



# Inklusion – auch dank Gebärdensprache

Gelingende Kommunikation ist Grundlage für Inklusion.  
Wie kann diese in öffentlichen Stellen mit schwerhörigen und  
gehörlosen Menschen ermöglicht werden?

Text: Cristian Cardoso und Mirjam Münger, Sozialarbeitende Beratung für Schwerhörige und Gehörlose Bern

Menschen mit einer Hörbehinderung befinden sich, wie hörende Menschen auch, in unterschiedlichen Lebenslagen. Sie können von Erwerbslosigkeit, Sucht, familiären, finanziellen oder anderen Schwierigkeiten betroffen sein. Die grosse Mehrheit der schwerhörigen und gehörlosen Menschen erhält zudem keine Invalidenrente.<sup>1</sup> Je nach Situation gelangen sie mit ihren Fragen an das RAV, an den Sozialdienst oder an andere Stellen des Sozialbereichs. In diesem Artikel begleitet uns Herr Z., der eine Situation veranschaulicht, die Sozialarbeitende der *Beratung für Schwerhörige und Gehörlose* (BFSUG)<sup>2</sup> bereits erlebt haben.

Herr Z. ist gehörlos und sucht bereits seit längerem eine Arbeit. Wegen fehlender Ersparnisse muss er sich nach der Aussteuerung beim Sozialdienst anmelden.

Viele Personen sind in der Kommunikation und im Umgang mit hörbehinderten Menschen im ersten Moment unsicher. Aber: Meistens kann direkt und unkompliziert mit der betroffenen Person geklärt werden, wie kommuniziert werden soll, beispielsweise mit Papier und Stift oder einem Handy.

Auf dem Sozialdienst sind die Angestellten verunsichert, weil Herr Z. in Gebärdensprache und vereinzelt mit schwer verständlichen Lauten kommuniziert. Er schreibt Worte auf einen Zettel, z. B. «kein Geld». Die Mitarbeiterin am Empfang ist verwirrt. Schliesslich händigt sie Herrn Z. Anmeldeformulare für die Sozialhilfe aus.

Nachdem er die Formulare eingereicht hat, erhält er einen Termin für ein Gespräch mit der Sozialarbeiterin A. Herr Z. mailt der Sozialarbeiterin A. und bittet sie, eine\*n Gebärdensprachdolmetscher\*in für das Gespräch zu organisieren. Sozialarbeiterin A. ist von dieser E-Mail irritiert, da sie denkt, die betroffene Person selbst müsse sich um Unterstützung kümmern. Sie bittet Herrn Z. daher, selbst eine Person zu organisieren, die dolmetschen kann.

Staatliche Leistungserbringer dürfen gemäss Art. 8 Abs. 2 der Bundesverfassung Menschen mit einer Behinderung nicht diskriminieren. Dies wird im Behindertengleichstellungsgesetz (BehiG) konkretisiert. Die Leistungen eines öffentlichen Dienstleisters müssen somit für Betroffene barrierefrei zur Verfügung stehen. Das bedeutet, dass Dienstleistende Vorkehrungen treffen müssen, damit der Zugang zu Leistungen ermöglicht wird oder es nicht zu stark erschwerenden Bedingungen für Betroffene kommt. Für die Dienstleistungsstellen bedeutet das in Bezug auf schwerhörige und gehörlose Menschen, Vorkehrungen für eine gelingende Kommunikation zu schaffen, beispielsweise durch das Beiziehen von professionellen Gebärdensprachdolmetschenden.

Procom (die Stiftung, die Gebärdensprachdolmetschende vermittelt) orientiert Frau A. darüber, dass sie Gebärdensprachdolmetscher\*innen via Online-Formular der Website bestellen kann.<sup>3</sup> Da die öffentlichen Stellen gemäss BehiG verpflichtet seien, die Dolmetschdienstleistung zu bezahlen, werde die Bestellung bestenfalls von ihnen getätigt. Von dieser Bestimmung sind alle im Team überrascht, aber dann füllt Frau A. das Bestellformular aus.

Menschen mit einer Hörbehinderung haben unterschiedliche Kommunikationsressourcen. Darum ist es wichtig, adäquat auf ihre Ressourcen zu antworten und so zur Inklusion beizutragen. Erfahrungsgemäss haben sich hierfür folgende Strategien bewährt:

- direkter und konstanter Blickkontakt
- Hochdeutsch sprechen
- kurze und klare Sätze formulieren
- auf gute Beleuchtung achten und Gegenlicht vermeiden
- bei Schwierigkeiten: aufschreiben/visualisieren
- professionelle Schrift- oder Gebärdensprachdolmetscher\*innen organisieren

Viele Menschen mit einer Hörbehinderung müssen von den Lippen absehen. Folglich muss der Mund unverdeckt und der

betroffenen Person zugewandt sein. Das Lippenabsehen macht aber nur 25 bis 30 Prozent aus, da viele Laute sehr ähnlich aussehen. Manche, z. B. Kehllaute (ch, g, k) sind nicht erkennbar. Menschen, die absehen, müssen aus vielen einzelnen Bruchstücken einen Zusammenhang konstruieren, was sehr anstrengend ist. Das führt oft dazu, dass Gesagtes anders oder gar nicht verstanden wird. Vor lauter Anstrengung, Gesagtes verstehen zu wollen, kommt es vor, dass Informationen inhaltlich nicht verstanden und nicht in einen Zusammenhang gebracht werden. Da die Hörbehinderung und ihre Auswirkungen sehr unterschiedlich sind, muss individuell abgeklärt werden, wie die Kommunikation am besten gestaltet wird. Konkret kann das bedeuten, dass mehr Zeit für ein Gespräch eingeplant und die erwähnten Strategien so gut wie möglich umgesetzt werden.

.....  
 Beim Gespräch mit Herrn Z. ist Frau A. fasziniert, wie leicht die Kommunikation via Dolmetscherin gelingt. Sie ist froh, zu erfahren, dass Herr Z. bei der Beratung für Schwerhörige und Gehörlose zusätzliche Unterstützung bekommen kann.

### Inklusion und Gleichheit garantieren

Eine Hörbehinderung wirkt sich in verschiedenen Lebensbezügen aus: auf den Spracherwerb, das Sprachverständnis sowie die Fähigkeit, Verstandenes mit anderen Informationen sinnvoll zu verknüpfen. Deshalb kommt es vor, dass Informationen, obschon sie aufgenommen wurden, nicht weiterver-

arbeitet werden. Daher hilft es schwerhörigen und gehörlosen Menschen, nochmals auf Abmachungen und Informationen aufmerksam zu machen. Die BFSUG kann in solchen Situationen eine Anlaufstelle für Fachkräfte, Angehörige von Betroffenen oder sonstige Interessierte sein. Die Sozialarbeitenden haben Erfahrung in der Kommunikation mit Hörbehinderten. Mögliche Angebote können sein:

- Begleitung zu Terminen
- Zeit, um Strukturen und Abläufe nochmals zu erklären
- Informationen über Hilfsmittel und Dienstleistungen für schwerhörige und gehörlose Menschen
- Austausch, wie gelingende Kommunikation gestaltet werden kann

Das übergeordnete Ziel muss sein, die Inklusion und Gleichbehandlung von Menschen mit einer Hörbehinderung sicherzustellen. Das beinhaltet, direkt mit den Betroffenen zu klären, was sie brauchen, um ihre Rechte und Pflichten wahrzunehmen. Hier kann die Soziale Arbeit einen wichtigen Beitrag leisten. •

### Fussnoten

1 Eine Hörbehinderung alleine begründet aktuell keine Rente, da seitens IV davon ausgegangen wird, dass hörbehinderte Menschen sich mit Hilfsmitteln im Arbeitsmarkt eingliedern können. In der Praxis ist dies zumeist anspruchsvoll.

2 [www.bfsug.ch](http://www.bfsug.ch).

3 [www.procom-deaf.ch/de/Bestellformular-Kontakt.aspx](http://www.procom-deaf.ch/de/Bestellformular-Kontakt.aspx).

