die Kompetenz.
- Üben Sie Telefongespräche in realen Situationen. Dadurch wird es möglich:
 - Nutzer in kontrollierter Umgebung positive Erfahrungen mit dem Telefon sammeln zu lassen.
 - das Vertrauen der CI-Nutzer in ihre Hörfähigkeit zu stärken.
 - ein Repertoire von Hilfsstrategien aufzubauen.
 - die Aufmerksamkeit und den richtigen Umgang mit Gesprächspartnern zu schulen.
- Beziehen Sie Angehörige oder Freunde als „Telefonfreunde“ in den therapeutischen Prozess ein. Dadurch erhalten diese Personen Informationen zu Hilfs- und Kommunikationsstrategien, mit denen Sie erfolgreiche Telefongespräche unterstützen können.

Beurteilung des Telefongebrauchs

- Besprechen Sie die Erfahrungen des Nutzers am Telefon. Was funktioniert und welche Schwierigkeiten hatte er?
- Einstufung für das Training mit
 - Ergebnissen aus rein akustischen Tests
 - Telefonskalen¹
 - Paediatric Telephone Profile³, auch hilfreich für Erwachsene

Mit diesen Bewertungen können Sie das aktuelle Funktionsniveau der CI-Nutzer ermitteln, den Fortschritt im Zeitverlauf vergleichen und spezifische und messbare Therapieziele festlegen.



Vorbereitet sein...

Vorausplanen kann Ihren Patienten helfen, erfolgreich zu telefonieren:

- Notieren Sie sich vor dem Anruf die zu erhaltenden Informationen und die zu stellenden Fragen.
 - Berücksichtigen Sie wahrscheinliche Themen, um Vokabeln und Fragen vorwegzunehmen.
 - Verwenden Sie einen Notizblock und einen Stift, um Informationen aufzuschreiben.
 - Üben Sie mit einem „Telefonfreund“.
 - Viele Unternehmen bieten jetzt Textnachrichten an, um telefonische Termine zu bestätigen. Erkundigen Sie sich, ob diese Dienste verfügbar sind.
- Bereiten Sie eine Einführung für den CI-Nutzer vor, um Telefongesprächspartner über Ihre Hörbehinderung zu informieren und um zu erfahren, ob Sie möglicherweise wichtige Informationen klären müssen (falls erforderlich).
 - Fordern Sie in Arbeitssituationen, in denen Telefonkonferenzen verwendet werden, die Tagesordnung im Voraus an, damit Sie mit den besprochenen Themen vertraut sind und das Gespräch leichter verfolgen können.
 - Üben Sie die Verwendung von Verbindungsgeräten für Telefon, Tablet, Fernseher u.v.m (z.B. AudioLink) zur Vorbereitung auf Telefonanrufe.



Videoanrufe

Heutzutage haben die meisten Menschen Zugang zu mobilen Geräten, Kameras und Hochgeschwindigkeits-Internetverbindungen. Infolgedessen sind Videoanrufe sowohl für die soziale als auch für die berufliche Kommunikation beliebt geworden. Videoanrufe können Cochlea-Implantat-Nutzer beim Telefonieren unterstützen, da sie den Zugriff auf zusätzliche visuelle Hinweise wie Mundabsehen und Gesichtsausdruck ermöglichen, um ihr Verständnis zu verbessern. Hier einige Tipps für Videoanrufe:

- Stellen Sie bei Arbeitsanrufen fest, ob Videoanrufe anstelle herkömmlicher Sprachanrufe verwendet werden können, um zusätzliche visuelle Hinweise bereitzustellen und das Verständnis zu unterstützen.
- Testen Sie alle Geräte (z. B. Lautsprecher, Mikrofone und Kamera), bevor Sie Anrufe tätigen.
- Probieren Sie die Verwendung eines externen Lautsprechers oder eines Verbindungsgerätes zum Audioprozessor aus, um bestmögliches Hören zu ermöglichen.
- Verwenden Sie eine Hochgeschwindigkeits-Internetverbindung für hochwertige Audio- und Videoqualität.

Fragebogen zum Telefongebrauch

Mit diesem Fragebogen können Sie das aktuelle Funktionsniveau des CI-Nutzers ermitteln, den Fortschritt im Zeitverlauf vergleichen und spezifische und messbare Therapieziele festlegen.

Ihr aktueller Telefongebrauch

1 Können Sie zurzeit mit Ihren Hörimplantaten telefonieren?

| | | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Nein, gar nicht | | | | Ja, bis zu einem gewissen Grad | | | | Ja, problemlos | | |

2 Wie oft telefonieren Sie derzeit mit Ihren Hörimplantaten?

| | | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Monatlich oder weniger | | | | Wöchentlich | | | | Mehrmals täglich | | |

3 Wie viel von dem Gespräch können Sie verstehen, wenn Sie mit einem vertrauten Sprecher über ein vertrautes Thema sprechen?

| | | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Gar nichts | | | | Ungefähr die Hälfte | | | | Alles | | |

4 Wie viel von der Konversation können Sie verstehen, wenn Sie mit vertrauten Sprechern am Telefon über ein vertrautes Thema sprechen?

| | | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Gar nichts | | | | Ungefähr die Hälfte | | | | Alles | | |

5 Wie viel von dem Gespräch verstehen Sie, wenn Sie mit unbekannten Sprechern telefonieren?

| | | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Gar nichts | | | | Ungefähr die Hälfte | | | | Alles | | |

6 Können Sie bei einem Anruf die Stimme des Sprechers erkennen, sofern Ihnen der Sprecher bekannt ist (z.B. ein Familienmitglied oder ein Freund)?

| | | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Nie | | | | Manchmal | | | Fast immer | | | |

7 Verwenden Sie das Telefon, um nicht vertraute Personen (z.B. Verwaltungsbeamte, Ärzte, Kunden) anzurufen?

| | | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Nie | | | | Manchmal | | | Sehr oft | | | |

8 Fühlen Sie sich gestresst, wenn Sie das Telefon klingeln hören und antworten müssen?

| | | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Sehr | | | | Ein wenig | | | Überhaupt nicht | | | |

9 Wie sicher fühlen Sie sich, wenn Sie mit vertrauten Personen telefonieren?

| | | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Überhaupt nicht sicher | | | | Ziemlich sicher | | | Sehr sicher | | | |

10 Verwenden Sie Verbindungsgeräte (z.B. AudioLink) mit dem Telefon? Wenn ja, welche?

.....

.....

.....

.....

* Wenn wir uns auf das Telefon beziehen, meinen wir sowohl Festnetztelefone als auch Mobiltelefone.



Richtlinien für die Therapie⁴

Die Therapie sollte hierarchisch strukturiert werden, ausgehend von den einfachsten Hörsituationen bis hin zu den schwierigsten. Der Schwierigkeitsgrad der Therapie sollte sich dabei an den individuellen Untersuchungsergebnissen und den Zielen des Patienten orientieren. Bei Kindern und Jugendlichen können dieselben Methoden verwendet werden, wenn auch mit entsprechender Adaption der Aufgaben.

- Üben Sie das Platzieren des Telefonhörers.
- Unterscheiden Sie verschiedene Klingeltöne.
- Üben Sie Grußformeln, Geschlechtsbestimmung und Anruferidentifikation.
- Üben Sie die Verwendung eines „Telefoncodes“, um einfache Fragen zu beantworten.
 - Das ist besonders wichtig, wenn der Nutzer trotz Schwierigkeiten beim Telefonieren Nachrichten übermitteln möchte.
 - Der Nutzer stellt einfache Fragen wie: „Hast du sie gesehen?“ und der Telefonpartner antwortet unter Verwendung von zwei verschiedenen zeitlichen Mustern (z.B. „Ja, OK“ und „Nein“ oder „Ja, Ja“ und „Nein“).
- Üben Sie einfache Gesprächstechniken:
 - Schriftlich vorbereitete Gespräche
 - Einfache Fragen beantworten (z.B. „Hast du den Zug genommen?“)
 - Entweder-oder-Fragen beantworten (z.B. „Hast du den Bus oder das Auto genommen?“)
 - Geschlossene Fragen beantworten (z.B. „An welchem Tag möchtest du gehen?“)
 - Offen Fragen mit Hinweis beantworten (z.B. „Wo sollen wir uns treffen?“)
- Üben Sie mit Themen/kontextabhängigen Hinweisen:
 - Themenbezogene Sätze verstehen (Geschlossene Fragen)
 - Eine Aufgabe nach Anweisungen erledigen
- Üben Sie mit verschiedenen Hilfsstrategien:
 - Bitten Sie den Sprecher, das Gesagte zu wiederholen.
 - Bitten Sie um eine Neuformulierung des Satzes.
 - Bitten Sie den Sprecher, den Satz zu vereinfachen.
 - Bitten Sie den Kommunikationspartner, sein Sprechen zu ändern (z.B. langsamer oder lauter).
 - Wiederholen Sie das Gesagte, um sicherzustellen, dass Sie es richtig verstanden haben.
- Üben Sie das Entgegennehmen von Anrufen ebenfalls anhand dieser Methode.
- Gehen Sie von einfacheren zu komplexeren Gesprächen über:
 - Von einem Sprecher mit vorbereiteten Sätzen zu freierer Konversation
 - Anzahl von Sätzen
 - Anzahl von Sprechern
 - Grad der Vorbereitung auf ein Gespräch
 - Verschiedene Telefone
 - Sprachverfolgung
- Interaktive Übungen, z.B. einen Termin vereinbaren
- Offene Fragen, z.B. „Welches ist Ihr liebstes Fernsehprogramm?“
- Üben Sie die einzelnen Stufen bei Hintergrundgeräuschen.



Telefonverhalten

Einige CI-Nutzer benötigen möglicherweise Tipps oder Erinnerungen an das korrekte Telefonverhalten und die Struktur von Telefongesprächen. Kinder müssen diese Regeln sowie Vokabeln und Redewendungen beigebracht werden, damit sie am Telefon verwendet werden können.

- Telefongespräche sind formeller als persönliche Gespräche unter vier Augen.
- Telefongespräche haben einen Anfang, einen Mittelteil und einen Schluss.
- Es treten vorhersehbare Ereignisse ein:
 - Begrüßung und Identifikation des Anrufers
 - Grund des Anrufs
 - Abschätzen der Stimmung und Gesprächsbereitschaft
 - Relevante Fragen und Informationsaustausch
 - Beenden des Gesprächs

Verbindungsgeräte und Alternativen

Verbindungsgeräte können die Spracherkennung verbessern und das Telefonieren für Cochlea-Implantat-Nutzer vereinfachen. Sprechen Sie mit den Nutzern über die Auswahl an Verbindungsgeräten, die ihnen bei der Telefonkommunikation zur Verfügung stehen, sowie über Alternativen zum herkömmlichen Telefonanruf. Unterstützen Sie sie dabei, unabhängig und selbstbewusst mit Verbindungsgeräten in ihrem Alltag umzugehen. Solche Verbindungsgeräte und Alternativen umfassen:

- MED-EL AudioLink
- Teleschlinge
- Audiokabel für Direktanschluss
- Bluetooth-Streaming-Technologie mit einer Halsschleife
- E-Mail
- Telefon mit Verstärker
- Lautsprechertelefon
- Text- oder webbasierte Nachrichtenübermittlung
- Webbasierte Viedoanrufe
- Relay-Telefondienste (e.g., Typetalk, TDD, textphone)
- Lichtsignalanlage



Literaturnachweis

Anderson, I., Baumgartner, W. D., Boheim, K., Nahler, A., Arnolder, C., & D'Haese, P., (2006). Telephone use: What benefit do people with a cochlear implant receive? *International Journal of Audiology*, 45, 446–453.

Carmel, E., Kronenberg, J., Wolf, M., & Migirov, L. (2011). Telephone use among cochlear implanted children. *Acta Otolaryngologica*, 131(2), 156–159.

Castro A, Lassaletta L, Bastarrica M, Prim MP, De Sarriá, Gavilán J (2006) Comparison of different mobile telephones in COMBI 40+ users, *Acta Otolaryngol*, 126:714-7

Dillon H, James A, Ginis J (1997) Client oriented scale of improvement (COSI) and it's relationship to several other measures of benefit and satisfaction provided by hearing aids, *Journal of American Academy of Audiology*, 8(1): 27-43

Erber NP (1985) Telephone communication and hearing impairment, Taylor and Francis: London

Giles E (2005) Telephone training with a cochlear implant in Pedley K, Giles E, Hogan A (Eds) *Adult cochlear implant rehabilitation*, Whurr: London

Ricability, Stay in touch: A guide to telephones and services for older and disabled people, www.ricability.org.uk.

Spitzer JB, Leder SB, Giolas TG (1993) *Rehabilitation of late-deafened adults: Modular program manual*, Mosby: St Louis

Tait M, Nikolopolous TP, Archbold S, O'Donoghue GM (2001) Use of the telephone in prelingually deaf children with a multichannel cochlear implant, *Otology and Neurotology*, 22: 47-52

Wayner DS (1998) *Hear what you've been missing: How to cope with hearing loss*, John Wiley Publishing: New York

Wayner DS, Abrahamson JE (1998) *Learning to hear again with a cochlear implant; Clinician Manual; A Personal Journal; User's Guide*, Hear Again Inc: New York

MED-EL Offices Worldwide

AMERICAS

Argentina

medel@medel.com.ar

Canada

officecanada@medel.com

Colombia

office-colombia@medel.com

Mexico

office-mexico@medel.com

United States

implants@medelus.com

ASIA PACIFIC

Australia

office@medel.com.au

China

office@medel.net.cn

Hong Kong

office@hk.medel.com

India

implants@medel.in

Indonesia

office@id.medel.com

Japan

office-japan@medel.com

Malaysia

office@my.medel.com

Philippines

office@ph.medel.com

Singapore

office@sg.medel.com

South Korea

office@kr.medel.com

Thailand

office@th.medel.com

Vietnam

office@vn.medel.com

EMEA

Austria

office@at.medel.com

Belgium

office@be.medel.com

Finland

office@fi.medel.com

France

office@fr.medel.com

Germany

office@medel.de

Italy

ufficio.italia@medel.com

Portugal

office@pt.medel.com

Spain

office@es.medel.com

South Africa

customerserviceZA@medel.com

United Arab Emirates

office@ae.medel.com

United Kingdom

customerservices@medel.co.uk

MED-EL Medical Electronics

Fürstenweg 77a | 6020 Innsbruck, Austria | office@medel.com

medel.com

