

Telefonieren auf Deutsch: Warum viele Lernende gerade davor Angst haben

B2.1 - SPRACHE, INTEGRATION UND SOZIALE TEILHABE

Wortschatz zum Text

Deutsch	Englisch / Erklärung
das Telefongespräch	phone call
die Unsicherheit	uncertainty / insecurity
die Hemmung	inhibition
die Aussprache	pronunciation
die Rückfrage	follow-up question
die Warteschleife	waiting loop / hold line
die Auskunft	information
der Termin	appointment
die Behörde	public authority
die Praxis	medical practice
die Nachfrage	question / inquiry
das Missverständnis	misunderstanding
die Gesprächssituation	conversation situation
die Höflichkeitsformel	polite phrase
die Reaktion	reaction
die Sprachpraxis	language practice
der Akzent	accent
die Angst	fear
nachfragen	to ask again / clarify
buchstabieren	to spell

Deutsch	Englisch / Erklärung
weiterverbinden	to transfer a call
verstehen	to understand
vermeiden	to avoid
unangenehm	unpleasant
spontan	spontaneous

Meine zusätzlichen Wörter / Notizen:

Telefonieren auf Deutsch: Warum viele Lernende gerade davor Angst haben

B2.1 - SPRACHE, INTEGRATION UND SOZIALE TEILHABE

Als Sofia seit einem Jahr in Deutschland lebte, konnte sie im Alltag schon vieles auf Deutsch erledigen. Sie kaufte ein, sprach mit Kolleginnen, las einfache Briefe und verstand die meisten Informationen in der Sprachschule. Trotzdem gab es eine Situation, die sie so oft wie möglich vermied: Telefonieren. Sobald sie eine Arztpraxis, eine Behörde oder einen Kundenservice anrufen musste, wurde sie nervös. Sie hatte das Gefühl, am Telefon plötzlich viel weniger Deutsch zu können als in einem Gespräch von Angesicht zu Angesicht.

Das Problem begann schon vor dem eigentlichen Gespräch. Sofia schrieb sich Sätze auf, überlegte mögliche Antworten und suchte wichtige Wörter heraus. Trotzdem reichte diese Vorbereitung oft nicht aus. Am Telefon konnte sie keine Gestik sehen, keine Lippenbewegungen beobachten und nicht an einem Gesicht erkennen, ob die andere Person geduldig war oder ungeduldig wurde. Wenn jemand schnell sprach oder undeutlich in den Hörer murmelte, verlor Sofia sofort den Faden. Besonders schwierig waren Namen, Uhrzeiten und Zahlen, weil ein kleiner Fehler große Folgen haben konnte.

Einmal wollte Sofia einen Termin beim Hautarzt vereinbaren. Sie hatte sich den Satz „Ich möchte gern einen Termin ausmachen“ notiert. Doch zuerst hörte sie eine automatische Ansage, dann musste sie zwischen mehreren Optionen wählen, und schließlich wurde sie weiterverbunden. Als die Mitarbeiterin nach Versicherungsart, Geburtsdatum und Beschwerden fragte, geriet Sofia unter Druck. Sie verstand fast alles, aber nicht schnell genug. Als sie bat, die Frage zu wiederholen, seufzte die Mitarbeiterin hörbar. Sofia schämte sich, obwohl sie eigentlich nur nachgefragt hatte.

Nach diesem Erlebnis schrieb sie lieber E-Mails, auch wenn das oft länger dauerte. Manchmal bat sie eine Kollegin, für sie anzurufen. Das half kurzfristig, machte sie aber auf Dauer abhängig. Außerdem merkte Sofia, dass Telefonieren nicht nur eine sprachliche Aufgabe ist. Es ist auch eine soziale Situation, in der man spontan reagieren, höflich bleiben, Missverständnisse klären und manchmal hartnäckig sein muss. Genau diese Mischung machte ihr Angst.

In der Sprachschule sprach Sofia das Thema an. Zu ihrer Überraschung nickten viele andere Lernende. Ein Teilnehmer sagte, er könne im Unterricht über Politik diskutieren, aber am Telefon keinen Friseurtermin vereinbaren. Eine andere Teilnehmerin erzählte, sie verstehe im direkten Gespräch viel besser, weil sie Mimik und Körpersprache brauche. Die Lehrerin erklärte, dass Telefonieren auch für fortgeschrittene Lernende schwierig bleibt, weil mehrere Strategien gleichzeitig gebraucht werden: nachfragen, zusammenfassen, buchstabieren, um langsames Sprechen bitten und wichtige Informationen wiederholen.

Die Gruppe begann daraufhin, Telefonsituationen gezielt zu üben. Zuerst arbeiteten sie mit festen Redemitteln: „Könnten Sie das bitte wiederholen?“, „Ich buchstabiere meinen Namen“, „Habe ich Sie richtig verstanden, dass ...?“ Später wurden die Übungen realistischer. Die Lernenden saßen Rücken an Rücken, damit sie sich nicht sehen konnten. Manchmal sprach die Lehrerin schneller, manchmal gab es Hintergrundgeräusche. Sofia fand das anfangs unangenehm, aber sie merkte, dass nicht perfektes Deutsch entscheidend war, sondern Kontrolle über die Situation.

Nach einigen Wochen rief Sofia wieder selbst in einer Praxis an. Sie verstand nicht jedes Wort, aber sie blieb ruhiger. Als sie eine Uhrzeit nicht sicher verstanden hatte, bat sie darum, den Termin noch einmal zu wiederholen. Dann wiederholte sie selbst Datum und Uhrzeit. Das Gespräch war nicht elegant, aber erfolgreich. Zum ersten Mal hatte Sofia das Gefühl, nicht nur Deutsch zu lernen, sondern sprachlich handlungsfähiger zu werden.

Der Text zeigt, warum Telefonieren auf Deutsch für viele Lernende eine besondere Hürde ist. Es fehlt visuelle Unterstützung, die Reaktion muss schnell kommen, und kleine Missverständnisse können praktische Folgen haben. Gleichzeitig ist Telefonieren eine wichtige Form sozialer Teilhabe. Wer Termine, Fragen und Probleme selbst telefonisch klären kann, wird

unabhängiger. Deshalb sollte Telefonieren nicht erst dann geübt werden, wenn es im Alltag dringend nötig ist.



Fragen zum Text

1. Warum vermied Sofia Telefongespräche auf Deutsch?

2. Was konnte Sofia im Alltag schon auf Deutsch erledigen?

3. Warum reichte Sofias Vorbereitung vor Telefonaten oft nicht aus?

4. Was fehlt am Telefon im Vergleich zu einem direkten Gespräch?

5. Warum waren Namen, Uhrzeiten und Zahlen besonders schwierig?

6. Was passierte beim Anruf in der Hautarztpraxis?

7. Warum schämte sich Sofia in der Arztpraxis-Situation?

8. Warum waren E-Mails für Sofia nur eine teilweise Lösung?

9. Was erkannte Sofia über Telefonieren?

10. Welche Strategien übte die Gruppe in der Sprachschule?

11. Warum saßen die Lernenden bei späteren Übungen Rücken an Rücken?

12. Welche zentrale Aussage macht der Text?

Multiple Choice

1. Warum hatte Sofia besonders vor Telefonaten Angst?

- ☐ A) Weil sie am Telefon keine visuellen Hilfen hatte.
- ☐ B) Weil sie Deutsch grundsätzlich nicht verstand.
- ☐ C) Weil sie nie einen Sprachkurs besucht hatte.
- ☐ D) Weil sie keine Telefonnummern kannte.

2. Was tat Sofia vor einem Anruf?

- ☐ A) Sie schrieb sich Sätze und wichtige Wörter auf.
- ☐ B) Sie rief immer ohne Vorbereitung an.
- ☐ C) Sie bat sofort die Behörde um einen Dolmetscher.
- ☐ D) Sie schaltete ihr Handy aus.

3. Was war beim Anruf in der Hautarztpraxis schwierig?

- ☐ A) Die Mitarbeiterin stellte mehrere schnelle Fragen.
- ☐ B) Sofia musste persönlich vorbeikommen.
- ☐ C) Es gab gar keine automatische Ansage.
- ☐ D) Sofia wollte keinen Termin.

4. Warum half es Sofia nur begrenzt, andere für sich anrufen zu lassen?

- ☐ A) Weil sie dadurch langfristig abhängig blieb.
- ☐ B) Weil niemand Deutsch konnte.
- ☐ C) Weil Praxen keine Anrufe annehmen.
- ☐ D) Weil E-Mails immer verboten waren.

5. Was stellte Sofia in der Sprachschule fest?

- ☐ A) Viele andere Lernende hatten ähnliche Schwierigkeiten.
- ☐ B) Niemand kannte das Problem.
- ☐ C) Telefonieren wurde dort verboten.
- ☐ D) Alle Lernenden telefonierten perfekt.

6. Welche Strategie ist laut Text hilfreich?

- ☐ A) Wichtige Informationen wiederholen.
- ☐ B) Bei jeder Unsicherheit sofort auflegen.
- ☐ C) Möglichst schnell sprechen.
- ☐ D) Nie nachfragen.

7. Warum wurden die Übungen später realistischer?

- ☐ A) Die Lernenden konnten sich nicht sehen und mussten trotzdem reagieren.
- ☐ B) Die Lernenden lasen nur Grammatikregeln.
- ☐ C) Die Lehrerin verbot Redemittel.
- ☐ D) Alle Gespräche wurden schriftlich geführt.

8. Welche Aussage passt am besten zum Text?

- ☐ A) Telefonieren ist nur für Anfänger schwierig.
- ☐ B) Telefonieren verbindet Sprache, Reaktion und soziale Sicherheit.
- ☐ C) Telefonieren sollte man im Alltag immer vermeiden.
- ☐ D) Schriftliche Kommunikation löst alle Probleme.

Ordne zu

A	B
Sofia konnte im Alltag schon vieles erledigen	aber Telefonate machten sie weiterhin nervös.
Am Telefon fehlten ihr visuelle Hinweise	die ihr in direkten Gesprächen beim Verstehen halfen.
Namen, Uhrzeiten und Zahlen waren besonders riskant	weil kleine Fehler praktische Folgen haben konnten.
Die automatische Ansage in der Praxis	erhöhte den Druck schon vor dem Gespräch mit einer Person.
Das Seufzen der Mitarbeiterin	verstärkte Sofias Scham, obwohl Nachfragen berechtigt war.
E-Mails wirkten für Sofia sicherer	lösten aber das Problem der mündlichen Selbstständigkeit nicht.
Andere für sich telefonieren zu lassen	half kurzfristig, machte sie aber abhängig.
In der Sprachschule zeigte sich	dass viele fortgeschrittene Lernende ähnliche Hemmungen hatten.
Die Lehrerin erklärte Strategien	damit Lernende Telefongespräche besser steuern können.
Übungen Rücken an Rücken	simulierten den fehlenden Sichtkontakt am Telefon.
Sofia verstand später nicht jedes Wort	konnte aber durch Nachfragen die Situation kontrollieren.
Der Text zeigt	dass Telefonieren für soziale Teilhabe wichtig ist.

Bringe in die richtige Reihenfolge

Nr.	Satz / Ereignis	Reihenfolge
1.	Sofia übt in der Sprachschule realistische Telefonsituationen.	
2.	Sofia schreibt nach schlechten Erfahrungen lieber E-Mails.	
3.	Sofia lebt seit einem Jahr in Deutschland und kommt im Alltag schon zurecht.	
4.	Beim Anruf in der Hautarztpraxis gerät Sofia unter Druck.	
5.	Der Text zeigt Telefonieren als wichtige Form sozialer Teilhabe.	
6.	Sofia merkt, dass viele andere Lernende ähnliche Schwierigkeiten haben.	
7.	Sofia ruft später wieder selbst in einer Praxis an.	
8.	Sofia vermeidet Telefonate, obwohl sie sonst schon viel auf Deutsch kann.	
9.	Die Lehrerin erklärt Strategien für Telefongespräche.	
10.	Sofia lernt, wichtige Informationen zu wiederholen und ruhiger zu bleiben.	



Finde den Fehler im Inhalt

1. Sofia hatte im Alltag überhaupt keine Deutschkenntnisse.

2. Telefonieren fiel Sofia besonders leicht, weil sie dabei Gesichter sehen konnte.

3. Beim Anruf in der Hautarztpraxis wurde Sofia sofort ohne Fragen ein Termin gegeben.

4. Die Mitarbeiterin reagierte besonders geduldig und ermutigend.

5. Sofia bat nie andere Menschen um Hilfe beim Telefonieren.

6. In der Sprachschule zeigte sich, dass niemand sonst Probleme mit Telefonaten hatte.

7. Die Gruppe übte nur schriftliche E-Mails.

8. Der Text sagt, Telefonieren sei für Integration unwichtig.



150-180 Wörter

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Lösungen

Fragen zum Text

1. Sie vermied sie, weil sie am Telefon nervös wurde und das Gefühl hatte, viel weniger zu verstehen als im direkten Gespräch.
2. Sie konnte einkaufen, mit Kolleginnen sprechen, einfache Briefe lesen und Informationen in der Sprachschule verstehen.
3. Sie konnte nicht vorhersehen, wie schnell die andere Person spricht und welche spontanen Fragen gestellt werden.
4. Am Telefon fehlen Gestik, Mimik, Lippenbewegungen und andere visuelle Hilfen.
5. Ein kleiner Fehler bei diesen Informationen konnte praktische Folgen haben.
6. Sofia hörte zuerst eine Ansage, wurde weiterverbunden und musste dann schnell Fragen zu Versicherung, Geburtsdatum und Beschwerden beantworten.
7. Sie schämte sich, weil die Mitarbeiterin hörbar seufzte, als Sofia um Wiederholung bat.
8. E-Mails dauerten länger, und wenn andere für sie anriefen, blieb sie von Hilfe abhängig.
9. Sie erkannte, dass Telefonieren nicht nur sprachlich, sondern auch sozial und organisatorisch anspruchsvoll ist.
10. Sie übten Nachfragen, Buchstabieren, Zusammenfassen, um Wiederholung bitten und wichtige Informationen wiederholen.
11. Sie sollten die Situation realistischer machen, weil man sich am Telefon auch nicht sehen kann.
12. Der Text zeigt, dass Telefonieren eine schwierige, aber wichtige Fähigkeit für sprachliche Selbstständigkeit und Teilhabe ist.

Multiple Choice

1. A) Weil sie am Telefon keine visuellen Hilfen hatte.
2. A) Sie schrieb sich Sätze und wichtige Wörter auf.
3. A) Die Mitarbeiterin stellte mehrere schnelle Fragen.
4. A) Weil sie dadurch langfristig abhängig blieb.
5. A) Viele andere Lernende hatten ähnliche Schwierigkeiten.
6. A) Wichtige Informationen wiederholen.
7. A) Die Lernenden konnten sich nicht sehen und mussten trotzdem reagieren.
8. B) Telefonieren verbindet Sprache, Reaktion und soziale Sicherheit.

Zuordnung

1. 1. Sofia konnte im Alltag schon vieles erledigen — aber Telefonate machten sie weiterhin nervös.
2. 2. Am Telefon fehlten ihr visuelle Hinweise — die ihr in direkten Gesprächen beim Verstehen halfen.

Lösungen

Zuordnung (Fortsetzung)

3. 3. Namen, Uhrzeiten und Zahlen waren besonders riskant — weil kleine Fehler praktische Folgen haben konnten.
4. 4. Die automatische Ansage in der Praxis — erhöhte den Druck schon vor dem Gespräch mit einer Person.
5. 5. Das Seufzen der Mitarbeiterin — verstärkte Sofias Scham, obwohl Nachfragen berechtigt war.
6. 6. E-Mails wirkten für Sofia sicherer — lösten aber das Problem der mündlichen Selbstständigkeit nicht.
7. 7. Andere für sich telefonieren zu lassen — half kurzfristig, machte sie aber abhängig.
8. 8. In der Sprachschule zeigte sich — dass viele fortgeschrittene Lernende ähnliche Hemmungen hatten.
9. 9. Die Lehrerin erklärte Strategien — damit Lernende Telefongespräche besser steuern können.
10. 10. Übungen Rücken an Rücken — simulierten den fehlenden Sichtkontakt am Telefon.
11. 11. Sofia verstand später nicht jedes Wort — konnte aber durch Nachfragen die Situation kontrollieren.
12. 12. Der Text zeigt — dass Telefonieren für soziale Teilhabe wichtig ist.

Reihenfolge

1. 1. Sofia lebt seit einem Jahr in Deutschland und kommt im Alltag schon zurecht.
2. 2. Sofia vermeidet Telefonate, obwohl sie sonst schon viel auf Deutsch kann.
3. 3. Beim Anruf in der Hautarztpraxis gerät Sofia unter Druck.
4. 4. Sofia schreibt nach schlechten Erfahrungen lieber E-Mails.
5. 5. Sofia merkt, dass viele andere Lernende ähnliche Schwierigkeiten haben.
6. 6. Die Lehrerin erklärt Strategien für Telefongespräche.
7. 7. Sofia übt in der Sprachschule realistische Telefonsituationen.
8. 8. Sofia ruft später wieder selbst in einer Praxis an.
9. 9. Sofia lernt, wichtige Informationen zu wiederholen und ruhiger zu bleiben.
10. 10. Der Text zeigt Telefonieren als wichtige Form sozialer Teilhabe.

Fehler finden

1. Sofia konnte im Alltag schon vieles auf Deutsch erledigen.
2. Telefonieren war schwierig, weil Gestik, Mimik und Lippenbewegungen fehlten.
3. Sie musste zunächst Ansagen hören und Fragen zu Versicherung, Geburtsdatum und Beschwerden beantworten.

Lösungen

Fehler finden (Fortsetzung)

4. Die Mitarbeiterin seufzte hörbar, als Sofia um Wiederholung bat.
5. Manchmal bat sie eine Kollegin, für sie anzurufen.
6. Viele andere Lernende kannten ähnliche Schwierigkeiten.
7. Die Gruppe übte gezielt Telefonsituationen mit Redemitteln und realistischen Bedingungen.
8. Der Text zeigt, dass Telefonieren eine wichtige Form sozialer Teilhabe und Selbstständigkeit ist.