

Ehrenamt-qualifiziert-praxistipps: eqp K 3.2

Richtig Telefonieren

Verbindungen richtig halten

Vorbereitung:

- **Gute Telefonzeiten** sind: Dienstag, Mittwoch, Donnerstag, jeweils vormittags und eventuell auch am frühen Nachmittag. Bei Ehrenamtlichen geht das oft nur „auf Arbeit“, deshalb sollten günstige Alternativen speziell für die Angerufenen überlegt werden. Tabuzeiten können sein: Wann wird gegessen? Wann werden die Kinder ins Bett gebracht? Sportschau? Entsprechende Notizen hinter der Nummer helfen oft!
- **Schlechte Telefonzeiten** sind: die ersten Tage nach Urlaub oder Krankheit, Montag, Freitag und kurz vor Feierabend.
- Vorbereitung: **Zettel & Stift** bereitlegen, Platz schaffen, durchatmen.
- Wenn möglich: **Kontaktkarte** bereitlegen bzw. erstellen. Darauf auch die Namen anderer Gesprächspartner*innen vermerken. Effekt: Der/Die Gesprächspartner*in erkennt, dass der/die Anrufer*in gut informiert ist.
- Gerade sitzen! Die **Körperhaltung** schlägt sich in der Stimme nieder: einen gekrümmten Rücken oder Füße auf dem Tisch hört man heraus. Bodenhaftung herstellen: d.h. Füße auf den Boden stellen. Die Stimme wird fester.
- Telefonieren wie am **Fließband** vermeiden! Sonst entsteht Eintönigkeit und die Motivation sinkt, auf den/die Gesprächspartner*in angemessen einzugehen.
- **Getränke** bereitstellen. Auf Kaffee verzichten, Kräutertee oder Wasser sind besser für die Stimme.
- **Gegebenenfalls Spiegel aufstellen** und (zum Üben) mit sich selbst sprechen – denn Gesten sind zumindest teilweise an der Stimme zu hören, etwa ein freundliches Nicken oder ein Lächeln. Dennoch stets im Bewusstsein halten, dass die volle Wirksamkeit von Gesten beim Telefonieren stark eingeschränkt ist.

Grundannahmen:

- Weder mein*e Gesprächspartner*in will mir etwas Böses, noch ich ihr oder ihm! Ein Gespräch kann also gar nicht schiefgehen! Wenn es dennoch einmal schlecht laufen sollte, dann nur, weil der Anruf im falschen Moment erfolgt oder der/die Angerufene der/die falsche Ansprechpartner*in ist. In diesem Fall ruhig, gelassen und freundlich bleiben, um den Gegenüber den Wind aus den Segeln zu nehmen.
- **Erwartungen an Anrufer*innen:**
 - o Ehrlichkeit und Vertraulichkeit
 - o Zuverlässigkeit (Terminabsprachen unbedingt einhalten)
 - o Leichtigkeit (Humor, Unaufdringlichkeit, Fähigkeit sich auf den/die Gesprächspartner*in einzustellen)
- **Selbst Zeit** zum Telefonieren haben & **Ruhe** behalten. Beim Telefonieren merkliches (glaubwürdiges) Interesse vermitteln.
-

Im Gespräch:

- Zu Gesprächsbeginn **vorstellen**: Wer bin ich, wo komme ich her und warum rufe ich an?
- **Langsam** sprechen (überspitzt formuliert: Wer beim Sprechen fast einschläft, erreicht das Aufnahmetempo der/des Gesprächspartners/in)!
- **Klar und deutlich** sprechen (eine klare und deutliche Aussprache erleichtert allgemein die zwischenmenschliche Kommunikation).
- Auf die eigene Stimme achten: eine hohe Stimme vermittelt Unsicherheit, Schüchternheit, Aufregung und Inkompetenz. Gegenmittel sind: das sogenannte „**Runterbrummen**“ und **langsamer reden**, um ruhiger zu werden und gleichzeitig **Kompetenz** zu vermitteln.
- Angeblich: am meisten Stimmsicherheit beim Schreiten, individuell verschieden. Gefahr: suggeriert Abwesenheit.
- Regionale Begrüßungs- und Verabschiedungs**formeln beachten** (z.B. „Grüß Gott“).
- Auf die **Länge** des Gesprächs hinweisen
- **Struktur/Gerüst** anbieten („ich rufe wegen zwei Dingen an...“)

- Immer **freundlich und souverän** bleiben: Ich rufe hier für eine gute Sache an, hinter der ich auch voll stehe!
- Positiv **verstärkende Wörter** verwenden: „prima“, „natürlich“, „gerne“, „schön“, „super“, „danke“, „tatsächlich?“ – allerdings auch nicht zu viele.
- Positiv **verstärkende Sätze** verwenden: „ich brauche Ihre Hilfe“, „ich kann Sie gut verstehen“
- **Humorvoll** telefonieren: nicht übertrieben witzig sein, aber Bälle annehmen, die einem zugespielt werden. Denn: gemeinsames Lachen lockert das Gespräch auf!
- Bei erkennbarer Hektik oder gedanklicher Abwesenheit des/der Gesprächspartners/in (z.B. wenn der/die Angerufene beim Telefonieren umherläuft oder gehetzt klingt: lieber einen **Ersatztermin anbieten!** Der/die Gesprächspartner*in fühlt sich verstanden und gleichzeitig entlastet.
- Nicht das Heft aus der Hand nehmen lassen – z.B. bei der Terminabsprache. Feste Termine parat haben! Kein „Ich rufe Sie zurück“ akzeptieren, sondern **selbst den Rückruf anbieten**. Das sorgt für klare Strukturen und vermittelt ein kompetentes Auftreten.
- In jedem Fall am Gesprächsende bedanken, etwa: „Sie haben mir sehr weitergeholfen“

Redaktion: hermann.strahl@gmx.de,
Letzte Änderung: 17.5.2023