

DAS TELEFON-ABC ZUM MERKBLATT

Begriff	Erklärung
Bauformen	Hörgeräte werden in verschiedenen Bauformen hergestellt. Diese zeichnen sich durch spezifische Eigenschaften aus. In Bezug auf das Thema «Hörbehinderte Menschen am Telefon» ist vor allem die <i>Telefonspule</i> wesentlich. <ul style="list-style-type: none">– HdO (Hinter-dem-Ohr) verfügt in der Regel über eine <i>Telefonspule</i>– IdO (In-dem-Ohr) verfügt in der Regel über eine <i>Telefonspule</i>– CIC (Completely in the canal) verfügt in der Regel über keine <i>Telefonspule</i>– teilimplantiertes Hörgerät (Vibrant Soundbridge) verfügt über keine <i>Telefonspule</i>– CI (Cochlea-Implantat; elektronische Hörhilfe für Ertaubte) CIs der neusten Generation verfügen alle über eine <i>Telefonspule</i>
Bluetooth	Bluetooth ist ein drahtloser, digitaler Kommunikationsstandard (Funk) für kurze Entfernungen (bis 10 m). Das Sprachsignal wird von einem Mikrofon im Hilfsmittel aufgenommen und zum Hörgerät gesendet. Ein im Hilfsmittel integriertes Mikrofon überträgt Ihre Sprache via Bluetooth zurück zum Mobiltelefon. Bei beidseitiger Versorgung kann das Telefongespräch je nach verwendetem Hilfsmittel auch über beide Hörgeräte gehört werden, was die Sprachverständlichkeit zusätzlich erhöht. Das elegante Hilfsmittel (in der Grösse einer Reisezahnbürste) kann z.B. um den Hals gehängt, auf den Tisch gelegt, diskret in einem Kleidungsstück oder mit einem Clip an der Kleidung getragen werden. Im Falle von ELI (Starkey) wird das Fingerbeeren grosse Hilfsmittel (Bluetooth-Adapter) direkt ans Hörgerät gesteckt. Erkundigen Sie sich im Hörgerätefachgeschäft auch über die weiteren vielversprechenden Anwendungsmöglichkeiten der verschiedenen Hilfsmittel mit Bluetooth-Technologie.
Dezibel	Im gewöhnlichen Sprachgebrauch ist Dezibel (dB) ein Mass für Lautstärke (z. B. 0 dB = Hörschwelle, 90 dB = Fräsmaschine, 170 dB = Sturmgewehr). Eine Zunahme von 10 dB bedeutet eine subjektive Verdoppelung des Schalldrucks (logarithmisch). So ist z. B. der Strassenlärm mit 70 dB doppelt so laut wie ein normales Gespräch mit 60 dB. Ein Dezibel ist der zehnte Teil eines Bel, benannt nach dem amerikanischen Erfinder des Telefons, Alexander Graham Bell (1847 bis 1922).
Frequenz	Im gewöhnlichen Sprachgebrauch wird mit Frequenz die Tonhöhe bezeichnet (im Zusammenhang mit Akustik). Vogelgezwitscher hat eine hohe Frequenz und ein Basston eine tiefe. Genauer genommen bedeutet Frequenz im Zusammenhang mit Akustik die Anzahl Schwingungen pro Zeiteinheit. Sie wird mit Hertz (Hz) gemessen (nach dem deutschen Entdecker der Wellenausbreitung, Heinrich Hertz, 1857 bis 1894).
Induktionsspule	Siehe Telefonspule

Begriff	Erklärung
Knochenleitungshörer	Mit einem Knochenleitungshörer wird der Schall durch den Knochen direkt ins Innenohr geleitet. Diesen Vorteil der Schallübertragung können nicht nur Schwerhörige nutzen, sondern auch normal hörende Personen, wenn die Umgebungsgerausche beim Telefonieren sehr laut sind, z. B. am Arbeitsplatz in der Fertigung, in grossen Produktionshallen oder auch in Gaststätten.
Magnetschleife	Induktive Schleifeneinheit
Mobiltelefon	Modelle mit grossen Lautsprecheröffnungen und mit Anrufanzeige durch Vibration sind geeignet. Die Klappmodelle sind ebenfalls vorteilhaft, da die Antenne weiter weg vom Ohr und damit vom Hörgerät zu liegen kommt. Im Übrigen ist die Sprachübertragung besser, weil das Mikrofon näher beim Mund ist.
Rufnummernanzeige	Seit Juli 2005 hat Swisscom auch für analoge Anschlüsse die Rufnummernanzeige im Festnetz eingeführt. «CLIP-fähige» Telefonapparate zeigen wie bei ISDN-Anschlüssen die Rufnummer der/des Anrufenden an.
Streuungspule	Die Streufeldspule ist eine Spule in der Hörmuschel des Telefonhörers, die ein Magnetfeld erzeugt. Sie ist als Sender beim induktiven Telefonieren das Gegenstück zur <i>Telefonspule</i> im Hörgerät, welche die Schwingungen im Magnetfeld empfängt. Alle öffentlichen Publfone (Telefonkabinen) wie auch praktisch alle privaten Publfone (in Restaurants usw.) sind mit einer Streuungspule ausgerüstet.
«T»	Siehe Telefonspule
T-Spule	Siehe Telefonspule
Telefonspule (induktive Empfangsspule)	(Induktive Empfangsspule) Die Telefonspule im Hörgerät ist eine sehr kleine, mit extrem dünnem Draht gewickelte Spule hoher Windungszahl, die anstelle oder auch zusammen mit dem Mikrofon eingeschaltet werden kann und auf von aussen einwirkende Magnetfelder anspricht. Halten Sie den Hörer in den Bereich der senkrecht im Hörgerät eingebauten Telefonspule und des Mikrofons. (Die genaue Position zeigt Ihnen Ihre Hörgerätefachfrau oder Ihr Hörgerätefachmann.) Regulieren Sie die Lautstärke des Hörgerätes nach Bedarf. Dies ist der beste Telefonempfang mit dem Hörgerät. Lassen Sie sich die Vorteile der Telefonspule vor dem Hörgerätekauf genau erklären und legen Sie während der Hörgeräteanpassung Wert darauf, dass sie auch programmiert wird, falls sie diese nutzen wollen. Sowohl beim Telefonieren als auch beim induktiven Hören in öffentlichen Räumen kann Ihnen die Telefonspule das Hören und Verstehen wesentlich erleichtern.
Schreibtelefon/ Telescript (veraltet)	Schreibtelefon/Telescript (veraltet): Tastatur mit Display und einer Hörmuschel zum Einstecken des Telefonhörers. Die von Ihrer Gesprächspartnerin oder Ihrem Gesprächspartner getippten Mitteilungen sind auf dem Display ersichtlich. Ihre «zurückgetippte» Antwort erhält Ihr «Schreibtelefon-Gegenüber» auf gleiche Weise. Die Benutzung ist einfach. Bei Bedarf können Sie während 24 Stunden am Tag zum Ortstarif die Dienstleistungen der Firma PROCOM (Telefonvermittlung zwischen Personen mit und ohne Schreibtelefon) einbeziehen.
Signalanlagen	können überall zum Einsatz kommen, wo Signale (Telefon, Türklingeln, Rauchmelder, Babyruf usw.) empfangen werden. Es sind tragbare (Funksystem) und stationäre (Stecksystem) Anlagen verfügbar.

ADRESSEN UND INFORMATIONEN

Aus dem Angebot von pro audito schweiz:

- Beratungen und Auskünfte rund um die Hörbehinderung
- Informationsmaterial (Merkblätter, Signete, Erkennungskärtchen, Videofilme usw.)
- «dezibel» – Zeitschrift für Hören und Erleben. Unsere Zeitschrift informiert regelmässig und breit über aktuelle Themen aus der Welt des Hörens sowie über die Aktivitäten der Vereine. Verlangen Sie eine Probenummer bei pro audito schweiz.
- Ombudsstelle Hörprobleme (bei Problemen mit Hörgerätefachgeschäften, Invalidenversicherung, Expertisen usw., kostenlos)
- Versicherung für Hörgeräte und Cochlea-Implantate
- Verständigungstrainingskurse (Abseh-, Hör- und Sprechtraining) bei speziell ausgebildeten Audioagoginnen (Wochenkurse)
- Kommunikationskurse
- Sommerlager für integriert geschulte Kinder
- Vermitteln von Adressen der 56 lokalen Hörbehindertenvereine. Diese bieten Tageskurse für Verständigungstraining, hörbehindertengerechte Anlässe und Schulungen, Beratungen usw.

Bibliothek und Dokumentation rund ums Hören:

Bibliothek der Hochschule für Heilpädagogik

Schaffhauserstrasse 239
8057 Zürich
Tel. 044 317 11 31
Fax 044 317 11 10
bibliothek@hfh.ch
www.hfh.ch

Wichtige Adressen

pro audito schweiz Organisation für Menschen mit Hörproblemen

Feldeggstrasse 69
Postfach 1332
8032 Zürich
Tel. 044 363 12 00
Fax 044 363 13 03
PC 80-3369-1
info@pro-audito.ch
www.pro-audito.ch

Verbände von Hörgerätefachgeschäften

Akustika

Zugerstrasse 25
6314 Unterägeri
Tel 041 750 90 00
Fax 041 750 90 03
info@akustika.ch
www.gut-hoeren.ch

HZV

Hörmittelzentralenverband
Waldeggstrasse 27 C
Postfach 133
3097 Bern-Liebefeld
Tel. 031 970 08 87
Fax 031 970 08 82
office@kamberpartner.ch

Procom Telefonvermittlung

Für Hörende: 0848 844 071
Für Hörbehinderte: 0848 844 081

Procom

Hömelstrasse 17
8636 Wald
Tel. 055 256 80 30
Schreibtelefon 055 256 80 31
Fax 055 256 80 32
sekretariat@procom-deaf.ch
www.procom-deaf.ch

HÖRBEHINDERTE MENSCHEN AM TELEFON

MERKBLATT FÜR HÖRBEHINDERTE UND GUT HÖRENDE



MAI 2006

Partner of:

swisscom

pro audito schweiz
ORGANISATION
FÜR MENSCHEN
MIT HÖRPROBLEMEN



Einen Alltag ohne Telefonieren können wir uns kaum mehr vorstellen. Für hörbehinderte Menschen ist das akustische Verstehen nach dem Griff zum Hörer aber keine Selbstverständlichkeit: «Werde ich erkennen, mit wem ich es zu tun habe?», «Werde ich verstehen, was die Gesprächspartnerin oder der Gesprächspartner mir mitteilen möchte?» und «Was denken Personen, die das Gespräch neben mir mitverfolgen, wenn sie meine Schwierigkeiten bemerken?»

Tatsache ist, dass mehr als **10 % der Bevölkerung** hörbehindert sind, bei älteren Menschen ist es sogar jede dritte Person!

Mit dem vorliegenden Merkblatt wollen wir all jene unterstützen, für die obenstehende Fragen zum Alltag gehören. Aber auch gut hörende Menschen sind angesprochen: **Mit dem Einhalten einfacher Verhaltensregeln können Sie** nämlich Ihren hörbehinderten Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartnern **auch am Telefon die Verständigung erleichtern**. Auch können Sie in der Familie oder am Arbeitsplatz mit dem Bereitstellen der geeigneten **Hilfsmittel** Ihren hörbehinderten Mitmenschen das Telefonieren wesentlich vereinfachen.

Wir wünschen Ihnen viele «reibungslose» und frohe Telefongespräche!

Ihr pro audito schweiz Team



Halten Sie den Hörer so, dass Sie direkt ins Mikrofon sprechen.

Einleitung

«Hörbehindert» ist ein Sammelbegriff für leicht-, mittel-, hochgradig schwerhörig, resthörig und ertaubt oder gehörlos. Das vorliegende Merkblatt richtet sich mit Schwergewicht an all jene Menschen, die mit oder ohne Hörgeräte noch hören, sowie an ihnen nahestehende Personen.

Da die Bedürfnisse jeder hörbehinderten Person unterschiedlich sind, führt kein Weg daran vorbei, **Telefone resp. Zubehör auszuprobieren**, und zwar in der Umgebung, in der sie nachher benutzt werden. Dies gilt auch für *Mobiltelefone*. Nehmen Sie sich die Zeit und Energie, die für Sie beste Lösung zu finden. Es ist z. B. möglich, dass Sie mit oder ohne Hörgerät besser telefonieren können. Aufgrund der Störquellen (z. B. Elektromog beim Telefonieren mit *Telefonspule*), des Umgebungslärms und auch der Ausstattung des Raumes (Raumakustik) ergeben sich ganz unterschiedliche Bedingungen. Besprechen Sie an der Verkaufsstelle, unter welchen Voraussetzungen Sie das Telefon und/oder das Zubehör prüfen können, und **lassen Sie sich auf keinen Fall zu einem Kauf drängen**.

Damit Sie die Vorteile Ihres hörbehindertengerechten Telefons und/oder Zubehörs optimal nutzen können, ist der **korrekte Umgang** damit im «Zusammenspiel» mit Ihren Hörhilfen von zentraler Bedeutung. Lassen Sie sich diesen im **Hörgerätefachgeschäft** genau erklären. Hörgerätefachgeschäfte sind übrigens auch **Anlaufstelle** für alle Fragen rund ums «hörbehindertengerechte Telefonieren».

Technische Hilfen

• Hörbehindertengerechte Telefone

Telefone, die speziell für hörbehinderte Menschen entwickelt werden, verfügen über einzelne oder mehrere der nachfolgenden Merkmale:

- Überdurchschnittliche Verstärkung
- Tonhöhe (*Frequenz*) einstellbar (Hörbereich, der noch am besten gehört wird, verstärken)
- *Streifeldspule*
- Anschluss für induktive Schleifeneinheit vorhanden
- Hören über Knochenleitung mit *Knochenleitungshörer*
- Blitzlampe
- Klingellautstärke und -ton speziell laut einstellbar
- *Rufnummernanzeige*

• Zubehör

Hörbehindertengerechte Telefone sowie «normale» Telefone können mit Zubehör noch wirkungsvoller werden.

- Mit einem **Telefon-Hörverstärker** für den stationären Einsatz oder für unterwegs kann die Lautstärke wesentlich erhöht werden. Es lassen sich damit fast alle Telefonapparate in ein «Schwerhörigentelefon» umwandeln. Auch eine Hoch-/Tieftonregulierung ist möglich.
- **Induktive Schleifeneinheiten** ermöglichen bei Hörgeräten mit *Telefonspule* das induktive Telefonieren. Zur Entgegennahme eines Anrufs werden die Hörgeräte auf *Telefonspule* umgestellt sowie die Schleifeneinheit eingesteckt und umgehängt.
- **Mobiltelefonverbindung durch Bluetooth** (Voraussetzung ist ein Mobiltelefon mit Bluetooth-Verbindung): Mittels Bluetooth-Technologie werden Sprachsignale auf Ihr(e) Hörgerät(e) übertragen. Diese Art der drahtlosen Funkübertragung ermöglicht ein Telefonieren ohne lästige Störgeräusche.
- **Signalanlagen** (Blinkanlagen) machen hörbehinderte Menschen mittels verstärktem Klingelton, hellem Blitz, Vibration oder wahlweise kombiniert auf einen eingehenden Anruf aufmerksam.

- **Internet-Telefonie:** Erlaubt es, sich mit unterschiedlichen Medien wie Bild, Sprache und/oder Text auszutauschen; Ihr Computer wird zum Schreib-, Sprach- und/oder Bildtelefon (je nach Software auch kombiniert). Voraussetzung ist, dass Ihre GesprächspartnerInnen auch über einen Computer und **entsprechende Software** verfügen (TeleSIP, Skype, MSM Messenger, Bluewin Phone usw.).



FreeTel II, schnurloses Telefon mit Hörverstärker, Anschluss für induktive Schleifeneinheit und Anrufbeantworter, Humantechnik.

Telefonieren mit dem Handy durch Bluetooth: SmartLink von Phonak macht's möglich.



Weitere Hilfen

• Tipps für die Verständigung am Telefon

1. Achten Sie auf eine **ruhige Umgebung**.
2. Führen Sie wichtige Telefongespräche an einem Telefon mit guter Sprachverständlichkeit; diese ist bei **Festnetztelefonen** normalerweise besser als bei *Mobiltelefonen*.
3. Falls Sie mit einem Hörgerät telefonieren, das über eine *Telefonspule* verfügt: Halten Sie den Hörer in den Bereich der senkrecht im Hörgerät eingebauten *Telefonspule* und des Mikrofons. Regulieren Sie nach Bedarf die Lautstärke des Hörgerätes und des Telefons. (Bei hörbehindertengerechten Telefonen ist die Lautstärke oft mit der Lautstärke der *Telefonspule* gekoppelt.)
4. Telefonieren Sie mit dem **Hörer** und nicht über die Freisprecheinrichtung.
5. Halten Sie den Hörer so, dass Sie **direkt ins Mikrofon** sprechen.
6. Sprechen Sie **deutlich**, in **normaler Lautstärke** und **wenn nötig etwas langsamer**.
7. **Einfachheit** und **Kürze** sind gefragt.
8. Reagieren Sie mit **Phantasie, Geduld und Humor**, wenn die Kommunikation stockt oder Missverständnisse entstehen. Buchstabieren Sie deutlich (z.B. Namen), bauen Sie «Brücken» und umschreiben Sie unverständene Inhalte mit anderen Worten.
9. Bitten Sie, falls nötig, Ihr Gegenüber, die wesentlichen Informationen zu **wiederholen**, um ganz sicher zu sein, dass Sie richtig verstanden wurden.
10. Bitten Sie bei Bedarf um schriftliche Informationen.