

Gemeinsame Empfehlungen zu Personalschulungen zum Thema "Umgang mit hörgeschädigten Kunden"

Vorbemerkungen

In Deutschland leben ca. 14 Millionen hörgeschädigte Menschen. Trotz des medizinischen und technischen Fortschritts können viele von ihnen gesprochene Sprache nicht oder nur teilweise auf akustischem Wege verstehen. Während sich die ca. 80.000 Gehörlosen vor allem mit der Gebärdensprache verständigen, kommunizieren Schwerhörige und Spätertaubte überwiegend lautsprachlich. Zum Verstehen gesprochener Sprache sind viele Hörgeschädigte neben guten akustischen Bedingungen und bestimmten technischen Hilfen auch auf das Absehen der Sprache vom Mund des Gesprächspartners bzw. schriftliche Notizen angewiesen.

Bedarf für Personalschulungen

Publikumsverkehr bedeutet, mit unterschiedlichsten Menschen in Kontakt zu kommen, auch mit hörbehinderten Menschen. Doch woran erkennt man Hörgeschädigte? Wie soll man sich ihnen gegenüber verhalten? Wie kann man die eigene Sprech- bzw. Schreibweise an ein hörgeschädigtes Gegenüber anpassen? Und wo gibt es Grenzen, die ohne den Einsatz von GebärdensprachdolmetscherInnen bzw. anderen Kommunikationshilfen nicht überwunden werden können?

Allgemeine Schulungen für den Umgang mit Kunden bzw. Informationen über verschiedene Behinderungen reichen nicht aus, um angemessen mit den verschiedenen Gruppen hörgeschädigter Menschen kommunizieren zu können. Das Personal von Handel und öffentlichen sowie privaten Dienstleistern benötigt dazu spezielle Schulungen. Für einen Einstieg und erste praktische Übungen genügt bereits ein Seminar von einem halben bis einem Tag Dauer.

Der Deutsche Schwerhörigenbund e.V. hat ein Personalschulungskonzept entwickelt, das zeitlich und inhaltlich flexibel an die jeweiligen Bedürfnisse angepasst werden kann. Dabei wird sowohl auf Fragen der Kommunikation mit schwerhörigen, gehörlosen und ertaubten Menschen als auch auf die technische Ausstattung eingegangen. Die Schulungen werden von hörgeschädigten Mitgliedern des Deutschen Schwerhörigenbundes selbst durchgeführt.

Bei Interesse wenden Sie sich bitte an die:

Bundesgeschäftsstelle des Deutschen Schwerhörigenbund e.V.

Sophie-Charlotten-Str. 23 A

14059 Berlin

Telefon: 030 / 47 54 11 14

Telefax: 030 / 47 54 11 16

E-Mail: dsb@schwerhoerigen-netz.de

Update: Februar 2014