|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **VII-2 –** **EINEN ANRUF ENTGEGEN-NEHMEN****Verschiedene Aktionen:** | **Grad der Unselbstständigkeit: von 0 bis 4** | **Reihenfolge eingehalten: ok oder ko** | **Beobachtungen :** **Irrtümer, geleistete Hilfestellungen, Kommentare** | **Erschwerende Faktoren** | **Defizit-Hypothese** |
| EMOTIONALE, AFFEKTIVE UND AUF DAS VERHALTEN ZURÜCKZUFÜHRENDE FAKTOREN | AUF DIE UMGEBUNG ZURÜCKZUFÜHRENDE FAKTOREN | SENSORIELLE UND MOTORISCHE FUNKTIONEN | ARBEITSSPEICHER | LANGZEITGEDÄCHTNIS | GNOSTISCHE UND PRAXISCHE FUNKTIONEN | SPRACHE | AUFMERKSAMKEITSFUNKTIONEN | EXEKUTIVE FUNKTIONEN |
| **(1) Den Hörer abnehmen, wenn das Telefon klingelt** | 0 1 2 3 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **(2) Den Hörer ans Ohr halten** | 0 1 2 3 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **(3) Den Anrufer begrüßen und gegebenenfalls fragen, wer am Apparat ist** | 0 1 2 3 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **(4) Eine Nachricht entgegennehmen**a) Sich die Nachricht anhören | 0 1 2 3 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| b) Auf angemessene Weise auf den Inhalt der Nachricht antworten und reagieren (z.B. mitschreiben, wenn nötig, um nichts zu vergessen)  | 0 1 2 3 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| c) Falls die Nachricht an eine dritte Person weitergeleitet werden soll, die dazu gehörigen Informationen, wie Inhalt, Name des Anrufers, für wen die Nachricht bestimmt ist, Datum des Anrufs, usw... notieren  | 0 1 2 3 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| d) Wenn die Nachricht nicht für einen selbst bestimmt ist, dem Anrufer sagen, dass man sie weiterleiten wird | 0 1 2 3 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| e) Sich beim Anrufer für den Anruf bedanken  | 0 1 2 3 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| f) Sich vom Anrufer verabschieden | 0 1 2 3 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| g) Den Hörer auflegen | 0 1 2 3 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| h) Darauf achten, dass die Nachricht nicht vergessen wird und z.B. gut sichtbar für die Person, für die sie bestimmt ist, hinlegen | 0 1 2 3 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Oder****(4)** Der Anrufer braucht eine Auskunft a) Sich die Frage nach einer Auskunft anhören | 0 1 2 3 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| b) Diese, wenn nötig, aufschreiben | 0 1 2 3 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| c) Direkt auf die Anfrage antworten, wenn die Antwort bekannt istOderc) Erst nach der Antwort suchen und sie dann mitteilen | 0 1 2 3 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| d) Wenn der Anrufer keine weiteren Anliegen hat, sich von ihm verabschieden | 0 1 2 3 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| e) Den Hörer auflegen | 0 1 2 3 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Oder(4) **Mit einem/einer Bekannten Neuigkeiten austauschen**a) Den Anrufer begrüßen | 0 1 2 3 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| b) Den Anrufer fragen, wie es ihm geht | 0 1 2 3 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| c) Mit Kommentaren oder Fragen auf das, was er sagt, reagieren | 0 1 2 3 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| d) Auf seine Fragen antworten, die letzten Neuigkeiten bereden, usw... | 0 1 2 3 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| e) Wenn die Unterhaltung beendet ist, sich vom Anrufer verabschieden | 0 1 2 3 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| f) Den Hörer auflegen | 0 1 2 3 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |