

# Telefontraining

## pro Kleingruppe zwei (nicht funktionsfähige) Telefone

**Zeitbedarf: etwa 1 Stunde pro Kleingruppe**

### Inhalt

Die Notwendigkeit eines Telefontrainings hat sich bei uns erst im Laufe der Zusammenarbeit mit Schulen und Ausbildern herausgestellt. Für Jugendliche ist das Telefon heute in all seinen Ausführungen alltäglicher Nutzgegenstand. Ein „offizielles“ Gespräch zum Beispiel mit möglichen Arbeitgebern haben viele jedoch noch nicht geführt.

Beim Baustein „Telefontraining“ wird deshalb die Unterschiedlichkeit zwischen privaten und offiziellen Telefonaten besprochen und die Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung eines Bewerbungstelefonats erprobt.

### Ablauf und Organisation

#### *Aufteilung*

Schon das Wort „Telefontraining“ kann bei den Teilnehmer/-innen Gelächter hervorrufen. Heutzutage kann doch jeder telefonieren.

Hier geht es jedoch um die Feststellung, dass ein Gespräch mit einem Arbeitgeber oder eine telefonische Bewerbung nicht viel mit einem Anruf bei Freunden oder einer telefonischen Verabredung zum Kino gemeinsam haben.

- ▶ Das Telefontraining wird in Gruppen von maximal acht Teilnehmer/-innen durchgeführt. Ideal sind fünf bis sechs Teilnehmer/-innen.
- ▶ Um dies mit wenigen Mitarbeiter/-innen zu ermöglichen, kann ein Teil der Gesamtgruppe morgens eher beginnen, der andere Teil nachmittags länger bleiben. Die Gesamtgruppe wird also geteilt, und das Telefontraining einmal morgens und einmal nachmittags durchgeführt.
- ▶ Um mit wenigen Mitarbeiter/-innen zu arbeiten, gibt es eine zweite Möglichkeit. Die Gruppe wird wiederum geteilt. Die eine Hälfte verteilt sich auf die Mitarbeiter/-innen und führt das Telefontraining durch, die andere Hälfte bekommt einige Aufgaben, die unter Aufsicht der Lehrer/-innen ausgeführt werden. Diese können aus dem „Fähigkeitenparcours“ stammen. Die Aufgaben sind leicht verständlich auf einem Blatt zu formulieren. Die Aufträge sollen leicht verstanden werden können. Die Teilnehmer/-innen sollen sich wie beim „Fähigkeitenparcours“ vorher einschätzen und hinterher das Ergebnis überprüfen. Zu bedenken ist jedoch, dass solche Aufgaben nicht direkt zum Bewerbungstraining passen, sondern hier eher als „Lückenfüller“ dienen. Ist die erste Gruppe mit dem Telefontraining fertig, wird getauscht.
- ▶ In jeder Kleingruppe müssen zwei Telefone vorhanden sein. Zur Not kann auch mit vorhandenen Mobiltelefonen gearbeitet werden. Wichtig ist, dass die Telefonierer einen Hörer in der Hand haben, da Mimik und Gestik dann anders entstehen als bei einem Gespräch mit Augenkontakt. Die Telefone dienen also nur als Hilfsmittel, sie müssen technisch nicht funktionieren.
- ▶ Zum Einstieg kann es sinnvoll sein, dass zwei Mitarbeiter/-innen in der Groß- oder Kleingruppe ein Gespräch vorführen, das möglichst viele Fehler enthält. Diese können dann anschließend in den Kleingruppen besprochen werden. Dieses Gespräch muss jedoch nicht stattfinden.

► In der Kleingruppe gibt es grundsätzlich zwei mögliche Vorgehensweisen: Entweder telefonieren alle Teilnehmer/-innen mit den Mitarbeiter/-innen oder die Teilnehmer/-innen übernehmen abwechselnd selbst die Rolle des Arbeitsgebers. Beide Vorgehensweisen können auch kombiniert werden. Abhängig zu machen ist das von der Zusammensetzung und dem Klima der Kleingruppe. Alle Teilnehmer/-innen sollen jedoch einmal die Rolle des/der Bewerber/-in einnehmen. „Großmäuler“ können härter behandelt werden, bei empfindlichen Teilnehmer/-innen ist Fingerspitzengefühl notwendig. Nicht zu vergessen ist immer, dass die Teilnehmer/-innen ermutigt und nicht entmutigt werden sollen.

### *Inhalte*

Bei einem beruflichen Telefonat ist immer eine Vor- und Nachbereitung erforderlich. Dies betrifft sowohl das eigentliche Gespräch als auch die Rahmenbedingungen.

- Wichtig ist es, in möglichst ruhiger Umgebung zu telefonieren. Die Eltern oder andere Anwesende werden über den wichtigen Anruf informiert. Es darf nicht gestört werden. Fernseher, Musikanlage und Mobiltelefone werden für die Dauer des Telefonats ausgeschaltet. Während des Telefonats wird nicht gegessen, getrunken und geraucht. Auch ein Kaugummi im Mund stört.
- Auch die persönliche Verfassung ist wichtig. Geht es einem nicht gut, ist es sehr schwer, am Telefon einen sicheren und freundlichen Eindruck zu hinterlassen. Es ist nicht zu unterschätzen, wie viel der Gesprächspartner auch über das Telefon von der Atmosphäre und der persönlichen Verfassung wahrnimmt. Es wird sogar gesagt, mit einem echten „Lächeln“ am Telefon wirkt man immer freundlicher, als mit einem strengen Blick, auch wenn der Gesprächspartner das nicht sieht. In jedem Fall ist es schon am Telefon wichtig, einen guten Eindruck zu hinterlassen.
- Nach der Besprechung dieser Rahmenbedingungen geht es an die konkrete Vorbereitung des Telefonats. Die Teilnehmer/-innen sollen ein Telefongespräch mit der Firma simulieren, bei der sie sich bewerben wollen, und dort Informationen über mögliche Ausbildungsstellen, Bewerbungstermine, Bewerbungsadressat und die erforderlichen Bewerbungsunterlagen erfragen.
- Zur Vorbereitung wird das Arbeitsblatt **Vorbereitung Telefontraining** benutzt. Dieses Blatt kann auch als Grundlage für zukünftige reelle Gespräche dienen.
- Es ist sinnvoll, dass vorher selbst einfache Dinge aufgeschrieben werden wie der genaue Grund des Anrufs und persönliche Daten. In der Simulation legten Teilnehmer/-innen auf, weil im Juni kein Ausbildungsplatz für das selbe Jahr mehr zu bekommen war, obwohl sie erst im nächsten die Schule verließen, und es kam vor, dass sich in Postleitzahlen oder Telefonnummern Fehler einschlichen. Wenn dies in der Simulation schon passiert, sind solche Fehler in der realen Situation noch wahrscheinlicher.
- Bevor dann die Gespräche beginnen, ist es sinnvoll, den genauen Ablauf durchzusprechen. In der Aufregung des Gesprächs, auch bei der Simulation, passiert es sonst, dass Selbstverständlichkeiten unterbleiben.
- Wichtig sind die deutliche Nennung des eigenen Vor- und Nachnamens und eine freundliche, angemessene Begrüßung des Gesprächspartners, beides natürlich auch bei jeder Weiterverbindung. Zuerst geht es um die Frage, wer der richtige Ansprechpartner ist. Hat man diesen erreicht, wird der Name notiert. Bei Bedarf wird auch nachgefragt, um nichts falsches zu notieren.
- Vorab muss abgeklärt werden, bei welcher Firma angerufen wird und ob der/die Bewerber/-in dort vielleicht schon einen konkreten Ansprechpartner kennt.
- Einige Fragen des Arbeitsblattes erübrigen sich, wenn die Frage nach Praktikums oder Ausbildungsplatz verneint wird. Diese logische Feststellung ist nicht allen Teilnehmer/-innen in der Praxis selbstverständlich.

- ▶ Die Mitarbeiter/-innen als „Arbeitgeber“ sollten wechselnde, vielleicht auch schwierige Namen nennen, damit die Teilnehmer/-innen gezwungen sind, nachzufragen. Der Gesprächsverlauf sollte variieren: mal ist der Ansprechpartner nicht da, und es wird um einen späteren wiederholten Anruf gebeten, mal nimmt die kleine Tochter oder ein anderer Familienangehöriger des „Chefs“ den Anruf entgegen, mal sind mehrere Weiterverbindungen nötig, mal hat sich der/die Bewerber/-in ganz einfach verwählt, ..., alles wie in der Realität.
- ▶ Dann ist es für die Teilnehmer/-innen eine schwierige Aufgabe, sich noch freundlich zu verabschieden und sich für das Gespräch zu bedanken.
- ▶ Knackpunkt ist erfahrungsgemäß, das Auf- beziehungsweise Mitschreiben der erfragten Informationen während des Telefonats. Spätestens nach dem Anruf müssen deshalb alle wichtigen Informationen aufgeschrieben werden. Und wenn man plötzlich doch nicht mehr weiß, wann man vorbeikommen soll, hilft nur ein geschickter erneuter Anruf. Häufigstes Problem übrigens: „Wie hieß der/die noch mal?“
- ▶ Ebenfalls sollten nach dem Telefonat weitere Besonderheiten notiert werden: die Gesprächspartner waren sehr freundlich oder unfreundlich, es gibt einen speziellen Ansprechpartner für Auszubildende im Personalbüro usw.
- ▶ Zur Auswertung eines Telefongesprächs sollte ein kurzes Gespräch in der Gruppe geführt werden. Wenn die Mitarbeiter/-innen nicht alles selber erklären und beurteilen, fallen einige Kommentare in der Regel viel deutlicher aus. Auch eine Zusammenfassung der Ergebnisse sollte erfolgen. Zuerst kann sich natürlich der/die Bewerber/-in selbst zum Verlauf und zum Eindruck des Gesprächs äußern.

Quelle: Kolpingjugend DV Essen