



HOCHSCHULE LANDSHUT
HOCHSCHULE FÜR ANGEWANDTE WISSENSCHAFTEN

Fakultät Soziale Arbeit

Bachelorarbeit

**SPEZIFIKA EINER BERATUNG
FÜR GEHÖRLOSE**

Vorgelegt von: Jana Göllner

Matrikelnummer: 1090200

Fachsemester: 7

Studiengang: Soziale Arbeit B.A.

Gutachterin: Prof. Dr. phil. Maria Ohling

Abgabetermin: 01. April 2021

Abstract

Die vorliegende Bachelorarbeit befasst sich mit der Thematik Beratung für Gehörlose. Hierbei wird zunächst der Charakter von Beratung in der Sozialen Arbeit im Allgemeinen beschrieben. Anschließend erfolgt die Festlegung der Zielgruppe Gehörloser, indem ethnisch Gehörlose von Menschen mit Hörbehinderung abgegrenzt werden. Folgend wird näher auf die kulturellen sowie sprachlichen Merkmale der Gehörlosengemeinschaften eingegangen. In einem weiteren Schritt wird das Recht auf barrierefreie Kommunikation akzentuiert. Zuletzt werden die bestehenden Angebote der Gebärdensprachkurse und der Gehörlosenberatung in Bayern vorgestellt.

Im Rahmen der empirischen Forschung werden sechs erfahrene Gehörlosenberaterinnen zu ihren Praxiserfahrungen sowie zu ihrer Einschätzung des bestehenden Beratungsangebotes in Bayern interviewt. Das Ziel der Forschung ist unter Berücksichtigung sowohl der theoretischen als auch der empirischen Daten Spezifika einer Beratung für Gehörlose sowie Aspekte einer optimalen Gehörlosenberatung zu identifizieren. Die Ergebnisse dieser Arbeit können einerseits Berufseinsteiger*innen als Informationsquelle über die Arbeit mit der Zielgruppe Gehörloser, andererseits den bereits tätigen Berater*innen als Orientierungshilfe bei der Weiterentwicklung ihrer Fachkompetenzen sowie bei der Gestaltung von Beratungsangeboten dienen.

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis	1
Danksagung	2
I. Einleitung.....	3
II. Gesprächsführung und Beratung in der Sozialen Arbeit.....	5
1. Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit.....	5
2. Beratung in der Sozialen Arbeit.....	6
2.1. Phasen des Beratungsverlaufs	8
2.1.1. Anfangsphase.....	8
2.1.2. Mittelphase.....	9
2.1.3. Endphase	10
2.2. Anforderungen an Fachkräfte.....	11
2.3. Wirksamkeitsfaktoren	13
III. Gehörlosengemeinschaften und Gebärdensprachen	16
3. Abgrenzung zwischen Menschen mit Hörbehinderung und Gehörlosen	16
4. Gehörlosengemeinschaften.....	18
4.1. Innere Beziehungen.....	22
4.2. Beziehungen nach außen.....	27
5. Gebärdensprachen.....	29
6. Das Recht auf barrierefreie Kommunikation.....	33
6.1. Geschriebenes Deutsch	34
6.2. Deutsche Gebärdensprache	35
7. Angebote in Bayern	36
7.1. Gebärdensprachkurse in Bayern.....	36
7.2. Beratungsstellen für Gehörlose in Bayern	37
IV. Empirische Forschung	39
8. Eingrenzung des Forschungsthemas und Hypothesenentwicklung.....	39
9. Forschungsdesign	42
10. Auswertung der empirischen Daten.....	45
11. Interpretation der empirischen Daten im Kontext theoretischer Annahmen	62
V. Ergebnisse.....	71
VI. Fazit	74

Literaturverzeichnis	76
Anhang	80
Ehrenwörtliche Erklärung.....	215
Bibliothekserklärung	216

Abkürzungsverzeichnis

BGG	Behindertengleichstellungsgesetz
CI-Träger*innen	Cochlea-Implantat-Träger*innen
CODA-Kinder	Children of Deaf Adults = hörende Kinder gehörloser Eltern
DGS	Deutsche Gebärdensprache
EUTB	Ergänzende Unabhängige Teilhabeberatung
IFSW	International Federation of Social Workers
LBG	lautsprachbegleitende Gebärden
LGBTQ+	Lesbian, Gay, Bisexual, Transgender, Queer
SGB I	Sozialgesetzbuch Erstes Buch – Allgemeiner Teil
SGB IX	Sozialgesetzbuch Neuntes Buch – Rehabilitation und Teilhabe von Menschen mit Behinderungen
UN-BRK	Die Behindertenrechtskonvention der Vereinten Nationen

Danksagung

Zum Gelingen dieser Bachelorarbeit haben mehrere Personen beigetragen. An dieser Stelle möchte ich allen Beteiligten meinen herzlichen Dank aussprechen.

An erster Stelle danke ich Prof. Dr. phil. Maria Ohling und Prof. Dr. phil. Clemens Dannenbeck für ihre Anregungen und Ratschläge.

Ein besonderes Dankeschön gebührt allen interviewten Fachkräften. Ohne ihre Bereitschaft ihre Praxiserfahrungen mit mir zu teilen, hätte diese Arbeit nicht entstehen können.

I. Einleitung

In der Mehrheitsgesellschaft wird generell angenommen, Gehörlose seien Menschen mit einer Hörbehinderung, die zur Kommunikation Gesten, die sogenannte Gebärdensprache, nutzen. Nur wenige wissen, wie fern von der Realität diese Annahme ist.

In der Wirklichkeit bilden Gehörlose eine ethnische Gruppe mit eigenen Werten, Normen und Bräuchen. Die Deutsche Gebärdensprache ist eine komplexe, eigenständige Sprache, die sich sowohl von dem deutschen Wortschatz als auch von der deutschen Grammatik völlig unterscheidet. Da in der Sozialen Arbeit mit Gehörlosen ihre sprachlichen sowie kulturellen Besonderheiten zu berücksichtigen sind, zeichnen sich die Angebote durch spezifische Merkmale aus.

Die vorliegende Bachelorarbeit konzentriert sich auf Beratung für Gehörlose. Um den Forschungsgegenstand zu klären, wird zunächst Beratung in der Sozialen Arbeit im Allgemeinen beschrieben. In dem nächsten Schritt erfolgt nach der Abgrenzung der ethnischen Gruppe Gehörloser von Menschen mit Hörbehinderung, eine theoretische Untersuchung der kulturellen Spezifika von Gehörlosengemeinschaften und der linguistischen Eigenschaften von Gebärdensprachen. Da der Lebensalltag Gehörloser durch strukturelle Barrieren geprägt ist, wird in einem eigenständigen Kapitel das Recht auf barrierefreie Kommunikation akzentuiert und anschließend unter Berücksichtigung des Sozialisationsverlaufs Gehörloser sowie des Standes der Gehörlosenpädagogik begründet, warum geschriebenes Deutsch nicht als barrierefreie Kommunikationsform gilt. Um eine Übersicht über die bestehenden Angebote in Bayern zu verschaffen, werden schließlich Gebärdensprachkurse sowie Beratungsstellen für Gehörlose vorgestellt.

Die theoretische Untersuchung ist durch Fachliteratur, wissenschaftliche Studien, Broschüren der Gehörlosenverbände sowie Internetrecherche gestützt. Anhand der theoretischen Erkenntnisse werden Hypothesen formuliert und diese anschließend empirisch überprüft. Die empirische Forschung wird nach der Methode eines leitfadengestützten Expert*inneninterviews durchgeführt, indem drei gehörlose und drei hörende Gehörlosenberaterinnen zu ihren Praxiserfahrungen sowie zu ihrer Einschätzung des bestehenden Beratungsangebotes in Bayern befragt werden. Die erhobenen Daten werden nach der Methode der qualitativen Inhaltsanalyse von Philipp Mayring ausgewertet und daraufhin in Bezug auf die aufgestellten Hypothesen interpretiert.

Zu der abschließenden Formulierung der Erkenntnisse werden sowohl die theoretischen als auch die empirischen Daten herangezogen. Aus diesen werden Spezifika einer Beratung für

Gehörlose identifiziert und Aspekte herausgearbeitet, die für die Qualitätssicherung eines professionellen Beratungsangebotes maßgeblich sind.

Das Ziel dieser Bachelorarbeit ist nicht auf Mängel hinzuweisen, zu kritisieren oder zu belehren. Da die Soziale Arbeit eine Menschenrechtsprofession ist, die sich für gleichberechtigte gesellschaftliche Teilhabemöglichkeiten einsetzt und Diversität in der Gesellschaft fördert, sind die Anliegen der Autorin auf Bedürfnisse gehörloser Klient*innen hinzuweisen, den Gehörlosenberater*innen eine Orientierungshilfe für die Weiterentwicklung ihrer Fachkompetenzen anzubieten sowie Denkanstöße für die Gestaltung eines Beratungsangebotes zu geben, das sowohl eine barrierefreie Kommunikation sichert als auch die kulturelle Identität Gehörloser wahrt. Darüber hinaus können die Informationen über Beratungsarbeit mit der Zielgruppe Gehörloser neuen Gehörlosenberater*innen bei ihrem Berufseinstieg nützen.

II. Gesprächsführung und Beratung in der Sozialen Arbeit

1. Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit

In der Sozialen Arbeit gilt Gesprächsführung als elementarer Bestandteil der direkten Klientenarbeit. Als kooperative, dialogische Handlung erschließt sie Ressourcen, fördert Selbsthilfe und trägt somit maßgeblich zur Problemlösung. Das Gespräch hat in dem Hilfeprozess eine zentrale Bedeutung für die Bearbeitung von dem subjektiven Erleben der Klient*innen, für ihre Identitätsbildung, für die Entschärfung von problematischen Situationen, für die Anbahnung von Veränderungsprozessen und schließlich für die Erhöhung der gesellschaftlichen Teilhabemöglichkeiten. (Widulle, 2011)

Als Urheber der sozialarbeiterischen Gesprächsführung gilt Carl Rogers. Durch seine Beschreibung von grundlegenden Prinzipien leistete er die Vorarbeit für eine professionelle Beratung. Seine Postulate sind bisher für allgemeingültig gehalten und finden sich in allen Methoden der Gesprächsführung wieder. In seinem personenzentrierten Ansatz, basierend auf der humanistischen Psychologie, spielt das positive Menschenbild der tätigen Fachkraft in dem Hilfeprozess eine zentrale Rolle. Die grundlegenden Prämissen einer erfolgreichen Bearbeitung von Problemlagen sind Authentizität, Wertschätzung und Empathie. Rogers war der Ansicht, dass alleinig Gespräche, wenn sie auf der bedingungslosen, positiven Zuwendung basieren, die Problemursachen lösen können. (Gilly, 2009)

Wenn die Gesprächspartner*innen absichtlich feindselig argumentieren, sich gegenseitig Unkenntnis oder Inkompetenz unterstellen, das Gesprächsthema sabotieren oder unerfüllbare Forderungen stellen, blockieren sie wiederum den Problemlöseprozess und beeinträchtigen die Lösungsversuche. Widulle (2011) bezeichnet diese konfliktzentrierten, eskalierenden Eingriffe als Killerphrasen und warnt vor ihrer Anwendung im Hilfesgesprächen.

Zu den häufigsten Gesprächsformen in der Sozialen Arbeit gehören das Anamnesegespräch, Erstgespräch, Gruppengespräch, Feedbackgespräch, Informationsgespräch, Krisengespräch und vieles mehr. (Widulle, 2011) In den folgenden Abschnitten wird eine besondere Aufmerksamkeit dem Beratungsgespräch gewidmet.

Die große Vielfalt an Gesprächsformen erfordert ein breites Repertoire an Methoden zur Gesprächsführung. Seit Jahren gibt es starke Trends zu personenzentrierten, schulenübergreifenden und an der Wirksamkeit orientierten Modellen. Zu den grundlegenden Methoden gehören

die kooperative, lösungsorientierte sowie motivierende Gesprächsführung. (Stimmer, Ansen, 2016)

2. Beratung in der Sozialen Arbeit

Beratung ist eine spezialisierte und professionalisierte Form der helfenden Gesprächsführung, die auf die Lösung von sozialen Problemen zielt. Von dem allgemeinen Gesprächsbegriff unterscheidet sich Beratung vor allem durch die eindeutige Verteilung von Rollen sowie Aufgaben und deren Bearbeitung zwischen der beratenden und der ratsuchenden Person. Eine professionelle Fachkraft sorgt durch strukturierte Gesprächsführung dafür, dass die Akteure akzeptable Beziehungsregeln miteinander aushandeln, sich gegenseitig über Sachverhalte informieren sowie ihr emotionales Erleben zum Ausdruck bringen und schließlich gemeinsam Maßnahmen zur Problembewältigung planen. (Widulle, 2011)

Das Anliegen einer professionellen Beratung ist Menschen bei der Bewältigung von lebenspraktischen (z.B. bei der Haushaltsführung, Alltagsstrukturierung usw.), psychischen (z.B. bei Sucht, psychischen Erkrankungen usw.), körperlichen (z.B. bei Behinderungen, Krankheiten usw.), wirtschaftlichen (z.B. bei Arbeitslosigkeit, Schulden usw.) oder sozialen (z.B. bei Konflikten in der Partnerschaft, bei der Erziehung usw.) Problemen so zu unterstützen, dass sie diese künftig in eigener Regie lösen können. Dafür soll die Fachkraft den Ratsuchenden eine differenzierte Einsicht in ihre Konfliktlage ermöglichen, ihre Veränderungsmotivation anregen, das Vertrauen in die eigenen Stärken und Selbststeuerungskompetenzen wecken sowie ein problemlösendes Verhalten fördern, und zwar nicht alleinig durch helfende Gespräche, sondern auch durch Interventionen. (Stimmer, Ansen, 2016) Die beratende Person trägt aktiv zur Problemlösung durch Ressourcenbeschaffung, Organisation der beanspruchten Maßnahmen, Informationen- sowie Leistungsvermittlung bei. (Widulle, 2011) Die Verantwortung für das Erreichen gesetzter Ziele liegt dabei immer an dem*der Ratsuchenden.

Die unternommenen Interventionen richten sich entweder auf die ratsuchende Person selbst, beispielsweise durch Ermittlung von alternativen Bewältigungsstrategien und Förderung von einem Perspektivenwechsel oder auf die Optimierung der äußeren Umstände, beispielsweise durch Erschließung von infrastrukturellen Ressourcen bzw. durch Verwirklichung von rechtlichen Ansprüchen. Somit trägt die Beratungsarbeit neben der Überwindung von individuellen Notlagen auch zu einem Chancenausgleich in Hinsicht auf eine gleichberechtigte soziale Teilhabe bei. (Stimmer, Ansen, 2016)

Faktoren, die den Verlauf von Beratungsprozessen maßgeblich beeinflussen, sind nach Widulle (2011):

- Der Kontext des Beratungsgespräches: Eine besondere Erschwernis stellt die Beratung in Zwangskontexten und in Institutionen wie Gefängnisse, psychiatrische Kliniken oder geschlossene Heime dar.
- Die Vorgeschichte und der Anlass: Beratungsgespräche kann man nur begrenzt inhaltlich vorbereiten. In einem laufenden Beratungsprozess kann es zwischen den einzelnen Terminen immer wieder zu Veränderungen bei den Ratsuchenden kommen. Von daher ist es kaum vorhersehbar, was die Ratsuchenden mit ins Gespräch bringen.
- Die Ziele und Inhalte: Die Themenauswahl fokussiert die Ziele, die idealerweise in der Anfangsphase der Beratung kooperativ verhandelt werden.
- Personen und Persönlichkeiten: Es ist besonders wichtig die Persönlichkeitsmerkmale, Werthaltungen, kulturelle Besonderheiten, die Biographie sowie Lebenswelt von Ratsuchenden zu achten.
- Beziehungsstrukturen: Beratungsgespräche zeichnen sich durch eine prinzipielle Asymmetrie zwischen den Akteuren aus. Wenn die Ressourcen und Selbsthilfepotentiale bei den Ratsuchenden aktiviert werden sollen, muss diese Asymmetrie im Verlauf des Beratungsprozesses aufgehoben oder mindestens reduziert werden.
- Die Gesprächsform und -methoden: Die Vielfalt von Problemlagen erfordert eine interdisziplinäre Sichtweise sowie methodenübergreifende Praxis. Konkrete Methoden der Gesprächsführung müssen gewissenhaft ausgewählt und flexibel kombiniert werden.

In den letzten Jahren ist Beratung in der Sozialen Arbeit durch tendenzielle Veränderungen geprägt, etwa was das Ausmaß und den Charakter von professionellen Interventionen angeht. Wie in dem gesamten sozialarbeiterischen Handeln, wird von einer Defizitorientierung abgesehen. Beratende bemühen sich in erster Linie um Aktivierung des Selbsthilfepotenzials ihrer Klientel. Die einzelnen Sitzungen werden eher kürzer gehalten, dafür finden sie häufiger statt. Sie sind lebenswelt- sowie sozialraumorientiert ausgerichtet. Die Ratsuchenden erhalten Anstöße außerhalb der Beratung an der Problembewältigung zu arbeiten. (Stimmer, Ansen, 2016)

2.1. Phasen des Beratungsverlaufs

Sue Culley hat im Jahr 1991 den Beratungsprozess in drei Phasen aufgeteilt. Wie sie selbst betont, ist Beratung in der Wirklichkeit *„kein klarer linearer Handlungskomplex mit einer definierten Struktur und gegeneinander abgrenzbaren Stadien“* (Culley, 2011). Das Modell liefert ein vereinfachtes statisches Bild eines idealtypischen Verlaufs. Es kann als ein Meta-Modell der Beratung dienen, da es in diverse methodische Ansätze integriert werden kann. Dieses Modell wird für seine Übersichtlichkeit und universelle Anwendbarkeit zu der Beschreibung des Beratungsprozesses in der vorliegenden Arbeit verwendet.

2.1.1. Anfangsphase

Der Anfang einer Beratung ist von fundamentaler Bedeutung für ihren weiteren Verlauf. In dieser Phase wird die Arbeitsbeziehung zwischen dem*der Beratenden und dem*der Ratsuchenden aufgebaut. Von der Qualität dieser Beziehung hängt der Beratungserfolg bzw. -misserfolg wesentlich ab. Es ist unwahrscheinlich, dass sich die Ratsuchenden dem*der Berater*in anvertrauen und mit ihm*ihr kooperieren, wenn sie ihn*sie nicht für vertrauenswürdig und zuverlässig halten. Die Beratungsbeziehung wird als wichtiger Wirksamkeitsfaktor in dem Kapitel 2.3 der vorliegenden Arbeit ausführlich beschrieben.

Wenn der*die Beratende und der*die Ratsuchende zusammenarbeiten sollen, ist es wichtig, dass beide das gleiche Verständnis von dem zu behandelnden Problem haben. Die Ratsuchenden haben häufig mehrere Anliegen oder sind sich unsicher, auf welche Themen sie sich konzentrieren möchten. Es ist daher vernünftig gleich am Anfang den Auftrag zu klären und die zu behandelnden Probleme einzugrenzen.

Anschließend formuliert die beratende Fachkraft ihre ersten Arbeitshypothesen. Gemeinsam entscheiden die Akteure, ob die Beratung zu dem geäußerten Anliegen sinnvoll und zielführend sein kann. Wenn sich die Beteiligten für eine Zusammenarbeit entscheiden, formulieren sie einen Arbeitsvertrag. Dies ist eine ausdrückliche Vereinbarung über den Charakter der eingehenden Beratung. Der Kontrakt enthält klare Aussagen darüber, was in dem Beratungsprozess passiert, was der*die Beratende leistet und was der*die Ratsuchende erreichen will. Es muss deutlich werden, dass eine Arbeitsbeziehung und nicht beispielsweise Freundschaft geschlossen wird sowie dass die Ziele nur unter der aktiven Beteiligung des*der Ratsuchenden zu erreichen sind. Beratung muss als ein gemeinsames Unternehmen begriffen werden, in dem jedoch die Hauptverantwortung an dem*der Ratsuchenden selbst liegt.

Den Beratenden stehen einige Strategien zur Verfügung, mithilfe derer sie die Anfangsphase erfolgreich gestalten können. Exploration hilft den Ratsuchenden ihre Anliegen zu artikulieren, indem sie von der beratenden Fachkraft zu einer Untersuchung ihres eigenen Verhaltens sowie ihrer Gefühle und Wahrnehmungen aufgefordert werden. Die Ratsuchenden sollen einen freien Raum bekommen über sich selbst zu sprechen und dadurch ihre Gedanken zu sortieren, die eigenen Stärken sowie Schwächen anzuerkennen und alle zur Verfügung stehenden Ressourcen zu erschließen. Die beratende Fachkraft erhält dadurch Informationen, die sie für die Planung des weiteren gemeinsamen Vorgehens benötigt.

Zu dem Aufbau einer vertraulichen Beratungsbeziehung dient der Fachkraft eine Strategie der sowohl verbalen als auch nonverbalen Vermittlung ihrer Grundwerte. Das bedeutet in erster Linie den Ratsuchenden gegenüber Verstehen sowie Akzeptanz zu zeigen. Verstehen meint die Fähigkeit die Probleme der Ratsuchenden aus ihrer Perspektive anzusehen. Dafür muss die Fachkraft alle verbalen sowie nonverbalen Botschaften der Ratsuchenden so vollständig wie möglich wahrnehmen. Akzeptanz meint die Anerkennung der Einmaligkeit der Ratsuchenden, ihre Wertschätzung sowie die Achtung unterschiedlicher Lebensstile. Nur so kann die Beratungsbeziehung frei von Bewertungen bleiben. Die Grundwerte demonstriert die beratende Fachkraft durch die ganze Art und Weise, wie sie mit den Ratsuchenden interagiert.

2.1.2. Mittelphase

Es folgt die Mittelphase, in der die Ratsuchenden in die Lage versetzt werden sollen, ihre Probleme aus unterschiedlichen Perspektiven zu betrachten und dadurch neu zu bewerten. Der Weg zu nachhaltigen Veränderungen führt oft durch neue, bisher unerprobte Handlungsstrategien. Ein Ziel, das sich durch den gesamten Beratungsprozess zieht, ist die Aufrechterhaltung der vertraulichen Beratungsbeziehung. Diese ist in der Mittelphase vor besondere Herausforderungen gestellt, da die Neubewertung von Problemen für manche Ratsuchenden zu unangenehmen Erkenntnissen führen kann. Es liegt an der beratenden Fachkraft mit der entstandenen Frustration professionell so umzugehen, dass die Beziehungsqualität nicht gefährdet wird.

Die Ziele sowie Beratungsbedingungen, die in dem Arbeitsvertrag festgehalten wurden, müssen immer beachtet werden. Dennoch ist es möglich sie im Laufe der Beratung an die aktuelle Situation anzupassen.

Zu den Aufgaben der Beratenden gehört weiterhin die Schaffung eines vertraulichen, geschützten Rahmens durch die Vermittlung der Grundwerte von Akzeptanz und Verstehen.

Nichtsdestotrotz darf die beratende Fachkraft die Ratsuchenden herausfordern, um eine tiefgehende Exploration zu provozieren. Die Überprüfung der eigenen gewohnten Sichtweise fällt schwer, gar unangenehm, allerdings ermöglicht sie die bisher unerkannten Ressourcen zu entdecken sowie die bislang unerprobten Handlungswege zu begehen. Den Beratenden stehen diverse Strategien des Herausforderns mit jeweils unterschiedlichen Schwerpunkten zur Verfügung, wie zum Beispiel Konfrontation oder Feedback. Konfrontation verhilft den Ratsuchenden Ambivalenzen in ihrem Handeln oder Denken zu erkennen, die den wirkungsvollen Veränderungen bislang im Wege standen. Feedback versorgt die Ratsuchenden mit Informationen darüber, wie sie von anderen, in diesem Fall von dem*der Beratenden, wahrgenommen werden.

Darüber hinaus vermittelt die Fachkraft den Ratsuchenden relevante Informationen und kann ihnen, wenn es nützlich scheint, eigene Erfahrungen mitteilen.

2.1.3. Endphase

Auf der Basis neuer Einsichten, die durch die Herausforderungen der Mittelphase gewonnen wurden, werden nun Ziele gesetzt. Diese sollen den „SMART-Kriterien“ entsprechen, und zwar so konkret und spezifisch wie möglich formuliert, messbar, attraktiv, realistisch und zeitlich terminiert sein. Die Ratsuchenden werden wahrscheinlich eher für die Ziele arbeiten, die sie sich selbst gesetzt haben. Der bestrebende Wandel muss durch die beratende Fachkraft angemessen eingeleitet werden, sodass die Ratsuchenden wissen, welche Konsequenzen die Veränderungen wahrscheinlich mit sich bringen. Anhand der Ziele werden schließlich passende Handlungspläne gemeinsam entwickelt.

Ein wichtiger Bestandteil der Endphase ist eine Evaluation des gesamten Beratungsprozesses. Ein Evaluationsverfahren, das eine objektive Bewertung der erbrachten Leistungen durch die Ratsuchenden ermöglicht, hilft der Einrichtung die Leistungsqualität auf einem hohen Niveau zu halten. Die Evaluationsergebnisse führen anschließend zur Optimierung des Beratungsangebotes.

Die Beendigung des Beratungsprozesses empfinden einige Ratsuchenden als Verlust. Sie reagieren möglicherweise mit Dramatisierung noch bestehender Probleme, Herbeiführung neuer Probleme oder Entwertungen der bisherigen Arbeit. Die beratende Fachkraft soll deshalb die Beratungsbeziehung sensibel auflösen, indem sie die Beendigung rechtzeitig anspricht und mit dem Rückblick auf die Ergebnisse der Zusammenarbeit verbindet. Sollen diese nachhaltig

wirken, müssen die Ratsuchenden konkrete Optionen auf die Hand bekommen, wie sie nach der Beratung selbstständig mit ihren Problemen umgehen können.

2.2. Anforderungen an Fachkräfte

Alleinig die professionelle Anwesenheit nimmt bereits ohne Einsatz von Sprache einen enormen Einfluss auf die Ratsuchenden. Das Gefühl gehört, verstanden und ernst genommen zu werden, bringt den meisten Menschen Erleichterung. (Gilly, 2009) Laut Culley (2011) sollen die Beratenden sowohl durch verbale als auch nonverbale Mittel demonstrieren, dass sie präsent sind und sich für die Ratsuchenden im vollen Umfang interessieren. Eine offene Körperhaltung, direkter Augenkontakt, ruhiger und konzentrierter Gesichtsausdruck, Sitzposition auf gleicher Augenhöhe senden Signale von Anerkennung und Teilnahme.

In allen Arbeitsfeldern der Sozialen Arbeit werden von den Fachkräften ethisch vertretbare Handlungen erwartet. Diese basieren auf einem positiven Menschenbild. Im Januar 1994 trat erstmals ein durch International Federation of Social Workers (IFSW) verfasster Ethik-Kodex für die gesamte Profession Soziale Arbeit in Kraft. Als Grundprinzipien gelten die Wertschätzung jeder Person sowie das Respektieren und Fördern ihrer Selbstbestimmung. Die Interessen von Ratsuchenden stehen immer im Vordergrund. Mögliche Interessenkonflikte, die einem unparteilichen Handeln entgegenstehen, müssen frühzeitig gelöst oder überhaupt erst vermieden werden, indem keine doppelten oder mehrfachen Beziehungen eingegangen werden. (IFSW, 1994) Der Glaube an das Veränderungspotential jedes Individuums, an die subjektive Sinnhaftigkeit seiner Handlungen und eine generelle Fähigkeit jedermanns zur selbstbestimmten Lebensführung hilft, die ethischen Prinzipien bei der Beratungsarbeit umzusetzen. (Culley, 2011)

Das eigene moralische Empfinden der Fachkraft, geprägt durch ihre eigene Sozialisation, fließt in die Beratungsbeziehung immer mit ein. Es ist nahezu unmöglich einen völlig wertneutralen Raum zu schaffen. Die eigene Persönlichkeit kann einerseits eine wichtige Säule für den Beziehungsaufbau, andererseits eine potentielle Gefährdung des professionellen Handelns darstellen. Selbstreflexionsfähigkeit, psychische Flexibilität und Offenheit für neue Erfahrungen sind maßgebliche Bestandteile einer professionellen Arbeitsweise. (Gilly, 2009)

Neben dem Bewusstsein über eigene Haltungen sowie über ethische Verpflichtungen gegenüber der Profession benötigen beratende Fachkräfte feldunspezifische Kommunikations- und Handlungskompetenzen. Diese dienen dazu die im Kapitel 2.1 genannten Strategien zu operationalisieren. Culley (2011) ordnet diese Kompetenzen in vier Bereiche ein:

1. Aktives Zuhören ist ein fundamentales Element der Gesprächsführung. Das Ziel ist die Ratsuchenden zu verstehen und ihnen das Verständnis mitzuteilen. Bei dem aktiven Zuhören muss die beratende Fachkraft das Gehörte nicht nur physisch aufnehmen, sondern es zugleich kognitiv verarbeiten und interpretieren. Auf eine vollständige, distanzierte Weise zuzuhören ist nahezu unmöglich. Ein Grund dafür ist die eigene Kultur, die das subjektive Weltbild prägt und die wahrgenommenen Informationen stark verfärbt. Culley (2011) empfiehlt den Ratsuchenden bei erheblichen Unstimmigkeiten eine Fachkraft aufzusuchen, die die gleichen kulturellen Normen und Werte vertritt.

2. Reflektierende Fertigkeiten versetzen die Beratenden in die Lage zentrale Botschaften der Ratsuchenden zu identifizieren und diese in eigenen Worten wiederzugeben. Dies nützt einerseits dem Beziehungsaufbau, andererseits gewinnen dadurch die beratenden Fachkräfte Informationen, die sie für die weitere Beratungsarbeit benötigen. Mithilfe von Gesprächstechniken wie Paraphrasieren, Wiederholen und Zusammenfassen teilen die beratenden Fachkräfte ihr Verstehen mit und überprüfen die Richtigkeit ihrer Annahmen. Zu der Verbalisierung emotionaler Erlebnisinhalte dient die Gesprächstechnik Spiegeln.

3. Sondierende Fertigkeiten erhöhen die Kontrollmacht der Beratenden über die Gesprächsinhalte und sollen daher nur sparsam verwendet werden. Zu sondierenden Fertigkeiten gehören Fragen sowie Feststellungen. Für die Beratungsarbeit eignen sich insbesondere offene, hypothetische, lösungsorientierte oder zirkuläre Fragen. Zu vermeiden sind dagegen geschlossene, Serien- oder Leitfragen. Feststellungen verfolgen die gleiche Absicht wie Fragen, allerdings wirken sie weniger aufdringlich. Beispielsweise, anstatt zu fragen: „Was machen Sie in ihrer Freizeit?“, kann der*die Beratende eher beiläufig sagen: „Mich würden Ihre Hobbys interessieren.“

4. Als Grundfertigkeit gilt für Culley (2011) Konkretisieren. Es nützt sowohl dem Beziehungsaufbau als auch der gemeinsamen Zielformulierung, da es Klarheit und Verständnis schafft. Diese Kompetenz beinhaltet zwei Aspekte. Zunächst einmal sollen die Beratenden sorgfältig auf Generalisierungen und Unbestimmtheiten in Aussagen der Ratsuchenden achten, zum anderen müssen sie sich selbst klar und konkret äußern.

Über das Werte- bzw. Handlungswissen hinaus benötigen die Fachkräfte spezifisches Fachwissen je nach der Spezialisierung ihrer Beratungsstelle (beispielweise über rechtliche Ansprüche, Erziehungsfragen usw.).

Beratungssituationen fordern die Fachkräfte sowohl physisch als auch psychisch heraus. Sich in vollem Ausmaß auf die stetig wechselnden Ratsuchenden einzulassen, erfordert einen emotionalen und psychischen Kraftaufwand. (Gilly, 2009)

2.3. Wirksamkeitsfaktoren

Als der bedeutendste Faktor für einen Beratungserfolg erwies sich die Beratungsbeziehung. (Widulle, 2011; Stimmer, Ansen, 2016; Culley, 2011) Die Betonung eines Bündnischarakters fördert Partizipation und stärkt die intrinsische Motivation der Ratsuchenden. Bereits für die Problem- und Ressourcenerfassung während der Sozialen Diagnostik ist eine vertrauliche Atmosphäre zwischen der beratenden und ratsuchenden Person fundamental, da die Ratsuchenden dabei ihre intimsten Angelegenheiten offenbaren. (Stimmer, Ansen, 2016)

Eine der Hauptaufgaben der beratenden Fachkraft ist demnach eine konstruktive Arbeitsbeziehung zu gestalten. Sie achtet auf unangemessene Beziehungsangebote, fördert partnerschaftliche Kommunikation und entgeht Beziehungsfallen wie Abhängigkeits-, Anlehnungs-, Experten-, Freundschaftsfallen usw. Bei einem Auftreten von Störungen gilt es diese explizit zu thematisieren und auf einer Metaebene zu klären. (Widulle, 2011)

Die wichtigsten Grundqualitäten einer Beratungsbeziehung stellen Akzeptanz und Verstehen dar (mehr dazu im Kapitel 2.1.1 der vorliegenden Arbeit.). Zu der Entwicklung eines Vertrauens zwischen der beratenden und ratsuchenden Person tragen die Vermittlung dieser Grundwerte (und zwar auch in Konfliktsituationen) sowie ein konsistentes Verhalten beider Akteure bei. Dies schließt Bereiche ein wie die Zuverlässigkeit im Einhalten von Terminen, die Vertraulichkeit der Gespräche und das Beachten persönlicher Grenzen. (Culley, 2011)

Zwischen den weiteren relevanten Beziehungsdimensionen Unterstützung und Herausforderung ergibt sich ein gewisses Spannungsfeld. Einerseits sollen die Beratenden unterstützend hinter den Ratsuchenden stehen, andererseits sie herausfordernd mit unangenehmen Tatsachen konfrontieren, um den bestrebten Änderungsprozess bei ihnen anzustoßen. Beide

Komponenten, Unterstützung wie Herausforderung, müssen in der Beratungsbeziehung in einem komplementären Verhältnis vorhanden sein. (Culley, 2011)

In der Beratungsbeziehung überlagern sich zwangsläufig Elemente einer persönlichen Sozialbeziehung, wie sie alltäglich in mikrosozialen Netzwerken wie Familie, Partnerschaft usw. gelebt wird, mit den Besonderheiten einer spezifischen, an definierte Rollen gebundenen Arbeitsbeziehung, die einer professionellen Distanz benötigt. (Stimmer, Ansen, 2016) Die Beratenden befinden sich somit in einer paradoxen Position. Sie bemühen sich um einen vertraulichen sozialen Kontakt mit den Ratsuchenden, während sie gleichzeitig auf jene emotionale Distanz zu achten haben, um Objektivität zu gewährleisten. (Culley, 2011)

Trotz aller Bemühungen um einen kooperativen Umgang auf Augenhöhe besteht in der Beratung zwangsläufig ein Machtgefälle, das auf den festgelegten Rollen der Beteiligten basiert. Diese Rollen enthalten Erwartungen an das Verhalten der Beteiligten und strukturieren ihre Interaktion. (Widulle, 2011) Die Rolle der beratenden Fachkraft ist automatisch mit Macht verbunden. „*Soziale Macht meint die Einflussmöglichkeiten einer Person auf Einstellungen, Emotionen, Verhalten und Wahrnehmung anderer Personen.*“ (Gilly, 2009) Beratenden besitzen Macht durch ihren Status, ihren Informationsvorsprung und daraus resultierende situationsbedingte Kontrolle sowie durch Belohnung oder Bestrafung, die beispielweise in Form von Zuwendung realisiert werden. (Gilly, 2009) Das Risiko des Machtmissbrauchs wird durch die Orientierung an ethischen Prinzipien verringert.

Neben der Qualität der Beratungsbeziehung beschrieben Grawe, Donati, Bernauer bereits 1995 weitere entscheidende Wirksamkeitsfaktoren. Diese wurden zwar anhand von Forschungen psychotherapeutischer Techniken definiert, gelten jedoch bisher auch für die Beratung in der Sozialen Arbeit als normative Postulate, da sie schulenübergreifend die Effektivität vom Beraterischen Handeln gewährleisten. Sie wurden sowohl durch Wissenschaft erforscht als auch durch Praxis erprobt.

- **Ressourcenaktivierung:** Die Identifikation von vorhandenen persönlichen, materiellen, sozialen und infrastrukturellen Ressourcen sowie deren systematischer Einsatz sind unabdingbare Bestandteile der Hilfeleistung. Vorgehensweisen, die die Ratsuchenden sich selbst als unfähig erleben lassen, gilt es grundsätzlich zu vermeiden. Die Bereitschaft zu einer aktiven Problembewältigung begünstigen Situationen, in welchen sich die Ratsuchenden als erfolgreiche, selbstständige Personen erfahren. Der Beratungsprozess soll darüber hinaus zur Entdeckung von bisher nicht wahrgenommenen Ressourcen führen.

- **Motivationale Klärung:** Bestimmende Faktoren des problematischen Erlebens werden analysiert, damit sich die Ratsuchenden über die Bedeutungen ihres Verhaltens im Hinblick auf ihre eigenen Werte bewusst werden. Einer der wichtigsten Schritte auf dem Weg zu Lösungen ist Prioritätensetzung und die anschließende Zielformulierung. Zu der Erreichung gesetzter Ziele ist intrinsische Motivation der Ratsuchenden von wesentlicher Bedeutung. Diese wird durch Klärungsarbeit geweckt.
- **Problemaktualisierung:** Die Ratsuchenden bekommen die Möglichkeit sich selbst in einer problematischen Situation zu erleben, indem diese in dem geschützten beraterischen Rahmen durch die beratende Fachkraft simuliert oder real hervorgerufen wird. Die dabei entstandenen Emotionen sowie Verhaltensweisen der Ratsuchenden sind unmittelbar nach dem Erlebnis zu besprechen.
- **Problembewältigungserfahrung:** Nachdem die Problemsituation real erlebt wurde, entwickeln die beratende mit der ratsuchenden Person gemeinsam passende Lösungsstrategien unter Berücksichtigung aller vorhandenen Ressourcen. Es können diverse alternative Umgangsweisen eingeübt werden, die die Ratsuchenden anschließend in ihrem Lebensalltag anwenden können.

Von den Wirksamkeitsfaktoren leiteten Stimmer, Ansen (2016) Prinzipien beraterischen Handelns ab, die über die allgemeinen Grundsätze der Freiwilligkeit, Niederschwelligkeit, Unabhängigkeit, Neutralität, Nicht-Bevormundung, Ausrichtung an den Ratsuchenden sowie der Problemlösungsorientierung hinaus gehen. Speziell für Beratung in der Sozialen Arbeit betonen die Autoren Prinzipien der Verständigungsorientierung, Ressourcenorientierung, Mehrperspektivität und Kontextorientierung. Ein diversitätssensibler Umgang mit Ratsuchenden ist in der Beratung unabdingbar, denn Stereotypisierung nach Zugehörigkeitskategorien führt zu einem defizitorientierten Blick, der die Chance auf Erfolg bei der Beratung maßgeblich senkt. Die Ratsuchenden befinden sich häufig in einer schwachen Position gegenüber Institutionen der sozialen Infrastruktur. Nach dem Prinzip der professionellen Interessenvertretung haben die Beratenden jene benachteiligenden Umstände auszugleichen. Alle advokatorischen Handlungen sind jedoch nur in dem notwendigen Ausmaß zulässig, ansonsten wächst das Risiko die Ratsuchenden zu entmündigen, was stark gegen die berufsethischen Prinzipien verstößt. (Stimmer, Ansen, 2016)

Tatsache bleibt, dass die gesamte Profession Sozialen Arbeit in einem Spannungsfeld steht, welches sich aus den unterschiedlichen Anspruchsgruppen ergibt. Speziell bei der Interessenvertretung ist das Mehrfachmandat der Fachkräfte besonders sichtbar. Sie treten für Belange der Ratsuchenden ein, wobei sie zugleich den Auftrag des Kostenträgers beachten müssen. Sie sind sowohl den gesellschaftlichen Erwartungen als auch den Grundsätzen ihrer Profession verpflichtet. Die verschiedenen Anforderungen stehen nicht selten in einem Widerspruch zueinander, was für den Berufsalltag Auseinandersetzungen mit zahlreichen Dilemmata bedeutet. (Stimmer, Ansen, 2016)

Gilly (2009) spricht einen weiteren problematischen Aspekt von Beratung in der Sozialen Arbeit an. Das postulierte Anliegen ist eine freie, selbstbestimmte Lebensführung für jedes Individuum zu fördern. Die dafür benötigte Unterstützung ist jedoch meist an Bedingungen gebunden. Für die Erhaltung einer unterstützenden Maßnahme wird das Einordnen in gesellschaftliche Normen gefordert. Dieses Paradoxon spiegelt sich in der Beratungssituation insofern wider, als dass der Mensch einerseits in seiner Autonomie wertgeschätzt wird, andererseits die Beratung oft seine Anpassung an die gesellschaftlichen Vorschriften erzielt. Dieses Ziel lässt sich nur unter Führung und Kontrolle der Ratsuchenden innerhalb der Beratung erreichen.

III. Gehörlosengemeinschaften und Gebärdensprachen

Die vorliegende Arbeit befasst sich mit spezifischen Merkmalen einer Beratung für Gehörlose. In dem nächsten Abschnitt werden daher Themen erläutert, die mit Gehörlosigkeit eng zusammenhängen.

3. Abgrenzung zwischen Menschen mit Hörbehinderung und Gehörlosen

Die Weltgesundheitsorganisation definiert als Hörbehinderung den Hörverlust ab 41 dB an dem besseren Ohr. Davon ist nach Angaben des Deutschen Berufsverbandes der Hals-Nasen-Ohrenärzte (hno-aerzte-im-netz.de) in Deutschland etwa jede*r siebte Erwachsene betroffen. Die meisten davon sind schwerhörige Menschen. Bei einem Hörverlust von mehr als 80 dB an dem besseren Ohr wird über Taubheit/Gehörlosigkeit gesprochen. Der Anteil gehörloser Personen in der Gesamtbevölkerung beträgt 0,1 %, was nach der letzten Bevölkerungsfortschreibung des Statistischen Bundesamtes ca. 83 100 Personen entspricht (Stand 30.06.2020).

Anne Waldschmidt (2005) unterscheidet drei Modellvorstellungen von Behinderung:

- Das medizinisch-individuelle Modell ist ein klassisches Defizitmodell. Demnach wird Behinderung als das Fehlen einer Fähigkeit beurteilt, wodurch der*die Betroffene im Leben eingeschränkt ist. Nach dieser Vorstellung ist die gesellschaftliche Aufgabe solche Defizite (vornehmlich medizinisch, therapeutisch oder pädagogisch) zu korrigieren, im Idealfall durch präventive Maßnahmen vorzubeugen.
- Das soziale Modell entspricht der Definition von Behinderung im § 2 Abs. 1 SGB IX. Behinderung entsteht demnach in Wechselwirkung einer persönlichen Beeinträchtigung mit den einstellungs- und umweltbedingten Barrieren. Die gesellschaftliche Integration von Menschen mit Behinderung soll durch Abschaffung der diskriminierenden Verhältnisse (etwa durch rechtliche Gleichstellung, Vorurteilsbekämpfung, Barrierefreiheit) ermöglicht werden.
- Das kulturelle (bisweilen bezeichnet auch als das menschenrechtliche) Modell liegt der UN-Behindertenrechtskonvention zugrunde. Es stellt einen Paradigmenwechsel dar. Eine Behinderung ist nach diesem Modell keine Tatsache, sondern ein gesellschaftliches Konstrukt. Der Fokus der Behindertenpolitik soll demnach nicht auf Verhinderung von Defiziten oder Beseitigung von Barrieren, sondern auf Schaffung einer inklusiven Gesellschaft liegen. Dafür müssen die gesellschaftlichen Praktiken, die zu jeglicher Art der Ausgrenzung führen, hinterfragt und relativiert werden.

Da Gehörlose sowohl seitens der breiten Gesellschaft als auch der Politik aus einer medizinischen Sicht, also als Menschen mit Behinderung, wahrgenommen werden, kann ihr Anspruch auf eine barrierefreie Beratung anhand des sozialen (als Beseitigung von Diskriminierung) wie des kulturellen (als Umsetzung ihres grundlegenden menschlichen Rechtes auf gesellschaftliche Teilhabe) Modelles von Behinderung begründet werden.

Im Sinne der vorliegenden Arbeit ist für Gehörlose jedoch nicht die Höhe ihres Hörverlustes, sondern ihre Zugehörigkeit zu der Gehörlosenkultur von wesentlicher Bedeutung. Die oben genannten Definitionen beziehen sich auf Menschen mit Hörbehinderung, zu denen

Schwerhörige¹, Ertaubte² sowie Cochlea-Implantat-Träger*innen³ (CI-Träger*innen) zählen. Gegenstand dieser Arbeit bilden Personen, die sich mit der sprachkulturellen Minderheit Gehörloser identifizieren (das bedeutet hauptsächlich prälingual, teilweise auch postlingual Gehörlose)⁴. Diese Menschen sind nicht behindert, da sie sich selbst nicht durch den Stand ihres Hörvermögens und die damit verbundenen Barrieren definieren. Sie sind vielmehr Angehörige einer sprachkulturellen Minderheit, die ihr Recht auf Existenz in einer auditiv orientierten Gesellschaft behauptet.

Die grundlegenden Studien zu Gebärdensprachgemeinschaften stammen aus dem englischsprachigen Raum. (vgl. Ladd, 2008; Humphries, Padden, 1991) In ihren deutschen Übersetzungen wird am häufigsten der Begriff „Gehörlos“ (im Originalen „Deaf“) als Bezeichnung für Angehörige der Gemeinschaften verwendet. Obwohl ein Teil deutscher Gehörlosen die Bezeichnung „Taub“ bevorzugt, um die negativ behaftete Endung „-los“ zu vermeiden, wird in der vorliegenden Arbeit auf den Begriff „Taub“ verzichtet. Einerseits, weil er mit dem pejorativen Ausdruck „Taubstumm“ leicht zu verwechseln ist, andererseits, um eine einheitliche Terminologie mit den zitierten Literaturquellen zu verwenden. Demnach werden ausschließlich die Termini „Gehörlose“ für die Zielgruppe und „Gebärdensprachgemeinschaft“ oder „Gehörlosengemeinschaft“ für ihre sprachkulturelle Vereinigung verwendet.

4. Gehörlosengemeinschaften

Wie in dem vorigen Kapitel bereits angedeutet, sind Gehörlose nicht als „defekte Hörende“ zu betrachten. Sie bilden Gemeinschaften, in denen eine gemeinsame Sprache, kulturelle Errungenschaften, Werte und Normen geteilt werden. In dem folgenden Kapitel wird meistens über Gebärdensprach- bzw. Gehörlosengemeinschaften im Allgemeinen die Rede sein. Da die

¹ Nach medizinischer Definition sind es Menschen mit einem Hörverlust über 41 dB am besseren Ohr (siehe oben). Aus der pädagogischen Sicht ist ausschlaggebend, dass mit Hilfe von Hörgeräten eine lautsprachliche Verständigung mit schwerhörigen Menschen möglich ist. (Leonhardt, 1999) Schwerhörigkeit kann zu jedem Zeitpunkt des Lebens eintreten.

² Als ertaubt gelten Personen, bei denen die volle Gehörlosigkeit erst nach Abschluss des Lautspracherwerbs eingetreten ist. (Leonhardt, 1999)

³ Personen, die mit einer Hörprothese (dem Cochlea-Implantat) versorgt sind. Die Hörprothese wandelt Schall in elektrische Signale und leitet diese an den Hörnerv weiter. Cochlea-Implantationen werden seit Beginn der achtziger Jahre durchgeführt, zuerst nur bei später ertaubten Erwachsenen. Seit Ende der achtziger Jahre werden die Implantationen auch bei gehörlos geborenen Kindern durchgeführt. Die Zahl der implantierten Menschen wächst stetig an. (Leonhardt, 1999)

⁴ Prälingual bedeutet „vor dem Spracherwerb“, postlingual bedeutet „nach dem Spracherwerb“. In der Regel erfolgt der Erwerb der Muttersprache bis zu dem siebten Lebensjahr. (Vorkörper, 2010)

Gemeinschaften in europäischen Staaten eine ähnliche Entwicklung durchliefen, wird angenommen, dass die generellen Charaktermerkmale zugleich für die deutsche Gehörlosengemeinschaft gelten. Das Wissen um die Existenz einer Gehörlosenkultur, die spezifische Bräuche sowie Werte und Weltanschauungen umfasst, ist hinsichtlich unserem Forschungsthema eine wichtige Erkenntnis.

Der elementare Faktor zu der Bestimmung der Mitgliedschaft in Gehörlosengemeinschaften ist nicht der audiologische Befund, sondern das eigene Zugehörigkeitsgefühl sowie Akzeptanz anderer Mitglieder. (Ladd, 2008) Das wichtigste konstituierende Merkmal der deutschen Gebärdensprachgemeinschaft ist die Deutsche Gebärdensprache (DGS) und die visuelle Weltwahrnehmung. Daraus lässt sich erschließen, dass nicht nur audiologisch völlig gehörlose Personen, sondern auch andere Gebärdensprachnutzer*innen wie schwerhörige oder sogar hörende Menschen ein Teil der deutschen Gehörlosengemeinschaft sein können. (Benner, Herrmann, 2019)

Schwerhörige Personen werden sehr differenziert betrachtet, je nach ihrer eigenen Einstellung gegenüber Gehörlosen- bzw. Hörendenkultur. Wie Humphries, Padden (1991) erklären, erhalten die Bezeichnungen „stark schwerhörig“ bzw. „leicht schwerhörig“ in den Gebärdensprachen eine genau gegensätzliche Bedeutung als in den Lautsprachen. In beiden Sprachmodalitäten stellt schwerhörig eine Abweichung dar. Da für Gehörlose die größtmögliche Abweichung hörend ist, wird als „leicht schwerhörig“ diejenige Person bezeichnet, die nur wenig hört, sich mit der Gehörlosenkultur identifiziert und dadurch von Gehörlosen nur wenig abweicht. Als „stark schwerhörig“ wird dagegen der Mensch bezeichnet, der relativ gut hören kann, die DGS nicht als sein*ihre primäres Kommunikationsmittel benutzt und dadurch stärker abweicht.

Hörende Gebärdensprachnutzer*innen wie Gebärdensprachdolmetscher*innen oder Sozialarbeiter*innen schaffen es nur selten ein vollwertiges Mitglied der Gehörlosengemeinschaften zu werden, da sie völlig unterschiedliche Lebenserfahrungen haben. Eine besondere Gruppe bilden die hörenden Kinder gehörloser Eltern (CODA-Kinder). Die sind zwar in der Gehörlosengemeinschaft aufgewachsen und beherrschen die DGS⁵, als hörende Personen nehmen sie jedoch die Welt aus einer völlig unterschiedlichen Perspektive wahr, nämlich auditiv. Das erschwert für sie sich mit dem gehörlosen Weltbild zu identifizieren.

Was ist also für die Gebärdensprachgemeinschaften charakteristisch? Beachtlich ist vor allem ein starkes Zusammengehörigkeitsgefühl. Gehörlose teilen eine spezifische, nämlich visuelle

⁵ Dies ist jedoch nicht die Regel. Einige gehörlose Eltern versuchen mit ihren hörenden Kindern zu sprechen und nicht zu gebärden.

Art der Weltwahrnehmung, die sich von der auditiven Betrachtungsweise der Hörenden völlig unterscheidet. Die Gemeinschaften überwand in der Geschichte turbulente Entwicklungen. Sie etablierten ihre eigenen Weltbilder und die damit verbundenen Normen und Werte. Gehörlose haben eigene Bräuche, Rituale, sogar eigenen Humor. Sie verbringen ihre Zeit gern miteinander. Es werden Sportveranstaltungen, gemeinsame Freizeitaktivitäten sowie Feste veranstaltet. Ladd (2008) erwähnt die Beliebtheit von auf den Gebärdensprachen basieren Party-Spielen und von gemeinsamen Auslandsreisen zu sportlichen Wettkämpfen oder internationalen Jugendtreffs. Jedes Jahr wird an dem letzten Septembersonntag der Internationale Tag der Gehörlosen gefeiert, der 1951 von der World Federation of the Deaf ins Leben gerufen wurde. Alle vier Jahre veranstaltet das International Committee of Sports for the Deaf die sogenannten Deaflympics – Olympische Spiele der Gehörlosen (an den Paralympics nehmen Gehörlose nicht teil). Die Gebärdensprachkunst umfasst Theater, Gebärdensprachpoesie, Storytelling (Gebärdenspracherzählungen) und vieles mehr.

Obwohl die Gehörlosenkultur evident reich ist und seit einigen Jahrhunderten existiert, wurde sie von der Wissenschaft erst in den 1960er Jahren entdeckt. Nachdem der US-amerikanische Linguist William Clarence Stokoe in seinem Werk *Sign Language Structure* bewiesen hatte, dass Gebärdensprachen vollwertige, eigenständige Sprachen sind, etablierten sich zwei eigenständige Wissenschaftsdisziplinen, die sich mit Phänomenen der Gehörlosenkultur befassen. Im Rahmen der Sprachwissenschaft ist es die Gebärdensprachforschung, im Rahmen der Ethnologie die sogenannten Deaf Studies. Obwohl die linguistischen und kulturellen Erkenntnisse Eingang in den wissenschaftlichen Diskurs fanden, wurden sie von der Öffentlichkeit kaum wahrgenommen. Das Wissen um die Existenz von ethnisch Gehörlosen ist bis dato kaum verbreitet. (Uhlig, 2012)

Für Zwecke der wissenschaftlichen Forschung wurde eine Reihe von Fachbegriffen definiert⁶. Mit dem Terminus „Deafhood“ hat im Jahr 1990 der gehörlose Wissenschaftler Paddy Ladd eine neue Beschreibungsform des „Taub-Seins“ gefunden, und zwar als eine ethnische Erfahrung. Bis dahin wurde die Lebenswelt Gehörloser überwiegend medizinisch betrachtet. *„Deafhood beschreibt keinen endgültigen Zustand, sondern einen Prozess, der es gehörlosen Individuen ermöglicht, ihre Identität zu verwirklichen.“* (Ladd, 2008, S. XIV) Nennt man die Identität Hörender konsequenter Weise „Audiohood“, muss man feststellen, dass sie zwei grundlegende Arten des Seins in der Welt darstellen. Die Weltanschauung Gehörloser, die in dem

⁶ In dem deutschen Diskurs werden die meisten Fachbegriffe in der englischen Originalform verwendet.

internationalen Diskurs „Deaf Way“ genannt und in deutschsprachigen Quellen als „Gehörlosenperspektive“ übersetzt wird (vgl. Uhlig, 2012), ist der Weltanschauung Hörender entgegengesetzt. Das Konzept „Deaf Gain“ beschreibt die Möglichkeiten kultureller Bereicherung der hörenden Mehrheit durch die Gehörlosenperspektive.

Die Gehörlosengemeinschaften können aus zwei Betrachtungswinkeln erforscht werden. Hörenden Forschern ist lediglich „the Deaf World“ zugänglich, und zwar die Erscheinungsform der Gemeinschaften nach außen. Gehörlose Forscher können dagegen die „innere Welt“, die sogenannte „Deaf Culture“ untersuchen, da sie selbst Mitglieder der Gemeinschaft sind. (Uhlig, 2012)

Als Kern der Gebärdensprachgemeinschaften zählen Familien mit genetischer Gehörlosigkeit, weil gerade in ihnen die Gehörlosenkultur von Generation zu Generation weitergegeben wird. Angehörige dieser Familien sind Muttersprachler der DGS, aktive Mitglieder in Gehörlosenvereinen sowie politische Anführer. (Uhlig, 2012) Gehörlosigkeit wird jedoch nur selten genetisch vererbt. Untersuchungen zufolge haben zwischen 2,3 % und 8 % gehörloser Kinder ein gehörloses Elternteil. (Hennies, 2019) Weder die DGS noch die Gehörlosenkultur werden in der Regel von Eltern und ihren Kindern geteilt. Angesichts dessen ist erstaunlich, dass diese Kultur trotz nur indirekter, oft mühseliger Überlieferung ganze Generationen überdauert hat. (Humphries, Padden, 1991)

Gehörlosen Kindern fehlen oft sprachliche Modelle sowie Vorbilder für ihre Lebensgestaltung. Vor allem Kinder, die in Dörfern aufwachsen, haben oft gar keinen Kontakt zu anderen Gehörlosen. Nicht selten erwerben sie die DGS erst bei dem Schuleintritt oder noch später. Durch das Kennenlernen ihresgleichen erweitert sich ihr soziales Umfeld beträchtlich. Das Schulkollektiv wird häufig als Ersatzfamilie empfunden. (Ladd, 2008) Nach dem Schulabschluss wird der Kontakt zueinander in Gehörlosenvereinen weitergepflegt. Es gibt Sportvereine, Theatergruppen, Seniorentreffs und vieles mehr. Die Vereine stellen nicht nur bloße Möglichkeiten der Freizeitgestaltung dar, sondern dienen als Orte des kollektiven Lebens und der Kulturproduktion. (Uhlig, 2012) Vereine und Dachverbände übernehmen zudem eine repräsentative sowie politische Funktion. An den Deutschen Gehörlosen-Bund e.V. (gehoerlosen-bund.de) sind 16 Landesverbände und 10 bundesweite Fachverbände angegliedert. Auf der europäischen Ebene agiert die Europäische Union der Gehörlosen (European Union of the Deaf). Der Weltverband der Gehörlosen (World Federation of the Deaf) setzt sich in enger Kooperation mit den Vereinten Nationen für die Rechte der über 70 Millionen gehörlosen Menschen weltweit ein. (wfdeaf.org)

Das stete Anliegen ist der Erhalt von Gebärdensprachen, Durchsetzung von passenden Unterrichtsmethoden in der Gehörlosenpädagogik sowie die Aufrechterhaltung der sozialen und politischen Organisationen. (Humphries, Padden, 1991) Diese Bemühungen zielen auf den Erhalt von Gebärdensprachgemeinschaften, die als sprachkulturelle Minderheiten in ihrer Existenz bedroht sind. Mainstreaming prägt sich vor allem durch Integrations- bzw. Inklusionsbemühungen sowie Cochlea-Implantationen aus.

Auch wenn hinter der schulischen Inklusion gute Absichten stehen, greift sie die Gehörlosengemeinschaften direkt in ihrem Kern an. Wie oben beschrieben, gelten gerade die Gehörlosenschulen als die wichtigsten Orte der kulturellen Überlieferung. Für die meisten Kinder stellen sie immer noch den ersten und manchmal auch einzigen Kontakt mit der Gehörlosenkultur dar. Ein Kind, das an einer Regelschule der einzige gehörlose Mensch ist, kann sein Bedürfnis nach sozialer Verbundenheit kaum befriedigen. Wie Humphries, Padden (1991, S. 106) befürchten, *„könnte das neue soziale Gebot der „Integration“, anstatt dass es den gehörlosen Kindern eine neue Welt eröffnet, leicht zu einer neuen Art von Isolation führen.“* Durch die Zerstreuung gehörloser Kinder an einzelne Regelschulen kann die Gehörlosenkultur allmählich verloren gehen.

Eine andere ernste Gefahr liegt in den Cochlea-Implantaten (siehe Fußnote Nr. 4). Sie werden häufig als Wundermittel zur Heilung von Gehörlosigkeit propagiert, obwohl ihre tatsächliche Wirkung auf die lautsprachliche Entwicklung äußerst fraglich ist. Bei diagnostizierter Taubheit empfehlen die Ärzte häufig automatisch die Implantation, ohne alle Vor- sowie Nachteile dieses Eingriffs gewissenhaft zu erwägen. (vgl. hno-aerzte-im-netz.de) Nicht selten passiert, dass es aufgrund einer misslungenen Rehabilitation zu keiner nutzbaren Verbesserung des Hörvermögens kommt. Einem solchen Kind bleibt der vollständige Zugang zu der Lautsprache verschlossen. Zugleich wird ihm das Erlernen von DGS vorenthalten, um die Assimilation mit der hörenden Mehrheit nicht zu gefährden. Das Kind bleibt schließlich stumm und kulturlos. Da die Zahl der implantierten Kinder stetig ansteigt, können nur wenige als Gehörlos aufwachsen. (Ladd, 2008)

4.1. Innere Beziehungen

Die Gehörlosengemeinschaften sind durch ein starkes Zusammengehörigkeitsgefühl geprägt. So hat u.a. Uhlig (2012, S. 265) festgestellt: *„Miteinander verbrachte Zeit, gesuchte und gelebte Nähe, Gleichheit, das Gefühl von Zugehörigkeit, Geben und Nehmen von Fürsorge*

kennzeichnen die Beziehungen der Mitglieder der Gehörlosengemeinschaften.“ Sie bezeichnen sich gegenseitig als „Ersatzfamilie“. (Uhlig, 2012; Ladd, 2008) Da die Mitglieder ihrer biologischen Familie (Eltern, Geschwister, weitere Verwandtschaft) in den meisten Fällen der Hörendenwelt angehören und häufig die DGS entweder gar nicht oder nur rudimentär beherrschen, entsteht oft kein enger emotionaler Zusammenhalt. Gehörlose suchen dann eher bei ihresgleichen nach Verbundenheit. Sie verbringen Zeit miteinander, sorgen füreinander, empfinden Zugehörigkeit und Gleichheit.

Gemeinsame Aktivitäten spielen sich meistens innerhalb der Gehörlosenvereine ab. Uhlig (2012, S. 344) gibt an, dass etwa 90 % der Begegnungen in den Vereinshäusern stattfinden. Ladd (2008) bezeichnet den Verein als „Zuhause“ und seine Mitglieder als „Familie“. Die meisten Termine entfallen auf sich wöchentlich oder monatlich treffende Interessengruppen (wie Sport, Skat, Pantomime usw.), wobei ein Mitglied häufig mehreren Interessengruppen angehört. Die organisierten Begegnungen unterscheiden sich neben Themenschwerpunkten auch nach Generationen oder Geschlecht. So gibt es innerhalb jedes Gehörlosenvereins eine Senioren-, Frauengruppe usw. An gemeinsamen Ausflügen sowie saisonalen Festen wie Sommerfest, Weihnachtsfeier, Frühjahrsball, Kulturvorstellungen, nationale Treffs usw. nehmen alle Mitglieder generations- sowie geschlechtsübergreifend teil. (Uhlig, 2012) Heutzutage stellen für junge Gehörlose die örtlichen Vereine nicht mehr den Mittelpunkt ihres sozialen Lebens dar. Obwohl Jugendclubs sowie Interessengemeinschaften (zum Beispiel zu Fotografie oder Film) weiterhin betrieben werden, treffen sich junge Gehörlose eher bei sportlichen Aktivitäten, Partys oder auf Online Plattformen.

Nicht nur bei der Organisation sozialer Kontakte, sondern auch bei einer Partnersuche werden Personen bevorzugt, die ebenfalls gehörlos sind. Endogamie⁷ ist in den Gebärdensprachgemeinschaften fast Pflicht. Als optimal gilt ein*e Partner*in, der*die aus einer gehörlosen Familie stammt und sich in der Gemeinschaft engagiert. Die Wahl eines*r hörenden Partners*in wird als Hinwendung zu der Kultur der Hörenden und damit als Abwendung von der der Gehörlosen empfunden und kann bis zu einem Ausschluss aus der Gemeinschaft führen. (Uhlig, 2012)

⁷ „Endogamie bezeichnet eine Heiratsordnung, die Eheschließungen nur innerhalb der eigenen sozialen Gruppe, Gemeinschaft oder sozialen Kategorie bevorzugt oder sogar vorschreibt [...]“ (Stangl, 2020)

Ladd (2008) spricht über die Notwendigkeit der Einheit angesichts einer feindseligen Hörendenwelt. Eine ungeschriebene Regel der Gehörlosen ist der maximale Kontakt mit Gleichen und die Einschränkung des Umgangs mit Anderen, d.h. Hörenden. Dieser Fremd-Kontakt findet in unvermeidbaren Lebensbereichen (zum Beispiel in der Arbeit) in festgelegten Formen statt. Persönliche Kontakte über die Notwendigkeit oder Höflichkeit hinaus werden eher kritisch gesehen. (Uhlig, 2012)

Exklusion besteht nicht nur gegenseitig zwischen Hörenden und Gehörlosen, sondern trotz des starken Wirgefühls auch innerhalb der Gebärdensprachgemeinschaften. Auch hier gibt es Minderheiten, die Diskriminierung erfahren. Diese führt aber nur selten zu einem vollständigen Ausschluss, da die Gehörlosigkeit immer den entscheidenden Konstitutionsfaktor darstellt. (Ladd, 2008) Es wird beispielweise zwischen Gehörlosen, Schwerhörigen, Ertaubten, CI-Träger*innen und CODA-Kindern unterschieden, wobei diese Gruppen nicht nach dem Hörstatus, sondern nach der kulturellen Zugehörigkeit konstruiert werden. Weiterhin gibt es Minderheiten, die auch in der Mehrheitsgesellschaft vorkommen wie ethnische, religiöse, sexuelle Minderheiten usw. Menschen mit Behinderungen sind in den Gebärdensprachgemeinschaften eher selten zu finden. Sie wurden meistens anderen Sonderkategorien zugeteilt und in speziellen Einrichtungen erzogen, nicht in den Gehörlosenschulen. Eine Ausnahme bilden taubblinde und hörsehbehinderte Menschen. Es sind meistens Gehörlose, bei denen sich erst im Laufe des Lebens eine Sehbehinderung als Folge des so genannten Ushersyndroms ausprägte. Da sie aufgrund ihres eingeschränkten oder gar fehlenden Sehvermögens der visuellen Kommunikation nicht mehr folgen können, werden sie allmählich aus dem Gemeinschaftsleben ausgeschlossen. Viele von ihnen fühlen sich von den vormaligen gehörlosen Freund*innen isoliert. (Ladd, 2008)

Uhlig (2012) hat anhand ihrer Forschungsergebnisse vier Faktoren formuliert (die auch durch die Feldbeobachtungen von Ladd, 2008 als bestätigt gelten können), die für den Prestige- bzw. Machtgewinn eines Individuums in den sozialen und organisatorischen Strukturen der Gehörlosengemeinschaften ausschlaggebend sind:

1. Der Zugang zu Informationen ist für Gehörlose von essenzieller Bedeutung, da sie von vielen Informationsquellen ausgeschlossen sind. Menschen, die über Kenntnisse von Rechten, administrativen Vorgängen oder gesellschaftlichen Abläufen in den mehrheitsgesellschaftlichen Strukturen verfügen und sie anderen Gehörlosen vermitteln, werden besonders hochgeschätzt. Es wird ein nicht unbeträchtlicher Aufwand betrieben, um die Weitergabe von Informationen zu realisieren. Ein Beispiel dafür sind die deutschlandweit organisierten Kommunikationsforen, die so genannten „KOFOs“. Ein*e gehörlose*r Referent*in trägt

über ein Thema vor, welches entweder die Gemeinschaft direkt betrifft (Neuigkeiten in der Gebärdensprachforschung, bei Gehörlosengemeinschaften aus anderen Städten/Ländern usw.), von politischer Bedeutung ist (Referate über lokale Behindertenpolitik, Reformen usw.) oder allgemeine Informationen verschiedenster Art vermittelt (Vorträge über Kunstepochen, Tierarten, Religionen usw.). Die Referent*innen genießen bei anderen Gehörlosen erhebliche Popularität.

2. Da der wichtigste Faktor bei der Identitätskonstruktion ethnisch Gehörloser die DGS ist, kommt ihr bei dem Erlangen von Macht und Prestige hohe Bedeutung zu. Personen mit einer ausgezeichneten Gebärdensprachkompetenz wie z.B. Performer*innen oder Gebärdensprachpoet*innen genießen hohes Ansehen. Ihre Geschicklichkeit demonstrieren sie bei Auftritten, Festivals oder durch Videoaufnahmen, die im Internet rasch verbreitet werden. Vermittler*innen der DGS – die Gebärdensprachdozent*innen – stehen ebenfalls in den Hierarchiestrukturen weit oben. Durch ihre Tätigkeit nehmen immer mehr hörende Menschen die Existenz der Gehörlosengemeinschaften sowie ihrer Sprache zur Kenntnis und verbinden sie mit positiven Deutungen. Gebärdensprachdozent*innen und Gebärdensprachpoet*innen gelten als Bewahrer*innen und Vermittler*innen des wichtigsten Gutes der Gehörlosenkultur.
3. Die einzigen Institutionen, die von Gehörlosen selbst betrieben werden, sind ihre Vereine. Besonderes Engagement bei der Organisation vom Vereinsleben wird mit der Übertragung von formeller Position belohnt, die wiederum zu Macht- und Prestigegewinn führt. Engagierte Gehörlose haben eine Vorbildfunktion. Sie tragen zu dem Erhalt und Weiterentwicklung der Gehörlosengemeinschaften bei.
4. Ebenso dienen als Vorbilder Menschen, deren Taub-Sein (siehe Erläuterung zu Deafhood in dem Kap. 4 der vorliegenden Arbeit) stark ausgeprägt ist, die sich gehörloser Werte und Normen bewusst sind und diese befolgen, die sich aktiv für die Gemeinschaft einsetzen. Bei ihnen wird ihr selbstbewusstes Auftreten gegenüber Hörenden sowie die Bereitschaft zu der Durchsetzung ihrer Rechte bewundert. Häufig erlangen sie formale Machtpositionen. Sie genießen Autorität, welche sie auch gern nutzen. Einige inszenieren sich selbst als Mentoren. Sie geben gewünschte Verhaltensweisen vor und stellen das Verhalten anderer in Frage. Sie

sehen sich in der Überbetonung gehörloser Werte wahrscheinlich als Gegengewicht in einer Umgebung, die diese Werte nicht anerkennt oder gar negativ bewertet.

Alle genannten Faktoren verstärken sich in ihrem Zusammenspiel. Sie beschreiben den Gewinn von informeller Macht, der wiederum zu dem Erhalt einer formalen Position im organisatorischen Gefüge führen kann (Vorsitz in einem Gehörlosenverein, Projektleitung usw.). Maßstäbe für die Bewertung eines Individuums stehen immer in einem engen Zusammenhang mit dem Erhalt der Gebärdensprachgemeinschaften als ethnischen Gruppen. Parameter, die in der hörenden Gesellschaft üblicherweise für Prestige sorgen wie Karriereerfolg, Vermögen usw. spielen für Gehörlose keine wesentliche Rolle. (Uhlig, 2012)

Unter Betrachtung der genannten Faktoren scheint die ambivalente Haltung gegenüber den so genannten „Deaf Professionals“ (den gehörlosen Akademikern) auf den ersten Blick paradox. Obwohl sie sowohl über Zugänge zu Informationen als auch über eine hohe Gebärdensprachkompetenz verfügen und durch ihre Tätigkeit das Wissen um die Existenz der Gebärdensprachgemeinschaften zwischen Hörenden verbreiten, erhalten sie nicht automatisch eine Führungsposition oder besonderes Ansehen. Ein Grund dafür dürfte sein, dass es Gehörlosen erst seit kurzem überhaupt möglich ist, akademische Bildung zu genießen. Noch in dem 20. Jahrhundert ging die Zahl studierender Gehörlosen in Europa gegen Null⁸. (vgl. Ladd, 2008) Die meisten waren in handwerklichen Bereichen tätig. In dem pädagogischen System war es nicht vorgesehen, dass Gehörlose das Abitur oder sogar ein Studium anstreben sollten. Für viele vor allem ältere Gehörlose sind demnach gehörlose Akademiker ein Novum, das erstmal misstrauisch betrachtet wird. Außerdem hält sich der Eindruck, dass sich beruflich erfolgreiche Gehörlose den Sitten und Einflüssen der hörenden Mehrheitsgesellschaft unterwerfen und sich künftig für die Belange der Gemeinschaften kaum noch einsetzen werden. Es zählt vor allem die Einstellung der Deaf Professionals gegenüber der Gehörlosengemeinschaften. Sie werden respektiert, nur wenn sie ihre Ressourcen und Potenziale für das Gemeinschaftswohl nutzen. (Ladd, 2008)

Wie sich die beschriebenen Mechanismen auf die Arbeitsbeziehung zwischen gehörlosen Berater*innen und ihren gehörlosen Klient*innen auswirken, ist unter anderem Gegenstand der empirischen Forschung im Rahmen der vorliegenden Arbeit. An dieser Stelle soll die dichte Vernetzung innerhalb der verhältnismäßig kleinen Gehörlosengemeinschaften nochmal betont

⁸ In den USA verhält sich die Situation vollkommen anders. Bereits in den 1860er Jahren wurde das National Deaf-Mutes College, die heutige Gallaudet University, gegründet und brachte stetig neue Fachleute hervor. Bisher bleibt sie die einzige Gehörlosenuniversität der Welt. (Ladd, 2008)

werden. In Situation, wo jede*r jede*n kennt, ist es den Menschen wichtig, ihren Ruf aufrecht zu erhalten. Eine ungewollte Offenbarung persönlicher Geheimnisse könnte gravierende Folgen für die wesentlichen Bereiche ihres sozialen Lebens haben.

4.2. Beziehungen nach außen

Gehörlose treten mit bestimmten Vorurteilen in Kontakt mit Hörenden. Es ist zu erwarten, dass die Vorurteile während der Interaktion mit einer hörenden Fachkraft hervortreten und den Beratungsprozess beeinflussen.

Beide Gruppen, Hörende wie Gehörlose, entwickelten stark voneinander abweichende Konzepte von Gehörlosigkeit. Während für die Mehrheitsgesellschaft Gehörlosigkeit ein Defizit darstellt, welches es zu behandeln oder ganz abzuschaffen gilt, behaupten sich Gehörlose als stolze Mitglieder ihrer sprachkulturellen Minderheit, die zu schützen und zu entfalten ist. Um die ethnische Perspektive der Gehörlosigkeit zu betonen, sprechen sie gelegentlich nicht mehr von „Gehörlosen“ und „Hörenden“, sondern von „Tauben“ und „Taublosen“. Beide Gruppen wollen die eigenen Differenzmarkierungen durchsetzen. So wird von Hörenden die Gehörlosigkeit als ethnisches Merkmal nicht anerkannt und von Gehörlosen die Kategorisierung nach dem Hörstatus zurückgewiesen. Gehörlose wachsen in einem Widerstreit beider Konzepte auf. (Uhlig, 2012)

Neben ideologischen Unstimmigkeiten, welche die Grundannahmen über Gehörlosigkeit betreffen, kämpfen Gehörlose mit alltäglichen Barrieren, die es inmitten der auditiven Welt gibt. Nach Rink (2019) sind es gerade prälingual Gehörlose, die sich im Vergleich zu anderen Menschen mit einfachen Beeinträchtigungen mit den meisten Barrieren auseinandersetzen müssen.

In den 1970er Jahren hat der gehörlose Wissenschaftler Tom Humphries den Fachbegriff „Audism“ entwickelt. Verbreitet wurde er erst in den 1990er Jahren durch die Studien von Harlan Lane. In dem deutschen Diskurs wird üblicherweise der Terminus „Audismus“ benutzt. Er bezeichnet die Abwertung von Gebärdensprachen sowie der Gehörlosenkultur durch Hörende. Diskriminierungen sowohl auf der individuellen als auch institutionellen sowie ideologischen Ebene resultieren im Sinne des Audismus-Konzeptes aus Pathologisierung und Stigmatisierung Gehörloser. (Humphries, Padden, 1991) Trotz der Gültigkeit von Gleichstellungsgesetzen (siehe Kapitel 6 der vorliegenden Arbeit) erfahren Gehörlose immer noch Diskriminierung vor allem in dem Bildungssystem, in der Arbeitswelt, bei Informationsvermittlung usw.

Die Mehrheitsgesellschaft verfügt über Macht, die sie durch Pathologisierung Gehörloser ausübt. Das Konstrukt von Behinderung dient als gesellschaftspolitisches Instrument, das die Bemühungen um medizinische sowie pädagogische Behandlung von Gehörlosigkeit scheinbar legitimiert. Hörbehinderte sollen durch die Einpflanzung des Cochlea-Implantats oder durch das Training aural-oraler Fähigkeiten „enthindert“ werden. (Uhlig, 2012) Dementsprechend lautete das Hauptziel der Hörgeschädigtenpädagogik noch anfangs des 21. Jahrhunderts *„dem Hörgeschädigten [...] den Erwerb kommunikativer Kompetenzen zu ermöglichen. Damit wird es ihm möglich, sprachliche Interaktionen durchzuführen [...] Ohne eine angemessene sprachliche, kommunikative und soziale Kompetenz ist weder das Aneignen kultureller Werte noch die Ausformung seiner Persönlichkeit noch die selbstständige, von äußerer Hilfe unabhängige Lebensführung möglich.“* (Leonhardt, 1999)

Viele Jahre war das vorrangige Unterrichtsziel der Erwerb einer möglichst guten Lautsprachkompetenz, sehr oft auf Kosten anderer Lernbereiche. Trotz des investierten Zeit- sowie Ressourcenaufwandes blieb die lautsprachliche Entwicklung nach Schätzungen bei 30 % bis 50 % der Kinder mit einer hochgradigen Schwerhörigkeit oder Gehörlosigkeit verzögert oder gestört. (Hennies, 2019) Kommunikation in DGS kam für Pädagog*innen gar nicht in Frage, weil sie für ein Hindernis zu dem Erlangen von der Lautsprach- sowie Schriftsprachkompetenz gehalten wurde. (Diese Vermutungen wurden durch zahlreiche Studien bereits widerlegt – siehe Kapitel 6.1 der vorliegenden Arbeit) Im Jahr 1880 wurde durch den Beschluss des Mailänder Kongresses der Einsatz von Gebärdensprachen sowohl bei Bildung als auch Erziehung Gehörloser in allen europäischen Ländern ausdrücklich verboten. Erst mit der Empowerment-Bewegung der Gehörlosen und der wissenschaftlichen sowie rechtlichen Anerkennung der nationalen Gebärdensprachen wurden sie in den Schulen wieder eingeführt. (Hennies, 2019) Im Jahr 2010 wurde der Beschluss des Mailänder Kongresses offiziell annulliert. In seiner 130-jährigen Gültigkeit verursachte er erhebliche Schäden an dem Bildungsstand Gehörloser. Rückblickend stellt sich berechtigt die Frage, warum die Schulen für gehörlose Kinder ihren Schwerpunkt widersinniger Weise auf das Hören und Sprechen legten (und einige immer noch legen). Die orale Erziehung und die abwertende Haltung der hörenden Gesellschaft gegenüber Gebärdensprachen prägen die interkulturellen Beziehungen zwischen Hörenden und Gehörlosen bis heute. (Uhlig, 2012) Heutzutage kommt DGS in der Gehörlosenpädagogik meistens in Form von bimodal-bilingualen Unterrichtskonzepten zum Einsatz. Sie wird aber in der Regel nicht als primäres Lehrziel betrachtet, sondern als didaktisches oder therapeutisches Mittel nach dem Motto: *„Gebärdensprache erhält, wer sie braucht“*. (Vorkörper, 2010, S. 35) Wenn die kulturelle Definition von

Gehörlosigkeit ernst genommen wird, muss DGS als gleichwertige Sprache unterrichtet werden. Die Frage, wer Gebärdensprache braucht, ist völlig irrelevant. Es ist nicht die Aufgabe der Mediziner*innen, Pädagog*innen oder Erzieher*innen zu entscheiden, ob ein Kind in der Gehörlosen- oder in der Hörendenwelt leben wird. Diese Wahl obliegt jedem Individuum selbst und die Schule sollte ihn*sie auf beide Varianten ausreichend vorbereiten. Dies bedeutet neben der Auseinandersetzung mit mehrheitsgesellschaftlichen Themen auch die Einbeziehung von Unterricht der DGS, Gehörlosenkultur, Gehörlosengeschichte usw. (Vorkörper, 2010)

Nicht nur in dem Bildungswesen stehen die Gehörlosengemeinschaften in einem Abhängigkeitsverhältnis zu der hörenden Mehrheit. Ladd (2008) spricht sogar von der „Kolonisierung“ der Gebärdensprachgemeinschaften durch Hörende. Die Definitionsmacht der Mehrheitsgesellschaft ist in allen Lebensbereichen spürbar. Für die Alltagsbewältigung ist der Kontakt mit Hörenden und ihren Stereotypen unvermeidbar. Um die Gehörlosengemeinschaften vor unangebrachten Einmischungen der Hörenden zu schützen, gibt es gewisse Kontaktregeln. Kontakte sind an Stellen erlaubt, die für die sozio-ökonomische Teilhabe notwendig sind wie in dem Arbeitsleben, bei Beratungen, beim Einkauf usw. In anderen Bereichen, vor allem in der Partnerschaft oder bei internen kulturellen Veranstaltungen, sind sie unerwünscht. (Uhlig, 2012)

Hörende, die den ethnischen Aspekt von Gehörlosigkeit verstanden und verinnerlicht, werden als „Allies“, das heißt „Verbündete“, bezeichnet. Wenn sie in Augen von Gehörlosen paternalistisch handeln oder sich zu stark in die internen Angelegenheiten einmischen, werden ihre Bemühungen sehr skeptisch betrachtet, selbst wenn sie den Interessen der Gehörlosengemeinschaften dienen. Es gehört nicht zu der Zuständigkeit anderer, für Gehörlose zu sprechen oder zu handeln. Hörende Allies sollen unterstützend „hinter den Gehörlosen“ stehen und die Gemeinschaften nicht für eigene Zwecke (zum Beispiel zur Steigerung eigener Popularität als Gebärdensprachkünstler*innen, als Verdienstquelle durch Anbieten von Gebärdensprachkursen usw.) ausnutzen. Schon daran wird deutlich, dass zwar Nähe bestehen kann, daraus aber keine Zugehörigkeit resultiert. (Uhlig, 2012)

5. Gebärdensprachen

Wie die Kapitelüberschrift nahelegt, gibt es keine universelle Gebärdensprache, sondern zahlreiche länderspezifische Gebärdensprachen weltweit, z.B. die deutsche, amerikanische, australische, chinesische usw. Es sind eigenständige und komplexe Sprachen, die von den Nationalsprachen unabhängig sind. Die Deutsche Gebärdensprache heißt „deutsch“ lediglich deswegen,

weil sie in Deutschland benutzt wird und nicht, weil sie von der deutschen Sprache abgeleitet wäre. DGS unterscheidet sich vom Deutschen in allen linguistischen Bereichen. Sie hat ihren eigenen Wortschatz sowie eigenständige Grammatik. (Benner, Herrmann, 2019)

Der markanteste Unterschied zwischen den Laut- und Gebärdensprachen liegt in ihrer Modalität. Während die Lautsprachen aural-oral sind, das heißt, sie werden mit den Ohren wahrgenommen und mit dem Mund produziert, sind die Gebärdensprachen visuell-manuell, werden also mit den Augen wahrgenommen und mit den Händen, dem Oberkörper, dem Kopf und der Mimik artikuliert. Die sprachlichen Zeichen müssen für die Gesprächspartner gut sichtbar sein. Für ihre Produktion wird der dreidimensionale Raum rund um der oberen Körperhälfte verwendet. Dieser Raum wird als Gebärdenraum bezeichnet. Seine Grenzen werden nur dann überschritten, wenn der*die Gebärdende für ein großes Publikum sichtbar sein will oder aber bei einer aufgeregten Redensart, wobei die Vergrößerung des Gebärdenraums die Funktion vom Schreien erfüllt. Umgekehrt kann durch die Verkleinerung des Gebärdenraums ein „Flüstereffekt“ erzielt werden. (Becker, von Meyenn, 2012)

Um eine Gebärde linguistisch zu beschreiben, werden die Artikulationsbestandteile zu einzelnen Komponenten zusammengefasst. Die manuelle Komponente umfasst alle bedeutungstragenden Aktivitäten der Hände und Arme. Diese sind durch vier Parameter definiert: Handform, Handorientierung, Ausführungsstelle und Bewegung. An der Produktion einer Gebärde können entweder beide Hände oder nur eine Hand beteiligt sein, so dass zwischen Einhandgebärden und Zweihandgebärden unterschieden wird. Jedoch nicht nur die Hände sind Bedeutungsträger in den Gebärdensprachen. Zu nonmanuellen Komponenten zählen alle Bewegungen der Augen, des Gesichts, des Kopfes und des Oberkörpers. Die orale Komponente steht für das Mundbild, also die lautlose Artikulation von Wörtern der Lautsprache. (Becker, von Meyenn, 2012)

Der visuell-manuelle Charakter von Gebärdensprachen ermöglicht, dass die manuellen, nonmanuellen und oralen Komponenten gleichzeitig artikuliert und wahrgenommen werden können. Während die Lautsprachen durch die sequentielle Abfolge der sprachlichen Einheiten geprägt sind, erfolgt die Produktion von Aussagen in Gebärdensprachen simultan. (Becker, von Meyenn, 2012) Das heißt, mehrere Informationen können gleichzeitig übertragen werden.

Ein weiterer Unterschied zwischen den Gebärdens- und Lautsprachen besteht in dem Ausmaß ihrer Ikonizität. In einer visuellen Sprache ist es eher möglich die sprachlichen Zeichen so zu gestalten, dass sie der Realität ähneln. (Becker, von Meyenn, 2012) Manche Gebärden sind demnach sehr bildhaft und ihre Bedeutung kann bereits ohne eine tiefgehende

Gebärdensprachkompetenz erraten werden. So zum Beispiel ahmt die Hand in der Gebärde TRINKEN die Bewegung nach, als ob man tatsächlich ein Glas zum Mund führt. Gleiches geschieht auch bei Gebärden RAUCHEN, ESSEN usw. Allerdings können bei Weitem nicht alle Gebärden automatisch verstanden werden. Vor allem bei abstrakten Begriffen ist ihre gebärdensprachliche Äußerungsform völlig arbiträr.

Es ist offensichtlich, dass sich die Laut- und Gebärdensprachen in linguistischen Bereichen erheblich unterscheiden. Nicht jedoch in kognitiven. Neurowissenschaftliche Forschungen belegen, dass Gebärdensprachen auf die gleichen Hirnbereiche zurückgreifen wie die Lautsprachen. (Benner, Herrmann, 2019) Sie erfüllen somit die Funktion eines vollwertigen Kommunikationsmittels, ohne die kognitiven Fähigkeiten ihrer Nutzer*innen einzuschränken.

Die Gebärdensprachnutzer*innen sind in der Mehrzahl Angehörige der Gehörlosengemeinschaften. Sie stammen aus verschiedenen Regionen und unterschiedlichen Milieus. Dementsprechend existieren in jeder nationalen Gebärdensprache regionale Dialekte sowie gruppenspezifische Soziolekte (je nach Alter, Bildungsstand usw.). Nur für wenige deutsche Gehörlose ist DGS ihre Muttersprache. Wie in dem Kapitel 4 der vorliegenden Arbeit bereits erwähnt, erwerben höchstens 8 % aller gehörlosen Kinder die DGS von ihren Eltern. Jedoch ist für alle ethnisch Gehörlosen die DGS ihre Erstsprache, die sie am häufigsten nutzen und in der sie am kompetentesten sind. (Uhlig, 2012)

Weitere mögliche Gebärdensprachnutzer*innen sind schwerhörige oder ertaubte Personen und CI-Träger*innen, für die DGS meistens nur ein unterstützendes Kommunikationsmittel darstellt. Zu hörenden Nutzer*innen gehören CODA-Kinder sowie Professionelle wie Gebärdensprachdolmetscher*innen, Sozialarbeiter*innen, Psycholog*innen usw., die durch ihren Beruf in Kontakt mit Gehörlosen treten.

Die erste wissenschaftliche Gebärdensprachforschung führte 1960 der US-amerikanische Linguist William Clarence Stokoe durch. In seiner Studie Sign Language Structure bewies er an dem Beispiel der Amerikanischen Gebärdensprache, dass Gebärdensprachen vollwertige Sprachen und nicht nur zu pädagogischen Zwecken entwickelte Kommunikationshilfsmittel sind, wie bis dato angenommen. Heutzutage zweifelt ihren Sprachstatus niemand an. Die Gebärdensprachforschung etablierte sich zu einer eigenständigen wissenschaftlichen Disziplin. In Deutschland begannen die ersten Untersuchungen der DGS in den 1970er und 1980er Jahren. (Benner, Herrmann, 2019)

In diesem Zusammenhang muss die Grenze zwischen der DGS, den lautsprachbegleitenden Gebärden (LBG) und den Internationalen Gebärden gezogen werden, da sie für Laien unklar scheinen könnte. Lautsprachbegleitende Gebärden ist ein künstlich entwickeltes Hilfssystem zur Unterstützung der Kommunikation zwischen hörenden und hörbehinderten Menschen. Da Deutsch nicht allein durch Lippenlesen vollständig zu verstehen ist, führt die sprechende Person zu den Wörtern zeitgleich die bedeutungsentsprechenden Gebärden aus, bei Beibehaltung der deutschen Grammatik. So wird die visuelle Wahrnehmung einer deutschen Aussage erleichtert. (Ebbinghaus, 2012) Internationale Gebärden ist ein konventionalisiertes Kommunikationssystem (also keine eigenständige Sprache im Sinne von nationalen Gebärdensprachen), das der internationalen Kommunikation Gehörloser dient, vor allem bei Kongressen, Sportveranstaltungen, Konferenzen usw. (Zeshan, 2012)

Kommunikationsregeln in der Deutschen Gebärdensprache

DGS ist eine visuelle Sprache und muss daher für die Gesprächspartner*innen immer gut sichtbar sein. Für die Gestaltung einer optimalen Kommunikationssituation ergeben sich daraus folgende Regeln (nach Empfehlungen des Landesverbandes der Gehörlosen Baden-Württemberg e.V., 2015):

- Bei der Kontaktaufnahme treten die Gesprächspartner*innen in Blickkontakt miteinander. Berührungen in Form von einem leichten Antippen auf die Schulter oder den Oberarm sind in den Gebärdensprachgemeinschaften üblich.
- Sowohl das Gesicht als auch die Hände müssen die ganze Zeit gut sichtbar sein. Die Gesprächspartner*innen positionieren sich innerhalb des Sichtfeldes und achten darauf, dass ihr Oberkörper nicht im Schatten liegt. Während des Gespräches wird ein angemessener Abstand gehalten, so dass möglichst viel von dem Oberkörper wahrgenommen werden kann.
- Körpersprache, Gestik und Mimik sind in DGS ausdrucksstarke Informationsträger und sollen genutzt werden.
- Der Raum muss adäquat der visuellen Wahrnehmung gestaltet werden. Dies bedeutet vor allem eine blendfreie, gleichmäßige Beleuchtung. Bei der Gesprächsführung sollte der Lichtstrahl auf Gesicht und Oberkörper der Gesprächspartner*innen gelenkt werden. Blendendes Gegenlicht ist zu vermeiden.
- Akustische Signale wie Tür- oder Telefonklingeln sowie Warnhinweise wie Feueralarm sind durch optische Lichtsignale zu ergänzen.

6. Das Recht auf barrierefreie Kommunikation

Deutschland hat in den letzten Jahren große Fortschritte in Richtung gleichberechtigte gesellschaftliche Teilhabe von Menschen mit Behinderung gemacht. Die Grundlagen für das Recht auf barrierefreie Kommunikation bilden Gesetze zu der allgemeinen Gleichstellung von Menschen mit Behinderung (nach Lang, 2019):

- Das verfassungsmäßige Benachteiligungsverbot ist im Artikel 3 Absatz 3 Satz 2 des Grundgesetzes verankert: *„Niemand darf wegen seiner Behinderung benachteiligt werden.“*
- Im öffentlichen Recht regelt seit 2002 das Behindertengleichstellungsgesetz (BGG) die Rechte von Menschen mit Behinderungen. Im § 4 BGG wird der Terminus „Barrierefreiheit“ ausdrücklich auf die Zugänglichkeit von Informationen ausgeweitet. Für Gehörlose sind von größter Bedeutung § 6 Abs. 1 BGG, in dem DGS als eigenständige Sprache anerkannt wird sowie § 9 Abs. 1 BGG, der Menschen mit Hör- und Sprachbehinderung das Recht einräumt DGS, LBG oder *„andere geeignete Kommunikationshilfen“* in Verwaltungsverfahren zu verwenden, wobei die Verwaltung die entstehenden Kosten zu tragen hat. Weiteres zu § 9 BGG regelt die dazugehörige Kommunikationshilfenverordnung. § 12 Abs. 1 BGG verpflichtet die Behörden ihre Internetseiten barrierefrei zu gestalten. Genaue Ausführungen dazu enthält die entsprechende Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung.
- Im Privatrecht findet das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz Anwendung, das an dieser Stelle nicht weiter ausgeführt wird.
- Die Behindertenrechtskonvention der Vereinten Nationen (UN-BRK) fordert die uneingeschränkte Teilhabe und Selbstbestimmung von Menschen mit Behinderung in sämtlichen Lebensbereichen. Auf das Thema barrierefreie Kommunikation beziehen sich mehrere Punkte. Der uneingeschränkte Zugang zu Kommunikation und Informationen als Grundvoraussetzung für Wahrnehmung der Menschenrechte wird bereits in der Präambel Buchstabe v) betont. Artikel 9 UN-BRK verpflichtet die Vertragsstaaten zu der Schaffung des gleichberechtigten Zugangs zu allen Informations- und Kommunikationsdiensten einschließlich des Internets. Im Artikel 21 UN-BRK ist das Recht auf die Anwendung von barrierefreien Kommunikationsmitteln einschließlich der Gebärdensprachen im Umgang mit Behörden formuliert. Nach Artikel 24 UN-BRK müssen die Vertragsstaaten das Erlernen und Nutzen alternativer Kommunikationsformen in dem Bildungssystem fördern.

In dem Diskurs der gesellschaftlichen Teilhabe von Menschen mit Behinderung dürfen die Sozialgesetzbücher nicht unerwähnt bleiben, insbesondere das Erste (SGB I) und das Neunte Buch (SGB IX). SGB I regelt den Zugang zu Sozialleistungen. Im § 17 Abs. 1 SGB I ist festgelegt, dass Menschen mit Hör- oder Sprachbehinderung bei der Ausführung von Sozialleistungen sowie bei ärztlichen Behandlungen das Recht haben, DGS oder „andere geeignete Kommunikationshilfen“ auf Kosten des Leistungsträgers zu verwenden. Die nach den §§ 18 – 29 SGB I für die jeweiligen Leistungen zuständigen Stellen reichen von den Ämtern für Ausbildungsförderung über die Unfallkassen bis zu den kommunalen Gesundheitsämtern oder die für die Kinder- und Jugendhilfe zuständigen Stellen. SGB IX regelt die verschiedenen Arten von Sozialleistungen für Menschen mit Behinderung. Unter anderem haben sie Anspruch auf die behinderungsgerechte Gestaltung ihres Arbeitsumfeldes (§ 164 Abs. 4 Nr. 4 und 5 SGB IX) oder auf Gewährung von Kommunikationshilfen in Bereichen Schule und Ausbildung (§ 209 SGB IX). Mit dem Bundesteilhabegesetz erfolgt in dem Zeitraum 2017 bis 2023 stufenweise die Modernisierung der Sozialgesetzbücher mit dem Ziel der Weiterentwicklung der deutschen Behindertenpolitik im Sinne der UN-BRK. (Lang, 2019)

Da Kommunikation Bestandteil aller Lebensbereiche ist, kann sie nicht in einer einzelnen Rechtsvorschrift erschöpfend dargelegt werden. Neben den oben genannten Normtexten gibt es eine Reihe von Empfehlungen und Richtlinien sowohl auf der nationalen als auch internationalen Ebene. Mit dem technischen Fortschritt gewinnen Gesetze in Bereichen der Digitalisierung (zum Beispiel die Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung) und Verwaltungskommunikation (zum Beispiel das Onlinezugangsgesetz) an Bedeutung. (Lang, 2019)

6.1. Geschriebenes Deutsch

Die schriftliche Form der deutschen Sprache⁹ scheint ein geeignetes Mittel für eine barrierefreie Kommunikation mit Gehörlosen zu sein. Allerdings ist dies nicht der Fall. Obwohl geschriebenes Deutsch in dem Alltag von Gehörlosen eine wichtige Rolle spielt (für den Informationsgewinn aus Printmedien wie Zeitungen, Bücher, Internetquellen usw. sowie für die

⁹ Auch für das Festhalten von Gebärdensprachen gibt es eine ganze Reihe von Schriftsystemen, zum Beispiel Stokoe-Notation, Sign Writing, Hamburger Notationssystem und vieles mehr. Sie werden fast ausschließlich in der Gebärdensprachforschung verwendet, da sie sehr komplex und für den alltäglichen Gebrauch ungeeignet sind. (König, Schmalting, 2012)

Fernkommunikation per SMS, Chat usw.), ist die Lese- und Schreibkompetenz vieler Gehörlosen eingeschränkt.

Es ist offensichtlich, dass Gehörlose die deutsche Sprache akustisch nicht wahrnehmen können. Sie können Deutsch also nicht auf der natürlichen Weise in dem Kleinkindalter von ihren Eltern erwerben. Daraus ergibt sich, obwohl sie gebürtige Deutsche sind, ist Deutsch nicht ihre Muttersprache und muss demnach als eine Fremdsprache erlernt werden. Diese Tatsache ignorierte die Gehörlosenpädagogik eine lange Zeit. Es wurden unpassende Methoden des Deutschunterrichts gewählt, die den gehörlosen Kindern nur unzureichende Deutschkompetenzen vermittelten. (vgl. Leonhardt, 1999)

Ergebnisse zahlreicher Studien (Vorkörper, 2010; Hänel-Faulhaber, 2012) belegen, dass der erfolgreiche Erwerb der Lese- sowie Schreibkompetenz einen frühzeitigen Erwerb der DGS voraussetzt. Dies stellt hörende Eltern vor eine Herausforderung, der sie nicht immer gerecht werden können.

Gehörlosen sind nicht unbedingt alle schriftlichen Informationen zugänglich. Ihre eigene schriftliche Ausdrucksform ist nicht immer fehlerfrei. Häufig geraten sie deshalb in den Verdacht kognitiv eingeschränkt zu sein. Es ist wichtig sich bewusst zu machen, dass Gehörlose sowie andere Menschen mit Hörbehinderung bei dem Erwerb der Lese- sowie Schreibkompetenz aus einer Vielzahl von Gründen benachteiligt sind, ohne dass dies in einem Zusammenhang mit ihren kognitiven Fähigkeiten steht. (Hennies, 2019)

6.2. Deutsche Gebärdensprache

Für eine barrierefreie Beratung für Gehörlose (nicht für Menschen mit Hörbehinderung allgemein) ist nur DGS optimal geeignet. Gemäß § 9 Abs. 1 BGG können Gehörlose ihre Anwendung in Verwaltungsverfahren und gemäß § 17 Abs. 1 SGB I auch bei der Ausführung von Sozialleistungen anfordern (siehe Kapitel 6 der vorliegenden Arbeit).

Auf der internationalen Ebene sind Gebärdensprachen durch Artikel 2 UN-BRK als eigenständige Sprachen anerkannt: *„Im Sinne dieses Übereinkommens [...] schließt „Sprache“ gesprochene Sprachen sowie Gebärdensprachen und andere nicht gesprochene Sprachen ein [...].“* Nach einem jahrelangen Kampf erreichte die deutsche Gehörlosengemeinschaft 2002 die Anerkennung auch auf der nationalen Ebene: *„Die Deutsche Gebärdensprache ist als eigenständige Sprache anerkannt.“* (§ 6 Abs. 1 BGG) Dank der rechtlichen Anerkennung werden immer

mehr Informationen in DGS zugänglich. In der rechtlichen Fassung zählt sie jedoch weiterhin „nur“ zu Kommunikationshilfen für Menschen mit Behinderung und nicht zu Minderheitssprachen von ethnischen Gruppen. (Uhlig, 2012)

Gehörlosenberater*innen müssen die DGS sicher beherrschen. Gesprächsführung über eine*n Gebärdensprachdolmetscher*in ist zwar grundsätzlich möglich, aufgrund von Gebärdensprachdolmetscher*innenmangel sowie der hohen Kosten jedoch nicht optimal. Zudem erschwert die Kommunikation über Dritte den Aufbau einer vertraulichen Beratungsbeziehung.

7. Angebote in Bayern

7.1. Gebärdensprachkurse in Bayern

Im Jahr 2004 wurde das offizielle Berufsbild „Gebärdensprachdozent/-lehrer“ definiert. Mittlerweile arbeiten bundesweit zahlreiche gehörlose Gebärdensprachdozent*innen als Sprachlehrer*innen. Neben sprachlichen Fähigkeiten vermitteln sie in DGS-Kursen den hörenden Interessierten Informationen über die Kultur, Geschichte und Politik der deutschen Gehörlosengemeinschaft. (Fries, Geißler, 2012) Die Beliebtheit dieser Kurse weist nach, dass immer mehr Menschen DGS als ein positives Merkmal von Gehörlosen verstehen. In Bayern gibt es sowohl für Anfänger als auch für Fortgeschrittene etliche Möglichkeiten DGS zu erlernen:

- an vielen Volkshochschulen, z.B. in München, Augsburg, Bayreuth, Kempten, Landshut, Nürnberg, Regensburg, Würzburg und vieles mehr
- in privaten Institutionen wie Blickfang, Eye-You, Gehörlosenverband München und Umland e.V.
- an Hochschulen, z.B. HAW Landshut, Hochschule Fresenius (diese Kurse sind nur für Studierende zugänglich).

Gute Berater*innen für Gehörlose müssen über eine hohe Gebärdensprachkompetenz verfügen, die sie allein durch den Besuch eines DGS-Kurses nicht erlangen. Für das vollwertige Verständnis der Gehörlosenkultur und der DGS ist es unabdingbar, mit Gehörlosen regelmäßig in Kontakt zu treten, z.B. durch die Teilnahme an Kulturvorführungen, durch Besuche der Gehörlosenvereine usw.

7.2. Beratungsstellen für Gehörlose in Bayern

In Bayern bieten sowohl öffentliche als auch freie Träger Beratungen für Menschen mit Hörbehinderung an. Ihrer offiziellen Präsentation zufolge versichern diese Stellen die Wahlmöglichkeit einer passenden Kommunikationsform. Die Beratung kann in der Regel persönlich in dem Beratungsbüro oder an einem anderen Ort, telefonisch¹⁰, via Chat, E-Mail oder einen Videoanruf erfolgen. Die Beratenden sind sowohl hörende als auch gehörlose Fachkräfte. Auf den Internetseiten der Beratungsstellen geben die Fachkräfte an, gebärdensprachkompetent zu sein.

Soziale Dienste gewährleisten Betreuung bei dem Umgang und der Kommunikation mit Behörden, Hilfeleistung bei sozialrechtlichen Fragen, Vermittlung zu weiteren sozialen Dienstleistungen sowie eine allgemeine Soziale Beratung zu diversen Angelegenheiten (beispielweise in persönlichen oder finanziellen Notsituationen, bei der Arbeitsplatz- oder Wohnungssuche, zu gehörlosenspezifischen Themen wie Auskunft über Hilfsmittel, Leistungsansprüche usw.).

In der Regel dienen sie auch als Anlaufstellen für hörende Professionist*innen, die mit Menschen mit Hörbehinderung arbeiten (Fachleute aus dem Gesundheits- und Sozialwesen, aus der Behindertenhilfe usw.). Einige Beratungsstellen für Gehörlose betreiben Öffentlichkeitsarbeit in Form von Vorträgen, Herausgabe von Broschüren, Flyern usw. Zusätzlich zu einer Einzelberatung bieten einige Träger Gruppenberatungen sowie Freizeitangebote an. (siehe lvby.de)

Seit 1988 fördert der Freistaat Bayern die Beratungs- und Betreuungsdienste für Menschen mit Behinderung im Rahmen der Offenen Behindertenarbeit. Leistungserbringer sind die Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege in Bayern, deren Mitgliedsorganisationen oder die Landesbehindertenverbände. Für Menschen mit Hörbehinderung gibt es Beratungsstellen auf der Ebene der Regierungsbezirke, die sogenannten überregionalen Dienste der Offenen Behindertenarbeit. (Landesbehörde Zentrum Bayern Familie und Soziales, 2020)

Bundesweit wird seit 2018 das neue Beratungsangebot der Ergänzenden Unabhängigen Teilhabeberatung (EUTB) aufgebaut. Diese wurde in Übereinstimmung mit der UN-BRK sowie dem Bundesteilhabegesetz eingeführt und von dem Bundesministerium für Arbeit und Soziales gefördert. EUTB arbeitet vorwiegend nach dem Prinzip von Peer Counseling, d.h. die Beratung erfolgt möglichst durch ebenfalls von Behinderung betroffenen Fachkräften. Kostenträger der EUTB-Angebote sind Behörden wie beispielsweise die Agentur für Arbeit, Krankenkassen, Sozialämter, Jugendämter usw. Leistungsanbieter sind nach dem Subsidiaritätsprinzip die

¹⁰ Dienste wie Tess oder Telesign ermöglichen Menschen mit Hörbehinderung durch das Telefondolmetschen sowie Schriftdolmetschen mit hörenden Personen zu telefonieren.

Wohlfahrtsverbände oder andere freie Träger. Der bayernweite Anbieter der EUTB in Gebärdensprache ist der Landesverband Bayern der Gehörlosen e.V. In Nürnberg, Ingolstadt und München wurden dafür neue Beratungsstellen aufgebaut. (EUTB®, 2020)

Folgende Stellen zählen zu den Sozialdiensten, zu der Offenen Behindertenarbeit oder zu der EUTB. Diese Stellen gewährleisten eine umfassende Soziale Beratung für Menschen mit Hörbehinderung:

der Sozialdienst für Gehörlose der Landeshauptstadt München,

der Bürgerservice, die Sozialberatung, die Info- und Servicestelle des Gehörlosenverbandes München und Umland e.V.,

die Informations- und Servicestelle für Menschen mit Hörbehinderung der Diakonie Ingolstadt,

die Informations- und Servicestelle für Menschen mit Hörbehinderung (ISSO) des Paritätischen Wohlfahrtsverbandes Landesverband Bayern e.V. in dem Regierungsbezirk Oberfranken,

der Sozialdienst für Hörgeschädigte des Paritätischen Wohlfahrtsverbandes Schwaben,

die Beratungsstelle für Hörgeschädigte und Angehörige für Augsburg und Südschwaben sowie Überregionale Offene Hilfen für Gehörlose und Hörgeschädigte in Mittelfranken des Trägers Regens Wagner,

der Sozialdienst für Gehörlose gefördert durch den Bezirk Mittelfranken,

die Sozialberatung der Evangelischen Gehörlosenseelsorge für den Bezirk Mittelfranken,

die Informations- und Servicestelle für Menschen mit Hör- und Sehbehinderung des BLWG e.V. (Fachverband für Menschen mit Hör- und Sprachbehinderung) mit Beratungsstellen in Oberbayern, Niederbayern sowie Oberpfalz,

die Ergänzende Unabhängige Teilhabeberatung (EUTB) in Gebärdensprache in Südbayern, Mittelbayern und Nordbayern.

Darüber hinaus gibt es spezialisierte Beratungsstellen, die Menschen mit Hörbehinderung bei Erziehungsschwierigkeiten unterstützen:

die Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstelle der Diözese Würzburg,

die Ambulante Erziehungshilfe für Gehörlose des Trägers Kinderschutz München e.V.

Anbieter einer psychologischen Beratung für Menschen mit Hörbehinderung sind:
die Erziehungs-, Ehe-, Partnerschafts-, Familien- und Lebensberatung für Menschen mit Hörbehinderung und deren Angehörige (HuG), die im Rahmen von dem Evangelischen Beratungszentrum München e.V. (ebz) betrieben wird,
die Psychologische Beratungsstelle bei Ehe- und Partnerschafts-, Familien- und Lebensfragen des Erzbistums Bamberg und Würzburg,
den Sozialpsychiatrischen Dienst für Hörgeschädigte von Caritas München und dem Caritas-Zentrum Pfaffenhofen.

In Nürnberg bieten zwei gehörlose Ehrenamtliche in Zusammenarbeit mit der Stadtmission Nürnberg e.V. die Gehörlosen-Aids-Beratung an.

Das Bundesministerium für Arbeit und Soziales in Kooperation mit der EUTB in Gebärdensprache und dem Landesverband Bayern der Gehörlosen e.V. haben im Jahr 2020 alle gebärdensprachlichen Angebote in Bayern in einem Katalog erfasst. Die oben aufgelisteten Beratungsstellen sind in diesem Katalog mit einer kurzen Charakteristik sowie den entsprechenden Kontaktangaben zu finden.

IV. Empirische Forschung

8. Eingrenzung des Forschungsthemas und Hypothesenentwicklung

Die dargelegten theoretischen Daten lassen darauf schließen, dass sich Beratung für Gehörlose durch eine Reihe spezifischer Merkmale auszeichnet. Die vorliegende Arbeit hat sich zwei Ziele gesetzt, die durch die Erhebung von Daten aus der Praxis erreicht werden sollen:

- die Spezifika der Beratung für Gehörlose zu identifizieren
- die wichtigsten Aspekte einer optimalen Gehörlosenberatung herauszuarbeiten

Bei der Entwicklung des Forschungsdesigns werden insbesondere folgende Hypothesen berücksichtigt:

Die optimale Kommunikationsform für die Beratung ist DGS, da sie das einzige Kommunikationsmittel ist, das den gehörlosen Klient*innen eine barrierefreie Verständigung ermöglicht.

Nichtsdestotrotz können möglicherweise Klient*innen, die in hörenden Familien aufwuchsen und oral erzogen wurden, andere Kommunikationsformen bevorzugen wie LBG, geschriebenes oder sogar gesprochenes Deutsch. Dies könnte vor allem bei Gesprächen mit hörenden Berater*innen der Fall sein, da die deutschen Gehörlosen lange Zeit aufgefordert wurden, in dem Kontakt mit hörenden Personen ausschließlich Deutsch zu verwenden. Die DGS hatte (und bei manchen immer noch hat) einen eher untergeordneten Status einer „Kommunikationshilfe“. Unabhängig von der verwendeten Sprache scheint es für den Beratungserfolg fördernd, wenn die Kommunikation zwischen dem*der Beratenden und dem*der Ratsuchenden direkt und nicht über eine*n Gebärdensprachdolmetscher*in verläuft.

Aus dem visuellen Charakter der DGS ergeben sich Ansprüche auf eine passende Ausgestaltung des Beratungsraums. Dieser muss die bestmögliche optische Wahrnehmung während der Gesprächsführung ermöglichen.

Zwischen 92 % und 97 % aller Gehörlosen haben hörende Eltern (siehe Kap. 4 der vorliegenden Arbeit) und erwarben demnach DGS nicht als ihre Muttersprache. Manche von ihnen erlernten DGS erst in dem Schulalter. Aufgrund dessen ist die Gebärdensprachkompetenz einiger Gehörlosen wahrscheinlich eingeschränkt. Das kann Probleme mit dem Verbalisieren von Empfindungen oder komplizierten Sachverhalten verursachen. Ebenso lösen unter Umständen abstrakte Begriffe sowie Metakommunikation Verständigungsschwierigkeiten aus.

Wie in dem Kapitel 6.1 der vorliegenden Arbeit dargelegt, ist es dem deutschen Bildungssystem nicht gelungen, den Gehörlosen eine hohe Lese- bzw. Schreibkompetenz zu vermitteln. Viele schriftliche Informationen bleiben ihnen unzugänglich. Für die Berater*innen bedeutet es möglicherweise einen zusätzlichen Aufwand mit dem Übersetzen von behördlichen Bescheiden, dem Verfassen von schriftlichen Anträgen usw. Darüber hinaus entsteht durch die vorhandenen Barrieren bei dem Informationsgewinn ein in unterschiedlichem Ausmaß ausgeprägtes Informationsdefizit, das vermutlich zusätzliche Erklärungen seitens der Fachkräfte bedarf.

Die Qualität einer Beratungsbeziehung ist höchstwahrscheinlich durch den Hörstatus des*der Beratenden geprägt. Hörende Berater*innen haben möglicherweise Misstrauen, Verschlossenheit oder sogar Ablehnung seitens ihrer Klient*innen zu überwinden. Sie müssen sich erstmal auf die Gehörlosenperspektive (die sog. Deaf Way – siehe Kap. 4 der vorliegenden Arbeit) einstellen und bei ihrem Agieren die kulturellen Spezifika der ethnischen Gruppe Gehörloser berücksichtigen. Gehörlose Fachkräfte dagegen laufen Gefahr in einen Interessenkonflikt zu geraten, da sie einerseits selbst Mitglieder der deutschen Gebärdensprachgemeinschaft sind, die

wie mehrmals betont, ein starkes Zusammengehörigkeitsgefühl ausweist. Andererseits müssen sie nach der Berufsethik objektiv und neutral bleiben. Es ist anzunehmen, dass die gehörlosen Fachkräfte zumindest einige ihrer Klient*innen aus dem Privatleben kennen. Bei der geringen Anzahl von gehörlosen Berater*innen ist es unvermeidbar, doppelte Beziehungen einzugehen. In dieser Situation kann es schwerfallen, die erforderliche professionelle Distanz zu wahren.

Aus der Zugehörigkeit der gehörlosen Berater*innen zu der deutschen Gebärdensprachgemeinschaft resultiert ein weiterer Aspekt, der die Beratungsbeziehung unter Umständen negativ beeinflusst. Obwohl die Fachkräfte selbstverständlich an die Schweigepflicht¹¹ gebunden sind, befürchten die Klient*innen vermutlich trotzdem eine Offenbarung ihrer Geheimnisse an weitere Mitglieder der Gemeinschaft. Aus der Beschreibung von Beziehungsstrukturen innerhalb der Gebärdensprachgemeinschaften (siehe Kap. 4.1 der vorliegenden Arbeit) wird deutlich, dass für Gehörlose ihr guter Ruf von essentieller Bedeutung ist. Demnach vertrauen die Klient*innen ihren gehörlosen Berater*innen wahrscheinlich nur ungern ihre intimsten Angelegenheiten an.

Sowohl hörende als auch gehörlose Fachkräfte müssen sich mit der Macht, die aus ihrer Expert*innenrolle hervorgeht, professionell auseinandersetzen. Gehörlose Klient*innen erfahren in ihrem Leben hörende Expert*innen hauptsächlich als Autoritäten, zu welchen sie in einem Abhängigkeitsverhältnis stehen (Ärzt*innen, Erzieher*innen, Pädagog*innen, Beamter*innen usw.). Sie tendieren möglicherweise dazu, auch eine*n hörende*n Berater*in als Autorität wahrzunehmen. Vermutlich stellen sich die Klient*innen zumindest in der Anfangsphase der Beratung in eine eher untergeordnete Rolle und der partnerschaftliche Charakter einer Beratungsbeziehung muss von dem*der Berater*in besonders gefördert werden.

Gehörlose Fachkräfte erfüllen die meisten Kriterien, die nach Uhlig (2012; siehe Kap. 4.1 der vorliegenden Arbeit) für den Machtgewinn in den Gebärdensprachgemeinschaften sorgen: sie haben Zugang zu Informationen und geben diese an andere Gehörlose weiter, sie beherrschen DGS auf einem hohen Niveau, durch ihre professionelle Tätigkeit verbreiten sie in der hörenden Mehrheitsgesellschaft ein positives Bild von Gehörlosigkeit und unterstützen andere Gehörlose bei der Bewältigung ihrer Probleme. Dadurch dienen sie vermutlich als Vorbilder, die innerhalb der Gemeinschaft ein hohes Prestige und daher auch Macht genießen.

¹¹ Für staatlich anerkannte Sozialarbeiter*innen sowie deren Gehilfen*innen und Praktikanten*innen besteht generell eine gesetzliche Schweigepflicht gem. §203 StGB (Verletzung von Privatgeheimnissen), §35 SGB I (Sozialgeheimnis), §§67 ff. SGB X (Schutz der Sozialdaten).

Ohne Zweifel zählen gehörlose Fachkräfte zu den sog. Deaf Professionals (siehe Kap. 4.1 der vorliegenden Arbeit). Es ist daher möglich, dass sie, anstatt hohen Ansehen, eher gegen Vorurteile zu kämpfen haben. Sie besitzen einen hohen Bildungsabschluss, setzen sich erfolgreich in der hörenden Gesellschaft durch, stehen in einem engen Kontakt zu ihren hörenden Kolleg*innen und Vorgesetzten. Wie in den Kap. 4.1 sowie 4.2 der vorliegenden Arbeit dargestellt, werden solche Gegebenheiten eher negativ bewertet und können in Extremfällen bis zu einem Ausschluss aus der Gemeinschaft führen. Demnach bewerten die Klient*innen den Einsatz von gehörlosen Berater*innen gegebenenfalls eher kritisch und treten in die Beratungsbeziehung mit ihnen misstrauisch ein.

9. Forschungsdesign

Das Ziel der empirischen Forschung ist herauszufinden, welche spezifischen Merkmale eine Beratung für Gehörlose kennzeichnen und welche Hauptaspekte es bei der Gestaltung des Beratungsangebotes zu berücksichtigen gilt. Die Orientierung an dem Gewinn neuer theoretischen Erkenntnisse deutet auf die Anwendung eines qualitativen Forschungsverfahrens hin. Bei der Wahl der geeigneten Forschungsmethode wurde davon ausgegangen, dass in der Beratung erfahrene Fachkräfte sehr wahrscheinlich fähig sind den Beratungsprozess auf einer Metaebene zu betrachten und Fragen, die ein sozialpädagogisches Hintergrundwissen erfordern, fundiert zu beantworten. Demnach wurde als Forschungsmethode das leitfadengestützte Expert*inneninterview angewendet.

Insgesamt wurden sechs Interviews geführt. Alle befragten Expertinnen sind seit mehreren Jahren (zwischen vier und 37 Jahre) als Beraterinnen für Gehörlose tätig. Alle sind weiblich, drei von ihnen sind hörend, drei gehörlos. Vier Befragte sind studierte Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialpädagoginnen (zwei mit dem Titel Dipl., zwei mit dem Titel B.A.), eine ist Absolventin des Studienfaches Deaf Studies (B.A.), eine ist Psychologin (Dipl.-Psych.). Die Expertinnen wurden so ausgewählt, damit alle Bereiche der Beratung vertreten sind, für die es in Bayern Beratungsstellen für Gehörlose gibt. Aus einer Beratungsstelle wurden jeweils eine hörende und eine gehörlose Beraterin befragt. Somit stammen die Interviewten aus drei verschiedenen Beratungsstellen für Gehörlose: einer allgemeinen Sozialen Beratung, einer psychosozialen Beratung und einer aus dem Gebiet der Erziehungshilfe. Um die Anonymität der Interviewten zu gewährleisten, werden die Namen der konkreten Beratungsstellen nicht genannt.

Die Teilnahme an den Interviews war freiwillig. Der Kontakt mit den Expertinnen wurde per E-Mail aufgenommen. Alle Kontaktierten stimmten der Anfrage zu. Eine Fachkraft war am Tag der geplanten Interviewführung erkrankt und wurde durch ihre Kollegin vertreten. Während der Interviewführung herrschte eine ungezwungene, offene Atmosphäre. Die Dialoge mit hörenden Expertinnen wurden in der Du-Form geführt, da sich die Interviewpartnerinnen in der Regel aus anderen Kontexten kennen. Für die Dialoge mit gehörlosen Expertinnen wurde automatisch Duzen gewählt, da in der DGS keine Sie-Form existiert.

Vor der eigenen Interviewführung wurden allen Befragten ein Informationsblatt zum Forschungsprojekt und daran angeknüpft eine Einwilligungserklärung gesendet (diese sind als Anhang 2 bzw. Anhang 3 der vorliegenden Arbeit zu finden), durch deren Unterschrift die Befragten der Nutzung ihrer Aussagen, die im Rahmen der Interviewführung entstehen, als Material für Zwecke der Bachelorarbeit zustimmten. Aufgrund der zu dem Zeitpunkt der Interviewführung geltenden Kontaktbeschränkungen im Rahmen der Anti-Corona-Maßnahmen wurden alle Interviews online mittels Videoanrufe geführt. Dazu wurde die Software Skype genutzt. Mit den hörenden Fachkräften wurden die Interviews in der deutschen Lautsprache geführt und auf ein Handy mit der Software VoiceRecorder aufgenommen. Mit den gehörlosen Fachkräften verlief die Kommunikation in der DGS und wurde mit der Software ScreenVideo aufgenommen. Anschließend wurden durch die Forschende die Aufnahmen aus der DGS ins Deutsch übersetzt.

Die Expert*inneninterviews wurden nach den Standards eines offenen, halbstrukturierten Interviews geführt. Das heißt, die Interviewten konnten auf die Fragen frei antworten. Es gab keine vorgegebene Auswahl von Antwortmöglichkeiten. Die Forschende führte das Gespräch nach einem im Vorfeld konstruierten Leitfaden mit Fragen, deren konkrete Formulierung und Reihenfolge je nach dem jeweiligen Gesprächsverlauf variierte. Durch die Interviews sollten die Befragten dazu angeregt werden über ihre Praxiserfahrungen zu berichten. Dabei sollten sie ausschließlich die Arbeit mit gehörlosen Klient*innen berücksichtigen, also nicht mit schwerhörigen, ertaubten Klient*innen oder CI-Träger*innen, wie sie in der Zeit vor der Einführung der Anti-Corona-Maßnahmen üblicherweise verlief. Ein Interview dauerte zwischen 30 und 45 Minuten. Die Befragten wurden auf ihr Recht zur Antwortverweigerung hingewiesen.

Der Interviewleitfaden wurde so entwickelt, damit er alle Aspekte einer Beratungssituation abdeckt. Er wurde in fünf Kategorien aufgeteilt:

- Die Kategorie Beratungssetting beinhaltet Fragen nach Rahmenbedingungen, unter denen die Beratungen üblicherweise verlaufen. Dazu zählen die Form der Kontaktaufnahme mit Klient*innen, die Form des Kontaktes während des Beratungsprozesses, Anforderungen an die Gestaltung des Beratungsraums sowie Aspekte eines Einsatzes von Gebärdensprachdolmetscher*innen in der Beratung.
- Weiterhin wurde auf die Beratungskommunikation eingegangen mit dem Ziel herauszufinden, welche Kommunikationsformen genutzt werden, welche Sprachkompetenzen die Klient*innen haben und wie mit möglichen Verständigungsproblemen umgegangen wird.
- Eine besondere Aufmerksamkeit wurde der Beratungsbeziehung gewidmet. Die Interviewten wurden aufgefordert die Charaktermerkmale einer Beratungsbeziehung mit gehörlosen Klient*innen zu beschreiben sowie wichtige Aspekte des Aufbaus bzw. der Aufrechterhaltung einer tragfähigen Beratungsbeziehung zu nennen. Explizit wurde die Relevanz des Hörstatus der Beratenden erfragt sowie das Thema Nähe und Distanz angegangen.
- Unter der vorletzten Kategorie wurden zwei Themen zusammengefasst. Einerseits Fragen nach geeigneten Gesprächstechniken und Beratungsmethoden für die Arbeit mit Gehörlosen, andererseits nach Auswirkungen von alltäglichen Barrieren auf den Informationsstand der Klient*innen.
- Zuletzt sollten die Befragten die vorhandenen Beratungsangebote in Bayern hinsichtlich ihrer Quantität sowie Qualität bewerten und die wichtigsten Aspekte nennen, die ihrer Meinung nach eine optimale Beratung für Gehörlose auszeichnen.

Nachdem alle Fragen gestellt wurden, bekamen die Interviewten einen freien Raum für eigene Anmerkungen. Der Interviewleitfaden ist als Anhang 1 der vorliegenden Arbeit zu finden.

Alle aufgenommenen Interviews wurden anschließend nach den Regeln des semantisch-inhaltlichen Transkriptionssystems nach Dresing, Pehl (2018) transkribiert. Dieses Transkriptionssystem wurde gewählt, da die Auswertung des Materials ausschließlich den semantischen Inhalt fokussiert. Nonverbale sowie parasprachliche Elemente der Aussagen sind für die Beantwortung der Forschungsfrage irrelevant und wurden deshalb nicht transkribiert. Dresing, Pehl (2018) gingen bei der Entwicklung der Transkriptionsregeln von dem System von Kuckartz et al. (2008) aus. Sie überarbeiteten und erweiterten das System anhand der Erkenntnisse von eigenen qualitativen Forschungsprojekten. Nach diesen Regeln wird wörtlich, also nicht zusammenfassend transkribiert. Die interviewende Person wird durch ein „I“, die befragte Person

durch ein „B“ gekennzeichnet. Zwischen den Sprecher*innen ist eine Leerzeile zu setzen. Die Satzform bzw. die Form der Wörter werden beibehalten, auch wenn sie Fehler beinhalten. Ebenso dialektische sowie umgangssprachliche Äußerungen werden nicht an das Schriftdeutsch angeglichen. Wort- sowie Satzabbrüche werden mit „/“ markiert. Pausen werden je nach Länge durch Auslassungspunkte in Klammern markiert. Hierbei steht „(.)“ für circa eine Sekunde, „(..)“ für circa zwei Sekunden, „(...)“ für circa drei Sekunden und „(Zahl)“ für mehr als drei Sekunden. Rezeptionssignale und Fülllaute aller Personen („hm, ähm, ja“ etc.) werden transkribiert. Nach der Partikel „hm“ wird eine Beschreibung der Betonung in Klammern festgehalten, zum Beispiel „hm (bejahend)“. Maßeinheiten sowie Zeichen und Zahlen werden ausgeschrieben. Wird in der Aufnahme wörtliche Rede zitiert, wird das Zitat in Anführungszeichen gesetzt. Alle Daten, die auf konkrete Personen schließen lassen könnten, werden anonymisiert, indem sie durch ein „X“ ersetzt werden.

Unmittelbar nach der Ausfertigung der Transkripte wurden die Originalaufnahmen gelöscht.

10. Auswertung der empirischen Daten

Die erhobenen Daten wurden nach der Methode der qualitativen Inhaltsanalyse von Philipp Mayring (2015) ausgewertet. Diese Methode stellt kein Standardinstrument dar, sondern ist immer an den konkreten Forschungsgegenstand anzupassen. In dem Zentrum der qualitativen Inhaltsanalyse steht ein Kategoriensystem, nach dem das Textmaterial aus den Transkripten strukturiert wird. Diese Vorgehensweise eignet sich besonders gut für das Forschungsthema der vorliegenden Arbeit, da einzelne Spezifika einer Beratung für Gehörlose anschließend aus dem Kategoriensystem entnommen und anhand der Kategorien konkret benannt werden können.

Zu dem Zweck der Auswertung der erhobenen Daten wurde das Kategoriensystem wie folgt konstruiert. Zuerst wurden die Auswertungskategorien deduktiv definiert, entlang der Kategorien des Interviewleitfadens. In einem Probedurchlauf wurde das Kategoriensystem überprüft und musste teilweise überarbeitet werden, da in den Aussagen einzelner Befragten Gemeinsamkeiten gefunden wurden, die nach der induktiven Vorgehensweise eigenständige Kategorien bilden.

Das endgültige Kategoriensystem besteht aus folgenden Haupt- und Unterkategorien:

- Beratungssetting
 - Kontaktformen
 - Gestaltung des Beratungsraumes
 - DGS-Dolmetscher in der Beratung
 - Gründe für die Nutzung
 - Vorteile
 - Nachteile
 - Wichtige Aspekte des Umgangs mit DGS-Dolmetschern
- Kommunikation
 - Kommunikationsformen
 - Sprachkompetenzen der Klient*innen
 - DGS
 - Geschriebenes Deutsch
 - Umgang mit Verständigungsproblemen
- Beratungsbeziehung
 - Erwartungen und Einstellungen der Klient*innen
 - Wichtige Aspekte des Aufbaus bzw. der Aufrechterhaltung der Beratungsbeziehung
 - Einfluss des Hörstatus des*der Beratenden auf die Beratungsbeziehung
 - Nähe und Distanz
- Spezifische Merkmale der Beratungssituation
 - Erforderliche zusätzliche Kompetenzen des*der Beratenden
 - Spezifika der Zielgruppe Gehörloser
 - Verhalten
 - Informationsstand
 - Hilfreiche Techniken und Methoden der Gesprächsführung und Beratung
 - Die wichtigsten Aspekte aus der Sicht der Befragten
- Beratungsangebot in Bayern
 - Quantität
 - Qualität
- Sonstige wichtige Aussagen

Zu dem Zweck der inhaltlichen Strukturierung des Textmaterials wurde für jede Unterkategorie eine dreispaltige Tabelle konstruiert. Die erste Spalte steht für die Bezeichnung der Befragten. Gehörlose Expertinnen wurden mit dem Buchstaben „G“, hörende Expertinnen mit dem Buchstaben „H“ bezeichnet und jeweils fortlaufend nummeriert. In die zweite Spalte wurden die wortwörtlichen Zitate, die sich auf die jeweilige Unterkategorie beziehen, aus den Transkripten übertragen. Einer Unterkategorie wurden inhaltlich zusammenhängende Textabschnitte zugeordnet. Dies sind entweder Satzteile, ganze Sätze oder mehrere aufeinander aufbauende Sätze. Ein Textabschnitt konnte mehreren Unterkategorien zugeordnet werden. Nach dieser Logik wurde das gesamte Textmaterial strukturiert. In der dritten Spalte wurden die Zitate paraphrasiert und generalisiert.

Anschließend wurden mithilfe der Paraphrasen und Generalisierungen die Unterkategorien einzeln ausgewertet. Übereinstimmende Angaben von mindestens zwei Befragten aus jeweils verschiedenen Beratungsstellen wurden bei der Auswertung als verallgemeinernde Aussagen betrachtet. Angaben, die nur bei einer Befragten oder bei zwei Befragten aus derselben Beratungsstelle vorzufinden sind, stehen in dem auswertenden Text als Einzelbeispiele. Der Hörstatus der Befragten ist nur dann angegeben, wenn er für die Auswertung der jeweiligen Unterkategorie relevant ist. Für bessere Anschaulichkeit sind besonders aussagekräftige Zitate in ihrer wortwörtlichen Form aufgeführt.

Beratungssetting: Kontaktformen

Alle Befragten nennen persönliche Beratung als die üblichste Form des Kontaktes. In einigen Fällen werde Online-Beratung angeboten. Beispiele für die genutzten Software seien Skype und FaceTime. Schriftliche Nachrichten werden nur selten für die Kommunikation mit Klient*innen genutzt, „weil Gehörlose ähm finden schreiben und lesen nicht so (..) toll für die Beratung.“ (Interview H1, Z. 21) Lediglich kurze Mitteilungen, Terminvereinbarungen oder eine stichpunktartige Informationsvermittlung werden per SMS oder E-Mail gegeben. Eine gehörlose Beraterin gibt an, bei bestimmten Sachverhalten, anstatt von schriftlichen Nachrichten ihre Mitteilung als ein Video in der DGS aufzunehmen und dieses den Klient*innen zu senden.

Beratungssetting: Gestaltung des Beratungsraumes

Alle Befragten finden die Lichtverhältnisse in dem Beratungsraum wichtig. Das Licht solle ausreichend, aber nicht zu stark sein. Die Gesprächspartner*innen müssen einander gut sehen können. Sie sollen sich gegenüber und nicht im Gegenlicht sitzen. Zwei hörende Beraterinnen erwähnen, sowohl für sie als auch für schwerhörige Klient*innen sei wichtig, dass Lautstörungen bei der Beratung möglichst vermieden werden. Der Beratungsraum solle visuell ansprechend, aber nicht überfordernd wirken. Beispiele für erforderliche Ausstattung seien ein Whiteboard bzw. Flipchart, zwei Bildschirme an dem Computer, ein Drucker sowie ein Tisch, auf den die bei der Beratung genutzten Unterlagen abgelegt werden können. Eine Beraterin gibt an, in ihrer Beratungsstelle sei an der Türklingel eine Lichanlage angebaut.

Beratungssetting: DGS-Dolmetscher in der Beratung

Gründe für die Nutzung

Obwohl die befragten Beraterinnen entweder gehörlos oder gebärdensprachkompetent sind, geben sie an in bestimmten Situationen Gebärdensprachdolmetscher*innen hinzuzuziehen. Dies sei meistens dann der Fall, wenn an dem Beratungstermin ein*e hörende*r Angehörige teilnehme, der*die DGS nicht beherrsche. Oder wenn der Termin außerhalb der Beratungsstelle stattfinde, beispielsweise in einem Amt bzw. einer anderen Einrichtung. Eine gehörlose Beraterin nennt als Grund für den Einsatz eines*r tauben Gebärdensprachdolmetschers*in den Umgang mit gehörlosen Klient*innen mit Migrationshintergrund, die der DGS nicht mächtig seien.

Beratungssetting: DGS-Dolmetscher in der Beratung

Vorteile

Vier Befragte nennen Vorteile, die der Einsatz von Gebärdensprachdolmetscher*innen in der Beratung mit sich bringe. Drei Befragte sind der Meinung, Kommunikationsbarrieren werden abgebaut, indem sich alle Beteiligten in der Sprache äußern können, in der sie sich sicher fühlen. Eine Beraterin gibt an, manche Klient*innen haben zum ersten Mal die Möglichkeit zu erfahren, was ihre hörenden Angehörigen über sich berichten. Zwei Befragte empfinden den Einsatz von Gebärdensprachdolmetscher*innen als Entlastung und Vereinfachung der Beratungssituation. *„Das ist dann vor allem für mich viel angenehmer, wenn ein Dolmetscher dabei ist, weil ich mich an den Klienten konzentrieren kann und muss mich nicht noch zusätzlich*

darum kümmern, ob die hörende Begleitung alles verstanden hat. So hätte ich eine Doppelrolle und das ist für mich sehr belastend und auch für den gehörlosen Klienten ist es eher unangenehm. [...] Mit einem Dolmetscher sind die Rollen klar verteilt.“ (Interview G1, Z. 49-53, 58)

Die Beraterin sei demnach für den Inhalt der Beratung und der*die Gebärdensprachdolmetscher*in für die Sprachvermittlung sowie die Kommunikationssteuerung zuständig.

Beratungssetting: DGS-Dolmetscher in der Beratung

Nachteile

Fünf Befragte nennen Nachteile des Einsatzes von Gebärdensprachdolmetscher*innen in der Beratung. Zwei von ihnen sind der Meinung, es sei besser, wenn das Beratungsgespräch direkt, also ohne eine*n Gebärdensprachdolmetscher*in verlaufe. Am häufigsten wird als Nachteil die Anwesenheit einer zusätzlichen Person bei der Beratung genannt. Drei Befragte stellen fest, die Qualität der Beratungsbeziehung sei durch den Dolmetschereinsatz beeinträchtigt. Eine Beraterin meint: *„Wenn die Kommunikation über einen Umweg läuft, kommen zu dem Klienten nur so ungefähr achtzig Prozent von meinen Intentionen. Der Rest geht verloren.“ (Interview G2, Z. 48-50)* Eine Beraterin betont, dass allein die Anwesenheit eines*einer Gebärdensprachdolmetschers*in die Barrierefreiheit einer Kommunikationssituation nicht sicherstelle, da bei komplexen Sachverhalten Angaben wie Namen oder Zahlen manchmal nicht korrekt wiedergegeben werden. Einige hörenden Gesprächspartner*innen fühlen sich in der Anwesenheit eines*r Gebärdensprachdolmetschers*in unwohl, gar kontrolliert oder lassen sich stark ablenken. Eine Befragte empfindet gedolmetschte Beratungen belastend, da sie dabei zusätzliche Aufgaben wie Kommunikationssteuerung, Organisationsaufgaben hinsichtlich der Sitzordnung oder des Einhaltens von Dolmetschepausen übernehmen müsse und dadurch in eine Doppelrolle gerate. Dieselbe Befragte äußert ihre Befürchtung, einige Informationen könnten durch die Verdolmetschung verloren gehen, wenn der*die Gebärdensprachdolmetscher*in sein*ihr sprachliches Niveau aufgrund besserer Verständlichkeit für den*die Klienten*in stark vereinfache. Den Erfahrungen dieser Befragten nach seien CODA-Kinder durch die Verdolmetschung sehr verwirrt und abgelenkt und können sich dadurch in das Beratungsgespräch nicht völlig einbringen.

Beratungssetting: DGS-Dolmetscher in der Beratung

Wichtige Aspekte des Umgangs mit DGS-Dolmetschern

Aus Aussagen der Befragten geht hervor, bei der Arbeit mit Gebärdensprachdolmetscher*innen in der Beratung müssen hauptsächlich zwei Faktoren berücksichtigt werden. Der eine sei eine klare, für die Klient*innen transparente Rollenverteilung. Der zweite sei eine passende Sitzordnung. Zwei Befragte betonen die Wichtigkeit einer hohen Dolmetschqualität. Der Aussage einer Befragten nach müsse das Beratungsgespräch moderiert werden, sodass immer nur eine Person das Wort habe. In die Beratungszeit seien Dolmetschpausen einzuplanen. Eine Befragte betont die Notwendigkeit der Vor- und bei Bedarf auch Nachbesprechung des Beratungsgesprächs mit dem*der Gebärdensprachdolmetscher*in. Weiterhin müsse die Kommunikationssituation für die Teilnehmer*innen klargemacht werden, die bisher keine Erfahrungen mit gedolmetschten Gesprächen haben.

Kommunikation: Kommunikationsformen

Die häufigste Kommunikationsform der Gesprächsführung sei in allen untersuchten Beratungsstellen DGS. Eine Befragte gibt konkret an: „[...] wir beraten so von achtzig bis neunzig Prozent in DGS.“ (Interview G3, Z. 99) Nicht immer handele es sich um die reine Form der DGS. Alle hörenden Beraterinnen sprechen über Mischformen, die manche Klient*innen nutzen, sei es eine Mischform zwischen einer Herkunfts- und der Deutschen Gebärdensprache, zwischen LBG und DGS (dies dürfte hauptsächlich bei älteren Gehörlosen vorkommen) oder zwischen individuellen Hausgebärden und der DGS. Der Meinung einer Befragten nach nutze sogar die Mehrheit ihrer Klient*innen gebärdensprachliche Mischformen. Lautsprachliche Elemente benutzen vorwiegend ältere Gehörlose oder diejenigen, die in einer hörenden Umgebung aufwuchsen. Reine LBG kommen bei Gehörlosen entweder selten oder gar nicht vor. Mit Menschen mit Migrationshintergrund werden Internationale Gebärden benutzt. Eine Befragte habe mit einer Klientin schriftlich kommuniziert. „Und natürlich gerade am Anfang, wenn man sich kennenlernt, ist es ein Thema, dass ähm wir auf die Suche gehen, was ist jetzt für uns die beste Kommunikationsform. [...] und es ist sehr vielseitig.“ (Interview H3, Z. 142-145)

Kommunikation: Sprachkompetenzen der Klient*innen

DGS

Die Klient*innen haben den Angaben der Befragten zufolge sehr unterschiedliche Gebärdensprachkompetenzen: *„Es kommt alles vor. Es gibt Klienten mit einer sehr hohen Gebärdensprachkompetenz, das sind eher die Deaf-Leute, die die Gebärdensprache als ihre Muttersprache haben. Die Gehörlosen, die in hörenden Familien aufgewachsen sind, haben sehr unterschiedliche Gebärdensprachkompetenzen. Einige können sehr gut gebärden, einige so halbwegs, vermischen die DGS mit LBG, nutzen die Stimme beim Gebärden.“* (Interview G3, Z. 130-135) Verständigungsschwierigkeiten kommen bei Menschen mit Migrationshintergrund vor oder bei Klient*innen, die gebärdensprachliche Mischformen benutzen. Drei Befragte betonen, Verständigungsschwierigkeiten haben nicht unbedingt mit der Sprachkompetenz, sondern mit dem Bildungs- und Informationsstand der Klient*innen zu tun.

Kommunikation: Sprachkompetenzen der Klient*innen

Geschriebenes Deutsch

Auch die Deutschkompetenzen der Klient*innen seien sehr unterschiedlich. *„[...] das ist von: ‘Das verstehe ich leider wirklich nicht.’ bis hin: ‘Okey, ich gebärde mir das, dann wird es klar.’ ähm bis zu außer paar Fallfehler ähm ist alles prima, ja. Also da ist wirklich die ganze Bandbreite.“* (Interview H1, Z. 117-119) Eine Beraterin stellt fest, gehörlose Klient*innen benutzen in dem Schriftverkehr anstelle des Siezens eine Du-Form.¹² Alle Befragten berichten, dass Übersetzen von Briefen oder anderweitigen Schrifttexten zu ihrem beruflichen Alltag gehöre.

Kommunikation: Umgang mit Verständigungsproblemen

Alle befragten Beraterinnen passen sich dem Sprachniveau der Klient*innen an. Dafür sei es wichtig alle Facetten der DGS sowie unterschiedliche Kommunikationsformen Gehörloser zu beherrschen. Eine häufige Strategie der Verständlichkeitssicherung sei nachzufragen, was der*die Klient*in verstand bzw. ihn*sie um Wiedergabe der Informationen zu bitten. Drei Befragte betonen, Verständigungsschwierigkeiten müssen nicht unbedingt mit der Sprache zusammenhängen, sondern könnten an dem Mangel von Hintergrundinformationen liegen oder eine

¹² Aufgrund der nicht vorhandenen Sie-Form in der DGS. (Anmerkung der Autorin)

Ausdrucksform des Widerstandes sein. Allgemein gehe es bei den meistgenannten Strategien zu der Bewältigung von Verständigungsproblemen darum, „[...] *dass man es [...] vom Abstrakten runterbricht ins Alltagspraktische.*“ (Interview H3, Z. 186) Das werde hauptsächlich durch Visualisieren (malen, Figuren aufstellen) oder durch Nennen von Beispielen aus der Lebenswelt der Klient*innen erreicht. Weitere Beispiele für Strategien, die als Umgang mit Verständigungsschwierigkeiten genutzt werden, seien: umzuschreiben bzw. einfache Alltagswörter zu benutzen, zu wiederholen, zusammenzufassen, zu gestikulieren, einzelne Wörter aufzuschreiben oder sie mit dem Fingeralphabet¹³ zu buchstabieren, sich mit Schweigepflichtentbindungen mehr Hintergrundinformationen zu verschaffen. Zwei Befragte würden sich auf die Zusammenarbeit mit externen Personen einlassen: eine würde die hörenden Angehörigen, die andere eine*n taube*n Gebärdensprachdolmetscher*in hinzuziehen. Der Meinung einer Befragten nach brauche der Verständigungsprozess viel Geduld.

Beratungsbeziehung: Erwartungen und Einstellungen der Klient*innen

Gehörlose Klient*innen kommen in die Beratung mit unterschiedlichen Einstellungen und Erwartungen. Alle Befragten berichten, es komme nicht selten vor, dass Klient*innen die Beraterin als höhergestellt ansehen. Die Beraterinnen werden oft als allwissende Expertinnen wahrgenommen, die die Aufgaben der Klient*innen übernehmen und möglichst schnell alle Probleme lösen oder zumindest klare Anweisungen für die Lösungen liefern. Eine Befragte gibt an, einige ihrer Klient*innen berichten, so sei es in anderen Beratungsstellen die übliche Vorgehensweise. Der Meinung der meisten Befragten nach gewöhnten sich viele Gehörlose diese Einstellung bei dem Umgang mit hörenden Fachkräften an: „[...] *Hörende entscheiden für mich, ähm andere entscheiden für mich [...] die wissen einfach mehr als ich und darum ist es wichtig, dass sie mir sagen, was ich tun soll.*“ (Interview H1, Z. 201-203) „*Das ist, weil sie es sich im Umgang mit hörenden Experten so angewöhnt haben, sie höher als sich selbst zu sehen. Also die Ansicht, Hörende sind besser.*“ (Interview G1, Z. 208-210) Viele gehörlose Klient*innen haben ein geringes Selbstvertrauen und glauben kaum an ihre eigenen Fähigkeiten. Zwei

¹³ Das Fingeralphabet ist eine Visualisierung des Alphabets. Einzelne Buchstaben werden mit bestimmten Aufstellungen der Finger dargestellt. Das Fingeralphabet ist ein Bestandteil der DGS und dient dazu, Namen und Begriffe, für die es keine Gebärde gibt, zu buchstabieren. (Landesverband der Gehörlosen Baden-Württemberg e.V., 2015, S. 51)

Befragte vermuten, vor allem bei älteren Gehörlosen seien die Hierarchiestrukturen stark eingepägt.

Die Beraterinnen werden in einigen Fällen als Freundinnen oder Kontrolleurinnen bzw. Konkurrentinnen wahrgenommen, einige Klient*innen stimmen einer Beraterin bei allem zu, andere gehen in den Widerstand. Alle gehörlosen Befragten erlebten bereits, dass ihre professionellen Kompetenzen aufgrund ihrer Gehörlosigkeit angezweifelt wurden. Vier Befragte betonen, die Einstellungen und Erwartungen der Klient*innen seien sehr individuell. Es gebe sowohl unsichere, untergeordnete als auch starke, selbstbewusste Klient*innen. Der Aussage einer Befragten nach bilden starke Gehörlose die Mehrheit ihrer Klientel.

Beratungsbeziehung: Wichtige Aspekte des Aufbaus bzw. der Aufrechterhaltung der Beratungsbeziehung

Vier Befragte betonen, die Grundlage für eine vertrauliche Beratungsbeziehung sei die gemeinsame Sprache. Demnach sei von wesentlicher Bedeutung, dass die Berater*innen über eine hohe Gebärdensprachkompetenz verfügen. Vier Befragte sagen, ihr Ziel sei den Klient*innen die Macht zurückzugeben, auf Augenhöhe mit ihnen zu kommen, sie zu stärken und zu aktivieren. *„Wenn der Berater nicht genug gebärden kann, schafft er es auch nicht dem Klienten, seiner Sprache und seiner Kultur Respekt gegenüber zu zeigen. Wenn Probleme in der Kommunikation vorkommen und der Berater trotzdem den Klienten weiter fordert, gibt der Klient meist nach, zieht passiv durch den Beratungsprozess und folgt nur den Vorgaben des Beraters. Er ist dann durch die Vorgaben oft überfordert. Wenn aber der Berater problemlos gebärden kann, kann er auch mit dem Klienten mit Respekt und auf Augenhöhe handeln. Er schafft es, den Klienten aufzumuntern, zu motivieren.“* (Interview G2, Z. 208-214) Die Klient*innen sollen sich verstanden und akzeptiert fühlen. Zwei Befragte stellen fest, in der Regel erzählen gehörlose Klient*innen sehr viel und sollen dafür genügend freien Raum bekommen. Zwei Befragte geben in den Beratungsgesprächen auch etwas über sich selbst preis. Das jedoch nur in Maßen und nur zu passenden Themen. Den Erfahrungen einer Befragten nach sei es für Gehörlose extrem wichtig, auf dem gleichen Informationsstand mit anderen Beteiligten zu sein. Drei Befragte sprechen über Transparenz in der Beratungsbeziehung. Die Klient*innen sollen eine klare Vorstellung davon bekommen, was die Rolle der Beraterin sei und welche Aufgaben sie habe. Als weitere wichtige Aspekte werden genannt: Kooperation, Partizipation, Handeln im Sinne des Diversity-Ansatzes, an den Wünschen der Klient*innen anzuknüpfen, sich bei den

Klient*innen auch zwischen den Beratungsterminen zu melden oder sie an bevorstehende Termine zu erinnern, an dem kulturellen Leben der Gehörlosengemeinschaft teilzunehmen.

Beratungsbeziehung: Einfluss des Hörstatus des*der Beratenden auf die Beratungsbeziehung

Vier Befragte (zwei hörende, zwei gehörlose) behaupten, der Hörstatus des*der Beratenden spiele keine Rolle, wenn er*sie über eine hohe Gebärdensprachkompetenz verfüge. Eine gehörlose Befragte berichtet lediglich über ihre eigenen Erfahrungen, die sie als gehörlose Fachkraft mache und äußert sich nicht zu der allgemeinen Relevanz des Hörstatus des*der Beratenden. Eine hörende Befragte ist der Meinung, der Hörstatus des*der Beratenden sei für Klient*innen sehr bedeutsam. Ihren Erfahrungen nach wünschen sich gehörlose Klient*innen sehr oft eine*n hörende*n Berater*in, weil sie glauben, eine hörende Person könne ihnen besser helfen. Einerseits da sie selbst auf keine Barrieren stoße, andererseits da sie von den Klient*innen automatisch als kompetenter angesehen werde. In der Rolle einer helfenden Fachkraft erlebten die Klient*innen bisher immer Hörende und deshalb erwarten sie auch in der Beratungsstelle eine hörende Person. Eine weitere Befragte berichtet, dass einige gehörlose Klient*innen gezielt die Meinung einer Hörenden erfragen. Dies sei jedoch nicht der Regelfall. Diese Befragte kenne genauso Klient*innen, die eine gehörlose Fachkraft bevorzugen. Sie vertrauen einer Gehörlosen mehr, da sie über den gleichen Erfahrungsschatz verfüge wie sie selbst. Die Zusammenarbeit könne im Sinne der Peer-Beratung verlaufen. Eine gehörlose Befragte berichtet, ein großer Teil ihrer Klient*innen freuen sich über die Möglichkeit mit einer gehörlosen Beraterin zu arbeiten. Vier Befragte nehmen als Vorteil, dass gehörlose Berater*innen die Lebenswelt der Klient*innen kennen: „[...] die haben dann natürlich auch sofort eine andere Beziehung zu den gehörlosen Klienten, weil eine gewisse Identifikation auch da ist, der gemeinsame Erfahrungshintergrund, das gemeinsame Erleben [...]“ (Interview H3, Z. 249-251) Zudem übernehmen die gehörlosen Fachkräfte eine Vorbildfunktion. Alle gehörlosen Befragten nennen Nachteile, die sie aufgrund ihres Hörstatus wahrnehmen. Alle erlebten bereits, dass ihre professionellen Kompetenzen angezweifelt wurden. Sowohl ihr privates als auch berufliches Leben spielen sich in der Gehörlosenwelt ab, einige ihrer Klient*innen kennen sie daher privat. Eine Befragte spricht über Nachteile, die sie als hörende Beraterin wahrnimmt. Ihrer Meinung nach stellen sich alle Klient*innen darauf ein, dass sie hörend sei, indem sie sich sprachlich anpassen: sie gebärden langsamer und benutzen Elemente aus der Lautsprache. Es sei für sie schwieriger ein Vertrauen herzustellen, da eine hörende Fachkraft bei gehörlosen Klient*innen in

Zwangskontexten Fragen oder sogar Ängste auslöse. Als Beispiel dafür nennt sie den Umgang mit CODA-Kindern. Oft befürchten gehörlose Eltern nicht genug Kompetenzen für die Erziehung ihrer hörenden Kinder zu haben. Eine hörende Fachkraft, die in dem Auftrag des Jugendamtes in die Familie komme, vertiefe die Unsicherheiten.

Alle Befragte finden, ein Beratungsteam, das sowohl aus hörenden als auch gehörlosen Fachkräften bestehe, sei optimal. Die Fachkräfte können sich gegenseitig unterstützen und sich über ihre unterschiedlichen Lebenserfahrungen austauschen. Sie können sich bei Bedarf abwechseln, wenn sie merken, dass für den Beratungserfolg der Hörstatus des*der Beratenden doch bedeutsam sei, was nicht nur bei gehörlosen, sondern auch bei hörenden Klient*innen gegebenenfalls vorkomme. Eine Befragte äußert sich zu der Arbeit mit hörenden Angehörigen. Für einige sei besser von einer hörenden Fachkraft beraten zu werden, da sie sich mit ihr einfacher verständigen können. Andere ziehen eher Vorteile aus der Arbeit mit einer gehörlosen Beraterin. Manche nutzen die Möglichkeit eine weitere gehörlose Person kennenzulernen, sie stellen ihr Fragen zu gehörlosenspezifischen Themen und üben DGS mit ihr.

Beratungsbeziehung: Nähe und Distanz

Für alle drei gehörlosen Befragten spiele es bei der Beratung eine Rolle, selbst ein Teil der Gehörlosenwelt zu sein. Zwei von ihnen beschreiben, es komme vor, dass sie einige Klient*innen aus dem Privatleben kennen. Eine Befragte schildert, wie sie mit einer solchen Situation umgeht. Sie entscheide zuerst selbst, ob sie den*die Klient*in übernehme, je nach dem, aus welchem Kontext und wie gut sie ihn*sie kenne. Bei dem ersten Beratungstermin spreche sie das Thema offen an und beobachte, wie der*die Klient*in reagiere. Bisher wären die meisten Klient*innen mit der Zusammenarbeit einverstanden, einige entschieden sich nur bestimmte Themen anzusprechen. Bei Bedarf bestehe die Möglichkeit der Übergabe des Falles an eine Kollegin. Die Befragte empfinde es manchmal als Herausforderung Erfahrungen, die sie mit den Klient*innen in anderen Kontexten machte, auszublenden und sich davon bei der Arbeit nicht beeinflussen zu lassen. Sie glaube jedoch, dass sie es schaffe ihre Rollen voneinander zu trennen und objektiv zu bleiben. Eine Befragte berichtet: *„[...] ich als gehörlose Fachkraft arbeite lieber in einer großen Stadt, weil hier die Wahrscheinlichkeit, dass ich die Klienten privat kenne, geringer ist als auf dem Land, wo wenig Gehörlose leben und sich dadurch viele wahrscheinlich gegenseitig kennen. Das ist der Grund, warum einige gehörlose Fachkräfte sagen, dass sie auf dem Land nicht arbeiten möchten, weil sie da keinen Abstand halten könnten.“*

(Interview G1, Z. 381-386) Diese Befragte fühle sich immer als Teil der Gehörlosenwelt, das private und das berufliche Leben schmelzen manchmal zusammen. Vor allem ältere Klient*innen machten bisher kaum Erfahrungen mit gehörlosen Fachkräften und es sei für sie daher schwierig zu erkennen, wann die gehörlose Beraterin arbeite und wann nicht. Sie sprechen sie häufig in ihrer Freizeit an. Eine gehörlose Befragte gibt an, sie fühle sich als Interessenvertreterin für die Belange der Gebärdensprachgemeinschaft. Zwei gehörlose Befragte stellen fest, einige Themen kommen ihnen nah. Für eine Befragte seien es Themen hinsichtlich der Hörbehinderung. Für die andere Befragte seien es Themen hinsichtlich struktureller Diskriminierung. Sie müsse sich bewusst zurückhalten, damit sie nicht überreagiere. Auch zwei hörende Befragte sehen als Teil ihrer Aufgaben sich auf die Seite der Klient*innen zu stellen, um gesellschaftliche Barrieren bzw. die strukturelle Diskriminierung abzubauen. Eine von ihnen gibt zu, dieses Thema beschäftige sie emotional und es falle ihr schwer ihren Auftrag nicht zu überschreiten. Eine hörende Befragte stellt fest, sie sei bereitwillig einige Aufgaben der Klient*innen zu übernehmen wie Adressen zu finden, Telefonate zu führen oder Termine zu vereinbaren. *„Und ähm bei Gehörlosen ist es eher so, wenn die einen Zettel in die Hand kriegen und es steht drauf, da und da muss ich ´ne E-Mail hinschicken, dass sie dann ähm, ja, dankbar sind. Und froh. Dass sie sich nicht selber kümmern müssen.“* (Interview H1, Z. 253-255) Auch eine gehörlose Befragte gibt an, Informationen im Internet für die Klient*innen zu suchen.

Spezifische Merkmale der Beratungssituation: Erforderliche zusätzliche Kompetenzen des*der Beratenden

Alle Befragten sind sich einig, jede*r Berater*in für Gehörlose müsse vor allem über eine hohe Gebärdensprachkompetenz verfügen. Vor allem die gehörlosen Befragten betonen, es sei wichtig DGS auf einem sehr hohen Niveau und in all ihren Facetten zu beherrschen. Eine Befragte gibt konkret an, sie erwarte das Sprachniveau C1. Drei Befragte nennen als erforderliche Kompetenz das Hintergrundwissen über Gehörlose, ihre Kultur und die Art ihrer Sozialisation zu haben. Eine Befragte äußert, dass Fachkräfte im Sinne des Diversity-Ansatzes handeln sollen, um diskriminierende Umgangsweisen (Audismus) in der Arbeit mit Klient*innen vorzubeugen. Weiterhin erwarten die Befragten von Gehörlosenberater*innen Empathie, die Fähigkeit Gehörlosenperspektive anzunehmen, sich mit anderen Einrichtungen zu vernetzen und professionell auszutauschen, die Bereitschaft Veranstaltungen von Gehörlosen zu besuchen, die eigenen Kompetenzen kritisch zu reflektieren und sie weiter aufzubauen.

Spezifische Merkmale der Beratungssituation: Spezifika der Zielgruppe Gehörloser

Verhalten

Neben den oben dargestellten Erwartungen und Einstellungen der Klient*innen werden während der Interviews weitere Verhaltensweisen erwähnt, die die Befragten bei ihren Klient*innen wahrnehmen. Drei Befragte beobachten, dass die Klient*innen häufig sehr komplexe Themen ansprechen, trennen die einzelnen Probleme nicht voneinander und vermischen sie. Der Meinung einer Befragten nach kommen sie mit den Problemen häufig zu spät. Zum Beispiel hätten die erforderlichen Anträge bereits gestellt, die Briefe beantwortet sein müssen und so weiter.

Zwei Befragte merken an, dass gehörlose Klient*innen sehr gern sehr viel erzählen. Der Aussage einer Befragten nach bleiben die Klient*innen in Gesprächen mit externen Beteiligten oft passiv. Viele von ihnen seien es nicht gewöhnt an einer solchen Art von Gesprächen aktiv teilzunehmen. Wie aktiv sich der*die Klient*in in ein Gespräch einbringe, hänge von seinen*ihren Erfahrungen, Kompetenzen bzw. seinem*ihrem Bildungsstand ab. Eine weitere Befragte merkt an, einige Gehörlose melden sich nicht, wenn sie etwas nicht verstehen. Eine Befragte gibt an, es gebe sowohl Gehörlose mit einem geringen als auch mit einem starken Selbstbewusstsein. Ihrer Meinung nach hänge es vor allem von der Ausprägung des eigenen Taub-Seins ab (siehe Kap. 4 der vorliegenden Arbeit).

Spezifische Merkmale der Beratungssituation: Spezifika der Zielgruppe Gehörloser

Informationsstand

Alle Befragten registrieren, dass gehörlosen Klient*innen verschiedene Informationen fehlen. Dies betreffe das Allgemeinwissen, die Kenntnis gesellschaftlicher Normen oder Informationen zu spezifischen Themen wie die Gesetzeslage, Leistungs- bzw. Geldansprüche, Erziehungsfragen usw. Eine Befragte bemerkt, Gehörlosen falle es manchmal schwer relevante Informationen und Werbung zu unterscheiden. Eine Befragte meint, der Informationsstand hänge von dem Bildungshintergrund ab. Eine weitere Befragte glaubt, gerade darin liege das Problem. Sie finde, Gehörlose bekommen sowohl von dem Bildungssystem als auch von ihren Familien zu wenig Informationen. Eine Befragte äußert sich ausführlich zu den Faktoren, die ihrer Meinung nach den Informationsmangel bei Gehörlosen verursachen. Es hänge hauptsächlich von ihrer Erziehung ab. Einerseits gebe es Gehörlose, die geschützt und überbehütet worden seien. Diese haben im Erwachsenenalter Probleme selbstständig zu werden. Andererseits seien manche

Gehörlose von ihren Eltern vernachlässigt worden, entweder weil sich die Eltern kaum kümmern oder sie die Erziehung eines gehörlosen Kindes überforderte. Häufig sei in den Familien zu wenig kommuniziert worden. Hörende Kinder nehmen vieles unbewusst wahr, wenn sie am Familientisch den Gesprächen der Eltern nebenbei zuhören. Gehörlose aber nicht. „*Gerade das verursacht den Informationsrückstand, weil Gehörlose einfach das alltägliche Erzählen nicht mitbekommen. [...] Sie kommen dann in die Beratung, müssen aber ein paar Jahre, zehn, fünfzehn oder zwanzig Jahre von Informationen nachholen.*“ (Interview G1, Z. 345-346, 297-299) Deswegen benötigen sie von dem*der Berater*in zusätzliche Erklärungen. Einige Fachkräfte dürften glauben, Gehörlose seien dümmer. Es habe jedoch nichts mit ihrer Intelligenz, sondern mit dem Zugang zu Informationen zu tun. Gehörlose, die ein starkes soziales Netzwerk um sich haben, verfügen über mehr Wissen als diejenigen, die von ihrem Umfeld wenig Unterstützung bekommen. Eine weitere Befragte fügt hinzu, gehörlose Erwachsene können sich mit Hörenden nicht einfach austauschen, sie seien von alltäglichen Gesprächen ausgeschlossen. Darüber hinaus haben sie keinen gleichberechtigten Zugang zu Ratgebern oder Internetquellen, da sie die deutsche Sprache nicht vollständig beherrschen. Eine Befragte merkt, dass sich manche Gehörlose damit bereits abfinden, nicht ausreichend informiert zu sein. Sie haben keine Motivation mehr nach Informationen in der Mehrheitsgesellschaft zu suchen, sondern ziehen sich in ihre Gehörlosengemeinschaft zurück, um sich auszutauschen. Eine Befragte hat den Eindruck, dass eine Veränderung gegenüber der früheren Zeit sichtbar sei. Die jungen Gehörlosen haben sowohl höhere Sprachkompetenzen als auch bessere Bildungschancen als die früheren Generationen.

Eine Befragte äußert sich über Gehörlose mit Migrationshintergrund. Diese verfügen über geringe Sprachkompetenzen, haben wenig Kontakt mit Deutschen und kennen sich in dem deutschen System nicht aus. Deswegen bedürfen sie noch mehr zusätzliche Erklärungen.

Spezifische Merkmale der Beratungssituation: Hilfreiche Techniken und Methoden der Gesprächsführung und Beratung

Vier Befragte äußern sich in dem Sinne, dass Methoden, die ein hohes Abstraktionsvermögen von den Klient*innen erfordern, eher zu vermeiden seien. Drei Befragte finden insbesondere systemische Methoden als schwer umsetzbar. In einer Beratungsstelle wird zwar systemisch gearbeitet (die Beraterinnen stellen systemische Fragen, fördern Empathie bei den Klient*innen, bieten Perspektivwechsel an, arbeiten mit Externalisierung usw.), beide Fachkräfte

betonen jedoch, dass das Verfahren besonders gut vorbereitet sein muss, um wirksam zu werden. *„Für einige Gehörlose ist das sehr schwierig. Sie sind sehr auf Konkretes orientiert, aber Vorstellungen, was möglicherweise hätte, könnte, die sind für sie manchmal sehr schwierig.“* (Interview G3, Z. 303-305) Vier Befragte geben an häufig mit Visualisierung zu arbeiten: mit Bildern, Figuren, Schleich- oder Kuscheltieren, Zeitstrahlen, Karten. Drei Befragte finden, es helfe konkrete Beispiele einzubringen. Eine von ihnen merkt an, es bestehe dabei immer die Gefahr unpassende Beispiele zu wählen, die nicht für die Lebenslage des*der Klienten*in geeignet seien. Sie sieht jedoch als notwendig die Problematik an konkreten Situationen zu erklären. Drei Befragte bringen bei Bedarf eigene Erfahrungen ein. Zwei Befragte nutzen häufig Rollenspiele. Vier Befragte finden als besonders wichtig zuerst die Themen zu strukturieren. Zwei Befragte meinen, die Klient*innen sollen genügend Freiraum zum Erzählen bekommen. In einer Beratungsstelle legen die Fachkräfte viel Wert auf Psychoedukation.

Spezifische Merkmale der Beratungssituation: Die wichtigsten Aspekte aus der Sicht der Befragten

Alle Befragten betonen, die wichtigste Voraussetzung für eine gute Beratung für Gehörlose sei eine hohe Gebärdensprachkompetenz der Fachkräfte. *„[...] die Kommunikations/ Barrierefreiheit ist für mich die Grundlage. Also, wenn es nicht gegeben ist, dann ist für mich keine gute Beratung möglich.“* (Interview H3, Z. 361-362) Vier Befragte finden als wesentlicher Aspekt ein gemischtes Beratungsteam, in dem ein professioneller Austausch über die unterschiedlichen Perspektiven der Fachkräfte möglich sei. In dem Beratungsteam solle idealerweise die ganze Vielfalt der Gehörlosengemeinschaften abgebildet werden, also hörende, gehörlose sowie Fachkräfte mit verschiedenen Arten der Hörbehinderung. Eine Befragte wünscht sich außerdem mehr Männer in den Beratungsteams. Zwei Befragte sprechen über die Notwendigkeit eines respektvollen Umgangs mit Klient*innen und der Arbeit auf Augenhöhe. Zwei Befragte meinen, die Berater*innen müssen über genügend Hintergrundwissen über Gehörlosigkeit und die Gebärdensprachgemeinschaften verfügen. Eine Befragte bewertet die Qualität einer Beratungsstelle nach den Kompetenzen und dem Verhalten der Fachkräfte. Neben der sprachlichen Kompetenz sei es wichtig, die Gehörlosenperspektive immer zu berücksichtigen sowie an dem kulturellen Leben der Gebärdensprachgemeinschaft teilzunehmen. Elementar sei die Selbstreflexionsfähigkeit und die Bereitschaft sich professionell weiterzuentwickeln. Zwei Befragte finden die Vernetzung mit Gehörlosenverbänden und anderen Einrichtungen sowohl für Gehörlose als auch für Hörende bedeutend. Zwei Befragte zählen zu wichtigen Faktoren die

barrierefreie räumliche Ausstattung. Einer Befragten nach solle es in der Beratungsstelle keinen Warteraum geben, in dem sich die Klient*innen begegnen könnten. In der kleinen Gehörlosengemeinschaft sei es wichtig, die Schweigepflicht gewissenhaft einzuhalten. Als weitere Aspekte eines guten, professionellen Arbeitens werden genannt: barrierefreier Zugang zu Informationen über die Beratungsstelle, das heißt neben der schriftlichen Form eine Variante in der DGS zu veröffentlichen, unterschiedliche Möglichkeiten der Kontaktaufnahme anzubieten (schriftlich, telefonisch, online), eine unverbindliche, anonyme Informationsvermittlung zu leisten, wenn notwendig, mit Gebärdensprachdolmetscher*innen zusammen zu arbeiten und den Einsatz gut vorzubereiten.

Beratungsangebot in Bayern: Quantität

Alle Befragten sind sich einig, gut aufgestellt sei mit gebärdensprachlichen Angeboten die Stadt München. Viermal wird ebenso Nürnberg als Standort mit einer ausreichenden Beratungsstruktur genannt. Eine Befragte nennt auch Regensburg und Würzburg. Eine Befragte ist der Meinung, vor allem Standorte an den Schulen für Gehörlose wie Würzburg oder Bamberg seien gut versorgt. Nur eine Befragte ist der Meinung, in ganz Bayern gebe es genügend Beratungsstellen. Alle anderen finden die Angebotsstruktur in ländlichen Regionen unzureichend. Zwei Befragte erwähnen, der Fachverband für Menschen mit Hör- und Sprachbehinderung (BLWG e.V.) betreibe zwar Beratungsstellen in ganz Bayern, der Bedarf sei jedoch höher. Drei Befragte betonen, es fehle vor allem an spezialisierten Beratungsstellen wie Schuldnerberatung, Beratung zur Wohnungssuche, Erziehungsberatung, Eheberatung, Familienberatung sowie Stellen für spezifische Zielgruppen wie Queere, Transgender und so weiter. Zwei Befragte berichten, sie werden von Klient*innen mit verschiedensten Problemen aufgesucht, weil es keine spezialisierte Beratungsangebote gebe. Eine Beraterin findet, zu einigen Themen fehle ihr das erforderliche Fachwissen, die Infrastruktur wie therapeutische Gruppenangebote usw. Eine Befragte betont, das Beratungsangebot solle erweitert und dezentralisiert werden. Den Bedarf sieht sie vor allem bei Erziehungsberatungsstellen sowie Beratung bei Scheidungen.

Beratungsangebot in Bayern: Qualität

Zwei Befragte merken an, die Qualität einzelner Beratungsstellen sei sehr unterschiedlich. Insgesamt vier Befragte äußern sich näher zu dem Qualitätsstand und sind der Meinung, es mangele häufig an der Gebärdensprachkompetenz der Berater*innen. Aus den Aussagen der

Befragten geht hervor, dass viele Berater*innen für Gehörlose entweder gar nicht oder nur unzureichend DGS beherrschen. Sie seien nicht bereit ihre Kommunikationsform an die Klient*innen anzupassen oder Gebärdensprachdolmetscher*innen hinzuzuziehen. Der Meinung einer Befragten nach haben viele hörende Berater*innen zu wenig Hintergrundwissen über Gehörlose und interessieren sich nicht für die Gebärdensprachgemeinschaften. Sie glaube, hörende Fachkräfte, die über eine hohe Gebärdensprachkompetenz sowie Hintergrundinformationen über Gehörlose verfügen, haben entweder gehörlose Kolleg*innen im Team oder besuchen aus eigener Initiative Veranstaltungen der Gebärdensprachgemeinschaft. Beratungsstellen vor allem in den ländlichen Regionen seien oft mit einem*r Berater*in besetzt oder in den Beratungsteams fehlen gehörlose Fachkräfte. In diesen Beratungsstellen mangle es an Informationen zu gehörlosspezifischen Themen. *„Das bedeutet automatisch, dass Gehörlose auf dem Land tendenziell mehr unzufrieden sind, weil sie auf Barrieren stoßen. Beratungsstellen sollen niederschwellig aufgebaut werden, aber durch mehrere Faktoren wie zu wenig Wissen über Gehörlosigkeit, Überforderung durch die jahrelange Beraterische Tätigkeit, niedrige Gebärdensprachkompetenzen und so weiter, ist der Zugang zu einer solchen Beratungsstelle für Gehörlose eigentlich ganz hochschwellig.“* (Interview G1, Z. 364-368) Eine weitere Befragte bestätigt, es gebe zu wenig gehörlose Fachkräfte in den Beratungsstellen. Eine Befragte meint, durch die fehlende Gebärdensprachkompetenz mache der*die Berater*in deutlich, dass er*sie die Gehörlosenkultur nicht respektiere. Daraus resultiere, dass die Arbeit mit Klient*innen nicht auf Augenhöhe stattfinde und der*die Berater*in verhalte sich diskriminierend im Sinne von Audismus. Die Klient*innen werden aufgrund ihrer Gehörlosigkeit als inkompetent angesehen, ihnen werden Aufgaben abgenommen und für sie erledigt. Eine weitere Befragte gibt an, dass einige ihrer Klient*innen berichten: *„Ah, das bin ich aber anders gewöhnt. In der anderen Beratungsstelle haben sie für mich Telefonate erledigt oder andere Sachen.“* (Interview G3, Z. 327-329)

Der Aussage einer Befragten nach haben in größeren Städten die Klient*innen Ausweichmöglichkeiten. Falls sie mit einer Beratungsstelle unzufrieden seien, können sie zu einer anderen wechseln. Ebenso können sie eher als auf dem Land eine*n Gebärdensprachdolmetscher*in bestellen und mit ihm*ihr eine Beratungsstelle für Hörende aufsuchen. Das sieht eine weitere Befragte jedoch kritisch. Ihrer Meinung nach lehnen viele Beratungsstellen für Hörende Beratungen mit Anwesenheit eines*r Gebärdensprachdolmetschers*in ab. Die Situation verbessere sich durch inklusive Ansätze. Es gebe immer mehr Kooperationsanfragen, viele Fachkräfte

informieren sich über die Arbeitsweise mit gehörlosen und hörbehinderten Klient*innen. Es sei jedoch immer noch kein Standard geworden.

Sonstige wichtige Aussagen

Zwei Befragte äußern sich zu der Beratungsdauer. Beide meinen, die Suche nach der optimalen gemeinsamen Kommunikationsform erfordere Zeit. *„[...] das ist auch ein Grund dafür, dass wir meistens neunzig Minuten beraten. Also mindestens sechzig, aber oftmals auch neunzig.“* (Interview H1, Z. 109-110) Eine Befragte bewertet den gesamten Beratungsfortschritt im Vergleich zu hörenden Klient*innen als langsamer, da aufgrund des Informationsmangels bei Gehörlosen zusätzliche Erklärungen nötig seien.

Eine Befragte findet, in der Beratungsarbeit richte sich die meiste Aufmerksamkeit auf die gehörlosen Eltern und zu wenig auf die Bedürfnisse ihrer hörenden Kinder. *„Eben dann die Kinder sind, ja, sag´ ich jetzt mal normal, ja, und die gehörlosen Eltern, das ist was Besonderes. Oder sind die Kinder auch besonders, weil ihre Eltern besonders sind, aber so die Kinder im Blick zu haben, das ist was, was mir ähm manchmal bisschen zu kurz kommt.“* (Interview H3, Z. 376-379)

11. Interpretation der empirischen Daten im Kontext theoretischer Annahmen

Beratungssetting

Aufgrund des visuellen Charakters der DGS sowie der kulturellen Gewohnheiten der Gehörlosengemeinschaften sich regelmäßig in Gehörlosenvereinen und bei kulturellen Veranstaltungen bzw. Kommunikationsforen zu treffen, ist persönliche Beratung die ideale Beratungsform für gehörlose Klient*innen. Beispielsweise bei einer langen Anfahrtszeit eignet sich auch Online-Beratung in Form von Videotelefonaten. Schriftliche Kommunikation kann nicht als barrierefrei angesehen werden, da nicht alle gehörlosen Klient*innen über eine hohe Deutschkompetenz verfügen. Beratung, die ausschließlich in dem geschriebenen Deutsch beispielsweise per Chat oder E-Mails verläuft, ist demnach bei der Zielgruppe Gehörloser nicht umsetzbar.

Den erhobenen Daten zufolge dauern aufgrund einer anfänglichen Suche nach der optimalen gemeinsamen Kommunikationsform die Beratungstermine in der Regel länger, als es mit hörenden Klient*innen der Fall wäre. Einige Daten deuten darauf hin, dass auch der gesamte

Beratungsfortschritt etwas langsamer verläuft, da manchen Gehörlosen teilweise grundlegende Informationen fehlen.

Die Hypothese, der Beratungsraum muss die bestmögliche optische Wahrnehmung während der Gesprächsführung ermöglichen, wurde bestätigt. Die Beratung muss in einem hellen Raum stattfinden, die Gesprächspartner*innen sitzen sich gegenüber und nicht im Gegenlicht. Blendender Sonnenschein ist durch Fensterbeschattung zu dimmen. Aus den empirischen Daten stellte sich heraus, dass akustische Verhältnisse in dem Beratungsraum nicht zu unterschätzen sind, womit bei der Hypothesenbildung nicht gerechnet wurde. Die Beratungsstellen besuchen nicht nur gehörlose, sondern auch schwerhörige Klient*innen, für die das Vermeiden aller Lautstörungen von wesentlicher Bedeutung ist. Da bei der Beratung verschiedene Visualisierungsmethoden häufig genutzt werden (siehe Kap. 10 unter dem Punkt Spezifische Merkmale der Beratungssituation: Hilfreiche Techniken und Methoden der Gesprächsführung und Beratung), sollen Mittel wie Whiteboard, Flipchart, Schreibbedarf, Figuren usw. greifbar sein. Darüber hinaus ist von Vorteil über technische Hilfsmittel für Menschen mit Hörbehinderung zu verfügen (ein umfangreiches Angebot siehe beispielsweise auf der Homepage von Hörgeschädigten Technik B&K GmbH: www.hgt.de).

Die Hypothese, für den Beratungserfolg ist fördernd, wenn die Kommunikation zwischen dem*der Beratenden und dem*der Ratsuchenden direkt und nicht über eine*n Gebärdensprachdolmetscher*in verläuft, wurde teils widerlegt. Bei einer Teilnahme von nicht-gebärdensprachkompetenten Personen an dem Beratungstermin ist die Inanspruchnahme eines*r Gebärdensprachdolmetschers*in sinnvoll, gar notwendig. Wenn die Kommunikation in Internationalen Gebärdensprachen mit Klient*innen mit Migrationshintergrund nicht gelingt, hilft die Vermittlung durch eine*n taube*n Gebärdensprachdolmetscher*in. Die Anwesenheit eines*r Gebärdensprachdolmetschers*in in der Beratung bringt sowohl Vor- als auch Nachteile mit sich. Vor allem haben alle Beteiligten die Möglichkeit sich in der Sprache zu äußern, in der sie sich sicher fühlen. Einige gehörlose Klient*innen bekommen eine einmalige Chance, die Aussagen ihrer Angehörigen oder der Beamten bzw. anderer hörenden Professionist*innen zu verstehen und an dem Gespräch aktiv teilzunehmen. Für den bestmöglichen Nutzen eines Dolmetschereinsatzes muss eine hohe Dolmetschqualität gewährleistet und die Kommunikationssituation für alle Beteiligten transparent gemacht werden. Die Rollen einzelner Expert*innen sind klar zu verteilen – der*die Berater*in sorgt für den Inhalt der Beratung, der*die Gebärdensprachdolmetscher*in für die sprachliche Verständigung. Die gewählte Sitzordnung muss eine gute optische sowie akustische Wahrnehmung aller Beteiligten ermöglichen. Das Beratungsgespräch muss

moderiert werden, sodass immer nur eine Person das Wort hat. Aus den empirischen Daten geht hervor, dass diese Aufgabe meistens der*die Gebärdensprachdolmetscher*in übernimmt. Für die Beratenden bedeutet es meistens eine Entlastung, da sie die Kommunikationssteuerung dem*der Gebärdensprachdolmetscher*in überlassen und sich völlig auf den Beratungsprozess konzentrieren können. Nur eine befragte Beraterin empfindet im Gegenteil einen Dolmetschereinsatz belastend, da sie zusätzliche Aufgaben hinsichtlich der Organisation und Steuerung der Kommunikationssituation übernimmt. Die Beratungsdauer verlängert sich, da die Gebärdensprachdolmetscher*innen Zeit zu vermitteln benötigen und zusätzliche Dolmetschepausen einzuplanen sind. Die Planung sollte der*die Berater*in und der*die Gebärdensprachdolmetscher*in gemeinsam in Vor- und Nachbesprechungen durchführen mit dem Ziel mögliche negative Auswirkungen auf den Beratungseffekt zu minimieren. Die Anwesenheit eines*r Gebärdensprachdolmetschers*in beeinträchtigt in der Regel die Beratungsbeziehung. Es besteht die Gefahr, dass einige Informationen durch die Verdolmetschung verloren gehen. Einige hörende Gesprächspartner*innen fühlen sich in der gedolmetschten Gesprächssituation unwohl und unsicher. Das betrifft vor allem CODA-Kinder. Der Einsatz von Gebärdensprachdolmetscher*innen muss also im Vorfeld gut geplant werden.

Kommunikation

Wie angenommen, ist die optimale Kommunikationsform für Gehörlosenberatung DGS. Dabei handelt es sich nicht immer um ihre reine Form, sondern einige Klient*innen verwenden bei dem Gebärden lautsprachliche Elemente. Reine LBG kommt bei Gehörlosen nur sehr selten, geschriebenes oder gesprochenes Deutsch fast gar nicht vor. In Gesprächen mit hörenden Fachkräften passen sich die Klient*innen an, indem sie langsamer gebärden und vermehrt Elemente aus der Lautsprache verwenden. Für die Kommunikation mit Gehörlosen mit Migrationshintergrund werden in der Beratung hauptsächlich Internationale Gebärden benutzt.

Viele Klient*innen die in einer hörenden Umgebung aufwuchsen, ältere Gehörlose oder Klient*innen mit Migrationshintergrund benutzen verschiedene gebärdensprachliche Mischformen. Sei es eine Mischform zwischen einer Herkunfts- und der Deutschen Gebärdensprache, zwischen LBG und DGS oder zwischen individuellen Hausgebärden und DGS. Die Hypothese, nicht alle Gehörlosen beherrschen DGS auf einem hohen Niveau, wurde dadurch bestätigt. Eine sehr hohe Gebärdensprachkompetenz besitzen in der Regel die Muttersprachler*innen, also Menschen, die aus gehörlosen Familien stammen. Menschen aus hörenden Familien verfügen

dagegen über sehr unterschiedliche Gebärdensprachkompetenzen und haben manchmal Schwierigkeiten zu verstehen oder sich zu äußern. Diese Erkenntnis untermauert die Hypothese, niedrige Gebärdensprachkompetenzen verursachen bei manchen Gehörlosen Probleme mit dem Verbalisieren von Empfindungen oder komplizierten Sachverhalten. Zu beachten ist, dass Verständigungsschwierigkeiten nicht immer mit dem Sprachniveau, sondern mit dem Bildungs- und Informationsstand der Klient*innen zusammenhängen können oder möglicherweise eine Ausdrucksform des Widerstandes sind.

Wie angenommen, sind abstrakte Begriffe sowie Metakommunikation für einige Klient*innen nur schwer verständlich und daher in einem Beratungsgespräch zu vermeiden. Die empirischen Daten zeigen, dass eine Verknüpfung der Beratungsthemen mit konkreten Beispielen aus der Lebenswelt der Klient*innen oder ihre Visualisierung mithilfe von Bildern oder Figuren erhöhen deutlich die Verständlichkeit. Außerdem gilt es, missverstandene Aussagen zu umschreiben, bevorzugt Alltagswörter zu benutzen, Fachwörter bei Bedarf aufzuschreiben oder mit dem Fingeralphabet zu buchstabieren, nonverbale Kommunikationsmittel wie Mimik und Gestik zu verstärken, Informationen zusammenzufassen und bei Bedarf zu wiederholen. Bei andauernden Verständigungsproblemen lohnt es sich eine*n Gebärdensprachdolmetscher*in (unter Umständen eine*n taube*n Gebärdensprachdolmetscher*in) oder wenn möglich eine*n hörende*n Angehörige*n hinzuzuziehen. Durch Nachfragen, was der*die Klient*in verstand bzw. durch eine Bitte um Wiederholen des Gesagten vergewissert sich der*die Berater*in, dass die Informationen erfolgreich vermittelt wurden.

In dem Gespräch müssen die Berater*innen ihre Ausdrucksform immer an die Bedürfnisse der Klient*innen anpassen. Demnach ist von wesentlicher Bedeutung alle Facetten der DGS sowie unterschiedliche Kommunikationsformen Gehörloser zu beherrschen.

Die Annahme, Gehörlose verfügen in der Regel über geringe Deutschkompetenzen, wurde teils widerlegt. Aus den empirischen Daten geht hervor, dass Deutschkompetenzen gehörloser Klient*innen auf einem sehr unterschiedlichen Niveau sind. Allerdings wie erwartet, gehört zu dem beruflichen Alltag der Gehörlosenberater*innen Schrifttexte in DGS zu übersetzen und bei Bedarf zusätzliche Erklärungen zu geben.

Beratungsbeziehung

Die Hypothese, die Qualität einer Beratungsbeziehung ist durch den Hörstatus des*der Beraters*innen geprägt, wurde widerlegt. Die meisten befragten Expertinnen schätzen das

Gebärdensprachniveau der Beratenden viel wichtiger als ihren Hörstatus. Wenige Klient*innen äußern anfangs ausdrücklich den Wunsch, sich entweder von einer hörenden oder von einer gehörlosen Fachkraft beraten lassen zu wollen. Allerdings stellt sich im Laufe des Beratungsprozesses meistens heraus, dass eine gute Beziehung zu jeder Fachkraft unabhängig von ihrem Hörstatus aufgebaut werden kann, soweit keine Kommunikationsbarriere besteht.

Nichtsdestotrotz treten viele Klient*innen in die Beratungsbeziehungen mit hörenden oder gehörlosen Fachkräften mit unterschiedlichen Erwartungen ein. Viele Klient*innen erlebten in einer Expert*innenrolle bisher ausschließlich hörende Personen und erwarten daher, dass nur hörende Berater*innen ihnen adäquat helfen können. Einerseits weil sie selbst auf keine Barrieren stoßen, andererseits weil sie automatisch als kompetenter angenommen werden. Aus den erhobenen Daten geht hervor, dass die Fachkompetenzen gehörloser Fachkräfte fallweise direkt angezweifelt werden. Andere Klient*innen begrüßen die Möglichkeit mit einem*r gehörlosen Berater*in zusammenzuarbeiten. Im Sinne einer Peer-Beratung kann sich der*die Klient*in mit dem*der Beratenden identifizieren und ihn*sie als Vorbild wahrnehmen. Die gehörlosen Fachkräfte finden leichter den Zugang in die Lebenswelt der Klient*innen und können daher ihre Perspektive besser nachvollziehen. Ob gehörlose Fachkräfte aufgrund ihrer beruflichen Tätigkeit innerhalb ihrer Gebärdensprachgemeinschaft an Prestige gewinnen oder als „Deaf Professionals“ gegen Vorurteile zu kämpfen haben, lässt sich aus den erhobenen Daten nicht feststellen.

Die Hypothese, hörende Berater*innen haben Misstrauen, Verschlussenheit oder sogar Ablehnung seitens ihrer Klient*innen zu überwinden, wurde nicht bestätigt. Die empirischen Daten zeigen zwar, dass Klient*innen zu gehörlosen Fachkräften aufgrund des gemeinsamen Erfahrungsschatzes schneller ein Vertrauen aufbauen, in der Regel lassen sie sich jedoch auch auf die Zusammenarbeit mit hörenden Fachkräften gut ein. Eine Ausnahme stellen Eltern in Zwangskontexten dar, wenn es um den Umgang mit CODA-Kindern geht. Es wird befürchtet, dass sich die hörenden Kinder mit der hörenden Fachkraft zum Nachteil der gehörlosen Eltern verbinden.

Wie angenommen, kennen gehörlose Fachkräfte einige ihrer Klient*innen aus dem Privatleben. Die empirischen Daten liefern kaum Anhaltspunkte dafür, dass sich die Klient*innen einem*r gehörlosen Berater*in nicht anvertrauen wollen, weil sie die Offenbarung ihrer Geheimnisse an weitere Mitglieder der Gebärdensprachgemeinschaft befürchten würden. Nur in seltenen Fällen entschieden sich die Klient*innen bestimmte Themen nicht anzusprechen.

Die Vermutung, gehörlose Berater*innen laufen Gefahr in einen Rollenkonflikt zu geraten, da sie selbst Mitglieder der örtlichen Gebärdensprachgemeinschaft sind, zeigte sich aus mehreren Gründen als gerechtfertigt. Es ist eine professionelle Herausforderung in Arbeitsbeziehungen mit Bekannten, die plötzlich in der Rolle eines*r Klienten*in erscheinen, unvoreingenommen einzutreten. Das private und berufliche Leben gehörloser Fachkräfte sind voneinander nicht klar abzutrennen. Einigen Klient*innen fällt es schwer zu unterscheiden, wann ihr*e Berater*in als Privatperson und wann als Fachkraft auftritt. Als Interessenvertreter*innen der Gebärdensprachgemeinschaft müssen gehörlose Fachkräfte ihr professionelles Handeln reflektieren, um ihren Arbeitsauftrag nicht zu überschreiten. Bei Themen, die sowohl die Klient*innen als auch die Berater*innen selbst beschäftigen wie Diskriminierungserfahrungen oder gehörlosenspezifische Themen, nimmt die Auseinandersetzung mit Nähe und Distanz an Bedeutung zu.

Die empirischen Daten deuten darauf hin, dass auch hörende Fachkräfte häufig eine Anwaltschaftsfunktion übernehmen und parteilich für Belange der Gehörlosen gegenüber der Mehrheitsgesellschaft auftreten. Dabei ist die Grenze zwischen dem berechtigten politischen Mandat der Profession Soziale Arbeit und einer Bevormundung der Klient*innen oftmals sehr dünn. Die erhobenen Daten zeigen, dass in guter Absicht eines Chancenausgleichs für die Klient*innen mehr Aufgaben übernommen werden als notwendig.

Aus der Summe erhobener Daten resultiert, dass obwohl der Hörstatus der beratenden Person keine nachweisbaren Auswirkungen auf den Beratungserfolg hat, ist ein gemischtes Beratungsteam, das sowohl aus hörenden als auch gehörlosen Fachkräften besteht, für eine gute, professionelle Arbeit nahezu notwendig. In dem Beratungsprozess sind sowohl die Hörenden- als auch die Gehörlosenperspektive zu berücksichtigen. Ein gemischtes Beratungsteam kann auf die individuellen Bedürfnisse jedes*r Klienten*in flexibel reagieren. Der Angehörigenarbeit nützt die Möglichkeit einer Kontaktaufnahme mit gehörlosen Professionellen, die zur Beantwortung von Fragen rund um Hörbehinderung, zur Übung spezifischer Kommunikationsformen und nicht zuletzt als Vorbilder zur Verfügung stehen.

Die Hypothese, sowohl hörende als auch gehörlose Fachkräfte verfügen in der Regel über viel Expertenmacht, da sich gehörlose Klient*innen automatisch in eine untergeordnete Rolle stellen, wurde durch die empirische Forschung bestätigt. Auch die Begründung dieser Hypothese, etliche Gehörlose gewöhnten sich in der Interaktion mit hörenden Expert*innen eine autoritative Umgangsweise an, trifft zu. Die Klient*innen erwarten häufig, der*die Berater*in trifft für sie wichtige Entscheidungen und übernimmt ihre Aufgaben. Aus den empirischen Daten geht hervor, einige Gehörlose haben ein geringes Selbstvertrauen und glauben kaum an ihre eigenen

Fähigkeiten. Starke, selbstbewusste Klient*innen gehören vorwiegend der jungen Generation an.

Neben den allgemein gültigen Grundsätzen des Verstehens, der Akzeptanz und Transparenz ist bei der Beziehungsarbeit von wesentlicher Bedeutung den partnerschaftlichen Charakter einer Beratungsbeziehung zu fördern und die Klient*innen zu ermächtigen. Die Grundlage einer vertraulichen Beratungsbeziehung ist die gemeinsame Sprache. Vielen Klient*innen bringt allein die Möglichkeit sich barrierefrei äußern zu können eine enorme Entlastung. Da die Gehörlosenkultur sehr kollektivistisch ist, fördert die Beziehung, wenn der*die Berater*in zu passenden Themen und in einem begrenzten Ausmaß Informationen über sich selbst preisgibt, den Kontakt mit Klient*innen auch außerhalb der Beratungstermine pflegt und an Veranstaltungen der Gebärdensprachgemeinschaft teilnimmt. Gehörlose Klient*innen legen einen erheblichen Wert darauf, auf dem aktuellen Informationsstand zu sein, da sie häufig die Erfahrung machten hintergangen zu werden.

Spezifische Merkmale der Beratungssituation

Die empirischen Daten deuten darauf hin, dass gehörlose Klient*innen häufig sehr komplexe Themen ansprechen, die einzelnen Probleme nicht voneinander trennen und vermischen sie. Mit den Lösungsversuchen fangen sie oft sehr spät an. In Gesprächen mit externen Beteiligten wie Beamte oder diverse Professionist*innen bleiben etliche Gehörlose passiv, da sie es nicht gewöhnt sind ein Mitbestimmungsrecht zu bekommen und sich aktiv einzubringen. Oftmals geben sie nicht zu, etwas nicht verstanden zu haben.

Anhand der theoretischen Erkenntnisse wurde davon ausgegangen, dass bei Gehörlosen durch die vorhandenen Barrieren bei dem Zugang zu Informationen ein in unterschiedlichem Ausmaß ausgeprägtes Informationsdefizit entsteht, das vermutlich zusätzliche Erklärungen seitens der beratenden Fachkräfte bedarf. Dies wurde durch die Forschung bestätigt. Informationslücken sind sowohl in Bezug auf spezifische Themen als auch auf Allgemeinwissen oder Kenntnis gesellschaftlicher Normen erkennbar, und zwar hauptsächlich bei Menschen mit einem niedrigen Bildungsabschluss sowie bei Gehörlosen, deren Eltern keine DGS beherrschen. Die Interaktion innerhalb der Familie beschränkt sich in solchen Fällen auf Alltagskommunikation und eine Wissens- bzw. Normenübergabe erfolgt nur auf einem oberflächlichen Niveau. Einige hörende Eltern neigen dazu, ihr gehörloses Kind zu überbehüten und es auch in dem Erwachsenenalter zu bevormunden. Oder die Eltern fühlen sich mit der Erziehung eines Kindes mit

Behinderung überfordert und vernachlässigen das Kind. Die Gehörlosenpädagogik wendete eine lange Zeit ungeeignete Methoden an, infolgedessen für frühere Generationen von Menschen mit Hörbehinderung ein höherer Bildungsabschluss meistens unerreichbar blieb. Trotz Bemühungen um Inklusion im Sinne der UN-BRK sowie des BGG sind viele Informationsquellen weiterhin mit Barrieren behaftet. Etliche Gehörlose haben eine niedrige Medienkompetenz. Von alltäglichen Gesprächen bleiben sie ausgeschlossen. Angesichts der Umstände fanden sich einige Gehörlose mit ihrer Situation bereits ab und streben nach Informationen nicht in der Mehrheitsgesellschaft, sondern ziehen sich in ihre Gehörlosengemeinschaft zurück, um sich auszutauschen.

Obwohl sich den erhobenen Daten zufolge der Informationsstand Gehörloser verbessert, da Barrieren allmählich abgebaut werden und die junge Generation sowohl über höhere Sprachkompetenzen als auch bessere Bildungschancen verfügt, müssen Gehörlosenberater*innen damit rechnen, dass ihre Klient*innen möglicherweise mehr Erklärungen bedürfen als andere Zielgruppen. Bei Gehörlosen mit Migrationshintergrund kommt ein Informationsmangel noch stärker zum Tragen.

Berater*innen, die mit der Zielgruppe Gehörloser arbeiten, benötigen neben dem Fach-, Werte- und Handlungswissen (siehe Kap. 2.2 Anforderungen an Fachkräfte) spezifische Kompetenzen. Aus den empirischen Daten wird deutlich, dass die elementare Voraussetzung ist DGS auf einem hohen Niveau und in all ihren Facetten zu beherrschen. Darüber hinaus ist erforderlich über genügend Hintergrundwissen über Gehörlose, ihre Kultur und die Art ihrer Sozialisation zu verfügen, um die Gehörlosenperspektive annehmen zu können. Alle Berater*innen haben die Diversität ihrer Klientel zu respektieren und diskriminierende Umgangsweisen zu vermeiden.

Die empirische Forschung lieferte eine Reihe von Daten zu Techniken und Methoden, die sich in der Praxis als besonders gut geeignet für die Beratungsarbeit mit der Zielgruppe Gehörloser bewiesen. Ihr gemeinsamer Nenner ist Konkretisieren. In den untersuchten Beratungsstellen bewährten sich Visualisierungsmethoden wie Figuren, Schleich- oder Kuscheltieren aufstellen, Bilder malen, Zeitstrahlen zeichnen, mit Moderationskarten arbeiten usw. Am Anfang des Beratungsprozesses müssen die Klient*innen viel Freiraum zum Erzählen bekommen. Daraufhin hilft der*die Berater*in die Themen zu strukturieren und erklärt diese mittels Beschreibungen konkreter Situationen sowie dem Einbringen von Beispielen aus der Lebenswelt des*der Klienten*in. Bei der Suche nach Lösungsmöglichkeiten bewährte sich der Einsatz von

Rollenspielen. Methoden, die ein hohes Abstraktionsvermögen erfordern, sind eher zu vermeiden. Arbeit mit systemischen Methoden muss besonders gut vorbereitet sein, um Wirkung zu zeigen.

Eine spezifische Gruppe, an die sich die Arbeit der Beratungsstellen für Gehörlose ausrichtet, sind CODA-Kinder. Allerdings zeigen die erhobenen Daten, dass die hörenden Kinder nicht immer genügend Aufmerksamkeit bekommen und bei der Hilfeplanung die gehörlosen Eltern sehr stark in dem Fokus stehen.

Beratungsangebot in Bayern

Beratungsstellen für Gehörlose gibt es vorwiegend in großen Städten wie München, Nürnberg oder Würzburg. In ländlichen Regionen ist das Angebot unzureichend. Es fehlt vor allem an spezialisierten Beratungsstellen wie Schuldnerberatung oder Erziehungsberatung sowie Stellen für spezifische Zielgruppen Gehörloser wie LGBTQ+ oder andere. Bestehende Angebote sind stark zentralisiert und von daher für viele Klient*innen schwer zugänglich.

Die Qualität einzelner Beratungsstellen ist sehr unterschiedlich. Es gibt sowohl sehr professionell ausgebaute Stellen als auch solche, die sich um eine Qualitätssteigerung nicht in einem ausreichenden Maße bemühen. Zu den häufigsten Mängeln, die gehörlose Klient*innen an einem barrierefreien Zugang zu Beratungsangeboten hindern, gehören unzureichende Gebärdensprachkompetenzen der Berater*innen und die Einsicht dazu. Einige hörende Fachkräfte haben zu wenig Hintergrundwissen über die Gehörlosenkultur und pflegen keine Kontakte zu der örtlichen Gebärdensprachgemeinschaft. Berater*innen in ländlichen Regionen erhalten häufig keine kollegiale Unterstützung, da sie unter Umständen für mehrere Landkreise allein zuständig sind. Die meisten Fachkräfte sind hörend, der Anteil von gehörlosen Berater*innen steigt allmählich. Nicht immer findet die Zusammenarbeit mit Klient*innen auf Augenhöhe statt. Oftmals tendieren die Fachkräfte dazu, Aufgaben der Klient*innen zu übernehmen.

Die zweifelhafte Qualität einiger Beratungsstellen ist wahrscheinlich auf die fehlende Konkurrenz zurückzuführen. In manchen Gebieten haben Gehörlose eine einzige Möglichkeit sich professionell beraten zu lassen. Die Option eine Beratungsstelle für Hörende aufzusuchen, ist nicht immer gegeben. Einerseits, weil es an Gebärdensprachdolmetscher*innen mangelt, andererseits da Termine mit Anwesenheit eines*r Gebärdensprachdolmetschers*in von den Beratungsstellen häufig abgelehnt werden, wobei sich die Einstellung dank inklusiver Ansätze allmählich verbessert.

Nicht alle Befragten äußerten sich zu der Qualität der Beratungsangebote. Kritik wurde häufig nur indirekt oder sehr vorsichtig formuliert.

In den Aussagen der Befragten ist erkennbar, dass die Gebärdensprachkompetenz von Gehörlosenberater*innen ein sensibles Thema ist. Hörende Fachkräfte werden stark nach ihrem Gebärdensprachniveau beurteilt. Die Bedingungen, eine hohe Gebärdensprachkompetenz zu erwerben, sind nicht immer optimal.

V. Ergebnisse

Zu der abschließenden Formulierung der Erkenntnisse wurden sowohl die empirischen als auch die theoretischen Daten herangezogen. Wahrnehmungen der Expertinnen aus der Praxis, die direkt auf den Charakter der DGS bzw. der Gehörlosenkultur zurückzuführen sind, wurden als Spezifika einer Beratung für Gehörlose bezeichnet. Unter Aspekte einer optimalen Beratung für Gehörlose fallen die Kriterien, die aus Sicht der interviewten Expertinnen für die Qualitätssicherung eines professionellen Beratungsangebotes elementar sind.

Spezifika einer Beratung für Gehörlose

- Die optimale Sprache für Gehörlosenberatung ist die Deutsche Gebärdensprache. Allerdings beherrschen nicht alle Klient*innen ihre Hochform. Einige verwenden individuelle Hausgebärden oder Elemente aus der Lautsprache. Gehörlose mit Migrationshintergrund vermischen unter Umständen DGS mit ihrer Herkunftsgebärdensprache oder kommunizieren mit Internationalen Gebärden. Einige Klient*innen haben Schwierigkeiten zu verstehen oder sich zu äußern, vor allem wenn es sich um abstrakte Begriffe oder Kommunikation auf einer Metaebene handelt. Gehörlosenberater*innen müssen in der Lage sein flexibel auf die individuellen Bedürfnisse der Klient*innen zu reagieren und ihre Ausdrucksform dementsprechend anzupassen.
- Verständigungsschwierigkeiten müssen nicht zwangsläufig mit den Sprachkompetenzen, sondern können mit dem Bildungs- bzw. Informationsstand der Klient*innen zusammenhängen. Aus zahlreichen Gründen (siehe Kap. 11 unter dem Punkt Spezifische Merkmale der Beratungssituation) ist bei einigen Gehörlosen ein Informationsmangel zu erkennen, der sowohl das Allgemeinwissen, Informationen zu spezifischen Themen als auch die Kenntnis gesellschaftlicher Normen betrifft. Bei Gehörlosen mit Migrationshintergrund kommen die

Informationslücken noch stärker zum Tragen. Gehörlosenberater*innen müssen damit rechnen, dass die Klient*innen möglicherweise mehr Erklärungen bedürfen als andere Zielgruppen.

- Nicht alle Gehörlosen verfügen über eine hohe Deutschkompetenz. Eine Beratung, die ausschließlich über schriftliche Kommunikation verläuft, ist nicht barrierefrei. Zu dem beruflichen Alltag der Gehörlosenberater*innen gehört Schrifttexte in DGS zu übersetzen und bei Bedarf die Texte zusätzlich zu erklären.
- Etliche gehörlose Klient*innen stellen sich in eine untergeordnete Rolle, haben ein geringes Selbstvertrauen und glauben kaum an ihre eigenen Fähigkeiten (Gründe dafür siehe Kap. 11 unter dem Punkt Beratungsbeziehung). Gehörlosenberater*innen verfügen in der Regel über viel Expertenmacht, mit der sie reflektiert umgehen müssen, um die Qualität der Beratungsbeziehung nicht zu gefährden.
- Gehörlose Klient*innen sprechen häufig sehr komplexe Themen an und trennen die einzelnen Probleme nicht voneinander. Mit den Lösungsversuchen fangen sie oft sehr spät an. In Gesprächen mit externen Professionist*innen bleiben etliche Gehörlose passiv und verschweigen, etwas nicht verstanden zu haben. Einige erwarten, dass andere für sie wichtige Entscheidungen treffen und ihre Aufgaben übernehmen. Kooperation und Partizipation haben in der Gehörlosenberatung einen besonderen Stellenwert. Das stete Anliegen der Gehörlosenberatung soll Empowerment und Aktivierung der Klient*innen sein. Der erste Schritt dazu ist die Lebens Themen sowie einzelne Problemlagen gemeinsam mit den Klient*innen zu strukturieren und Ziele zu setzen.
- Das Beratungsangebot für Gehörlose in Bayern ist sehr zentralisiert und von daher für viele Klient*innen schwer zugänglich. In ländlichen Regionen ist das Angebot unzureichend. Es fehlt vor allem an Beratungsstellen zu spezifischen Themen sowie für spezifische Zielgruppen. Die Qualität einzelner Beratungsstellen ist sehr unterschiedlich (siehe Kap. 11 unter dem Punkt Beratungsangebot in Bayern).

Aspekte einer optimalen Beratung für Gehörlose

- Die wesentliche Voraussetzung für eine professionelle Beratungsarbeit mit der Zielgruppe Gehörloser ist eine hohe Gebärdensprachkompetenz der Fachkräfte sowie ein umfangreiches Hintergrundwissen über Gehörlosigkeit und die Gehörlosenkultur. Es ist hilfreich Kontakte mit der örtlichen Gebärdensprachgemeinschaft zu knüpfen, beispielsweise durch die

Teilnahme an ihren kulturellen Veranstaltungen. Hörende Fachkräfte sollten in der Lage sein die Gehörlosenperspektive anzunehmen. Respektvoller Umgang mit Klient*innen und Arbeit auf Augenhöhe sollten selbstverständlich sein.

- Von erheblicher Bedeutung ist ein gemischtes Beratungsteam, das die ganze Vielfalt der Gehörlosengemeinschaften abbildet und einen professionellen Austausch über die unterschiedlichen Perspektiven der Fachkräfte ermöglicht.
- Eine niederschwellige Beratungsstelle verfügt über barrierefreie Ausstattung. Dazu gehören technische Hilfsmittel für Menschen mit Hörbehinderung. Der Beratungsraum muss die bestmögliche optische Wahrnehmung während der Gesprächsführung ermöglichen (konkrete Anforderungen an die Gestaltung des Beratungsraumes siehe Kap. 11 unter dem Punkt Beratungssetting). Um die Anonymität einzelner Klient*innen sicherzustellen, ist deren mögliche Begegnung in der Beratungsstelle vorzubeugen. Außerdem soll die Möglichkeit einer unverbindlichen, anonymen Erstberatung bestehen. Informationen über die Beratungsstelle sollen barrierefrei, also sowohl in dem geschriebenen Deutsch als auch in der DGS zugänglich sein. Falls es zu erwarten ist, dass Gehörlose mit Migrationshintergrund die Beratungsstelle kontinuierlich aufsuchen, sollen die Informationen zusätzlich in Englisch und in die Internationalen Gebärden übersetzt werden. Damit alle Interessierten Kontakt mit der Beratungsstelle aufnehmen können, soll diese durch verschiedene Kanäle erreichbar sein, und zwar schriftlich, telefonisch, persönlich sowie online.
- Techniken und Methoden der Gesprächsführung und Beratung, die sich für die Arbeit mit der Zielgruppe Gehörloser eignen, sind solche, die auf Konkretisieren und Visualisieren ausgerichtet sind. Methoden, die ein hohes Abstraktionsvermögen erfordern, gilt es entweder ganz zu vermeiden oder deren Einsatz besonders gut vorzubereiten. Die Klient*innen brauchen viel Freiraum zum Erzählen.
- Die Effektivität der Hilfen wird gesteigert, wenn die Beratungsstelle mit Gehörlosenverbänden sowie anderen Einrichtungen sowohl für Gehörlose als auch für Hörende vernetzt ist und mit Expert*innen aus anderen Professionen, vor allem aus dem Bereich des Gebärdensprachdolmetschens eng kooperiert.

VII. Fazit

Die vorliegende Bachelorarbeit befasst sich mit der Thematik einer Beratung für Gehörlose.

Zunächst wurde Beratung in der Sozialen Arbeit im Allgemeinen und die kulturellen sowie sprachlichen Merkmale der Gehörlosengemeinschaften theoretisch untersucht. Anschließend wurde eine empirische Forschung durchgeführt. Hierbei wurden drei gehörlose und drei hörende Gehörlosenberaterinnen zu ihren Praxiserfahrungen sowie zu ihrer Einschätzung des bestehenden Beratungsangebotes in Bayern interviewt. Unter Berücksichtigung sowohl der theoretischen als auch der empirischen Daten wurden Spezifika einer Beratung für Gehörlose sowie Aspekte einer optimalen Gehörlosenberatung identifiziert.

Im Rahmen des begrenzten Umfangs einer Bachelorarbeit lässt sich die empirische Forschung nur an einer geringen Anzahl von Proband*innen durchführen. Alle interviewten Expertinnen verfügen über eine hohe Gebärdensprachkompetenz sowie über Kontakte mit Gehörlosengemeinschaften. Aus den empirischen Daten geht unter anderem hervor, dass dies nicht bei allen Gehörlosenberater*innen der Fall ist. Alle Befragten beraten in einer Großstadt, wo die Ausstattung mit infrastrukturellen Ressourcen durchaus besser ist als in ländlichen Regionen. Die Aussagen der befragten Expertinnen stehen daher nicht repräsentativ für alle Gehörlosenberater*innen in Bayern. Es ist anzunehmen, dass ambivalente Daten erhoben worden wären, wenn die Interviews mit nicht-gebärdensprachkompetenten Fachkräften oder Gehörlosenberater*innen aus ländlichen Regionen durchgeführt worden wären. Aus diesem Grund sind die Forschungsergebnisse nicht absolut zu verstehen. Für einen umfangreichen Erkenntnisgewinn ist eine aufbauende Untersuchung erforderlich, bei der die Meinungen weiterer Gehörlosenberater*innen und nicht zuletzt der gehörlosen Klient*innen berücksichtigt wären.

Für eine bessere Nachvollziehbarkeit wurden die Ergebnisse pauschalisierend formuliert. Als das oberste Prinzip jeder Beratung bleibt jedoch der individuelle Zugang zu jedem*r Ratsuchenden. Die Zielgruppe der Beratungsstellen für Gehörlose bilden nicht ausschließlich ethnisch Gehörlose, sondern auch Menschen mit diversen Arten von Hörbehinderung, deren Angehörige sowie Professionist*innen, die im Rahmen ihrer beruflichen Tätigkeit in Kontakt mit Menschen mit Hörbehinderung treten. Demnach müssen Gehörlosenberater*innen, außer den in dieser Arbeit aufgezeigten Ergebnissen, weitere Faktoren berücksichtigen, um den Bedürfnissen aller Klient*innen gerecht zu werden.

Die dargestellten Spezifika dürfen nicht auf die gesamte Gebärdensprachgemeinschaft bezogen werden, da ein erheblicher Teil Gehörloser nicht zu der Klientel der Beratungsstellen gehört und deshalb durch die Forschung nicht erfasst wurde.

Der Beitrag dieser Bachelorarbeit besteht in der Verdeutlichung der Bedürfnisse eines großen Teils der gehörlosen Klient*innen. Fachkräfte können die Forschungsergebnisse als Orientierungshilfe bei der Weiterentwicklung ihrer Fachkompetenzen sowie bei der Gestaltung von Beratungsangeboten nutzen. Ebenso kann die vorliegende Bachelorarbeit als Informationsquelle bei dem Berufseinstieg neuer Gehörlosenberater*innen dienen.

Literaturverzeichnis

Becker, Claudia; von Meyenn, Alexander (2012): Phonologie: Der Aufbau gebärdensprachlicher Zeichen. In: Eichmann, Hanna; Hansen, Martje; Heßmann, Jens (Hg.): Handbuch Deutsche Gebärdensprache. Sprachwissenschaftliche und anwendungsbezogene Perspektiven. Seedorf: Signum-Verlag, S. 31-59.

Benner, Uta; Herrmann, Annika (2019): Gebärdensprachdolmetschen. In: Maaß, Christiane; Rink, Isabel (Hg.): Handbuch Barrierefreie Kommunikation. Berlin: Frank & Timme, Verlag für wissenschaftliche Literatur, S. 381-402.

Bundesministerium für Arbeit und Soziales, Ergänzende unabhängige Teilhabeberatung in Gebärdensprache, Landesverband Bayern der Gehörlosen e.V. (2020): Wegweiser – wo finde ich was? Gebärdensprachliche Angebote in Bayern. München: EUTB® in Gebärdensprache bayernweit in Kooperation mit dem Landesverband Bayern der Gehörlosen e.V.

Culley, Sue (2011): Beratung als Prozeß. Lehrbuch kommunikativer Fertigkeiten. Weinheim und Basel: Beltz Verlag, 4. Auflage.

Deutscher Gehörlosen-Bund e.V.: Verbände. WWW: <http://www.gehoerlosenbund.de/verb%20C3%A4nde> (2020-10-30).

Dresing, Thorsten; Pehl, Thorsten (2018): Praxisbuch Interview, Transkription & Analyse. Anleitungen und Regelsysteme für qualitativ Forschende. Marburg: dr. dresing & pehl GmbH, 8. Auflage.

Ebbinghaus, Horst (2012): Gebärdensprache und Lautsprache im Kontakt. In: Eichmann, Hanna; Hansen, Martje; Heßmann, Jens (Hg.): Handbuch Deutsche Gebärdensprache. Sprachwissenschaftliche und anwendungsbezogene Perspektiven. Seedorf: Signum-Verlag, S. 225-244.

Ergänzende unabhängige Teilhabeberatung (EUTB®) (2020): Bayernweit in Gebärdensprache. WWW: http://eutb.lvby.de/images/EUTB_Flyer_Copyright_neu_18_05_2020.pdf (2020-11-26).

Fries, Sabine; Geißler, Thomas (2012): Gebärdensprachdidaktik: DGS lehren und lernen. In: Eichmann, Hanna; Hansen, Martje; Heßmann, Jens (Hg.): Handbuch Deutsche Gebärdensprache. Sprachwissenschaftliche und anwendungsbezogene Perspektiven. Seedorf: Signum-Verlag, S. 357-380.

Gilly, Christina (2009): Manipulation im Gespräch. Gefahren der Gesprächsführung in der Sozialarbeit - ein Vergleich mit Scientology. Marburg: Tectum Verlag.

Grawe, Klaus; Donati, Ruth; Bernauer, Friederike (1995): Psychotherapie im Wandel. Von der Konfession zur Profession. Göttingen: Hogrefe, Verlag für Psychologie, 4. Auflage.

Hänel-Faulhaber, Barbara (2012): Gebärdenspracherwerb: Natürliches Sprachlernen gehörloser Kinder. In: Eichmann, Hanna; Hansen, Martje; Heßmann, Jens (Hg.): Handbuch Deutsche Gebärdensprache. Sprachwissenschaftliche und anwendungsbezogene Perspektiven. Seedorf: Signum-Verlag, S. 293-310.

Hennies, Johannes (2019): Prälinguale Hörbehinderung und Schriftsprachkompetenz. In: Maaß, Christiane; Rink, Isabel (Hg.): Handbuch Barrierefreie Kommunikation. Berlin: Frank & Timme, Verlag für wissenschaftliche Literatur, S. 201-220.

HNO-Ärzte-im-Netz: Schwerhörigkeit – Definition und Häufigkeit. Deutscher Berufsverband der Hals-Nasen-Ohrenärzte e.V. WWW: <https://www.hno-aerzte-im-netz.de/krankheiten/schwerhoerigkeit/definition-und-haeufigkeit.html> (2020-10-18).

Humphries, Tom; Padden, Carol (1991): Gehörlose. Eine Kultur bringt sich zur Sprache. Hamburg: Signum-Verlag.

International Federation of Social Workers (1994): Ethische Grundlagen der Sozialen Arbeit. Prinzipien und Standards. Colombo, Sri Lanka: IFSW. WWW: <https://www.bewaehrungshilfe.de/wp-content/uploads/2013/07/1994-Colombo-Sri-Lanka-Code-of-Ethics-in-der-Sozialarbeit.pdf> (2020-11-14).

König, Susanne; Schmaling, Constanze (2012): Gebärdenschriften: Flüchtlings fixieren. In: Eichmann, Hanna; Hansen, Martje; Heßmann, Jens (Hg.): Handbuch Deutsche Gebärdensprache. Sprachwissenschaftliche und anwendungsbezogene Perspektiven. Seedorf: Signum-Verlag, S. 341-356.

Ladd, Paddy (2008): Was ist Deafhood? Gehörlosenkultur im Aufbruch. Seedorf: Signum-Verlag.

- Landesbehörde Zentrum Bayern Familie und Soziales (2020): Wegweiser für Menschen mit Behinderung. Rechte und Nachteilsausgleiche. Bayreuth: Zentrum Bayern Familie und Soziales. WWW: [https://www.bestellen.bayern.de/application/e-shop_app000009?SID=916042590&ACTIONxSESSx-SHOWPIC\(BILDxKEY:%2710203004%27,BILDxCLASS:%27Artikel%27,BILDxTYPE:%27PDF%27\)](https://www.bestellen.bayern.de/application/e-shop_app000009?SID=916042590&ACTIONxSESSx-SHOWPIC(BILDxKEY:%2710203004%27,BILDxCLASS:%27Artikel%27,BILDxTYPE:%27PDF%27)) (2020-11-26).
- Landesverband Bayern der Gehörlosen e.V.: Sozialdienste für Hörgeschädigte. WWW: <https://www.lvby.de/sozialdienste> (2020-11-26).
- Landesverband der Gehörlosen Baden-Württemberg e.V. (2015): Ein Leitfaden zur barrierefreien Kommunikation im kulturellen Bereich. Stuttgart: Landesverband der Gehörlosen Baden-Württemberg e.V.
- Lang, Katrin (2019): Die rechtliche Lage zu Barrierefreier Kommunikation in Deutschland. In: Maaß, Christiane; Rink, Isabel (Hg.): Handbuch Barrierefreie Kommunikation. Berlin: Frank & Timme, Verlag für wissenschaftliche Literatur, S. 67-93.
- Leonhardt, Annette (1999): Einführung in die Hörgeschädigtenpädagogik. München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Mayring, Philipp (2015): Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. Weinheim und Basel: Beltz Verlag, 12., überarbeitete Auflage.
- Rink, Isabel (2019): Kommunikationsbarrieren. In: Maaß, Christiane; Rink, Isabel (Hg.): Handbuch Barrierefreie Kommunikation. Berlin: Frank & Timme, Verlag für wissenschaftliche Literatur, S. 29-65.
- Stangl, W. (2020): Stichwort: 'Endogamie'. In: Online Lexikon für Psychologie und Pädagogik. WWW: <https://lexikon.stangl.eu/27318/endogamie/> (2020-11-02).
- Statistisches Bundesamt (2020): Gesamtkatalog 2020. Stand: September 2020. Statistisches Bundesamt (Destatis). WWW: https://www.destatis.de/DE/Service/Bibliothek/gesamtkatalog.pdf?__blob=publicationFile (2020-10-18).
- Stimmer, Franz; Ansen, Harald (2016): Beratung in psychosozialen Arbeitsfeldern. Grundlagen – Prinzipien – Prozess. Stuttgart: Verlag W. Kohlhammer.
- Uhlig, Anne C. (2012): Ethnographie der Gehörlosen. Kultur – Kommunikation – Gemeinschaft. Bielefeld: Transcript Verlag.

Vorkörper, Marc-Oliver (2010): Schriftspracherwerb und Deutsche Gebärdensprache: sozio-linguistische und psycholinguistische Aspekte. In: Wildemann, Anja (Hrsg.): Bildungschancen hörgeschädigter Schülerinnen und Schüler. Beiträge zur Bildungsdebatte. Bad Heilbrunn: Verlag Julius Klinkhardt, S. 61-90.

Waldschmidt, Anne (2005): Disability Studies: Individuelles, soziales und/oder kulturelles Modell von Behinderung? In: Psychologie und Gesellschaftskritik, 01/2005, S. 9-31. WWW: <http://bidok.uibk.ac.at/library/waldschmidt-modell.html> (2020-10-18).

World Federation of the Deaf (2016): Wer wir sind. Unsere Mission, unsere Werte, unsere Mitarbeiter. WWW: <https://wfdeaf.org/who-we-are/> (2020-10-28).

World Health Organization: Grad des Hörverlusts. WWW: https://www.schwerhoerigenetz.de/fileadmin/user_upload/dsb/Dokumente/Information/Politik_Recht/Hoergeraete/who-hoerverlust-gkv.pdf (2020-10-20).

Widulle, Wolfgang (2011): Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit. Grundlagen und Gestaltungshilfen. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 1. Auflage.

Zeshan, Ulrike (2012): Sprachvergleich: Vielfalt und Einheit von Gebärdensprachen. In: Eichmann, Hanna; Hansen, Martje; Heßmann, Jens (Hg.): Handbuch Deutsche Gebärdensprache. Sprachwissenschaftliche und anwendungsbezogene Perspektiven. Seedorf: Signum-Verlag, S. 311-340.

Anhang

Anhang 1:	Interviewleitfaden.....	81
Anhang 2:	Informationsblatt zum Forschungsprojekt.....	85
Anhang 3:	Einwilligungserklärung.....	86
Anhang 4:	Transkript Interview G1 (gehörlose Beraterin).....	87
Anhang 5:	Transkript Interview G2 (gehörlose Beraterin).....	102
Anhang 6:	Transkript Interview G3 (gehörlose Beraterin).....	111
Anhang 7:	Transkript Interview H1 (hörende Beraterin).....	125
Anhang 8:	Transkript Interview H2 (hörende Beraterin).....	141
Anhang 9:	Transkript Interview H3 (hörende Beraterin).....	153
Anhang 10:	Auswertungstabellen.....	167

Anhang 1

Interviewleitfaden

Übergeordnetes Erkenntnisinteresse:

Welche spezifischen Merkmale kennzeichnen Beratung für Gehörlose? Welche Aspekte müssen bei Gestaltung eines möglichst optimalen Beratungsangebotes für Gehörlose berücksichtigt werden?

- Einstieg / Smalltalk

Hallo Frau XY, ich freue mich, dass Sie bereit sind ein Interview mit mir zu führen. Aufgrund der coronabedingten Maßnahmen können wir uns leider nicht persönlich treffen, aber zum Glück können wir die Technik nutzen.

Können Sie mich gut sehen und hören?

- Vorstellung / Gegenstand des Interviews

Ich heiße Jana Göllner und studiere an der Hochschule Landshut das siebte Semester des Studiengangs Soziale Arbeit. Davor habe ich den Bachelorstudiengang Gebärdensprachdolmetschen in Prag abgeschlossen. (Für Gehörlose Beraterinnen hinzufügen: Ich habe also die Tschechische Gebärdensprache intensiv gelernt. In der DGS habe ich noch Verbesserungsbedarf, aber ich glaube, dass meine Kompetenz für unsere Verständigung ausreicht.) Im letzten Jahr habe ich mein Praktikum in der AEH für Gehörlose des Kinderschutzes München e.V. absolviert. Nach dem Studium möchte ich mit Gehörlosen arbeiten.

In meiner Bachelorarbeit widme ich mich den Spezifika der Beratung für Gehörlose. Ich möchte herausfinden, welche Merkmale für die Beratung typisch sind und was ein optimales Beratungsangebot ausmacht. Dazu sollen Daten dienen, die ich durch dieses Interview erhebe. Insgesamt führe ich es mit drei hörenden und drei gehörlosen Beraterinnen.

- Ablauf

Ich möchte Ihnen Fragen über Ihre Praxiserfahrungen stellen. Dabei geht es mir ausschließlich um gehörlose Klient*innen – Nutzer*innen der DGS. Schwerhörige, ertaubte Klient*innen oder CI-Träger*innen stehen nicht in Fokus meiner Bachelorarbeit. Bei dem Beantworten der Fragen denken Sie bitte an die Normalsituation, die es vor der Einführung der Corona-

Maßnahmen gab und die sich hoffentlich nach der Eindämmung der Pandemie wieder einstellt.

Wir werden für das Interview etwa 30 bis 45 Minuten benötigen. Alles, was Sie zu sagen haben, ist für mich interessant. Auch wenn Ihnen besondere Momente oder Erlebnisse einfallen, freue ich mich, wenn Sie diese mit mir teilen. Wenn Sie etwas nicht beantworten möchten, müssen Sie das natürlich nicht. Sollte etwas unklar sein, können Sie jederzeit fragen.

- Einwilligungserklärung / Datenschutz

Ich werde unser Gespräch aufzeichnen und später alles Gesagte in anonymisierter Form transkribieren. Sobald ich die Transkripte ausgefertigt habe, lösche ich die Aufnahme. Die Transkripte werden schließlich als Anlage an die Bachelorarbeit angehängt. Alle Ergebnisse werden nach den üblichen Standards anonymisiert, sodass keine Rückschlüsse auf Personen gezogen werden können. Dazu habe ich Ihnen auch schon die Einwilligungserklärung per E-Mail gesendet. Ich bitte Sie, mir die unterschriebene Erklärung zurückzusenden. Ist das für Sie in Ordnung?

- Rückfragen + Beginn des Interviews

Haben Sie noch Fragen? Ansonsten würden wir jetzt mit dem Interview beginnen und ich starte das Aufnahmegerät/die Kamera.

1. Beratungssetting:

- Welche Kontaktformen werden für die Beratung genutzt? (persönliches Treffen in der Beratungsstelle, an einem anderen Ort, online-Beratung, Videotelefonate, E-Mail-Verkehr...) Denken Sie bitte dabei an die Situation vor der Einführung der Corona-Maßnahmen.
- Welche dieser Formen wurde durch die Klient*innen bevorzugt/am häufigsten genutzt?
- Welche Anforderungen gibt es an die Gestaltung des Raumes, an dem die Beratung stattfindet? (Lichtverhältnisse, Positionierung der Akteur*innen...)
- Was halten Sie von dem Einsatz eines/einer DGS-Dolmetschers*in in der Beratung? (Welche Auswirkungen könnte es möglicherweise auf die Beratungssituation haben?)

2. Kommunikation:

- Welche Kommunikationsform wird von den Klient*innen bevorzugt/am häufigsten genutzt? (DGS, LBG, Deutsch...)
- Gibt es Klient*innen, die eine andere Kommunikationsform bevorzugen? Wenn ja, welche und in welchen Situationen?
- Wie bewerten Sie die Gebärdensprachkompetenz Ihrer Klient*innen? (Gibt es eventuell Probleme beim Verstehen oder in der Ausdrucksfähigkeit?)
- Wie bewerten Sie die Kompetenz Ihrer Klient*innen im geschriebenen Deutsch? (Gibt es eventuell Probleme beim Verstehen oder in der Ausdrucksfähigkeit?) (Inwieweit gehört zu Ihren Arbeitsaufgaben die Unterstützung Ihrer Klient*innen beim Schriftverkehr mit externen Akteur*innen?)
- Wie gehen Sie mit eventuellen Verständigungsproblemen bei der Beratung um?

3. Beziehungsebene:

- Inwieweit spielt der Hörstatus des/der Beraters*in eine Rolle? (Bevorzugen die Klient*innen eher eine hörende oder eine gehörlose Fachkraft?) Aus welchen Gründen, glauben Sie, ist es so?
- Wie würden Sie die Beratungsbeziehung mit gehörlosen Klient*innen charakterisieren? (Rollen, Machtverteilung, Beziehungsaufbau, Beziehungsqualität...)
- Wie schwer/leicht fällt es Ihnen, neutral zu bleiben und unparteilich zu handeln? (Welchen Einfluss könnten möglicherweise Aspekte Ihres Privatlebens auf die Beratung haben?)
- Was muss für den Aufbau und die Aufrechterhaltung einer tragfähigen Beratungsbeziehung beachtet werden?

4. Sachebene und Beratungsmethoden / -techniken:

- Welche Techniken/Methoden der Gesprächsführung und Beratung beweisen sich als besonders hilfreich?
- Viele Informationen bleiben aufgrund der vorhandenen Barrieren für Gehörlose unzugänglich. Wie wirkt sich diese Tatsache auf die Beratungssituation aus? (Wie häufig und in welchem Umfang gibt es zusätzlichen Erklärungsbedarf?)

5. Bewertung von vorhandenen Beratungsangeboten und Verbesserungsvorschläge:

- Wie bewerten Sie das Beratungsangebot für Gehörlose in Bayern hinsichtlich Quantität sowie Qualität?
- Was zeichnet Ihrer Meinung nach eine optimale Beratung für Gehörlose aus?

Gibt es etwas, was Sie noch sagen möchten?

Zum Schluss möchte ich Sie nur noch fragen, wie lange Sie schon als Beraterin für Gehörlose tätig sind?

Vielen Dank, für Ihre Bereitschaft an diesem Interview teilzunehmen!

Anhang 2

Informationsblatt zum Forschungsprojekt

Informationen zum Forschungsprojekt

„Spezifika einer Beratung für Gehörlose“

- Ich gehe sorgfältig mit dem Erzählten um: ich nehme das Gespräch auf. Die Aufnahme wird abgetippt und anschließend gelöscht. Es kann Ihnen eine Abschrift zur Verfügung gestellt werden, wenn Sie es wünschen.
- Ich anonymisiere alle Daten, die auf Ihre Person schließen lassen könnten.
- Die Abschrift des Interviews wird nicht veröffentlicht und wird nur von Prof. Dr. phil. Maria Ohling ausgewertet, die unter Schweigepflicht steht.
- In Veröffentlichungen können einzelne Zitate eingehen, allerdings ohne das erkennbar wird von welcher Person diese stammen.
- Die Datenschutzbestimmungen verlangen, dass ich Sie nochmals ausdrücklich darauf hinweise, dass aus einer Nichtteilnahme keine Nachteile entstehen. Sie können Antworten auch bei einzelnen Fragen verweigern. Die Einwilligung für die Interviewteilnahme ist freiwillig und kann von Ihnen widerrufen werden. Auch die Löschung des Interviews kann von Ihnen verlangt werden.
- Die Einwilligungserklärung gilt nur als Nachweis des Datenschutzes und wird nicht zusammenführbar mit dem Interview aufbewahrt.

Anhang 3

Einwilligungserklärung

Einwilligungserklärung

Ich habe die Informationen zum Forschungsprojekt „Spezifika einer Beratung für Gehörlose“ erhalten.

Ich bin damit einverstanden, dass einzelne Sätze, die aus dem Zusammenhang genommen werden und damit nicht mit meiner Person in Verbindung gebracht werden können, als Material für wissenschaftliche Zwecke genutzt werden können.

Unter diesen Bedingungen erkläre ich mich bereit, das Interview zu geben und bin damit einverstanden, dass es auf Band aufgenommen, abgetippt, anonymisiert und ausgewertet wird.

(Unterschrift)

(Datum)

Name in Druckbuchstaben: -----

Anhang 4

Transkript Interview G1 (gehörlose Beraterin)

- 1 I: Jetzt läuft die Aufnahme.
- 2
- 3 B: Gut.
- 4
- 5 I: Welche Kontaktformen werden für die Beratung genutzt? Ich meine, zum Beispiel persönliches Treffen, Online-Beratung, Videoanrufe und so weiter.
- 6
- 7
- 8 B: Meinst du, wie mich die Klienten kontaktieren?
- 9
- 10 I: Ich meine, ob die Beratung an sich persönlich oder online oder per E-Mail stattfindet.
- 11
- 12 B: In der Zeit vor Corona?
- 13
- 14 I: Ja, genau.
- 15
- 16 B: Das ist hauptsächlich persönlich. Per Chat nur ganz, ganz wenig. Es wäre grundsätzlich möglich, aber gehörlose Klienten nutzen es nicht gern. Durch schriftliche Nachrichten werden eher Internetlinks, Stichpunkte mit kurzen Zusammenfassungen mitgeteilt oder Texte werden per E-Mail weitergeleitet. Die Gespräche an sich finden persönlich statt.
- 17
- 18
- 19
- 20
- 21 I: Danke. Wie muss dann der Raum aussehen, in dem die Beratung stattfindet? Was die Lichtverhältnisse angeht, die Sitzpositionen und so weiter.
- 22
- 23

24 B: Ja, die Beratung findet in einem normalen Beratungsraum statt. Wir müssen je nach Tages-
25 form entweder die Lampe anmachen oder Vorhänge zumachen. Da frage ich immer die Klien-
26 ten, was für sie angenehm ist. Im Sommer ist nachmittags der Sonnenschein oft sehr stark, das
27 ist unangenehm, da muss ich den Vorhang zumachen. Was die Sitzposition angeht, bin ich
28 eher flexibel und positioniere mich so, wie es für die Situation gerade angemessen ist.

29

30 I: Gibt es noch etwas anderes, was der Raum auf jeden Fall erfüllen oder haben müsste?

31

32 B: Nein, eigentlich nicht. Wichtig ist das Licht und dass wir mit den Klienten nicht nebenei-
33 nander, sondern gegenüber sitzen. Ein Tisch sollte noch da sein. Das ist vor allem für mich
34 wichtig, weil ich auf den Tisch die ganzen Unterlagen legen kann. Und an meinem Computer
35 habe ich immer zwei Bildschirme. Der eine ist an meinem Laptop und den anderen, externen
36 Bildschirm drehe ich zu dem Klienten, dass ich ihm verschiedene Internetseiten zeigen kann
37 oder wenn wir mit einem Text arbeiten, kann ich schreiben und der Klient sieht es parallel an
38 dem Bildschirm und kann den Text gleich lesen, etwas anmerken, korrigieren und so weiter.
39 Oder bei Wegbeschreibungen kann ich dem Klienten gleich die Karte an dem Bildschirm zei-
40 gen. Oder wir schauen uns kurze Videos in Gebärdensprache an. Also ein zweiter Bildschirm
41 ist eine zusätzliche Hilfe.

42

43 I: Danke. Benutzt du für die Beratung manchmal einen Dolmetscher oder gar nicht?

44

45 B: Nur ganz selten. Wenn schon, dann bei Terminen, die außerhalb der Beratungsstelle statt-
46 finden wie beim Amt, in einer anderen Einrichtung, an einer Verwaltungsstelle, also wenn je-
47 mand anwesend ist, der nicht gebärden kann. Hier in unserem Beratungsraum wird ein Dol-
48 metscher nur selten hinzugezogen. Es kann sein, dass ein Familienmitglied als Begleitung
49 kommt, der aber selbst nur wenig gebärdet. Das ist dann vor allem für mich viel angenehmer,
50 wenn ein Dolmetscher dabei ist, weil ich mich an den Klienten konzentrieren kann und muss
51 mich nicht noch zusätzlich darum kümmern, ob die hörende Begleitung alles verstanden hat.
52 So hätte ich eine Doppelrolle und das ist für mich sehr belastend und auch für den gehörlosen
53 Klienten ist es eher unangenehm. Oder nicht, unangenehm ist ein falsches Wort dafür. Es
54 gäbe dann kein Gleichgewicht. Ich würde mit dem Klienten wahrscheinlich viel gebärden und

55 die hörende Begleitung könnte daran nicht wirklich teilnehmen. Oder umgekehrt, wenn ich
56 selbst eine hörende Beraterin wäre, würde ich wahrscheinlich mit dem Hörenden viel spre-
57 chen und der Gehörlose könnte sich wenig einbringen. Ich muss mir darüber bewusst werden,
58 was meine Rolle ist. Mit einem Dolmetscher sind die Rollen klar verteilt. Ich muss mich nicht
59 zusätzlich darum kümmern, ob alle alles mitbekommen haben, weil dafür sorgt ja der Dolmet-
60 scher. Seine Aufgabe ist, die Kommunikation so zu steuern, dass alle zufrieden sind und sich
61 im gleichen Maße beteiligen können. Ich kann mich dann direkt auf die Beratungssituation
62 konzentrieren. (...) Wenn zum Beispiel Flüchtlinge oder andere Menschen kommen, die Inter-
63 nationale Gebärden nutzen, bestelle ich manchmal einen tauben Dolmetscher. Das ist vor al-
64 lem davon abhängig, was der Inhalt der Beratung ist. Wenn es um komplexe Inhalte geht, bei
65 denen ich sehr viel erklären muss und alles selbst übersetzen müsste, würde es mich von der
66 Beratung an sich ablenken. Wenn der taube Dolmetscher dabei ist, konzentriere ich mich auf
67 den Inhalt und für die sprachliche Verständlichkeit sorg der Dolmetscher. Für den Klienten ist
68 es auch angenehmer, wenn sozusagen die Zuständigkeiten für die Sprache und für den Inhalt
69 der Beratung klar getrennt sind. Er weiß dann, an wen er sich mit bestimmten Fragen wenden
70 soll. So ist die Situation angenehmer für uns alle.

71

72 I: Und wenn ein Dolmetscher dabei ist, verändert es die Beratungssituation? Kann es die Be-
73 ratungssituation beeinflussen?

74

75 B: Ja, er beeinflusst das, was mit der Sprache zusammenhängt, aber nicht den Inhalt der Bera-
76 tung.

77

78 I: Ich meine eher, ob die Beratungsbeziehung mit dem Klienten beeinflusst werden kann?

79

80 B: Nein, ich würde sagen eher nicht. Natürlich ist es einerseits von dem Verhalten des Dol-
81 metschers abhängig und andererseits von dem Verhalten der Beraterin, egal ob hörende oder
82 gehörlose. Ich muss deutlich machen, dass ich für die Beratung verantwortlich bin und dass
83 ich für den Klienten da bin. Ich kümmere mich um seine Anliegen und der Dolmetscher küm-
84 mert sich rein um das sprachliche Verstehen. Wenn ich mich durch den Dolmetscher ablenken
85 lasse oder seine Rolle übernehme, wäre es für den Klienten sehr verwirrend, belastend und

86 würde es ihn im Endeffekt von dem Problem ablenken, mit dem er gekommen ist. Das darf
87 also nicht passieren.

88

89 I: Hm (zustimmend), das verstehe ich. Und welche Kommunikationsformen benutzt du mit
90 den Klienten? Nur die Gebärdensprache oder sind auch andere Kommunikationsformen mög-
91 lich?

92

93 B: Ja, natürlich die DGS. Ich kann auch die Internationalen Gebärden, also nicht Internatio-
94 nale Gebärdensprache, die gibt es nicht, sondern Internationale Gebärden. Ich kann auch die
95 ÖGS, also die Österreichische Gebärdensprache, LBG auch.

96

97 I: Und gibt es Gehörlose, die sich wünschen, in LBG anstatt in DGS zu kommunizieren?

98

99 B: Na, ich würde nicht sagen, dass es ihr Wunsch ist, sondern es ist eher unfreiwillig. Wenn
100 sie in einer hörenden Umgebung aufgewachsen sind, von der sie stark beeinflusst wurden,
101 wenn sie die DGS erst sehr spät gelernt haben und sie noch nicht völlig verinnerlicht haben,
102 dann kann es sein, dass sie LBG nutzen. Aber das kommt eigentlich sehr selten vor. Am aller-
103 meisten kommunizieren wir in DGS. Ab und zu auch in Internationalen Gebärden.

104

105 I: Danke. Und wie ist die Gebärdensprachkompetenz der Klienten? Haben sie manchmal
106 Schwierigkeiten zu verstehen oder sich auszudrücken?

107

108 B: Hm (nachdenkend), da muss ich überlegen. Es kommt darauf an, woher der Klient kommt.
109 Wenn er in eine deutsche Schule gegangen ist, kann er sich fließend in DGS verständigen.
110 Dann ist aber noch die Frage/ Also, für die Schriftsprache gibt es den Begriff Leichte Sprache,
111 für DGS ist die Bezeichnung DGS positiv. Es gibt dazu keine offiziellen Forschungen, aber es
112 geht halt darum, sich einfach auszudrücken, keine Fremdwörter zu gebärden. Ich muss meine
113 Formulierungen so umwandeln, dass sie für den Klienten einfach verständlich sind. Ich muss
114 auf sein Niveau kommen. Bei Migranten, die die Schule nicht in Deutschland besucht haben,
115 gibt es oft Verständigungsschwierigkeiten. Sie kennen einige Wörter nicht, ich muss viel

116 zusätzlich erklären. Nicht nur die Bedeutungen einzelner Wörter, sondern auch das Allge-
117 meinwissen über das deutsche System. Sie sind oft verwirrt, warum sie so viel Unterlagen
118 brauchen, sind verärgert, dass sie so viele Anträge und Formulare ausfüllen müssen. Das muss
119 ich dann zusätzlich erklären. Für diejenigen, die in Deutschland aufgewachsen sind, ist es
120 klar, sie kennen es. Aber für Menschen, die erst später nach Deutschland gekommen sind, ist
121 es neu, sie sind dadurch oft verwirrt. (..) Ich muss alle Sprachniveaus beherrschen. Von DGS
122 plus, also der einfachen DGS, bis zu der Hochform von DGS. Es ist alles dabei und ich muss
123 mich an den Klienten so anpassen, dass er mich versteht. Egal, ob es eine hörende oder gehör-
124 lose Sozialarbeiterin ist, sie muss die ganzen Facetten der Sprache beherrschen.

125

126 I: Ich verstehe. Und wie ist es mit der Kompetenz in deutscher Sprache? Können die Klienten
127 alle schriftlichen Texte gut verstehen oder musst du oft Briefe übersetzen oder mit den Texten
128 helfen?

129

130 B: Ja, das ist tatsächlich so, die Deutschkompetenzen sind niedrig, schwach. Natürlich gibt es
131 auch Gehörlose, die in die Beratung kommen oder mir eine E-Mail senden in einem sehr gu-
132 ten Deutsch. Aber gerade diejenigen, die sehr gute Deutschkompetenzen haben, stellen nur
133 einzelne Orientierungsfragen, zum Beispiel, wer der richtige Ansprechpartner ist, an wen sie
134 sich wenden sollen, wo sie Informationen finden. Ich verfasse meine Tipps in einem Text,
135 sende sie ihnen und das reicht schon, sie verstehen das. So ist aber die Minderheit meiner Kli-
136 enten. Viel häufiger muss ich Wörter übersetzen, die sie nicht kennen, nicht verstehen. Oder
137 ich suche Informationen im Internet für die Klienten. Sie fragen mich nach Bedeutungen und
138 ich erkläre sie ihnen in Gebärdensprache.

139

140 I: Und wenn es in der Beratung Kommunikationsprobleme gibt? Wenn es mit dem Verstehen
141 nicht klappt? Was machst du dann?

142

143 B: Es gibt verschiedene Möglichkeiten. Es kommt darauf an, warum es die Probleme gibt. Bei
144 Flüchtlingen, die nicht Englisch können, male ich viel auf. Zum Beispiel um seine Situation
145 zu klären, zeichne ich einen Kalender, in den ich die Wochentage oder die Jahresmonate rein-
146 schreibe. Das verschafft erstmal einen Rahmen, ein Bild. Über den Kalender setzen wir uns

147 gemeinsam hin und ich male oder schreibe einzelne Wörter rein. Daran erkläre ich zum Bei-
148 spiel, wann er das nächste Mal zur Beratung zu mir kommen soll. Man muss es eben so ein-
149 fach wie möglich machen und viel wiederholen. Einige Klienten, deren Muttersprache nicht
150 Deutsch ist, besuchen Deutschkurse. Die Kurse bringen aber nicht immer Fortschritte. Auch
151 bei diesen Klienten muss ich viel wiederholen, umschreiben. Manchmal hilft es, danach einen
152 Schritt zurück zu gehen. Nachdem ich alles erklärt habe, fasse ich die einzelnen Informatio-
153 nen nochmal zusammen. Ich muss flexibel bleiben und mich sprachlich immer anpassen. Ich
154 nehme die Perspektive vom Klienten an, ich will seine Logik verstehen und wissen, welches
155 Bild er im Kopf hat. Deswegen frage ich immer, was er verstanden hat und er soll mir selber
156 die Informationen wiedergeben und erklären. Oder nachdem ich etwas erklärt habe, bitte ich
157 den Klienten es zu wiederholen. Dann kann ich automatisch überprüfen, was und wie er ver-
158 standen hat und kann gleich korrigieren, wenn ich mitbekomme, dass etwas anders rüberge-
159 kommen ist als gemeint. Es ist oft so, dass die Informationen durcheinandergebracht werden,
160 dass die Klienten gar nicht wiederholen können, was ich eben gesagt habe. Daran merke ich,
161 sie haben es nicht verstanden. Oft dauert es über mehrere Beratungstermine, bis sie auf den
162 Informationsstand kommen. Es braucht viel Geduld. (...) Aber Gehörlose können das. Es
163 braucht nur Zeit und Geduld. Ich verstehe darunter Hilfe zur Selbsthilfe, Empowerment. Die
164 Klienten sollen es später ganz ohne mich schaffen. Das Ziel ist nicht, dass sie mir jeden Tag
165 schreiben, wenn sie einen Brief bekommen haben und ihn nicht verstehen und sofort meine
166 Hilfe brauchen. Umgekehrt, wir machen die zeitlichen Abstände zwischen einzelnen Bera-
167 tungsterminen immer größer, damit die Klienten lernen sich selbst um ihre Angelegenheiten
168 zu kümmern. Wenn sie zum Beispiel einen Brief bekommen, sollen sie ihn lesen und sich
169 selbst Gedanken machen. Sie sollen sich daran erinnern, was wir schon früher besprochen ha-
170 ben und erst wenn dann immer noch etwas unklar bleibt, auf den nächsten Beratungstermin
171 warten, wo wir es klären. Nicht gleich panisch werden: „Ich brauche jetzt sofort Hilfe!“ Das
172 finde ich sehr wichtig.

173

174 I: Danke schön. Jetzt möchte ich auf das Thema Beratungsbeziehung kommen. Glaubst du,
175 dass es für die Klienten wichtig ist, ob der Berater hörend oder gehörlos ist? Ist es für sie
176 wichtig oder eher nicht?

177

178 B: Hm (nachdenkend), natürlich ist vor allem wichtig, wer der Berater als Person ist, welche
179 Kompetenzen er hat. Zum Beispiel, wenn der Berater hörend ist und nur eine schwache Ge-
180 bärden Sprachkompetenz hat, kann er den Klienten nicht viel helfen. Die Gebärdensprachkom-
181 petenz von hörenden Beratern muss schon auf einem sehr hohen Niveau sein. Dann macht es
182 für die Klienten keinen großen Unterschied, ob der Berater hörend oder gehörlos ist. Gehör-
183 lose Berater haben zusätzlich den Vorteil, dass sie der Gehörlosenwelt nah sind, sie kennen
184 und verstehen sie. Meine Meinung ist, ein gemischtes Beratungsteam ist optimal, wo sich hö-
185 rende und gehörlose Berater gegenseitig unterstützen können. Deswegen würde ich nicht sa-
186 gen, dass es sehr wichtig ist, ob der Berater hörend oder gehörlos ist. Seine Kompetenzen zäh-
187 len. Also die gebärdensprachliche Kompetenz ist am wichtigsten.

188

189 I: Und kannst du etwas dazu sagen, wie die Beratungsbeziehung aussieht? Gibt es typische
190 Rollen, Machtverteilung oder Hierarchie in der Beziehung?

191

192 B: Hm (nachdenkend), natürlich sind Supervision und kollegiale Teambesprechung sehr wichtig.
193 Auch Austausch mit anderen Institutionen, mit denen wir gemeinsame Klienten haben oder
194 auch unabhängig davon, einfach Austausch über die beruflichen Erfahrungen. Natürlich ist
195 auch Selbstreflexion sehr wichtig. Nach der Beratung überlege ich, was passiert ist, was ich
196 gemacht habe und warum der Klient möglicherweise unzufrieden war. Das kann ja auch vor-
197 kommen. Dann muss ich mir überlegen, was ich beim nächsten Mal besser machen kann, ob
198 es überhaupt an mir lag oder ob der Klient auch unabhängig von meinem Verhalten unzufrie-
199 den wäre. Also ich muss jeden Tag dafür sorgen, dass die Qualität meiner Beratung konstant
200 bleibt. Das ist ein Prozess, der nicht auf einmal erledigt werden kann, sondern ich muss meine
201 Arbeit ständig reflektieren.

202

203 I: Und wenn die Klienten zu dir in die Beratung kommen, haben sie schon bestimmte Erwar-
204 tungen? Zum Beispiel, sehen sie dich am Anfang als eine Expertin, die über ihnen steht oder
205 begegnen sie dich gleich auf Augenhöhe? Oder ist es ganz unterschiedlich? Was ist das typi-
206 sche Verhalten der Klienten?

207

208 B: Ja, es ist oft so, dass mich die Klienten als höhergestellt ansehen. Das ist, weil sie es sich
209 im Umgang mit hörenden Experten so angewöhnt haben, sie höher als sich selbst zu sehen.
210 Also die Ansicht, Hörende sind besser. Das ist aber eher der Fall bei der älteren Generation
211 oder bei Klienten aus anderen Ländern, wo die Hierarchie zwischen Hörenden und Gehörlo-
212 sen immer noch stark ausgeprägt ist. Sie nehmen ihre Erfahrungen mit in meine Beratung. Ein
213 anderer Grund dafür ist, dass ich als Beraterin, egal ob hörende oder gehörlose, als Allwis-
214 sende angesehen werde. Ich muss immer wieder erklären, dass es nicht stimmt, ich weiß ja
215 nicht alles, die Klienten haben selbst schon bestimmte Informationen und Kompetenzen. Ich
216 kenne mich in einigen Themen nicht aus, habe meine Grenzen. Zum Beispiel, wenn die Klien-
217 ten mit finanziellen Fragen oder Fragen über Versicherungen kommen. Ich kann oberflächlich
218 die grundsätzlichen Sachen erklären, aber ich bin keine Bank- oder Versicherungsangestellte,
219 sodass ich mich in der Thematik nicht tiefgehend auskenne. Manchmal sind dann die Klienten
220 auch verärgert, wenn ich etwas nicht weiß. Ich muss immer wieder erklären, dass ich auch nur
221 ein Mensch bin. Oder bei juristischen Fragen ist es so. Ich bin keine Anwältin, aber die Klien-
222 ten erwarten, dass ich eben alles weiß. Ich bemühe mich darum, den Status einer Allwissen-
223 den aufzubrechen und auf Augenhöhe mit ihnen zu kommen. Ich erkläre auch, dass selbst die
224 Hörenden nicht alles wissen. Bei der älteren Generation ist diese Einstellung sehr stark einge-
225 geprägt und es ist schwierig auf Augenhöhe zu kommen. Ich muss es aber trotzdem immer wie-
226 der versuchen. Ich will nicht meine Position ausnutzen.

227

228 I: Ja, das ist klar. Mir fällt noch ein, du bist selbst gehörlos. Ist es für dich einfach, immer
229 neutral zu bleiben? Oder fällt es dir manchmal schwer?

230

231 B: Hm, ich bin selbst gehörlos, also bin ich ein Teil der Gehörlosenwelt. In meinem privaten
232 Leben besuche ich gehörlose Veranstaltungen, habe gehörlose Freunde. Und mein Beruf fin-
233 det auch in der Gehörlosenwelt statt. Diese zwei Bereiche, der private und der berufliche
234 schmelzen manchmal zusammen. Mein Gefühl ist, die junge Generation, Leute gegen fünf-
235 undzwanzig, zwanzig respektieren, wann ich arbeite und wann nicht und sprechen mich we-
236 gen Beratung nicht an, wenn ich privat unterwegs bin. Sie haben schon Erfahrungen mit ge-
237 hörlosen Fachkräften wie Erzieher, Lehrer und so weiter und kennen daher die Grenze zwi-
238 schen Beruflichem und Privatem. Menschen etwa über fünfundsiebzehn Jahre haben nur hö-
239 rende Lehrer erlebt und deswegen gehen sie mit mir ganz anders um. Es passiert schon, dass

240 sie mich ansprechen, wenn ich privat unterwegs bin. Ich muss sie darauf hinweisen, dass ich
241 jetzt nicht arbeite, ich möchte einfach feiern oder mich unterhalten und wenn sie eine Frage
242 haben, sollen sie mir bitte eine E-Mail auf meine berufliche E-Mail-Adresse senden. Ich küm-
243 mere mich darum, wenn ich wieder in der Arbeit bin. Einige nehmen es gut an, aber andere
244 nicht. Das ist für mich schwierig, ich bin immer ein Teil der Gehörlosenwelt, wo sowohl mein
245 privates als auch berufliches Leben stattfindet. Da haben die hörenden Kolleginnen schon ei-
246 nen Vorteil, weil sie aussteigen können. Dass es hier während der Beratung Vorteile für hö-
247 rende oder gehörlose Beraterinnen gibt, denke ich eher nicht. Manchmal kommt jemand zu
248 mir und denkt, dass ich als Gehörlose nicht telefonieren kann, das könnte nur eine hörende
249 Beraterin. Das verletzt mich ein bisschen. Ich kann wohl telefonieren, zum Beispiel durch Te-
250 lesign. Ich hole dann meinen Laptop und zeige, wie es funktioniert. Der Klient sieht es und
251 kann es dann genauso machen. Es hängt oft von seinen Hintergrundinformationen ab und
252 auch davon, wie offen er ist und wie sehr ihn seine eigenen Probleme beschäftigen. Es kann
253 sein, dass sich der Klient zu sehr auf seine Probleme konzentriert, alles andere ausblendet und
254 dadurch wenig flexibel ist. Wenn wiederum sein Problem nicht so schwerwiegend ist, schafft
255 er offener für verschiedene Sachen zu bleiben. Es ist eben sehr individuell.

256

257 I: Hm (zustimmend) und was musst du für den Aufbau und die Aufrechterhaltung einer guten
258 Beratungsbeziehung machen?

259

260 B: Das Wichtigste ist die Kommunikation. Meine Aufgabe ist dem Klienten das Gefühl zu ge-
261 ben, er wurde verstanden. Ich sehe seine Probleme an, bin da für seine Fragen. Gleichzeitig
262 muss der Klient auch mich verstehen. Was sind meine Aufgaben, wo liegen meine Grenzen,
263 wo kann ich ihn unterstützen und wo nicht? Deswegen ist meine Aufgabe immer wieder deut-
264 lich zu machen, was ich für ihn tun kann und was nicht. Ich gebe ihm die Informationen, die
265 ich selbst habe. Die Sprache ist von wesentlicher Bedeutung. Es ist wichtig sie fließend zu be-
266 herrschen. Wenn ich es schaffe, dem Klienten klare, transparente Informationen zu geben,
267 fühlt er sich in seiner Situation wohl, weil er sie versteht. Die Klienten selbst sagen, dass sie
268 mir dankbar sind, weil es ihnen jetzt klar geworden ist, warum ihre Situation so ist, wie sie ist.
269 Ihre Akzeptanz des Problems erhöht sich dadurch. Deswegen würde ich sagen, Transparenz
270 sowie Kommunikation sind sehr wichtig. Ich kann die Klienten auch nicht mit Informationen
271 überladen und sie damit dann einfach so stehen lassen. Manchmal fehlt ihnen das

272 Hintergrundwissen, ich muss zusätzlich erklären, wie das System, der Staat funktioniert. Zum
273 Beispiel ärgert sich jemand über das Wohngeld: „Andere Gehörlose bekommen Wohngeld,
274 warum ich nicht?“ Da muss ich halt erklären, dass es von verschiedenen Kriterien abhängt,
275 die erstmal überprüft werden müssen, die überprüft der Staat. So, dass der Klient versteht, wie
276 das Verfahren funktioniert und kann dann auch seine Situation akzeptieren. Ich denke, wenn
277 er das Prinzip versteht, entstehen bei ihm beim nächsten Mal weniger Fragen. Er beschwert
278 sich weniger, wird zufriedener. Das ist wichtig.

279

280 I: Hm (zustimmend). Ich sehe, dass viele Informationen nicht barrierefrei zugänglich sind. Es
281 fehlen Gebärdensprachdolmetscher, Untertitel. Deswegen kommen die Gehörlosen an einige
282 Informationen gar nicht. Merkst du das in der Beratung? Dass den Klienten einige Informatio-
283 nen einfach fehlen?

284

285 B: Ja, es ist immer abhängig von dem Hintergrund der Klienten. Ein Teil von ihnen hat Mig-
286 rationserfahrungen. Wenn sie aus einem anderen Land kommen, kennen sie sich in dem deut-
287 schen System natürlich nicht aus. Ihnen fehlen die Informationen, weil sie die deutsche Spra-
288 che nicht fließend beherrschen und können daher auch nicht einfach im Internet nach Infos
289 suchen. Oft haben sie in Deutschland nur wenig Kontakte. Also das ist ein Beispiel, warum
290 einige Klienten an die Informationen nicht kommen. Ein anderer Faktor ist das soziale Netz-
291 werk. Wenn der Klient ein starkes soziales Netzwerk hat, Familie, Freunde, mit denen er sich
292 austauscht und unterstützt, verfügt er über mehr Wissen als jemand, der ein solches Netzwerk
293 nicht hat. Es ist auch eine Frage der Erziehung. Gehörlose, die überbehütet wurden, sind auch
294 als Erwachsene weniger selbstständig. Oder wenn sie von den Eltern vernachlässigt wurden,
295 entweder weil sich die Eltern einfach nicht die Mühe geben wollten oder auch, weil sie über-
296 fordert wurden, das kann auch sein. Wenn wenig Kommunikation zwischen den gehörlosen
297 Kindern und ihren Eltern möglich war, haben sie viele Informationen nicht bekommen. Sie
298 kommen dann in die Beratung, müssen aber ein paar Jahre, zehn, fünfzehn oder zwanzig Jahre
299 von Informationen nachholen. Meine Aufgabe ist daher herauszufinden, warum ihnen die In-
300 formationen fehlen. Das ist das Problem bei vielen hörenden Beraterinnen, dass sie wenig
301 Wissen über Gehörlose haben und interessieren sich auch nicht für sie. Ob sie bewusst oder
302 unbewusst so handeln, kann ich nicht sagen. Es ist davon abhängig, wie bereit die Beraterin-
303 nen sind, an sich selbst zu arbeiten. Einigen reicht es mit einer geringen

304 Gebärdensprachkompetenz auszukommen. Hörende Beraterinnen, die sehr gut gebärden kön-
305 nen, haben meistens entweder eine gehörlose Kollegin im Team oder besuchen Veranstaltun-
306 gen von Gehörlosen. Dadurch kommen sie automatisch auf ein hohes Gebärdensprachniveau.
307 Wenn sie sich bemühen, Gehörlose zu verstehen, können sie eine gute Beziehung zu den Kli-
308 enten aufbauen. Sie haben die Hintergrundinformationen, verstehen die Ursachen von vielen
309 Problemen und spüren dadurch, wann und wie sie zusätzlich etwas erklären sollen. Es ist also
310 sehr abhängig von dem eigenen Verhalten der Beraterin. Das ist zum Beispiel auch ein Thema
311 bei den Gebärdensprachdolmetschern. Jetzt ist es schon besser im Vergleich mit der Situation
312 vor zehn, zwanzig Jahren, aber immer noch nicht optimal. Es ist oft so, ein Gehörloser kommt
313 mit dem Dolmetscher zu einer hörenden Person, die keine Ahnung über Gehörlosigkeit hat.
314 Sie gibt dem Gehörlosen Informationen, mit denen er aber nichts anfangen kann. Die hörende
315 Person muss wissen, dass der Gehörlose vielleicht zehn, zwanzig Jahre Rückstand hat, was
316 seinen Informationsstand angeht. Er kann aber nichts dafür. Er braucht ein paar zusätzliche
317 Informationen, Erklärungen dazu, wie das Verfahren läuft, was üblich ist und was nicht.
318 Manchmal stehen die Gehörlosen eigentlich total verwirrt da, fragen aber trotzdem nicht nach,
319 melden sich nicht, sagen nichts. (..) Bei der Beratung merke ich noch eine Sache. Wenn der
320 Klient sieht, dass ich gebärdensprachkompetent bin, stellt er viele Fragen. Es entsteht automa-
321 tisch ein stärkeres Vertrauen, eine große Offenheit. Wenn aber das Gebärdensprachniveau ei-
322 ner Beraterin niedrig ist, fragen die Klienten nur ein paar grundsätzliche Schwerpunkte nach
323 und mehr nicht. Dann sind sie aber unzufrieden und beschweren sich im Nachhinein: „Äh, die
324 hörende Beraterin war schlecht.“ Weil sie nicht genug Informationen von ihr bekommen ha-
325 ben. Das ist der Punkt.

326

327 I: Danke. Gibt es spezielle Gesprächstechniken oder Beratungsmethoden, die für die Gehörlo-
328 sen besonders gut geeignet sind? Oder gibt es hinsichtlich der Methoden keinen Unterschied
329 zwischen gehörlosen und hörenden Klienten?

330

331 B: Hm (nachdenkend), mir ist aufgefallen, dass die Gehörlosen dazu neigen, vom Thema zum
332 Thema zu springen. Meine Aufgabe ist, Struktur reinzubringen. Das bedeutet, wir schauen am
333 Anfang, mit welchen Themen der Klient gekommen ist und je nach dem, wie dringend die
334 Themen sind und wie viel Zeit wir haben, soll der Klient entscheiden, was er heute bespre-
335 chen möchte. So strukturieren wir die Themen. Erst wenn eins geklärt wurde, gehen wir zum

336 nächsten. Manchmal frage ich, ob sich der Klient nicht die Punkte aufschreiben möchte. Aber
337 oft heißt es: „Ne, ne, das merke ich mir schon.“ Na ja, das ist dann seine Verantwortung, nicht
338 meine. Also ich versuche, Struktur reinzubringen. Das ist auch für mich selbst besser, weil
339 wenn chaotisch zwischen den Themen gesprungen wird, bin ich dann auch verloren. Auch für
340 den Klienten ist es so angenehmer. Woher soll er aber eine Struktur kennen? Zum Beispiel,
341 wenn er mit Eltern oder anderen Erwachsenen aufgewachsen ist, die ihm wenig Informationen
342 vermittelt haben/ Hörende nehmen oft ganz viel unbewusst wahr, zum Beispiel wenn die Fa-
343 milie gemeinsam an einem Tisch sitzt, reden die Eltern miteinander und die hörenden Kinder
344 bekommen nebenbei vieles mit. Bei dem gehörlosen Geschwister ist es aber nicht so, er kann
345 nicht nebenbei zuhören. Gerade das verursacht den Informationsrückstand, weil Gehörlose
346 einfach das alltägliche Erzählen nicht mitbekommen. Es gibt Beamte, die die Einstellung ha-
347 ben, Gehörlose sind dümmer. Aber es ist nicht so. Woher sollen sie die Infos haben, woher
348 sollen sie wissen, was üblich ist und was nicht? Auch einigen hörenden Beraterinnen ist die-
349 ses nicht bewusst, weil sie ja selbst hörend sind. Wenn in einem Beratungsteam sowohl hö-
350 rende als auch gehörlose Fachkräfte sind, können sie sich gegenseitig unterstützen und austau-
351 schen. Davon können alle nur profitieren. Die hörenden haben ihre Erfahrungen, die gehörlo-
352 sen wieder ihre. Ich finde es super in einem gemischten Team arbeiten zu dürfen. Davon kann
353 ich nur Vorteile gewinnen.

354

355 I: Danke. Wie findest du die Beratungsstellen für Gehörlose in Bayern? Gibt es genug? Wie
356 ist ihre Qualität? Was ist deine Meinung dazu?

357

358 B: Na, in Bayern gibt es zwei Ballungsgebiete - um Nürnberg und um München. Da ist die
359 Situation schon gut. Nicht sehr gut, aber zufriedenstellend. Der Rest, also vor allem auf dem
360 Land/ (seufzen) Da gibt es Mangel an Gebärdensprachdolmetschern und die Beratungsstellen,
361 die ich kenne, sind oft mit nur einer einzigen Beraterin besetzt. Die hat kein Team um sich
362 oder wenn schon, dann nur ein hörendes Team. Wo soll sie sich dann über die gehörlosspezi-
363 fischen Themen informieren? Die Gebärdensprachkompetenzen sind oft auch nicht sehr hoch.
364 Das bedeutet automatisch, dass Gehörlose auf dem Land tendenziell mehr unzufrieden sind,
365 weil sie auf Barrieren stoßen. Beratungsstellen sollen niederschwellig aufgebaut werden, aber
366 durch mehrere Faktoren wie zu wenig Wissen über Gehörlosigkeit, Überforderung durch die
367 jahrelange beraterische Tätigkeit, niedrige Gebärdensprachkompetenzen und so weiter, ist der

368 Zugang zu einer solchen Beratungsstelle für Gehörlose eigentlich ganz hochschwierig. Hier in
369 der Stadt ist es schon etwas besser, weil wenn der Klient zum Beispiel mit unserer Beratung
370 unzufrieden ist, kann er theoretisch eine andere Stelle aufsuchen wie EBZ oder eine andere.
371 Es gibt die Ausweichmöglichkeiten. Oder er kann einen Gebärdensprachdolmetscher bestel-
372 len und die Chance, dass er auch einen bekommt, ist höher als auf dem Land. Das heißt, die
373 Klienten können hier selbstständiger handeln. Das Netz der Angebote ist hier besser.

374

375 I: Jetzt habe ich nur noch eine letzte Frage. Was ist das Wichtigste, was eine gute Beratungs-
376 stelle für Gehörlose erfüllen muss?

377

378 B: Sprache, Kommunikation. Die muss auf einem sehr hohen Niveau sein. Es reicht nicht, ein
379 bisschen gebärden zu können, sich einigermaßen zu verständigen. Nein, das ist nicht genug.
380 Auch ein gemischtes Team ist sehr wichtig. Es ist leider oft so, dass in einer Beratungsstelle
381 nur eine Beraterin arbeitet, ganz ohne ein Team. (...) Und zum Beispiel ich als gehörlose Fach-
382 kraft arbeite lieber in einer großen Stadt, weil hier die Wahrscheinlichkeit, dass ich die Klienten
383 privat kenne, geringer ist als auf dem Land, wo wenig Gehörlose leben und sich dadurch
384 viele wahrscheinlich gegenseitig kennen. Das ist der Grund, warum einige gehörlose Fach-
385 kräfte sagen, dass sie auf dem Land nicht arbeiten möchten, weil sie da keinen Abstand halten
386 könnten. (...) Ja, aber das Wichtigste für die Beratung ist die Kommunikation. Die Bereit-
387 schaft, die eigene Sprache an den Klienten anzupassen. Und diese Bereitschaft ist leider nicht
388 immer vorhanden.

389

390 I: Fällt dir noch etwas ein, was ich vergessen habe zu fragen, was aber trotzdem wichtig ist?

391

392 B: Hm (nachdenkend), ne, eigentlich nicht. Das Wichtigste ist eben die sprachliche Kompe-
393 tenz. Der Berater muss sich die Zeit nehmen, Veranstaltungen von Gehörlosen zu besuchen,
394 selbst die eigene Sprachkompetenz kritisch zu bewerten, zu reflektieren, ob er es schafft, die
395 gehörlose Perspektive anzunehmen. Er soll auch ein Netzwerk, also Kontakte zu anderen Ein-
396 richtungen pflegen, sich mit ihnen professionell austauschen. Dafür ist Selbstreflexion not-
397 wendig.

398

399 I: Danke schön. Jetzt möchte ich dich bitte nur noch fragen, wie lange du schon als Beraterin
400 für Gehörlose arbeitest?
401
402 B: Sieben Jahre.
403
404 I: Gut, super. Mehr Fragen habe ich nicht.
405
406 B: Okey.
407
408 I: Vielen Dank für deine Antworten, du hast mir sehr geholfen.
409
410 B: Super. Kannst du mir dann bitte deine Bachelorarbeit schicken? Es würde mich schon inte-
411 ressieren, was du herausgefunden hast.
412
413 I: Ja, klar. Ich glaube, sie wird aber erst im Januar fertig sein.
414
415 B: Na klar, das ist doch kein Problem.
416
417 I: Aber wenn sie fertig ist, sende ich sie dir natürlich sehr gern. (..) Ich wünsche dir heute
418 noch einen schönen Tag.
419
420 B: Ich dir auch. Vielleicht sehen wir uns Mal auch im beruflichen Zusammenhang.
421
422 I: Ja, das hoffe ich.
423
424 B: Ich wünsche dir viel Erfolg beim Schreiben.
425

426 I: Danke schön. Und nochmal einen schönen Tag.

427

428 B: Dir auch. Tschüss.

429

430 I: Tschüss.

Anhang 5

Transkript Interview G2 (gehörlose Beraterin)

1 B: Jetzt läuft die Aufnahme?

2

3 I: Ja, jetzt läuft sie. Zuerst möchte ich fragen, welche Kontaktformen werden für die Beratung
4 genutzt? Triffst du die Klienten eher persönlich in deinem Büro oder an einem anderen Ort,
5 führt ihr Videotelefonate oder wird vorwiegend Online-Beratung durchgeführt?

6

7 B: Ich mache normalerweise meistens Hausbesuche. Das heißt am Wohnort der Klienten.
8 Wenn es um ein spezifisches Thema geht, das zum Beispiel mit der Schule oder mit dem Kin-
9 dergarten zusammenhängt, begleite ich die Klienten in die Schule oder den Kindergarten und
10 da klären wir das Problem vor Ort. Ich begleite die Klienten an verschiedenste Orte: zur
11 Frühförderung, zu Ämtern, wenn es um eine Antragsstellung geht und so weiter. Das heißt,
12 der Kontakt ist meistens persönlich. Kurze Absprachen mit den Klienten mache ich per SMS.
13 Wenn es um etwas Komplizierteres geht, gebärde ich meine Nachricht, nehme sie mit dem
14 Handy auf und sende sie dem Klienten. Oder wir telefonieren per FaceTime. E-Mails nutzen
15 wir nur ganz selten. Viele Klienten wollen WhatsApp nutzen, aber das dürfen wir aus Daten-
16 schutzgründen nicht. Deswegen schreiben wir nur SMS.

17

18 I: Das bedeutet, meistens trifft ihr euch mit den Klienten persönlich, ja?

19

20 B: Ja, am allermeisten berate ich persönlich. Nur kurze Absprachen oder Infos werden per
21 SMS gegeben.

22

23 I: Danke. Also, wenn die Beratung in deinem Büro stattfindet oder allgemein in einem Raum,
24 wie muss dieser Raum aussehen? Was die Lichtverhältnisse oder die Sitzposition angeht. Was
25 muss der Beratungsraum erfüllen?

26

27 B: Jetzt ist mir noch was eingefallen. Die Klienten kommen manchmal auch in mein Büro. Da
28 haben wir auch bestimmte Sachen, die wir nutzen können und die es bei den Klienten zu
29 Hause nicht gibt. Zum Beispiel Kuscheltiere, Figuren, durch deren Aufstellung wir etwas vi-
30 sualisieren, oder Spielzeug, das die Klienten dann auch nach Hause mitnehmen dürfen. Das
31 kommt also auch vor. Wichtig ist, dass der Raum hell genug ist. Das Licht aus dem Fenster
32 darf aber nicht zu stark sein, dass es blendet. Dann machen wir zum Beispiel den Vorhang zu.
33 Auch die Beleuchtung, also die Lampen dürfen nicht zu stark leuchten, sondern das Licht
34 muss angenehm für die Augen sein. Das ist sehr wichtig, dass wir gut gebärden können.

35

36 I: Benutzt du für die Beratung manchmal einen Dolmetscher oder gar nicht?

37

38 B: Wenn gehörlose Klienten kommen, brauchen wir ja keinen Dolmetscher, weil wir beide
39 die Gebärdensprache als Muttersprache haben. Das ist klar. Wenn wir aber ein Thema bespre-
40 chen sollen, zu dem der Klient die Oma, den Opa oder andere Angehörige mitnehmen will,
41 holen wir einen Dolmetscher dazu. Oder auch, wenn ich mit dem Klienten zum Beispiel in die
42 Schule oder den Kindergarten gehe, wo Hörende sind, wenn ich also mit dem Gehörlosen in
43 eine hörende Einrichtung gehe, holen wir ja auch einen Dolmetscher dazu. Es gibt ja Fach-
44 kräfte, die gebärden können, dann brauchen wir natürlich keinen Dolmetscher. Wenn die
45 Fachkräfte aber nicht in der Gebärdensprache sehr kompetent sind, bestellen wir lieber einen
46 Dolmetscher. Grundsätzlich würde ich aber sagen, dass es viel besser ist, wenn die Beratung
47 direkt, also ohne Dolmetscher verlaufen kann. Dann können wir auf der Beziehungsebene
48 aufeinander besser zukommen. Wenn die Kommunikation über einen Umweg läuft, kommen
49 zu dem Klienten nur so ungefähr achtzig Prozent von meinen Intentionen. Der Rest geht ver-
50 loren.

51

52 I: Ach so. Und wie wird meistens kommuniziert? Welche Sprache wird genutzt? Die Gebär-
53 densprache oder LBG? Was wird mehr genutzt?

54

55 B: Wenn der Klient gehörlos ist, dann immer die Gebärdensprache. Da fühlt sich der Klient
56 wohl, kann ins Tiefe gehen, kann auch feine Nuancen ausdrücken, kann seine Gedanken di-
57 rekt ausdrücken. Gesprochen oder geschrieben wird gar nicht. Die Schriftsprachkompetenz ist

58 ja zu niedrig dafür. Wenn aber der Klient von seiner Identität her eher lautsprachorientiert ist,
59 das kann bei jemandem mit Hörresten sein, der sich eher an Hörende anpassen möchte, dann
60 versuche ich mehr LBG zu benutzen. So passe ich mich an jede Person an.

61

62 I: Also gibt es auch Gehörlose, die eher LBG benutzen oder sich durch Schreiben verständi-
63 gen möchten? Gibt es solche?

64

65 B: Bisher hatte ich auch solche Fälle. Also, gehörlose Klienten gebärden. Ganz selten gibt es
66 Klienten, die eher sprechen wollen, weil sie glauben, dass Sprechen etwas Besseres ist. Aber
67 das ist wirklich nur ganz selten. So denken eher schwerhörige Menschen, die an der Schwelle
68 zwischen Hörenden und Gehörlosen stehen. Oft sind diese Menschen lautsprachorientiert, ob-
69 wohl sie eigentlich die Gebärdensprache brauchen. Mit der DGS könnten sie alles besser ver-
70 stehen. Aber das lassen sie nicht zu, weil sie glauben, dass Sprechen besser ist. Ich sehe aber,
71 dass sie in der Wirklichkeit die Gebärdensprache zur Verständigung brauchen. Sie verstehen
72 auch alles, was ich ihnen gebärde, benutzen die Gebärdensprache aber selber nicht.

73

74 I: Dazu möchte ich noch fragen, beherrschen alle Klienten die Gebärdensprache gut? Gibt es
75 manchmal Schwierigkeiten beim Verstehen oder dabei sich selbst auszudrücken oder verläuft
76 die Kommunikation ganz ohne Probleme?

77

78 B: Ja, da möchte ich zwei Sachen voneinander trennen. Die eine ist die Sprache. Da gibt es
79 überhaupt keine Probleme. Gerade die Gebärden helfen den Klienten zu verstehen. Wenn ich
80 manchmal Bedenken habe, dass etwas nicht verstanden wurde, liegt es nicht an der Sprache,
81 sondern an dem Hintergrundwissen. Wenn der Klient die Welt nicht versteht, kann es schon
82 vorkommen, dass er Schwierigkeiten beim Verstehen hat oder sich nicht immer äußern kann.
83 Das kommt aber daher, dass er die Welt zu wenig versteht, weil er von der Schule oder von
84 der Familie zu wenig Bildung bekommen hat. Es sind also zwei Sachen, die Sprache und das
85 allgemeine Wissen.

86

87 I: Ach so, okey. Aber wenn es Probleme bei der Verständigung gibt, was machst du dann? Er-
88 klärst du dann mehr oder was machst du?

89

90 B: Da muss ich erstmal schauen, warum der Klient nicht versteht. Wenn es daran liegt, dass er
91 Schwierigkeiten mit meiner Ausdrucksform hat, wenn ich zum Beispiel andere Gebärden be-
92 nutze, als an welche er selbst aus seinem Umfeld gewöhnt ist, dann muss ich immer nachfra-
93 gen, was er von meiner Aussage verstanden hat. Wenn ich sehe, dass das Problem an dem
94 Hintergrundwissen liegt, bedeutet es für mich, dass ich mehr erklären muss. Ich zeige konkret,
95 visualisiere oder den Klienten mitnehme und ihm die konkrete Situation direkt zeige, sodass
96 er genau weiß, was ich meine. Ein dritter Grund ist, wenn der Klient zu sehr an seine eigene
97 Lebenswelt, seine eigenen Erfahrungen fixiert ist. Dann hole ich den Klienten da ab, wo er
98 gerade steht. Also, ich nenne ihm Beispiele aus seinem eigenen Leben, erinnere ihn an Sa-
99 chen, die er selbst in der Vergangenheit erlebt hat. Daran erkläre und beschreibe ich die neue
100 Situation. So kann er sie dann besser begreifen. Das hilft immer sehr.

101

102 I: Und die deutsche Sprache? Verstehen die Klienten gut Deutsch?

103

104 B: Die Deutsche Gebärdensprache ja. Es gibt Klienten, die nicht Deutsche sind, zum Beispiel
105 Flüchtlinge. Mit denen benutze ich Internationale Gebärden. Oder einige benutzen eigene
106 Hausgebärden. Die übernehme ich und verbinde sie mit Internationalen Gebärden. So verstän-
107 digen wir uns dann mit den Klienten. Das Ziel ist aber immer, dass sie die DGS erlernen.
108 Dass quasi die Kommunikation in Internationalen Gebärden in die DGS übergeht. Sonst fällt
109 mir nichts ein, in der Regel wird DGS benutzt.

110

111 I: Aber die deutsche Schriftsprache? Zum Beispiel in Briefen von Ämtern, die ja deutsch ge-
112 schrieben sind. Verstehen sie die Klienten oder musst du sie übersetzen?

113

114 B: Ja, das ist tatsächlich oft so bei Hausbesuchen mit Beratung zu Erziehungsthemen, dass
115 mich die Klienten bitten, Briefe für sie zu übersetzen. Zum Beispiel Briefe aus der Schule für
116 die Eltern. Die Klienten sind sich oft unsicher, ob sie den Text richtig verstanden haben. Sie
117 brauchen dann eine Bestätigung von mir. Wenn ich den Text in die Gebärdensprache über-
118 setze, vergewissern sie sich, dass sie den Brief richtig verstanden haben und das beruhigt sie.
119 Also Texte übersetze ich oft.

120

121 I: Jetzt möchte ich zu dem Thema Beziehung, also Beratungsbeziehung übergehen. Meinst du,
122 dass die Klienten sich eher einen hörenden oder einen gehörlosen Berater wünschen? Ist es
123 für sie überhaupt wichtig oder nicht?

124

125 B: Also, normalerweise ist es egal, ob es ein hörender oder gehörloser Berater ist. Die Haupt-
126 sache ist eine gute Gebärdensprachkompetenz. Nicht „ich kann bisschen gebärden“. Das sehe
127 ich sehr oft, dass die Berater sagen: „Oh ja, ein bisschen gebärden kann ich schon.“ Wichtig
128 ist aber, wie gut. Also, ich erwarte von einem Berater das Sprachniveau C1. Nur dann kann er
129 die Feinheiten spüren, in die Tiefe gehen. Dann ist ja egal, ob er hörend oder gehörlos ist.
130 Eine zweite Sache ist aber, dass ein gehörloser Berater eine Vorbildfunktion übernimmt. Ge-
131 hörlose Klienten denken oft: „Ach, das schaffe ich eh nicht, das können Hörende doch bes-
132 ser.“ Sie übernehmen häufig das soziale Verhalten ihrer Familie. Sie denken: „Die Hörenden
133 sprechen, was schaffe ich mit Gebärden?“ Sie haben ein negatives Selbstbild. Wenn sie aber
134 einen anderen Gehörlosen als Vorbild vor sich haben, zählen die Ausreden, etwas nicht schaf-
135 fen zu können, auf einmal nicht mehr. Sie sehen, dass es ein Gehörloser wohl schaffen kann.
136 Diese Vorbildfunktion kann einen großen Nutzen bringen. Der Berater muss aber immer eng
137 mit dem Klienten kooperieren, ohne Kooperation und Partizipation geht es nicht.

138

139 I: Und was ist für die Beratungsbeziehung typisch? Wenn es sich um Macht, Hierarchie oder
140 Rollen handelt. Kann man es verallgemeinern? Gibt es etwas, was für die Beratungsbeziehung
141 typisch ist oder ist sie immer individuell?

142

143 B: Wir Berater versuchen mit den Klienten immer auf Augenhöhe zu handeln. Manchmal ist
144 es aber eine Herausforderung, das zu schaffen. Die Klienten haben ganz unterschiedliche
145 Wahrnehmungen. Einige nehmen mich zum Beispiel als eine Expertin wahr, die viel weiß und
146 sehen mich deswegen in einer ihnen überordneten Rolle. Ich muss sie ermutigen, betonen,
147 dass sie selbst doch auch viel wissen und können. Oder einige Klienten sehen mich als eine
148 Kontrolleurin an. Sie haben Angst, dass ich über sie schlecht denke. Die wehren eine Zusam-
149 menarbeit ab. Ich zeige ihnen, dass sie doch die Chance nutzen sollen, neue Einsichten zu ge-
150 winnen, neue Wege zu probieren. Manchmal betone ich, dass ich selbst doch nicht alles weiß,

151 dass ich mir selbst Infos von anderen hole. Das kann aber dünnes Eis werden, weil mich dann
152 einige Klienten gleich als inkompetent wahrnehmen. Sie denken dann: „Na ja, die weiß es sel-
153 ber nicht, eine Hörende würde es besser wissen. Eine Hörende könnte mir doch besser hel-
154 fen.“ Damit muss ich also vorsichtig umgehen. Ich will doch, dass ich mit den Klienten auf
155 Augenhöhe bin und nicht, dass ich mich selbst disqualifiziere. Es gibt aber natürlich auch
156 starke, selbstbewusste Klienten, die sich von Anfang an als mir gleichgestellt wahrnehmen.
157 Es hängt immer von dem eigenen Selbstwertgefühl ab. Wenn das eigene Taub-Sein stark aus-
158 geprägt ist, kann die Beziehung gleich auf Augenhöhe aufgebaut werden. Es kommt also auf
159 die konkrete Person an.

160

161 I: Du bist selbst gehörlos. Deswegen fällt mir ein, ob es vielleicht für dich manchmal schwie-
162 rig ist, ganz neutral zu bleiben?

163

164 B: Durch meine jahrelangen Erfahrungen, würde ich sagen, kann ich mit Nähe und Distanz
165 schon gut umgehen. Ich merke aber, dass ich mich auch als Interessenvertreterin für die Be-
166 lange der Gebärdensprachgemeinschaft fühle. Die Gebärdensprachgemeinschaft ist eine Min-
167 derheit, die durch das System lange unterdrückt wurde. Das ist für mich also ein sehr sensibles
168 Thema. Wenn ich bei meiner Arbeit sehe, dass der Klient durch das System diskriminiert
169 wird, ist es für mich sehr sensibel und ich muss mich bewusst zurückhalten, dass ich nicht un-
170 angebracht reagiere. Ich will nicht, dass meine persönlichen Erfahrungen meine Arbeit beein-
171 flussen, sondern will objektiv auf die Situation eingehen. Wenn ich sehe, dass jemand den
172 Klienten diskriminiert oder nicht genug informiert hat, kann ich es mir nicht anschauen. Ich
173 kläre diejenigen auf und stärke den Klienten, damit er sich nicht unterdrücken lässt. Bei den
174 für mich sensiblen Themen muss ich immer gut abwägen, wie weit ich gehe.

175

176 I: Ja, ja. Ich möchte noch fragen, gibt es bestimmte Beratungsmethoden, die sich für Gehör-
177 lose besonders eignen? Oder gibt es keinen Unterschied zwischen passenden Beratungsme-
178 thoden für Hörende und Gehörlose?

179

180 B: Es gibt eine Vielfalt von Beratungsmethoden, die ich schon ausprobiert habe. Nach meiner
181 Erfahrung werden die Klienten von sehr abstrakten Fragen wie: „Wie erklärst du das

182 Problem?“ oder „Was glaubst du, ist der Ursprung des Problems?“ überfordert. Die Formulie-
183 rung „wie erklärst du etwas“ ist zu abstrakt, damit können die Klienten häufig nichts anfan-
184 gen. Sie brauchen die Veranschaulichung an einer konkreten Situation. Also der Klient soll
185 eine konkrete Situation beschreiben, wie er gehandelt hat und ich frage ihn dann, welche Fol-
186 gen dieses Handeln haben könnte. Oft sind den Klienten die Konsequenzen gar nicht bewusst,
187 sie überlegen nicht über die Folgen. Da versuche ich Beispiele von ähnlichen Situationen ein-
188 zubringen, ich schildere auch meine eigenen Erfahrungen, von denen sich die Klienten etwas
189 für ihre eigene Situation ableiten können. Beispiele helfen sehr. Sie sind aber auch gefährlich,
190 weil ich durch meine eigene Interpretation konkrete Beispiele auswähle, die aber nicht in die
191 Lebenswelt des Klienten passen müssen. Dafür ist sehr viel Empathie notwendig. Sich als Au-
192 ßenstehende in die Denkweise des Klienten einzufühlen, ist schwierig. (..) Sehr hilfreich sind
193 auch Rollenspiele. Das Rollenspiel ruft bei den Klienten häufig Aha-Effekte hervor. Zum
194 Beispiel die Mutter spielt die Rolle ihres Kindes und ich spiele die Rolle der Mutter. Ich ver-
195 halte mich dann so, wie ich es bei der Mutter beobachtet habe oder zeige unterschiedliche, al-
196 ternative Verhaltensweisen und oft ist es so, dass die Mutter mich anschaut und selbst sagt,
197 welches Verhalten sie passender fand. Durch das Vorspielen der konkreten Situation bekom-
198 men die Klienten ein neues Gespür. Rollenspiele helfen viel.

199

200 I: In Bayern gibt es verschiedene Beratungsstellen für Gehörlose. Was ist deine Meinung zu
201 ihrer Quantität und Qualität? Gibt es genug Beratungsstellen? Gibt es einen Verbesserungsbe-
202 darf oder sind sie bereits gut aufgestellt?

203

204 B: In Bayern gibt es schon viele Beratungsstellen. Was häufig fehlt oder unzureichend ist, ist
205 die Gebärdensprachkompetenz der Berater. Der Umgang der Berater mit gehörlosen Klienten
206 ist auch nicht immer angemessen. Sie handeln mit ihnen oft nicht auf Augenhöhe, respektie-
207 ren ihre Sprache und ihre Kultur nicht, sehen auf sie herab. Das bedingt sich gegenseitig.
208 Wenn der Berater nicht genug gebärden kann, schafft er es auch nicht dem Klienten, seiner
209 Sprache und seiner Kultur Respekt gegenüber zu zeigen. Wenn Probleme in der Kommunika-
210 tion vorkommen und der Berater trotzdem den Klienten weiter fordert, gibt der Klient meist
211 nach, zieht passiv durch den Beratungsprozess und folgt nur den Vorgaben des Beraters. Er ist
212 dann durch die Vorgaben oft überfordert. Wenn aber der Berater problemlos gebärden kann,
213 kann er auch mit dem Klienten mit Respekt und auf Augenhöhe handeln. Er schafft es, den

214 Klienten aufzumuntern, zu motivieren. Das fehlt aber leider oft an den Beratungsstellen. Eine
215 andere Schwierigkeit hängt mit dem Thema Diversity zusammen. Viele Gruppen werden dis-
216 kriminiert. Du kennst zum Beispiel Rassismus. Es gibt auch Audismus. Das heißt, dass die
217 Gehörlosen als inkompetent angesehen werden. Ihnen werden Aufgaben abgenommen und für
218 sie erledigt, weil sie es doch gar nicht allein schaffen können. Das passiert aber oft unbewusst.
219 Es ist eine Haltung, die in dem System verankert ist. Deswegen ist ein Bewusstsein im Sinne
220 von Diversity ganz wichtig. Den Gehörlosen gegenüber Respekt zu zeigen, ihre Kompetenzen
221 anzuerkennen, sie dabei zu unterstützen, selbst aktiv zu werden.

222

223 I: Und wenn ich jetzt zum Beispiel eine neue Beratungsstelle für Gehörlose gründen möchte,
224 was ist das Wichtigste, was ich beachten muss?

225

226 B: Okey, lass mich mal überlegen. (...) Wichtig ist auf jeden Fall eine barrierefreie Ausstat-
227 tung. Und die Informationen über die Beratungsstelle müssen so veröffentlicht werden, dass
228 sie zugänglich für Gehörlose sind. Das heißt, zum Beispiel ein Video in Gebärdensprache auf-
229 zunehmen und es dann im Internet hochzuladen. Gehörlose sehen dadurch, dass du gebärden-
230 sprachkompetent bist. Sie können die Informationen barrierefrei gewinnen, indem sie sie als
231 Text in Schriftsprache lesen und auch auf dem Video in der Gebärdensprache sehen. Wenn sie
232 dann zu der Beratung kommen, dich persönlich kennenlernen, bauen sie ihre Ängste oder
233 Misstrauen schnell ab und du kannst dann gut ihr Vertrauen gewinnen. Wenn die Klienten se-
234 hen, dass du gut gebärden kannst, nehmen sie es als einen ganz großen Vorteil wahr und du
235 wirst dann keine Probleme haben, mit ihnen zu arbeiten.

236

237 I: Fällt dir etwas ein, was du noch sagen möchtest? Was noch wichtig ist?

238

239 B: Hm (nachdenkend), im Moment fällt mir nichts mehr ein. (lacht)

240

241 I: Zum Schluss möchte ich noch fragen, wie lange du schon als Beraterin für Gehörlose arbei-
242 test?

243

244 B: Na, das sind schon fünfzehn Jahre. Momentan sind wir vier Kolleginnen im Team, sowohl
245 hörende als auch gehörlose. Alle sind gebärdensprachkompetent. Ich finde es sehr wichtig,
246 dass in einem Beratungsteam hörende und gehörlose Fachkräfte zusammenarbeiten. Für die
247 professionelle Praxis ist der Austausch über die unterschiedlichen Perspektiven ganz wichtig.
248 Für mich ist es ein großer Vorteil, wenn ich die Ansichten von hörenden Kolleginnen aus ih-
249 rer Lebenserfahrung kenne. Das öffnet mir neue Perspektiven.

250

251 I: Ja, danke. Mehr Fragen habe ich nicht. Ich danke dir für das Gespräch.

252

253 B: Ich danke dir auch. Ich wünsche dir viel Erfolg mit der Bachelorarbeit. Mich würden die
254 Ergebnisse interessieren.

255

256 I: Ich kann sie dir gern senden, wenn ich die Arbeit fertig habe.

257

258 B: Ja, super. Ich drücke dir die Daumen.

259

260 I: Danke schön. Wir hören bestimmt noch voneinander. Ich wünsche dir noch eine schöne
261 Woche und auch schöne Weihnachten.

262

263 B: Ja, in zwei Wochen sind Weihnachten, da kann ich ein bisschen abschalten. (lacht) Obwohl
264 wir ja dieses Jahr zu Hause bleiben müssen. Aber zumindest kann man draußen spazieren ge-
265 hen oder ein bisschen Sport machen. Das schaffen wir schon.

266

267 I: Ja, bestimmt.

268

269 B: Ich wünsche dir eine schöne Adventszeit und frohe Weihnachten.

270

271 I: Danke, ich dir auch.

Anhang 6

Transkript Interview G3 (gehörlose Beraterin)

- 1 I: Jetzt läuft die Aufnahme.
- 2
- 3 B: Okey, super.
- 4
- 5 I: Also, bitte, meine erste Frage ist, welche Kontaktformen werden für die Beratung genutzt?
- 6 Sind es eher persönliche Treffen, Videoanrufe, Chat oder etwas anderes?
- 7
- 8 B: Meinst du allgemein?
- 9
- 10 I: Ja, in der Vor-Corona-Zeit, sozusagen in der Normalsituation.
- 11
- 12 B: Die Kontaktaufnahme, also die Anmeldung erfolgt per E-Mail. Per E-Mail vereinbaren wir
- 13 den Termin. Ab und zu wird es auch per SMS gemacht. Das ist bei Menschen, die keinen
- 14 Computer oder Laptop haben, wie zum Beispiel ältere Leute. Selten bekommen wir auch ei-
- 15 nen Anruf von hörenden Angehörigen, von hörenden Eltern oder so. Die Beratung an sich fin-
- 16 det dann normalerweise persönlich bei uns statt. Früher vor Corona war in Ausnahmefällen
- 17 Beratung per Videochat möglich, das war aber sehr selten. Zum Beispiel bei kurzen Anfragen
- 18 der Klienten, die schnell erledigt werden konnten oder wenn die Menschen sehr weit weg
- 19 wohnen und zwei Stunden zu uns fahren müssten, dann haben wir eine Ausnahme gemacht
- 20 und per Videochat beraten. Manchmal fasse ich die Fragen oder einen kurzen Text in eine E-
- 21 Mail zusammen und sende es dem Klienten per E-Mail. Das sollen aber wirklich nur Ausnah-
- 22 men bleiben. Der Regelfall ist eine persönliche Beratung und wir fordern von unseren Klien-
- 23 ten auch, dass sie zu uns persönlich kommen.
- 24
- 25 I: Hm (zustimmend), danke. Und wenn also die Klienten zu euch kommen, wie muss der Be-
- 26 ratungsraum aussehen? Zum Beispiel was die Lichtverhältnisse oder die Sitzposition angeht?

27

28 B: Wichtig ist, dass der Raum hell ist. Nicht zu stark, nicht blendend, aber angenehm hell.
29 Das Licht soll möglichst wenig Schatten werfen. Wichtig ist eben zu schauen, dass das Licht
30 nicht blendet, sondern angenehm wirkt. Was die Ausstattung angeht, soll der Raum nicht
31 überfüllt sein, was die Menschen überfordern würde, aber natürlich auch nicht ganz leer, son-
32 dern man muss einfach den Mittelweg finden für eine angemessene Ausstattung. Dann muss
33 man natürlich schauen, dass nichts von außen stört, sondern dass wir Ruhe für die Beratung
34 haben. Das heißt, die Tür zuzumachen, sodass keine Personen reinschauen können, auch zum
35 Beispiel keine Glastür zu haben. Ja, das ist so das Wichtigste. Der Abstand zwischen mir und
36 dem Klienten soll nicht zu groß, aber auch nicht zu klein sein. Ich würde sagen, so eineinhalb
37 oder zwei Meter Abstand sind ideal. So, ja.

38

39 I: Danke. Benutzt du ab und zu auch einen Dolmetscher?

40

41 B: Ja, schon. Also, nicht ab und zu, sondern ganz selten, ich habe es schon Mal erlebt. Zum
42 Beispiel, wenn allein die gehörlosen Eltern kommen, mit denen kann ich direkt kommunizie-
43 ren, aber dann kommt vielleicht noch ihr hörender jugendlicher Sohn mit, der nicht fließend
44 gebärden kann. Es kommt vielleicht auch noch eine hörende Beraterin dazu, die selbst nicht
45 gebärdet. In so einer Situation bestelle ich einen Dolmetscher. Das ist gut für mich, aber auch
46 gut für die gehörlosen Eltern, weil sie zum Beispiel zum ersten Mal erfahren können, was ih-
47 ren Sohn bewegt, was er über sich erzählt und das kann sie teilweise auch sehr überraschen
48 und ist für sie natürlich sehr interessant. So.

49

50 I: Und wenn ein Dolmetscher dabei ist, hat er einen Einfluss auf die Beratungssituation? Ver-
51 ändert er ein bisschen die Beratung oder nicht?

52

53 B: Klar, ja klar. Ich bleibe bei meinem Beispiel mit den gehörlosen Eltern. Ich muss zusätz-
54 lich die Steuerung der Kommunikation übernehmen. Ich muss schauen, dass die Eltern nicht
55 gebärden und der Sohn gleichzeitig dazu spricht oder die hörende Beraterin redet und die El-
56 tern gleichzeitig ihren Wunsch gebärden. Also da muss ich die Kommunikation moderieren
57 und steuern. Es ist also eine zusätzliche Aufgabe für mich. Dazu muss ich natürlich immer

58 noch beraten, also mich um den Inhalt der Beratung kümmern. Das ist schon herausfordernd
59 und anstrengend, ich nehme eine Doppelrolle an. Und ich schaue auch, dass der Dolmetscher
60 nicht überfordert wird, ich muss sozusagen für ihn ein bisschen sorgen. Also schauen, ob er
61 eine Pause braucht, wo möchte er am liebsten sitzen, ob neben den Klienten oder neben mir.
62 Das müssen wir uns alles gut überlegen. Das bedeutet, es kommen noch zusätzliche Organisa-
63 tionsaufgaben an mich, dass die Sitzpositionen gut verteilt sind, dass jeder Augenkontakt zu-
64 einander hat und so weiter. Eine Herausforderung ist auch, wenn der Dolmetscher/ Oder wenn
65 zum Beispiel meine hörende Kollegin etwas sagt, muss sich der Dolmetscher überlegen, ob er
66 sein sprachliches Niveau eher an mich oder an die Klienten anpasst. Natürlich sollte er sich
67 normalerweise eher an die Klienten anpassen, aber wenn die Niveaus sehr unterschiedlich
68 sind und er muss für die Klienten die Aussage sehr vereinfacht formulieren, habe ich ja
69 manchmal das Gefühl, dass ich inhaltlich etwas verpasst habe, ich möchte schon genau wis-
70 sen, was die Kollegin gesagt hat. Also das ist schon eine große Herausforderung, der Dolmet-
71 scher muss gut abwägen und sein sprachliches Niveau richtig wählen.

72

73 I: Ach so. Das bedeutet, wenn der Dolmetscher dabei ist, musst du die Kommunikation mehr
74 steuern?

75

76 B: Ja, so ist es. Ja, und natürlich auch allgemein, wenn eine dritte, vierte, fünfte Person anwe-
77 send ist, verläuft allgemein die Beratung anders. Ich muss auch aufpassen, dass der Dolmet-
78 scher von den Klienten nicht als Berater wahrgenommen wird. Er ist eigentlich derjenige, der
79 mit ihnen kommuniziert. Nicht dass sie denken, er ist auch derjenige, der es sagt. Ich habe
80 schon einmal erlebt, dass die Klienten den Dolmetscher gefragt haben: „Was meinst du?“ Sie
81 haben den Dolmetscher gefragt, wobei sie eigentlich mich oder die hörende Kollegin fragen
82 müssten. Also da muss man aufpassen, dass die Rollen richtig verstanden werden. (...) Jetzt
83 ist mir noch etwas Wichtiges eingefallen. Ich habe schon erlebt, dass wenn CODA-Kinder da-
84 bei sind, sind sie durch das Dolmetschen manchmal total verwirrt. Wenn das Kind beide Spra-
85 chen beherrscht, also sowohl die Lautsprache als auch die Gebärdensprache, verwirrt ihn das
86 Dolmetschen. Zum Beispiel das Kind will sprechen, aber dabei sieht es, dass der Dolmetscher
87 gebärdet, oder es sieht seine Eltern gebärden und versteht sie auch, hört aber gleichzeitig den
88 Dolmetscher sprechen. Das bringt das Kind durcheinander, lenkt es ab und es kann sich dann
89 nicht so wirklich frei äußern. Also das gibt's nochmal zu bedenken.

90

91 I: Ja, stimmt, das ist ja interessant.

92

93 B: Hm (zustimmend).

94

95 I: Und wie kommunizierst du mit den Klienten? Immer in der Gebärdensprache oder gibt es
96 Klienten, die andere Kommunikationsformen bevorzugen? Wie LBG oder sprechen, schrei-
97 ben.

98

99 B: Ja, ich würde sagen, wir beraten so von achtzig bis neunzig Prozent in DGS. Den Rest ma-
100 chen zum Beispiel schwerhörige Klienten aus oder gehörlose ältere Menschen, die es gewöhnt
101 sind, ihre Stimme beim Gebärden zu nutzen. Oder mit Menschen mit einem CI oder Schwer-
102 hörigen, die beide Sprachen nutzen, ist es möglich, dass bei dem Beratungsgespräch zwischen
103 beiden Sprachen gewechselt wird, also eine Mischform genutzt wird. Sie gebärden und in be-
104 stimmten Situationen benutzen sie die Stimme oder es wird mehr gesprochen. Also das
105 kommt auch vor. Natürlich, wenn eine hörende Begleitung kommt, spricht sie. Das ist klar.

106

107 I: Geschrieben wird gar nicht?

108

109 B: Nein, geschrieben wird gar nicht. (..) Na, obwohl ganz selten kann es schon vorkommen.
110 Zum Beispiel, wenn die Klientin eine ältere Frau ist, so Anfang sechzig, Mitte sechzig, na ja,
111 das ist eigentlich nicht so wirklich alt, aber sagen wir mal Mitte sechzig, und die ist in der Hö-
112 rendenwelt aufgewachsen und hatte nicht viel Kontakt mit Gehörlosen. Die ist es gewöhnt,
113 sich durch Lippenlesen zu verständigen. Mit so einer Frau benutze ich LBG, das ist für sie na-
114 türlich schon eine Hilfe, aber einige Gebärden kennt sie vielleicht nicht oder kann ein Wort
115 nicht vollständig von den Lippen ablesen. Dann schreibe ich das bestimmte Wort auf. Also,
116 so werden manchmal ein paar einzelne Wörter zusätzlich aufgeschrieben. Oder eine andere
117 Klientin, zum Beispiel eine junge Frau mit Migrationshintergrund, die nur kleine Sprachkom-
118 petenzen hat, mit der kommuniziere ich mit sehr einfachen Internationalen Gebärden, Gesten.
119 Das klappt auch gut, aber manchmal können wir uns gegenseitig doch nicht verstehen. Dann

120 male ich auf ein Papier, sie malt auch und so verständigen wir uns. Das habe ich auch schon
121 so erlebt, ja.

122

123 I: Hm (zustimmend), danke. Beherrschen alle Klienten die Gebärdensprache fließend oder ha-
124 ben sie manchmal Schwierigkeiten zu verstehen oder sich zu äußern?

125

126 B: Meinst du mich oder die Klienten?

127

128 I: Die Klienten. Wie ist ihre Gebärdensprachkompetenz?

129

130 B: Das ist unterschiedlich. Das habe ich schon vorher gesagt. Es kommt alles vor. Es gibt Kli-
131 enten mit einer sehr hohen Gebärdensprachkompetenz, das sind eher die Deaf-Leute, die die
132 Gebärdensprache als ihre Muttersprache haben. Die Gehörlosen, die in hörenden Familien
133 aufgewachsen sind, haben sehr unterschiedliche Gebärdensprachkompetenzen. Einige können
134 sehr gut gebärden, einige so halbwegs, vermischen die DGS mit LBG, nutzen die Stimme
135 beim Gebärden. Die gehörlose ältere Frau von dem vorherigen Beispiel ist ja auch gehörlos,
136 aber gebärdet kaum, sondern liest von den Lippen ab und spricht. Also, wie gesagt, da ist die
137 Palette von Gebärdensprachkompetenzen sehr breit.

138

139 I: Und was, wenn die Verständigung gar nicht klappt? Wenn es große Verständigungsschwie-
140 rigkeiten gibt, was kannst du damit machen?

141

142 B: Ja, wie ich vorher in dem Beispiel mit der jungen Migrantin erzählt habe, malen wir. Oder
143 in dem Beispiel mit der älteren Frau werden spezifische Wörter oder Fachwörter aufgeschrie-
144 ben oder mit dem Fingeralphabet buchstabiert. Wenn die Klienten die inhaltliche Bedeutung
145 des Wortes nicht kennen, erkläre ich sie zusätzlich oder überlege mir ein anderes, einfacheres
146 Wort dafür. So.

147

148 I: Und wie ist es mit den auf Deutsch geschriebenen Texten? Verstehen sie die Klienten gut
149 oder musst du sie dabei unterstützen und ihnen mit den Texten helfen?

150

151 B: Auch da gibt es alles Mögliche. Von einer ganz hohen Deutschkompetenz, wo keine Un-
152 terstützung nötig ist, bis zu niedrigen Sprachkompetenzen, wo ich viel zusätzlich erklären
153 muss. Zum Beispiel bringen die Klienten ein Schreiben vom Amt mit, das sie nicht verstehen.
154 Da muss ich aber aufpassen, weil wir keine Sozialberatung sind. Ich kann nicht die Rolle ei-
155 ner Sozialberaterin oder einer Übersetzerin übernehmen. Ich schaue mir den Text an und er-
156 kläre nur ganz grob den Inhalt. Ich stelle dann ein paar Fragen, durch die ich merke, ob der
157 Klient den Brief zumindest im Wesentlichen verstanden hat. So. Also von Deutschkompeten-
158 zen ist wirklich alles dabei. Und auch die E-Mails von den Klienten sind sehr unterschiedlich
159 formuliert. Einige schreiben korrekte, ausformulierte Sätze, andere schreiben eher in DGS-
160 Deutsch, sehr kurze Sätze. Da gibt's wieder die ganze Bandbreite. Was mir auch aufgefallen
161 ist, sind Schwierigkeiten mit Duzen und Siezen. Wir sind hier eine professionelle Beratungs-
162 stelle, also gehört es sich in dem E-Mail-Verkehr zu siezen. Dadurch sind aber manche Ge-
163 hörlose überfordert. Ich nehme dann auch schon Duzen an. Aber dabei habe ich immer biss-
164 chen Bauchweh, weil ich in der Rolle einer Beraterin bleiben will und nicht als eine Freundin
165 genommen werden möchte. Na ja.

166

167 I: Jetzt möchte ich das Thema Beratungsbeziehung angehen. Glaubst du, dass es den Klienten
168 wichtig ist, ob der Berater selbst hörend oder gehörlos ist oder ist es den Klienten eher egal?

169

170 B: Na, das ist unterschiedlich. Damit habe ich sehr unterschiedliche Erfahrungen gemacht. Es
171 gibt schon einen großen Teil gehörloser Klienten, die sehr froh sind, wenn sie sehen, dass ich
172 gehörlos bin, weil sie mit mir ohne Probleme gebärden können. Es gibt viele Klienten, die
173 sich darüber freuen, eine gehörlose Beraterin zu haben. Aber es gibt auch einige, die mich
174 erstmal sehr misstrauisch begegnen. „Was? Eine gehörlose Beraterin?“ Weil sie bisher nur Er-
175 fahrungen mit hörenden Professionellen gemacht haben, alle Fachkräfte waren immer Hö-
176 rende. Wenn sie jetzt mich, eine gehörlose Fachkraft sehen, sind sie erstmal etwas verwirrt
177 und zweifeln meine Professionalität oder Kompetenzen an. Das Misstrauen verschwindet spä-
178 ter, ja, aber erstmal sind sie skeptisch. Dann gibt es auch Gehörlose/ Na, wie soll ich das jetzt
179 sagen. Leute, die ich zum Beispiel kenne. Die keine privaten Freunde sind, aber ich kenne sie

180 von früher aus der Schulzeit oder wir haben uns Mal irgendwo begegnet und die erscheinen
181 jetzt bei mir in der Beratung. Es ist möglich, dass sie sich nicht wohlfühlen, dass eine unange-
182 nehme Atmosphäre entsteht. (..) Oder es kommt vor, dass CODA-Kinder oder hörende Ange-
183 hörige in die Beratung kommen. Es ist manchmal besser, wenn sie von einer hörenden Kolle-
184 gin beraten werden, weil die Interaktion mit ihr einfacher ist, als es mit mir wäre. Es gibt aber
185 auch hörende Angehörige, die froh sind, einer gehörlosen oder schwerhörigen Beraterin zu
186 begegnen, weil sie dadurch die Kommunikationsform besser einüben können. Zum Beispiel
187 kommt zu mir der hörende Partner von einem gehörlosen Menschen. Einerseits ist es für ihn
188 mühsam, andererseits hat er die Chance, eine andere gehörlose Person kennenzulernen, die
189 Kommunikationsform erlernen, sehen, dass nicht nur sein Partner die einzige gehörlose Per-
190 son ist, sondern dass es viele andere gibt. Diese Erfahrung kann für manche sehr hilfreich
191 sein. Die Leute sind dann auch froh und dankbar dafür. Also es gibt unterschiedliche Klienten.
192 (...) Mir fällt jetzt noch ein, manchmal kommen hörende Eltern, die ein gehörloses Kind
193 haben und sich die Implantation überlegen. Sie sind sehr unsicher, wie sie sich entscheiden
194 sollen und dann sehen sie mich, ich habe selbst ein Implantat, und sind sehr froh mich ken-
195 nenlernen zu können. Sie wollen wissen, wie ich spreche, wie ich gebärde, wie ich aufge-
196 wachsen bin, warum ist trotzdem die Gebärdensprache wichtig, fragen sehr viel nach. Also
197 die nehmen es als einen großen Vorteil, mich kennenzulernen und freuen sich darüber. Das
198 kommt also auch vor.

199

200 I: Dazu fällt mir ein, wenn es manchmal passiert, dass du die Klienten kennst oder schon mal
201 gesehen hast und du ja selbst gehörlos bist, schaffst du es immer neutral zu bleiben, einen Ab-
202 stand zu halten? Oder ist es manchmal schwierig neutral zu sein und die Distanz zu wahren?

203

204 B: Ich denke, dass ich es schon schaffe, meine Rollen voneinander zu trennen und neutral zu
205 bleiben. Manchmal muss ich damit sensibel umgehen. Zum Beispiel, wenn ein Klient kommt,
206 den ich aus der Schule von früher kenne, spreche ich es offen an. Ich mache es nicht so, dass
207 ich schweige und warte, was rauskommt. Nein, ich sage ganz offen: „Wir kennen uns aus der
208 Schule, stimmt?“ Das ist so wie ein Eisbrecher. Und dann frage ich ganz direkt: „Ist es in
209 Ordnung für dich?“ Und wenn es für ihn okey ist, können wir zusammen arbeiten. Aber zuerst
210 muss ich selbst entscheiden, ob es für mich passt. Zum Beispiel, wenn ich einen Namen sehe,
211 den ich kenne, überlege ich, wie gut ich diesen Menschen kenne, ob ich ihn als Fall

212 übernehme oder nicht, ob ich ihn lieber an meine Kollegin abgebe. Wenn es jemand ist, über
213 den ich Mal was gehört habe, aber ihn eigentlich nicht gut kenne, keinen privaten Kontakt mit
214 ihm habe, übernehme ich seinen Fall und bei dem ersten Beratungstermin, wo wir uns persön-
215 lich treffen, sehe ich, wie er sich verhält. Ich frage nach, ob es für ihn okey ist, mit mir zu ar-
216 beiten. Wenn ich merke, dass sich der Klient unangenehm fühlt, übernimmt ihn meine Kolle-
217 gin. Das kann ja sein, das ist kein Problem. Bis jetzt haben die Klienten meistens gesagt:
218 „Passt schon, ist okey.“ Es gab aber auch schon Klienten, die zwar zugestimmt haben, aber
219 selbst entschieden haben, nur bestimmte Themen mit mir anzusprechen. Keine tiefgehende
220 Beratung, sondern Schwerpunkte, ein paar Fragen und das war es dann. (...) Ja, klar, wenn
221 zum Beispiel/ Mit neutral meinst du auch meine persönlichen Erfahrungen, oder?

222

223 I: Ja, ja, deine persönlichen Erfahrungen. Oder auch/ Weil es gibt die Gehörlosengemein-
224 schaft und du bist selbst gehörlos. Deswegen frage ich mich, ob du manchmal vielleicht dazu
225 neigen könntest, Gehörlosen zu helfen, sie besonders zu fördern.

226

227 B: Ja, das stimmt, das könnte auch passieren. Zum Beispiel, ich weiß nicht/ (...) Wenn ein
228 Klient kommt, den ich kenne und nicht besonders mag, weil ich ihn in bestimmten Situatio-
229 nen kennengelernt habe, wo sein Verhalten sehr aufgefallen ist, oder es ist jemand, der mich
230 einfach nervt und dann kommt dieser Mensch zu mir in die Beratung. Da muss ich mich zu-
231 sammenreißen, die Erfahrungen aus den anderen Kontexten unterdrücken und meine Berater-
232 rolle annehmen. Das kann manchmal schwierig sein, es ist manchmal für mich eine Heraus-
233 forderung, die Erfahrungen mit diesem Menschen auszublenden. Ja. So, genau. Oder in die
234 Beratung kommt jemand, der gehörlos ist und sich eine Implantation überlegt oder auch schon
235 ein Implantat hat und erzählt, wie schwierig es ihm fällt, offen darüber mit anderen Gehörlo-
236 sen zu sprechen, ohne von ihnen eine negative Gegenreaktion zu bekommen. Ein CI zu haben
237 und trotzdem ein Gehörloser zu bleiben. So erzählt er es mir in der Beratung und ich sage
238 manchmal dazu: „Ja, das kenne ich auch so.“ Also, dass ich ihm auch meine eigene Erfahrung
239 mitteile. Es muss ein Thema sein, bei dem es passt, ich erzähle nichts Intimes aus meiner Pri-
240 vatsphäre, aber eben, wenn es um ein Thema geht wie Hörbehinderung oder CI, teile ich auch
241 meine eigenen Erfahrungen mit. Ja. Das hilft dem Klienten auch. Ich gebe etwas Privates
242 preis, aber nur bei den Themen, bei denen es passt, nicht, wo ich in einen Rollenkonflikt raten
243 könnte, das nicht.

244

245 I: Hm (zustimmend), danke. Und wie sieht die Beratungsbeziehung aus? Was die Hierarchie
246 angeht, Verhalten, Rollen, Macht. Was ist für die Beratungsbeziehung typisch?

247

248 B: Hm (nachdenkend), meinst du, wie die Klienten die Hierarchie wahrnehmen?

249

250 I: Ja. Wie sieht die Beratungsbeziehung aus? Wenn die Klienten zu dir kommen, welche Er-
251 wartungen haben sie? Begegnen sie dich auf Augenhöhe oder ordnen sich unter, haben sie
252 vielleicht Angst, sind misstrauisch? So meine ich es. Was sind die Erwartungen der Klienten?

253

254 B: Ja, hm (zustimmend), ich verstehe. Das ist wieder sehr unterschiedlich. (...) Es gibt Klienten,
255 die vielleicht auch ein bisschen die Grenze überschreiten und mich als eine Freundin nehmen.
256 Vor kurzem hatte ich eine gehörlose Klientin, die gekommen ist und gesagt hat: „Ah,
257 schade, dass wir uns wegen Corona nicht mal umarmen können.“ Das bedeutet, wenn jetzt
258 keine Corona wäre, hätte sie erwartet, dass wir uns umarmen. Da fehlt die Distanz. Das ist
259 schwierig, wenn mich die Klienten als ihre Freundin wahrnehmen und sich einfach nur locker
260 unterhalten wollen. Andere Klienten/ (5) Mein Gefühl ist, die Mehrheit von ihnen begegnet
261 mich auf Augenhöhe. Es gibt aber auch bestimmte Klienten, die zum Beispiel einem niedrigeren
262 Bildungsstand haben, die mich in der Hierarchie höher ansehen als sich selbst. „Eine Ge-
263 hörlose und sie hat studiert! Wow!“ Die sehen sich selbst ein bisschen unter mir. Aber ich
264 will sie stark machen, ihnen die Macht zurückgeben. Die nehmen sie auch an, das klappt ei-
265 gentlich ganz gut. Es gibt auch Klienten, die nur Ja und Amen sagen. Die stimmen mir bei al-
266 lem zu. Ich muss deutlich sagen: „Das ist nur meine Meinung, es kann sein, dass Sie eine an-
267 dere Meinung haben. Sagen Sie, was Sie davon halten. Alle Meinungen sind gleichwertig.“
268 So. Es ist also alles dabei. Einige Hörende oder Schwerhörige schauen mich möglicherweise
269 skeptisch an. Das habe ich schon vorher erwähnt. So etwas habe ich auch schon wegen mei-
270 nem Alter erlebt. Ich war jünger als der Klient und er war erstmal sehr skeptisch, ob ich eine
271 kompetente Fachkraft bin. Das war also nicht wegen meiner Hörbehinderung, sondern wegen
272 meinem Alter. Ja, das habe ich auch schon erlebt. Ansonsten/ (...) Ich habe auch Klienten er-
273 lebt, die aggressiv aufgetreten sind, die sich ganz selbstbewusst zeigen wollten. Das gibt es

274 also auch. Wie gesagt, es ist alles dabei, verschiedenste Haltungen. Aber mein Gefühl ist, die
275 meisten begegnen mich auf Augenhöhe. Ja.

276

277 I: Ja, danke. Und was musst du machen, um eine starke Beratungsbeziehung zu fördern?

278

279 B: Das Wichtigste ist, den Menschen so zu akzeptieren, wie er ist. Und zu zeigen, dass ich für
280 ihn da bin, dass ich ein offenes Auge anstatt offenes Ohr (lacht) für ihn habe. Er kann mir al-
281 les erzählen. Ich zeige mein Verständnis für seine Not, sein Leid, seine Belastung. Akzeptanz
282 ist sehr wichtig für den Beziehungsaufbau. Nicht so, was sie vielleicht von anderen schon ge-
283 wöhnt sind: „Ah, das ist doch nicht so wichtig, das übertreibst du.“ Nein, ich gebe ihm das
284 Gefühl, er kann alles sagen und es wird von mir angenommen. Ich erlebe oft, dass sehr, sehr
285 viel erzählt wird. Also das ist eine Sache. Dann finde ich auch Fragen bei der Beratung sehr
286 wichtig. Es gibt gehörlose Klienten, die denken, das ist so, weil es so ist. Punkt. Ich will sie
287 aber zum Nachdenken bringen. Vielleicht wäre es auch anders möglich? Vielleicht gibt es
288 auch eine andere Perspektive? Oder sie erzählen über eine andere Person, über die sie sich är-
289 gern, weil sie etwas gemacht hat. Ich versuche ihnen die Sicht aus der anderen Perspektive an-
290 zubieten. Vielleicht hatte die Person eine andere Absicht, sie wollte eigentlich etwas anderes,
291 hat es anders gemeint. So hinterfrage ich verschiedene Meinungen, biete einen Perspektiv-
292 wechsel an, damit sie aus diesem Schwarz-Weiß-Denken rauskommen. Es gibt doch verschie-
293 dene mögliche Ansichten, Grauzonen. So. Für mich ist auch immer interessant zu versuchen,
294 die Klienten dazu zu bringen, sich in andere Personen einzufühlen. Zum Beispiel sich in die
295 eigenen Kinder einzufühlen. Ich arbeite gern systemisch. Dazu gehören auch zirkuläre Fra-
296 gen. Also zum Beispiel: „Stellen Sie sich vor, Ihr Sohn wäre jetzt da. Was glauben Sie, würde
297 er auf die und die Frage antworten?“ Daran merke ich, ob der Klient fremde Gefühle, die Be-
298 dürfnisse von anderen Menschen überhaupt wahrnehmen kann oder sich so stark an sich
299 selbst konzentriert, dass es für ihn erstmal sehr schwierig ist, eine andere Perspektive anzu-
300 nehmen. Manchmal bekomme ich die Antwort: „Aber mein Sohn ist doch gar nicht da! Wie
301 soll ich wissen, was er sagt?“ Das ist dann eine Herausforderung. „Versuchen Sie es trotzdem.
302 Er ist zwar nicht da, sie wissen nicht, was er wirklich antwortet, aber was glauben Sie, was
303 könnte er sagen?“ Für einige Gehörlose ist das sehr schwierig. Sie sind sehr auf Konkretes
304 orientiert, aber Vorstellungen, was möglicherweise hätte, könnte, die sind für sie manchmal
305 sehr schwierig. Ja, so. Was ich auch mache, ist Visualisierung. Aufschreiben, mit Figuren

306 oder Karten arbeiten. Wenn die Klienten erzählen, wird es oft sehr komplex, viele verschie-
307 dene Themen werden angesprochen oder auch in den E-Mails sind viele Themen durcheinan-
308 dergebracht. Wir trennen hier die Themen voneinander, schaffen eine Übersicht. Das bringt
309 eine Erleichterung. (...) Und eine große Herausforderung für mich ist, den Arbeitsauftrag zu
310 klären. Was sich der Klient von mir wünscht. Manchmal erzählen die Klienten sehr viel, er-
311 zählen, erzählen und es wird daraus gar nicht klar, was sie sich von mir eigentlich wünschen.
312 Soll ich nur zuhören oder soll ich mit ihnen auf etwas hinarbeiten? Ich habe schon oft erlebt,
313 dass die eigene Motivation selbst etwas zu tun, sehr klein ist. Sie haben viele Wünsche, es
314 hakt dann aber an der Umsetzung. Mein Eindruck ist, dass viele gehörlose Klienten sehr viel
315 erzählen, wollen verstanden werden, akzeptiert werden, aber die Bereitschaft, selbst aktiv et-
316 was zu verändern, sehr klein ist. Oft sagen sie mir, ich soll etwas erledigen, etwas klären, ihre
317 Arbeit übernehmen. Das geht nicht. Das ist ja ihre Verantwortung, ihre Aufgabe. So.

318

319 I: Und nehmen es die Klienten an? Übernehmen sie die eigene Verantwortung oder sind sie
320 dann verärgert auf dich?

321

322 B: Es gibt beides. Das Verhalten ist unterschiedlich. Oft sagen die Klienten: „Das kann ich
323 doch gar nicht schaffen!“ Es gibt Klienten, die glauben, dass weil sie selbst nicht sprechen
324 können, sollen ihre hörende Kinder sich kümmern, die Aufgaben übernehmen. Nein, das ist
325 doch keine Lösung. Ich mache deutlich, dass nur sie selbst die Beziehung zu ihren Kindern
326 aufbauen und verstärken können. Das mache ich nicht, ich bin eine Außenstehende. Manch-
327 mal müssen wir lange arbeiten, diese Haltung einzuüben. So. Oder einige sagen: „Ah, das bin
328 ich aber anders gewöhnt. In der anderen Beratungsstelle haben sie für mich Telefonate erle-
329 digt oder andere Sachen.“ Ich sage, dass ich es aber nicht tue. „Was, wieso, das ist doch un-
330 möglich! Dann gehe ich woanders hin!“ Ja, okay. Na (seufzen).

331

332 I: Ist bestimmt schwierig für dich.

333

334 B: Ja, aber ich muss den Abstand halten, eine klare Grenze ziehen. Ich weiß, wofür ich zu-
335 ständig bin und was meine Aufgaben sind und das muss ich auch deutlich machen, eine klare
336 Grenze ziehen. Es hilft in dem Sinne/ Im ersten Moment ist der Klient verärgert, aber später

337 sieht er ein, dass er es selbst geschafft hat, dass er die Kompetenzen hat, er kann das. Das ist
338 Hilfe zur Selbsthilfe, Empowerment. Ja.

339

340 I: Hm (zustimmend). Merkst du manchmal in der Beratung, dass die Klienten zu wenig Infor-
341 mationen haben oder dass ihnen einige Informationen fehlen? Muss du zusätzlich erklären?

342

343 B: Ja. Meinst du Allgemeinwissen? Allgemeine Informationen über zum Beispiel Erziehung
344 oder so. Meinst du das? Oder was meinst du?

345

346 I: Ja. Weil, es gibt viele Barrieren beim Zugang zu Informationen. Merkst du das in der Bera-
347 tung? Dass den Klienten dadurch Informationen fehlen?

348

349 B: Ja, klar, das merke ich schon. Zum Beispiel was mir auffällt ist, wenn es um das Thema
350 Erziehung geht, stellen die Klienten manchmal sehr grundsätzliche, schon basale Fragen.
351 Weil sie keinen Zugang zum Beispiel zu verschiedenen Ratgebern haben, weil sie den Text
352 nicht verstehen. Oder auf einem Spielplatz reden hörende Eltern miteinander, fragen einander,
353 wie es in anderen Familien ist, zum Beispiel was das Essen angeht, die Kleidung oder was
354 auch immer. Sie bekommen nebenbei viel mit, hören vielleicht auch fremde Gespräche.
355 Dadurch haben sie ganz automatisch eine Vorstellung davon, was üblich ist, wie andere Eltern
356 verschiedene Dinge angehen. Das fehlt den Gehörlosen. Sie nehmen an diesen Gesprächen
357 gar nicht teil. Dadurch fehlt ihnen das Gefühl, was normal ist, was üblich ist. Wenn sie zu uns
358 in die Beratung kommen, machen wir sehr viel Psychoedukation, vermitteln Informationen,
359 erklären. Ja, das ist schon so, stimmt. Aber mein Eindruck ist, die heutige junge Generation ist
360 schon besser darauf. Sie haben bessere Bildung, höhere Sprachkompetenzen. Also es wird
361 schon besser, sie sind besser informiert, als es die früheren Generationen waren. Das ist mein
362 Eindruck, dass da schon Unterschiede sichtbar sind.

363

364 I: Dann möchte ich noch fragen, wie das Beratungsangebot für Gehörlose in Bayern aus dei-
365 ner Sicht aufgestellt ist? Gibt es genug Stellen? Wie ist ihre Qualität?

366

367 B: Ja, also in München sind, glaube ich, schon genug Stellen. Aber Menschen, die außerhalb
368 wohnen, haben es schwieriger. Unsere Beratungsstelle ist überregional. Das bedeutet, dass
369 auch Menschen, die außerhalb von München wohnen, zu uns kommen dürfen. Aber jemand,
370 der sehr weit weg wohnt, auf dem Land oder in einer kleinen Stadt, hat es wirklich schwierig.
371 Soweit ich weiß, sind wir die einzige Erziehungsberatung in Bayern. Eheberatung gibt es auch
372 noch in Nürnberg und in Würzburg. Aber das war es. Also Menschen, die in Regensburg,
373 Passau oder Allgäu wohnen, müssen sehr weite Wege auf sich nehmen. Deswegen wäre es
374 schon gut neue Stellen aufzubauen, die mehr verteilt sind. Vor allem Beratung bei Scheidun-
375 gen, Erziehungsberatungsstellen. Ja, das wäre gut, wenn es mehr davon gäbe. Die sind wich-
376 tig, ja.

377

378 I: Jetzt habe ich nur noch eine letzte Frage. Was ist deiner Meinung nach das Wichtigste für
379 eine optimale Beratung für Gehörlose? Was muss unbedingt berücksichtigt werden?

380

381 B: Das Erste ist eine hohe Gebärdensprachkompetenz der Berater. Dann wäre es auch gut,
382 wenn sie Hintergrundwissen über Gehörlose haben, über ihre Kultur. Und im Idealfall sollen
383 hörende, gehörlose, schwerhörige Kollegen zusammenarbeiten so, wie in meinem Team. Dass
384 die Vielfalt der Gehörlosengemeinschaft auch in dem Beratungsteam abgebildet wird. Das
385 wäre der Idealfall. So sehe ich es.

386

387 I: Gut. Vielen, vielen Dank für deine Hilfe.

388

389 B: Gern geschehen. Ich danke dir auch. Ich hoffe, wir haben alle Fragen geschafft. Habe ich
390 alles beantwortet?

391

392 I: Ja, haben wir. Ich habe alles erfahren, was ich wollte.

393

394 B: Super. Ich wünsche dir viel Erfolg mit deiner Bachelorarbeit. Du hast ein tolles Thema ge-
395 wählt. Ist echt super.

396

397 I: Danke schön, das ist nett von dir. Ich wünsche dir noch einen schönen Tag.

398

399 B: Gleichfalls. Tschüss.

400

401 I: Tschüss

.

Anhang 7

Transkript Interview H1 (hörende Beraterin)

1 I: Also, bitte, welche Kontaktformen werden für die Beratung genutzt? Ich meine eher/ Ist es
2 eher persönliches Treffen oder findet eher die Online-Beratung statt oder Videoanrufe?

3

4 B: Also grundsätzlich haben wir hier die Regel ähm, persönliches Treffen geht vor und das
5 war auch vor Corona der Regelfall. Ähm es gibt so ein paar Klienten, die müssen erst einmal
6 hierherkommen, sozusagen, damit sie uns kennenlernen können, vis-à-vis und wo bestimmte
7 Dinge einfach unterschrieben werden können ähm und dann kann man, weil unsere Klienten
8 teilweise von sehr weit weg kommen, ähm per Skype. Da haben wir eine extra Ausnahmege-
9 nehmigung wegen der Datenschutzsache, da ist Skype ja nicht so ganz sicher, aber da haben
10 wir die Möglichkeit auch Skype-Beratung zu machen. Und das wird von vielen Menschen
11 auch gerne angenommen. Aber ich muss dazu sagen, dass vor Corona die Leute gerne zu uns
12 auch persönlich gekommen sind und die auch weite Wege auf sich genommen haben, das
13 kann man nicht anders sagen.

14

15 I: Hm (zustimmend), danke schön.

16

17 B: Und E-Mail-Verkehr, das ist meistens viel E-Mail, aber meistens (...) wegen der Termin-
18 findung. Das ist bei den hörenden Kollegen anders, weißt du, die machen es am Telefon, da
19 wird ein Terminvorschlag vorgegeben und kann es zügig gehen. Bei uns ist es relativ viel hin
20 und her per Mail. Damit dann ein persönliches Treffen möglich ist. Aber Mail-Beratung nicht
21 so gerne, weil Gehörlose ähm finden schreiben und lesen nicht so (..) toll für die Beratung.
22 Genau.

23

24 I: Danke schön. Und welche Anforderungen gibt es dann an die Gestaltung von dem Raum,
25 an dem die Beratung stattfindet?

26

27 B: Also ganz wichtig ist ähm Schallschutz. Du hast gesagt, ich soll mich auf Gehörlose ähm
28 beziehen und das habe ich schon verstanden, aber das ist uns ganz wichtig. Ein Teppich,
29 Schallsegel unter den Decken, Licht, dass es ein heller Raum ist, dass es ein freundlicher
30 Raum ist, ähm visuell ansprechend, aber nicht überfordernd, also ähm maximal ein Bild, ähm
31 eine Whiteboard, auf der wir malen, ein Flipchart, ein bisschen buntes Tüdelü, was einfach
32 ähm Therapiematerialien sein kann oder auch Grünpflanzen. Aber ähm hell. Genau.

33

34 I: Und Schallschutz dann eher wegen den hörenden Beraterinnen oder auch wegen den Klienten?
35

36

37 B: Nochmal bitte?

38

39 I: Schallschutz hast du gesagt. Das ist eher wegen den hörenden Beraterinnen oder auch wegen
40 Gehörlosen?

41

42 B: Also wegen Gehörloser jetzt eher nicht. Wenn sie wirklich taub sind und nicht versorgt
43 sind oder so. Aber für unsere schwerhörige Klienten. Und ich muss auch sagen, für mich ist
44 es sehr angenehm. Ähm ich habe mich so daran gewöhnt, dass ich andere Beratungsräume
45 ohne diese Schallschutzmaßnahmen nicht mehr angenehm finde, muss ich wirklich sagen.
46 (lacht) Vielleicht wäre es dann auch ein bisschen für die hörende Beratung was.

47

48 I: Ja, ja, ja. (lacht) Und was hältst du von dem Einsatz von Gebärdensprachdolmetschern in
49 der Beratung? Ähm kann die Beratungssituation dadurch beeinflusst werden, wenn noch ein
50 Dolmetscher oder eine Dolmetscherin dabei ist?

51

52 B: Ähm, was ich davon halte? Ich halte da relativ viel von, wenn es Not tut. Also wenn ähm
53 Paare kommen, wo einer gehörlos ist und ein anderer Partner hörend ist oder schwerhörig und
54 eher Lautsprache verwenden möchte, da finde ich es total wertvoll, wenn jeder in seiner Sprache,
55 in seiner Herzenssprache, so wie wir es sagen, seine Dinge auf den Tisch bringen kann.
56 Und dafür ist ein Dolmetscher gut. Ähm wir haben relativ hohen Kriteriumsanspruch, sage ich

57 jetzt mal so, an Dolmetscherinnen, was wir vorher, nachher und während dessen mit denen
58 vorhaben. Das wäre vielleicht eine eigene Bachelorarbeit. Ähm also da (..) find´ ich ist es
59 schon wichtig, wer da kommt. Da kann meiner Meinung nach nicht jeder kommen, ähm und
60 zwar nicht nur ähm, weil das sprachlich sehr anspruchsvoll ist, was es ist, sondern auch weil
61 wir alle vier da/ Weil wir meistens mit zwei Beraterinnen dann mit den beiden Klienten da sit-
62 zen und ein Dolmetscher und dann eben das zu verkürzen auf sechzig Minuten/ Ähm wir
63 müssen uns alle vier damit wohlfühlen. Und der Dolmetscher muss sich auch noch wohlfüh-
64 len oder die Dolmetscherin und das ist gar nicht so einfach. Ja. Und ähm es verändert die Situ-
65 ation an mancher Stelle, finde ich als diejenige, die dann vielleicht auch als Einzige beide
66 Sprachen vollständig beherrscht, vereinfacht es die Situation, weil ich mich aus dieser Ver-
67 mittlung, was Sprache angeht, völlig raushalten kann. Ähm auf der anderen Seite ist es natür-
68 lich so, dass da noch jemand ist im Raum und noch jemand, der Zeuge wird von Scham, Be-
69 schämung, ähm Ärger, Frust, Familiengeschichten. Und das verändert schon. Muss ich schon
70 sagen. Aber dann kommt es dann einfach auf die Zusammenarbeit der Beraterin und der Dol-
71 metscherin an. Da gibt es schöne Artikel drüber, ähm was die Lautsprachdolmetscherreihe an-
72 geht und so. Wird schon zu geforscht.

73

74 I: Hm (zustimmend), super, danke schön. Und welche Kommunikationsformen werden ge-
75 nutzt und welche werden bevorzugt? Ich gehe davon aus, dass mit gehörlosen Klienten es
76 vielleicht eher DGS ist? Aber gibt es auch Klienten, die eine andere Kommunikationsform
77 nutzen möchten?

78

79 B: Hm (zustimmend), also ähm gehörlose Klienten tatsächlich DGS oder ein Misch aus ihrer
80 Muttergebärdensprache oder Herkunftsgebärdensprache und Deutsch. Also nicht immer unbe-
81 dingt ähm reines DGS, sozusagen. Und das ist auch so bei manchen/ bei Älteren, die wirklich
82 taub sind, die dann so ein Misch machen LBG, DGS. So. Ähm einen tauben Menschen, der
83 wirklich LBG von mir gefordert hat, kann ich mich nicht erinnern. Aber ganz viele, die so ´ne
84 Mische machen. Also besonders die ältere Generation ähm, wo dann vielleicht auch manche
85 Gebärden weggelassen werden und man dann von den Lippen lesen muss. Aber das Gros der
86 Menschen in meinem Alter, du bist ja deutlich jünger als ich, ähm die ähm benutzen DGS.

87

88 I: Auch mit dir als Hörender? Oder/

89

90 B: Ja.

91

92 I: Hm (zustimmend) und wie ist dann die Gebärdensprachkompetenz der Klienten? Ich meine,
93 gibt es manchmal Schwierigkeiten bei dem Verstehen oder bei der eigenen Ausdrucksfähig-
94 keit?

95

96 B: Ja. Also da komme ich manchmal schon an meine Grenzen, das gebe ich schon zu. Aber
97 ich weiß, dass es meinen hörbehinderten Kolleginnen manchmal auch so geht. Gerade, wenn
98 es so Mischformen sind, ähm da merke ich manchmal so, uh, was, was, was, spanisches
99 Mundbild/ (seufzen) Wahnsinn. Also da komme ich damit nicht so ganz gut zurecht, aber wir
100 fragen nach und so weiter. Das ist die Rezeption meinerseits. Manche Klienten haben eben
101 auch, na, eine einseitige Lähmung oder so, die es dann erschwert manchmal. Andersrum ist es
102 aber genauso, ne? Wir haben ´ne Gebärdensprache hier, die relativ niveauvoll ist. Ähm kennst
103 du es auch so Fachidioten manchmal, da muss unbedingt dieses eine Wort kommen und das
104 kommt manchmal nicht an, ja. Und da dann sich anzupassen ähm und ´ne Gebärdensprache
105 zu finden, ´ne bildhafte Sprache nochmal mehr zu verwenden, Vergleiche zu finden, vielleicht
106 auch zu gucken, okey, in welcher Kultur ist der Mensch eigentlich Zuhause, was weiß ich dar-
107 über, kann ich da etwas nutzen, ist schon unsere Aufgabe. Und deswegen dauern unsere Bera-
108 tungsgespräche auch länger als die der hörenden Kolleginnen. Das ist ein Grund. Es gibt meh-
109 rere Gründe und das ist auch ein Grund dafür, dass wir meistens neunzig Minuten beraten.
110 Also mindestens sechzig, aber oftmals auch neunzig. Genau. Das ist anders als bei den hören-
111 den Klienten, die mit hörenden Beraterinnen ähm zusammenarbeiten. Würde ich schon sagen
112 in der Regel.

113

114 I: Und wie ist es dann mit der Kompetenz in der deutschen Sprache? Im geschriebenen
115 Deutsch?

116

117 B: Sehr unterschiedlich. Also ähm das ist von: „Das verstehe ich leider wirklich nicht.“ bis
118 hin: „Okey, ich gebärde mir das, dann wird es klar.“ ähm bis zu außer paar Fallfehler ähm ist
119 alles prima, ja. Also da ist wirklich die ganze Bandbreite. Und es gibt auch Menschen, die

120 nicht gerne schreiben. Also die dann einfach mit „ja, okey“, „nein, kann nicht“ ähm so ant-
121 worten. Was völlig in Ordnung ist.

122

123 I: Und ist es auch Teil deiner Aufgaben ähm Texte zu übersetzen oder mit Schwierigkeiten
124 mit Schriftverkehr zu helfen?

125

126 B: Nein. Also das ist ähm/ Es ist schon so, dass manche Menschen kommen mit diesen Frage-
127 stellungen, aber das macht die Sozialberatung. Das ist nicht unsere Aufgabe.

128

129 I: Hm (zustimmend), alles klar. Und wenn es Verständigungsprobleme bei der Beratung gibt,
130 wie können sie gelöst werden? Oder wie kannst du damit umgehen, wenn es wirklich Verständ-
131 digungsschwierigkeiten gibt?

132

133 B: Ähm ich versuche dann über das Whiteboard oder das Flipchart oder auf ´nem großen wei-
134 ßen Papier auf dem Tisch aufzumalen, worum es geht, ja. Zeitlinien zu machen, ähm Häuser
135 zu malen. Einfach eine visuelle Möglichkeit zu finden. Möglichst wenig Schrift ähm, aber
136 Zahlen gehen noch häufig sehr gut und dann einfach gucken, okey, wie kommen wir zum
137 Punkt, ja. Oder zu fragen: „Hm, jetzt kommen wir hier nicht weiter, kannst du das nächste/
138 oder können Sie das nächste Mal bitte das Schriftstück vom Amt mitbringen, vom Gericht,
139 ähm vom Anwalt wie auch immer?“ Sodass dann da etwas kommt. Und manchmal ist es auch
140 so, dass wir einfach dann auch sagen: „Okey, das scheint alles nicht so ganz einfach zu sein.“
141 und uns eine Schweigepflichtentbindung geben lassen fürs Jugendamt oder für die Betreuerin
142 oder so, um dann einfach ein bisschen Hintergrund ähm zu erfahren, um dann besser beraten
143 zu können.

144

145 I: Danke. Jetzt möchte ich ein bisschen auf die Beziehungsebene eingehen. Und zwar, inwie-
146 weit spielt der Hörstatus von dem Berater oder der Beraterin eine Rolle? Ist es für die Klient-
147 ten wichtig, ob der Berater, die Beraterin hörend oder gehörlos ist? Oder ist es ihnen egal?

148

149 B: Hm, ich würde jetzt gerne sagen, das ist ihnen egal. (lacht) Ähm mal kurz überlegen. (...)
150 Es ist tatsächlich auch eine Frage, an der ich schon länger überlege. (...) Bei mir ist es so, ich
151 kann Gebärdensprache fließend. Ähm das heißt, dass viele Klienten erstmal gar nicht so be-
152 greifen, dass ich hörend bin. Also, ich stelle mich natürlich vor. Ähm und insofern ist das
153 nicht so dramatisch. Es kommt ganz selten vor, dass ähm Klienten sich wünschen: „Ich hätte
154 gerne eine hörende Person.“ oder: „Ich hätte gern eine gehörlose Person.“ Ähm und da die
155 Klienten das nicht im Vorfeld entscheiden, sondern wir entscheiden, wer den Fall übernimmt,
156 ähm nehmen sie auch das, was sie bekommen. Ob jetzt ein paar Abbrüche des Beratungspro-
157 zesses daran gelegen haben, dass ich hörend bin oder dass meine Kollegin gehörlos ist, das
158 kann ich dir nicht sagen, das weiß ich nicht. Ich hab´ aber die Erfahrung gemacht, dass wenn
159 die Menschen merken, dass ich sie verstehe und sie mich verstehen und zwar jetzt auf rein
160 sprachlicher Ebene, dass es dann ähm okey ist. Und dass sie auch ähm Geduld haben, wenn
161 wir uns auf menschlicher Ebene verstehen, wenn es sprachlich nicht so einwandfrei ist. Ja.
162 Und ähm um da noch einen Vergleich zu bringen, manchmal habe ich auch mit hörenden Kli-
163 enten gearbeitet ähm und da verstehen wir uns auch nicht unbedingt immer auf Anhieb, ja,
164 und wenn ich da nachfrage, ist es auch kein Problem, obwohl wir ja dieselbe Sprache spre-
165 chen vermeintlich, kommt es da zu Missverständnissen, wie halt überall in Kommunikation.
166 Und ich habe das nicht erlebt in der Beratung, dass jemand gesagt hat: „Uah, wie, verstehst du
167 nicht, oder was?“ Nie, wirklich nicht. Also insofern würde ich gerne sagen nein, es ist ihnen
168 egal, aber ich weiß es nicht so genau. (lacht)

169

170 I: Hm (zustimmend), okey, danke. Und ähm gibt es etwas, was für die Beratungsbeziehung
171 mit gehörlosen Klienten charakteristisch ist? Was die Rollen angeht oder Erwartungen, mit
172 denen die Klienten in die Beziehung kommen?

173

174 B: Ja. Also oft sind die Erwartungen, dass wir Problemlöser sind. Ähm dass wir ähm alle Be-
175 reiche lösen für sie ähm und dass man von uns halt sozusagen Rezepte bekommt. Das ist nicht
176 bei allen Gehörlosen so, das muss ich auch nochmal deutlich sagen, das ist jetzt eine Pauscha-
177 lisierung, ähm aber häufig kommt es schon vor, dass zwei Plastiktüten mitgebracht werden
178 und es wird erstmal sortiert, wo gehört was hin. Und da dann manchmal auch bisschen so Ent-
179 täuschungen sich breitmachen wie: „Du hilfst mir nicht beim Wohnungssuchen?“ oder ähm:
180 „Das Schreiben vom Sozialamt beantwortest du mir nicht?“ Ähm, so. Aber da kann man dann

181 glücklicherweise/ In München haben wir den großen Vorteil, dass wir hier ganz gut aufge-
182 stellt sind, was die Beratung für Gehörlose angeht und da haben wir einfach Menschen, an die
183 wir verweisen können, ja. Das ist nicht so, dass wir sagen: „Gut, es gibt eine Außensprech-
184 stunde in vier Wochen, da musst du jetzt einen Termin machen und vielleicht bist du in acht
185 Wochen dran.“ Ähm so ist es ja nicht. Und da sind wir einfach im großen Vorteil, dass wir da
186 noch mit gutem Gewissen sagen können: „Das ist nicht hier, wir bearbeiten andere Themen.
187 Dafür sind wir zuständig und für die anderen Themen sind die anderen zuständig.“

188

189 I: Hm (zustimmend), danke schön. Und kannst du vielleicht etwas zur Machtverteilung oder
190 zur Hierarchie in der Beratungsbeziehung sagen?

191

192 B: (seufzt) Also eine sozial erwünschte Antwort ist, wir arbeiten durchgehend auf Augen/ und
193 unsere Haltung ist auch/ Wir sind systemisch ausgebildet, drei von vieren in unserem Team,
194 und wir arbeiten ganz klar nach der Haltung ähm, der Klient ist sein eigener Experte und wir
195 sind nur dafür da ähm, die Ressourcen und die Möglichkeiten und die Antworten, die er schon
196 in sich hat, herauszuarbeiten. Da sind wir unterstützend dabei. So, das ist unsere Haltung. Der
197 Anspruch der Klienten ist manchmal anders. „Was soll ich machen? Sagen Sie mir, was ich
198 machen soll!“ Ja, ganz oft in der Ambivalenzberatung, die wir machen. Und dann zum
199 Schluss doch die Frage kommt: „Und was mach´ ich jetzt?“ So. Also da, dieses Gefühl von
200 „ich kann es doch nicht entscheiden“. Und da hab´ ich manchmal das Gefühl, es kommt schon
201 daher, dass viel erlernt ist, Hörende entscheiden für mich, ähm andere entscheiden für mich,
202 ähm Psychologen, ja, die sind dann auch/ Die Psychologen entscheiden für mich, die wissen
203 einfach mehr als ich und darum ist es wichtig, dass sie mir sagen, was ich tun soll. Diese Kli-
204 enten gibt es und da ist eine Machtverteilung ähm, die deutlich wird in der Beratung und von
205 der ich auch meine, dass man aufmerksam sein muss, da in die Falle nicht reinzutappen, ja?
206 Also ich spreche da jetzt von mir, da muss ich schon aufpassen, nicht einfach zu sagen: „Ja,
207 genau und jetzt so!“ Das ist nicht meine Aufgabe, auch wenn der Wunsch an mich rangetra-
208 gen wird. Ähm dann wieder mit Bildern zu arbeiten, mit Beispielen zu arbeiten, gegenzufra-
209 gen, um diese Machtgabe wieder zurückzugeben und die Menschen wieder zu ermächtigen,
210 ihre Lösung selber zu finden.

211

212 I: Ja, das verstehe ich. Und ähm fällt es dir immer leicht, neutral und unparteilich zu bleiben?
213 Ich weiß, dass es eine heikle Frage sein kann. Natürlich muss man unparteilich und neutral
214 sein in der Beratung, ja? Aber vielleicht gibt es manchmal ähm Fälle, wo es einem schwer-
215 fällt.

216

217 B: Also, die gibt es auf jedem Fall. Ich sitze hier ja auch als X und nicht nur als Beraterin.
218 Ähm so, darum arbeiten wir/ Mit Paaren arbeiten wir möglichst zu zweit, ja? Und das ist sehr,
219 sehr spannend zu sehen, wie die Dynamik des Paares sozusagen/ oder das Thema des Paares
220 sich auf uns auch überträgt. Teilweise ganz klar nach einer Beratung in der Reflexion so:
221 „Uah, die Frau, uh?“ und dann meine Kollegin sagt: „Ne, der Mann!“ und ich so: „Nein, den
222 Mann verstehe ich!“ „Nein, die Frau!“ Also, ja? Dass es da so ´nen leichteren Zugang gibt zu
223 einem den jeweiligen/ Und das wird einfach mit Supervision, mit Intervision, mit Reflexion/
224 Über die Gespräche dahinkommt zu begreifen, okey, welche Dynamik wird uns auch/ oder
225 nehmen wir an, die eigentlich in das Paar gehört und nicht zu uns, ja? Und damit zu arbeiten.
226 Aber selbstverständlich sind wir Menschen und es gibt auch nachdem, wenn ich sage, das
227 geht mit meinen Werten überhaupt nicht überein, ähm was da berichtet wird oder wie sich
228 verhalten wird oder welche Ideen da gesponnen werden und da eine Haltung zu finden, zu sa-
229 gen: „Okey, ich sehe das anders.“ und dann zu entscheiden, ist es notwendig für den Bera-
230 tungsprozess und für die Beziehungsarbeit, dass ich das deutlich mache oder ist das jetzt so
231 privat meins, dass ich sage, das hat hier in diesem Kontext nichts zu suchen, ja? Es kommt
232 auch darauf an, welches Thema das ist.

233

234 I: Und jetzt würde ich vielleicht ganz konkret fragen. Aber kann das möglich sein, dass man
235 bisschen manchmal dazu neigt, den Gehörlosen zu helfen? Wenn man schon weiß, wie viel
236 Unrecht oder Diskriminierung ihnen sowieso schon immer passiert? Oder ist das nicht das
237 Thema?

238

239 B: Muss ich kurz überlegen. (6) Ich sag´s mal so, wenn wir/ wenn ich jetzt, ja? Ganz persön-
240 lich, wenn ich mit ´nem Jugendamt zu tun habe, ähm das von Gehörlosigkeit keine Ahnung
241 hat/ Also das diese Eltern da hat und immer denkt „uah“. So. Ja, und das wird mir auch immer
242 widerspiegelt am Telefon, dann werde ich zur Anwältin, weil das ist dann schon meine Auf-
243 gabe, meiner Meinung nach, kulturell da die Defizite auf der hörenden Seite einfach

244 auszugleichen und zu sagen: „Uh, ja, kann ich verstehen, aber so und so und meine Erfahrung
245 ist das und das.“ Ja? Also das merke ich schon. Ähm und ich bin sicherlich auch (..) bereiter
246 mal ´ne (..) Adresse rauszusuchen oder mal schnell ein Telefonat zu führen, ähm vielleicht
247 auch zu unterstützen, ´ne Therapie zu finden und so, ähm als das die hörenden Kollegen
248 bei hörenden Klienten sind. Ich kann dir eine Anekdote erzählen, die ich als/ (lacht) Ein hö-
249 render Berater am Telefon, der ein hörbehindertes Kind hat und dem hab´ ich quasi die Ad-
250 resse rausgesucht, Telefonnummer, Ansprechpartnerin, Öffnungszeiten, bla, bla, klar und das
251 habe ich für ihn alles so gemacht und er so: „Uah, das ist hier jetzt also die Rundumversor-
252 gung!“ So. Und da hab´ ich gemerkt, ähm das ist zu viel, ja? Hörende brauchen das nicht und
253 möchten das auch vielleicht gar nicht. Und ähm bei Gehörlosen ist es eher so, wenn die einen
254 Zettel in die Hand kriegen und es steht drauf, da und da muss ich ´ne E-Mail hinschicken,
255 dass sie dann ähm, ja, dankbar sind. Und froh. Dass sie sich nicht selber kümmern müssen.
256 Aber es gibt auch viele Klienten und Klientinnen von mir ähm, da habe ich das große Ver-
257 trauen, wenn ich ihnen sage oder wenn herausgearbeitet worden ist, das wäre gut, sich da und
258 da nochmal ´ne Hilfe zu holen oder da und da nachzufragen, dass sie das auch gut, gut, gut
259 ohne meine Hilfe hinkriegen. Also das, ja, ist sehr unterschiedlich, aber ja, bei dem Vater ist
260 es mir so aufgefallen, dass ich eventuell noch mehr mache als üblich. (lacht)

261

262 I: Hm (zustimmend), ja, danke. Danke für die Ehrlichkeit. Und ähm gibt es etwas, was ähm
263 für den Aufbau und für die Aufrechterhaltung der Beratungsbeziehung besonders hilfreich ist?
264 Mit den gehörlosen Klienten?

265

266 B: Ja. Finde ich schon. Also zwischendurch eine E-Mail zu schreiben, vielleicht auch bei be-
267 stimmten Klienten mal an einen Termin erinnern, das würden hörende Kolleginnen auch nicht
268 machen. Ähm, so. Und ein bisschen ähm Smalltalk einbringen und ich glaube, was ich auch
269 mache, um die Beziehung zu fördern, ist tatsächlich auch von mir ein bisschen zu erzählen.
270 Wohldosiert, aber ähm, wenn Eltern vor mir sitzen, zu sagen: „Ja, ich bin ja auch dreifache
271 Mutter und was meinen Sie, was bei mir abgeht?“ Ja? Also: „Kommen sie bloß nicht zu mir
272 nach Hause. Immer nur das tun, was ich sage, nicht das tun, was ich mache.“ So. Also, solche
273 Dinge. Und ich glaube, dass/ Ich muss zusagen, dass viel Beratung mit Hörenden habe ich
274 nicht gemacht, insofern kann ich den Vergleich auch nicht geben, aber ich habe das Gefühl,
275 dass das total wertvoll ist. Also dieses ähm anbieten, okey, du gibst mir ganz viel von dir und

276 ich gebe dir ein bisschen von mir. Und dass das dann einfach zur Kultur der Gehörlosen, näm-
277 lich dass man Informationen teilt, dass man kollektivistisch unterwegs ist, einfach passt, ja?
278 Und das natürlich in Maßen. Also, mich nicht nackig machen, ja, nicht dass du das falsch ver-
279 stehst, ja? Oder eben auch, wie es im Beraterischen auch so ist, dass: „Meine Freundin hat mir
280 erzählt, dass/“ oder: „In einer Familie, da ist es so und so.“ Ja? Also, solche Sachen. Ein
281 scheinbar Privates reinbringen, auch wenn es, ja, ein erfundenes Beispiel ist, aber wenn es da
282 passt, da habe ich schon das Gefühl, dass es für Gehörlose ganz, ganz wichtig ist, so ´nen
283 Bonding zu kriegen. Ja. Und ich glaube, was auch gut ist, wenn man sich ab und zu, nicht zu
284 viel, also ich als Hörende, nicht/ ab und zu mal auf gehörlosen Veranstaltungen blicken lässt.
285 Also gar nicht, dass man dann so: „Hallo, Frau Müller, schön Sie zu sehen. Na, wie war es
286 denn nach dem letzten Beratungsgespräch?“ Never ever. Aber dass sie sehen, aha, die X ist
287 auch bei den bestimmten Dingen auch dabei. Ja.

288

289 I: Ja. Danke. Und gibt es auch ähm spezielle oder, ja, spezielle Gesprächs/ Techniken der Ge-
290 sprächsführung oder Beratungsmethoden, die sich besonders eignen für die Arbeit mit Gehör-
291 losen?

292

293 B: Ja, finde ich schon. Ähm Visualisierung ist eins. Mit Moderationskarten arbeiten, ähm mit
294 Kreisen arbeiten, wer steht wo und wenn es um Familien geht, die getrennt leben, ähm wo
295 steht das Kind, wie auch immer. Dann arbeiten wir mit Schleichtieren und nach Eichinger mit
296 diesen Anteilen der Kinder. Ähm da arbeiten wir viel mit und ich kann nur sagen hervorra-
297 gend, ähm wie das bei den Klienten ankommt. Also auch wirkliche Aha-Erlebnisse ähm, die
298 ich sehr, sehr, sehr gut finde. Dann Fragetechniken, ähm offene Fragen, zu versuchen nachzu-
299 fragen, habe ich das richtig verstanden, weil mein Eindruck doch häufig ist, dass das Gehör-
300 lose nicht so kennen, dass jemand nachfragt: „Habe ich das richtig verstanden?“ „Habe ich
301 Sie richtig verstanden, ist das das, was Sie mir sagen wollten?“ Ähm und dass das ganz viel
302 macht, ja? Das dauert dann auch, ne? Dat dürt, wie wir Norddeutsche sagen, aber ähm da
303 kommt viel bei rum. So. Und ähm was sich auch bewährt hat, ist im Erstgespräch erstmal er-
304 zählen zu lassen. Und dann aufzuschreiben, okey, welche Themenbereiche habe ich wahrge-
305 nommen. Und dann entscheiden zu lassen, okey und mit was fangen wir an? Also, na? Weil
306 unsere Erfahrung ist schon, dass es sich so ausfleddert manchmal, da kommen sie vom Hölz-
307 chen aufs Stöckchen und ich lasse mich auch gerne mitreinziehen. Will mich gar nicht ähm

308 (...) in Abrede stellen, aber sonst immer wieder sagen zu können: „Okey und wir kommen jetzt
309 hier zurück, weil das war die Fragestellung von heute. Ja? Die anderen Sachen sind nicht weg,
310 die besprechen wir ein anderes Mal, aber heute wollten Sie mit mir/ oder hat sich das geän-
311 dert?“ Also, so, na, immer wieder zu zeigen, okey, wir haben ein Ziel. Und das ähm, dafür ist
312 Visualisierung der Themen un/ also, ich würd´ immer sagen, das muss sein, sonst pooh! Ex-
313 plodiert es irgendwann, ja? Also Visualisierung, ähm (...) Whiteboard, ähm Zahlenstränge,
314 Fragetechniken, manchmal auch mit ´nem leeren Stuhl zu arbeiten, also tatsächlich zu gucken,
315 okey, wenn jemand alleine kommt und es geht um jemanden anderen oder um einfach ein
316 Problem, das wird so externalisiert. Aber es sozusagen gut vorbereiten. Also das ist nicht so
317 leicht, ja? Also da kommt manchmal wie: „Mein Sohn ist doch gar nicht hier, was/ warum
318 soll ich sagen, was er sagt? Der ist doch gar nicht da!“ So. Und da das gut vorzubereiten, dann
319 funktioniert es auch gut. Also diese Empathie zu fördern, einfach ein Gespür dafür zu bekom-
320 men, was könnte der andere fühlen und denken. Das ist ähm eine große Aufgabe in der Bera-
321 tung. Immer wieder. (...) War das die Antwort auf deine Frage?

322

323 I: Ja, ja, war. Auf jeden Fall. Auf jeden Fall. Danke. Und ähm, also es ist schon offensichtlich,
324 dass es beim Zugang zu Informationen viele Barrieren gibt. Ähm oft fehlen Gebärdensprach-
325 dolmetscher oder Untertitel im Fernsehen und so weiter. Also es ist für die Gehörlosen nicht
326 so einfach, an Informationen zu kommen. Merkst du das Mal in dem Beratungsprozess? Dass
327 ihnen Informationen fehlen?

328

329 B: Ja. Ja. Und das/ Also, wir nennen das Psychoedukation, ähm die wir ganz, ganz, ganz viel
330 betreiben, ja? Einfach zu sagen, da geht´s schon los mit, wie ist die Gesetzeslage, ja? Gewalt
331 in der Erziehung zum Beispiel. Da auch zu sagen, ja, auch der Klaps auf den Popo ist nicht
332 erlaubt, das Gesetz sagt niente, macht das nicht, ja? Sowas. „Aha, aha, okey, okey.“ Oder ähm
333 Entwicklungsgeschichten, von denen ich jetzt sagen würde, das ähm kriegen hörende Eltern
334 am Spielplatz nebenbei mit, ja? Im Vergleich mit/ Im kurzen Gespräch. Das fehlt an manchen
335 Stellen. Oder Verständnis davon, was bedeutet Adoption oder was bedeutet ähm Scheidung
336 für mich oder ähm, ja? Dass es so ein Schuld/ Wer Schuld hat an der Trennung, dass es nicht
337 mehr relevant ist in Deutschland, ja? Oder dass ähm Väter ähm genauso Rechte haben ihre
338 Kinder zu sehen und zur Not es auch anklagen können, genau wie Großeltern ähm, wie die
339 Mütter. Also das merke ich schon, dass da an manchen spezifischen Punkten ähm

340 Informationen fehlen und da bin ich mir aber nicht ganz sicher, ob es nicht bei vielen Hören-
341 den, auch hörenden Migranten auch so wäre. Also, ob es wirklich explizit was mit Gehörlo-
342 sigkeit zu tun hat, bin ich mir gar nicht sicher. Sondern einfach, dass Leute sich damit nicht
343 beschäftigen müssen, bis es passiert.

344

345 I: Hm (zustimmend), das ist klar.

346

347 B: Ansonsten hast du recht, viele Sachen ähm, was ihnen zusteht, was wie geregelt ist in
348 Deutschland oder was möglich ist an Hilfeleistungen, was ihnen auch zusteht, ähm da merke
349 ich schon, dass da Informationen fehlen, aber das, glaube ich, merken die in der Schwanger-
350 schäftsberatung, ich zeig´ nach oben, weil die im vierten Stock sitzen, ähm nochmal mehr. Ja?
351 Die machen ganz viel so Elterngeldberatung, Erste-Hilfe-Ausstattungsberatung und so weiter.
352 Da, glaube ich, merken die noch mehr, was fehlt an so ein Gefühl von „das steht mir zu.“

353

354 I: Hm (zustimmend), gut. Und jetzt möchte ich ein bisschen allgemein auf das Beratungsange-
355 bot in Bayern eingehen. Wie bewertest du das hinsichtlich der Quantität und auch Qualität? In
356 Bayern das Beratungsangebot für Gehörlose?

357

358 B: In ganz Bayern?

359

360 I: Hm (zustimmend).

361

362 B: Also, wie gesagt, ich finde, dass wir in München ganz gut aufgestellt sind. Ähm (4), ja,
363 und da gibt´s qualitative Unterschiede, das denke ich schon ähm, meiner Meinung nach, aber
364 das ist gut verteilt. Und jeder so wie er ist, hat seine Berechtigung und seine hilfreichen Sei-
365 ten. Ja. Also das denke ich schon. Bei uns hier in der Beratungsstelle fehlt zum Beispiel ein
366 Mann, ja? Da würde ich sagen, die Qualität leidet darunter. Dass es keinen Mann gibt. Finde
367 ich. Ähm (...) bei anderen Beratungsstellen leidet es, meiner Meinung nach daran/ am Mangel
368 der DGS-Kompetenzen und der Einsicht dazu, dass man auch gerne mit Dolmetschern arbei-
369 ten darf. Und dass das einem nicht irgendwie/ negativ bewertet, sondern dass es sogar auch

370 ein Positivum sein kann, wenn man sagt: „Ja, das reicht nicht für diese Art von Gesprächen
371 und deswegen benutze ich Dolmetscher.“ So. Ich denke, Nürnberg ist auch gut aufgestellt, ja?
372 Da gibt es eine Ehe- und Familienlebensberatung, da gibt´s große Soziale Beratung an unter-
373 schiedlichen Stellen. Ähm die haben keine Erziehungsberatung, keine klassische. Die haben
374 SPFH auch, also was hier AEH ist, ähm das haben sie auch. Nürnberg ist ja auch gut aufge-
375 stellt. Ich denke, eher die Standorte an den Schulen, den geht es nicht so schlecht, ja? Würz-
376 burg, Bamberg. Also da gibt es Frühförderung, da gibt es ähm Begleitung. Auf dem Land
377 geht es anders aus und da finde ich, ist es nicht so toll. Also Oberbayern ist mit BLWG ähm
378 gut aufgestellt, denke ich, die haben Außenberatungsstellen und so weiter, aber das ist so ein
379 bisschen, was ich vorher so ein bisschen lästerlich meinte, so in vier Wochen gibt´s ´ne
380 Stunde, da musst du dich anmelden. Die machen das wöchentlich, ist mir schon bewusst, ich
381 hab´ das überspitzt formuliert vorhin. Ähm, aber da ist nicht so/ also das Land ist schon, so
382 wie bei vielem nicht gut versorgt, finde ich. Und gerade die Erziehungsberatung, finde ich,
383 fehlt. Die spezielle Erziehungsberatung für Hörende gibt es ja immer und es gibt Erziehungs-
384 beratungsstellen, die sind sehr bereit mit Gebärdensprachdolmetscherin zu arbeiten, aber viele
385 nicht.

386

387 I: Das heißt, allgemeine Beratungsstellen für Hörende, die bereit wären mit einem DGS-Dol-
388 metscher zu arbeiten, gibt´s nicht immer?

389

390 B: Genau. Nein. Hm (verneinend). (..) Nein, leider nicht. Und was ich dazu sagen muss, na
391 klar/ (...) Andere Leute sagen, na klar, nicht auf ´nem hohen Niveau/ Ich finde das nicht ähm/
392 Was wir halt merken ist, dass die Leute zu uns kommen mit mannigfaltigen Problemlagen, ja?
393 Also von Alkoholsucht, zur klassischen Erziehungsarbeit, zur Krisenarbeit, was EPFL-Arbeit
394 ist, zur ähm Gewalt und so weiter. Und wir sind weder für Alkohol noch für Gewalt speziali-
395 siert, ja? Das muss man einfach so sagen. Aber im hörenden Bereich gibt es spezialisierte Be-
396 ratungsstellen für all diese Dinge. Und das macht Sinn. Das hat sich nämlich so entwickelt,
397 weil irgendjemand Mal gedacht hat, ouha, für Mädchen, die Gewalt erfahren haben, brauchen
398 wir etwas Spezielles, für Männer, die gewalttätig sind oder Gewalt erfahren haben, brauchen
399 wir was Spezielles. Wir brauchen spezielle Anlaufpunkte für Queere, für Transgender und so
400 weiter. Das macht Sinn. Wenn es da Fachleute gibt, die genau das kennen, ja? Und ähm, die
401 landen alle bei uns, ja? Wo hörbehindert drauf steht/ Die gehen ins X und die sind gut

402 aufgehoben. Wir versuchen sie weiter zu vermitteln, soweit es geht, aber ich merke da persön-
403 lich, ich persönlich komme da auf meine beraterischen Grenzen. Weil ich da/ Da hab´ ich
404 wirklich nicht die Fachexpertise, die hier nötig wäre. Und auch nicht die Infrastruktur wie
405 Gruppenangebote und so weiter, die sinnvoll sind und hilfreich sind, um das zu lösen. (..) Da
406 merke ich, ja, da kann ich mich jedes Mal in Rage reden, weil es mich ärgert. (lacht) Weil ei-
407 nige/ und es wird besser durch die Inklusion und dadurch, dass es uns gibt, das muss ich
408 schon sagen. Ähm kommen ganz viele Kooperationsanfragen, dass Fachleute, die Stunden für
409 inklusive Beratung in ihren Spezialgebieten zugeschlagen bekommen haben, eben zu uns
410 kommen und fragen: „Okey, wie könnte die Zusammenarbeit aussehen, was ist spezifisch“/
411 so, wie du fragst/ „an der Arbeit mit gehörlosen und hörbehinderten Menschen allgemein, was
412 müssen wir wissen, wie müssen wir uns ausstatten, damit das gut gehen kann?“ Und das ist
413 super. Aber leider ist es nicht überall so. Aber da sind wir in München schon, glaube ich, in
414 den letzten vier Jahren, die ich jetzt so beurteilen kann, ´nen großen Schritt weitergekommen,
415 aber noch lange nicht am Ende, meiner Meinung nach.

416

417 I: Gut, danke schön. Und kannst du vielleicht noch zum Schluss ein paar so/ die Hauptsachen
418 sagen, die eine optimale Beratung für Gehörlose erfüllen muss? Was muss unbedingt berück-
419 sichtigt werden?

420

421 B: Was unbedingt berücksichtigt werden muss ist, ähm (..) dass die sprachliche Absicherung
422 da ist, dass die Leute sich hier in der Beratung sprachlich sicher fühlen. Dass es Arbeiten auf
423 Augenhöhe ist und die Machtverteilung nicht in dem Maße deutlich wird, sondern zurückge-
424 geben wird. „Du bist mächtig. Du/ Ich helfe dir, dich zu ermächtigen.“ So. Was wichtig ist, ist
425 dass die Klienten sich möglichst nicht begegnen auf dem Flur. Dass es keinen Wartebereich
426 gibt, wo die Menschen sich hinsetzen und erstmal zu ratschen anfangen. Es muss nämlich in
427 dieser kleinen Gesellschaft einfach die Schweigepflicht sowas von hochgehalten werden, ähm
428 dass auch solche Dinge einfach berücksichtigt werden müssen. Meiner Meinung nach müssen
429 die Klienten die Sicherheit haben, nicht/ also, dass sie hierherkommen und nicht drei Leute
430 begegnen, die dann wissen, dass sie hierherkommen. (...) Räumliche Ausstattung. Habe ich
431 schon gesagt. Helle Räume, ähm dass die Akustik so ist, dass sich alle wohlfühlen. Dolmet-
432 schereinsatz, wenn es Not tut. Unbedingt. Gute, vorbereitete Dolmetschereinsätze. Ähm ich
433 finde gut und wichtig, wenn Hörende und Gehörlose gemeinsam beraten, also wenn der

434 Beraterstamm nicht nur Hörbehinderte sind und nicht nur Hörende sind, auch wenn sie gebär-
435 densprachkompetent sind, sondern dass alle Facetten ähm der Hörbehinderung von hörend bis
436 taub auch anwesend sind in der Beratung. Genau. Und insofern wäre toll, wenn Männer dabei
437 wären. Ich glaube, das würde vielen jungen Männern ähm zwischen fünfundzwanzig und
438 fünfundvierzig nochmal mehr die Möglichkeit geben, Beratung in Anspruch zu nehmen.

439

440 I: Hm (zustimmend), danke schön. Gibt es vielleicht noch etwas, was ich nicht gefragt habe,
441 was aber trotzdem noch wichtig ist? Allgemein jetzt? Zu allen Themen?

442

443 B: (...) Würde mir jetzt nichts einfallen.

444

445 I: Okey, danke schön. Vielen Dank. Ja, zum Schluss möchte ich bitte noch fragen, wie lange
446 du schon als Beraterin für Gehörlose arbeitest?

447

448 B: Seit gut vier Jahren.

449

450 I: Vier Jahre, okey. Ja, danke schön. Also, von meiner Seite, das war es von den Fragen her.
451 War sehr informationsreich. Vielen Dank, da habe ich sehr viel erfahren.

452

453 B: Ja? Gut.

454

455 I: Du hast mir sehr geholfen.

456

457 B: Freut mich. Ich wünsche dir also noch ganz viel Erfolg beim Schreiben.

458

459 I: Danke schön. Ich wünsche dir heute noch einen schönen Tag und frohe Weihnachten. Bald
460 sind ja die Weihnachtstage da.

461

462 B: (lacht) Danke, wünsche ich dir auch. Bis zum nächsten Mal.

463

464 I: Bis zum nächsten Mal. Tschüss.

465

466 B: Tschüss

.

Anhang 8

Transkript Interview H2 (hörende Beraterin)

1 I: Gut, jetzt läuft es. Also, die erste Frage bitte ist, welche Kontaktformen werden für die Be-
2 ratung genutzt? Ich meine eher persönliches Treffen in der Beratungsstelle oder Videoanrufe
3 oder trefft ihr euch an einem anderen Ort?

4

5 B: Hm (zustimmend). Also, wir sind/ Bei Gehörlosen das Typische ist, dass sie zu uns kom-
6 men. Das sind persönliche Termine. Ähm, jetzt hast du mich vorher gebeten, dass ich die Vor-
7 Corona-Zeit in Fokus nehme, also Vor-Corona-Zeit ähm, da wurden die Termine schriftlich
8 mit uns vereinbart, aber wir haben auch zweimal der Woche offene Beratungszeiten. Das sind
9 Zeiten, wo die Klienten ohne Termin spontan zu uns kommen können. Und das sind die per-
10 sönlichen Termine. Ähm, wir haben Vor-Corona-Zeit auch ähm online Termine, also Online-
11 Beratung angeboten, die wurde auch genutzt, aber die ersten Beratungstermine finden immer
12 persönlich statt.

13

14 I: Hm (zustimmend), danke schön. Und ähm, welche Anforderungen gibt es dann an die Ge-
15 staltung von dem Raum, an dem die Beratung stattfindet? Ich meine, was die Lichtverhält-
16 nisse angeht oder die Sitzposition. Was muss da berücksichtigt werden?

17

18 B: Hm (zustimmend), also bei uns ist es so, wir haben eine Lichtanlage im X, das heißt ähm,
19 wenn die Tür unten geschlossen ist, wird geklingelt und dann kommt bei mir auch eine Licht-
20 anlage. Das heißt, ich weiß schon, da kommt jemand. Und die ist verbunden im Korridor mit
21 anderen Beratungsstellen, das heißt, da wissen die Kolleginnen auch, da ist gerade jemand vor
22 der Tür. An dem Raum selbst sind die Lichtverhältnisse natürlich sehr wichtig. Also, dass ich
23 nicht im Gegenlicht sitze, dass man mich gut sieht ähm, dann ähm, ja, was ist noch wichtig...
24 Ähm, wir brauchen bisschen Platz immer. Das ist bei der Sozialberatung so, dass wir/ Also
25 ich weiß nicht, welche Unterlagen die Klienten bringen und ich möchte sie auch von meinen
26 Unterlagen trennen. Also wir haben auch quasi einen Zwischentisch, wo wir einfach strikt teil-
27 len können, das sind die Unterlagen vom Klienten, die kommen manchmal auch mit vielen

28 Briefen auf mich zu und ähm, dass ich einfach immer dem Klienten klar zeige, das sind deren
29 Unterlagen, das sind meine Unterlagen. Und wenn ich irgendwie Unterlagen vom Klienten
30 sehe oder bearbeiten soll, dass ich sie auch kopiere. Und das heißt, ich nehme nie Originale
31 von dem Klienten, auch wenn die mir gerne angeboten werden. Das ist quasi diese Aufgabe,
32 die abgegeben wird von dem Klienten an mich, dass ich immer bei den Originalen von dem
33 Klienten bleibe. Also braucht man auch einen guten Drucker irgendwo in der Nähe. (lacht)

34

35 I: Danke. Und was hältst du von dem Einsatz von einem Gebärdensprachdolmetscher bei der
36 Beratung? Könnte das die Beratungssituation beeinflussen, verändern, wenn ein Dolmetscher
37 dabei wäre?

38

39 B: Also ich finde, das ist bei Gehörlosen immer so, wenn der Dolmetscher da ist, dass die Be-
40 ratung irgendwie in einer Art und Weise beeinflusst ist. Ich bin der Meinung natürlich eine
41 direkte Beratung, also wo der ähm Berater selbst gehörlos ist oder hörend mit Gebärden-
42 sprachkompetenz, ähm immer die beste Lösung ist. Also die direkte Kommunikation. Natür-
43 lich, wenn es nicht möglich ist, werden die Gebärdensprachdolmetscher zugezogen. Das ähm
44 verändert immer ein bisschen die Situation. Ob es negativ oder positiv verändert, das ist
45 schwierig zu sagen. Aber meiner Meinung nach, es muss im Bereich von Beratung speziell
46 für Gehörlose, egal ob das jetzt die Sozialberatung oder ähm psychologische Beratung ist,
47 ähm die Gebärdensprachkompetenz die Voraussetzung sein.

48

49 I: Und wie verändert sich dann die Situation, wenn der Dolmetscher dabei ist?

50

51 B: Das ist für mich ein bisschen schwierig es zu beurteilen, weil ich auch mit Klienten ge-
52 bärde. Aber die Situation, die ich auch gesehen habe, ist, dass es ähm eine Art Distanz immer
53 bleibt. Ähm nach meiner Einschätzung, natürlich abhängig in welchem Bereich findet die Be-
54 ratung gerade statt, ähm es entstehen kleine Pausen, weil der Dolmetscher auch vermittelt
55 oder voict. Und es entsteht bei dem Klienten auch kleine/ Ja, kleiner Abstand, kleine/ Ja, ab-
56 hängig von Situation, aber es könnte manchmal wahrscheinlich leichter sein dem Gehörlosen,
57 wenn er direkt dem Berater vermitteln könnte.

58

59 I: Ja, das verstehe ich. Und welche Kommunikationsform bevorzugen die Klienten? Also ist
60 es nur Gebärdensprache oder nutzen sie lieber manchmal LBG oder schriftliches Deutsch?

61

62 B: Hm (nachdenkend). Also es ist in meiner Sozialberatung sehr unterschiedlich. Es hängt
63 nach meiner Einschätzung auch von dem Hintergrund ab, was der Gehörlose einbringt. Also
64 ist es eine ältere Person, die vielleicht in Hörendenwelt aufgewachsen ist. Manchmal, wenn
65 die Klienten wissen, dass ich hörend bin, fangen sie an zu mir zu sprechen und dann entsteht
66 eine Mischkommunikation zwischen Zeichen und Sprechen. Ähm da wir aber, also in meiner
67 Beratung hauptsächlich Gebärdensprache benutzen, gebärden wir meistens. Es wird selten
68 von der Seite der Gehörlosen, dass wir LBG machen. Also es hängt sehr viel von dem Hinter-
69 grund ab, was die Person mitbringt. Und da muss ich mich als Beraterin immer an die Situa-
70 tion anpassen. Also, wenn mehr LBG gefordert wird, dann versuche ich mehr LBG zu ma-
71 chen, auch wenn es manchmal schwierig ist. Ähm, wenn die Gehörlosen sprechen, mache ich
72 auch manchmal bisschen deutliche Artikulation. Wenn es Migrationshintergründe sind, dann
73 versuche ich die Sprache anzupassen, also mit mehr Gesten und mit mehr Internationalen Ge-
74 bärden vielleicht ähm die Kommunikation anzupassen. Ja, also es hängt immer von dem Kli-
75 enten ab, in welcher Sprache er gerne kommuniziert.

76

77 I: Und kannst du es vielleicht ein bisschen verallgemeinern? Also, wer bevorzugt die DGS
78 und wer zum Beispiel LBG oder Deutsch oder eine andere Form? Gibt es da was Typisches?
79 Oder ich weiß nicht, die Jüngeren machen lieber etwas, die Älteren lieber etwas anderes oder
80 kann man es gar nicht so verallgemeinern?

81

82 B: Also nach meiner Einsicht ist es schon so, dass die älteren Gehörlosen mehr LBG oder
83 mehr/ ja, zu den Gebärden auch sprechen. Das kann man vielleicht so verallgemeinern. Ähm,
84 aber es hängt sehr viel vom Familienumfeld ab. Also, ob Gehörlose wirklich auch in gehörlo-
85 sen Familien aufgewachsen sind, wo gehörlose Eltern auch schon waren, da ist das Selbstbe-
86 wusstsein ganz anders und eine Selbstverständlichkeit, Gebärdensprache zu benutzen als viel-
87 leicht bei jemanden, der in Hörendenwelt mehr aufgewachsen ist oder eher eine hörende
88 Schule besucht hat. Aber so ganz allgemein/ Bei einem ist es so, bei dem anderen ist es so. Es
89 ist schwierig zu sagen. Es ist eigentlich sehr individuell.

90

91 I: Ja. Und wie bewertest du die Gebärdensprachkompetenz der Klienten? Also vielleicht kann
92 man es wieder auch nicht verallgemeinern, aber gibt es manchmal Probleme beim Verstehen
93 oder bei der Ausdrucksfähigkeit? Wenn es zum Beispiel um abstrakte Begriffe geht oder
94 wenn man wirklich/ oder wenn sie ein bisschen was Kompliziertes erklären oder verstehen
95 sollen? Kann man da vielleicht dazu was sagen oder gibt es generell kaum Verständigungs-
96 probleme?

97

98 B: Also, hm (nachdenkend). Mir ist es gerade sehr schwierig, ich stürze über das Wort bewer-
99 ten der Kommunikation //genau

100

101 I: Ja, das stimmt, ja//

102

103 B: Also mein Ziel ist eigentlich ähm offen für jede Kommunikationsform zu sein. Also natür-
104 lich, ja, es ist die Gebärdensprache, aber ob die ähm Fachbegriffe benutzt werden oder gebär-
105 det werden/ Da geht es mehr eigentlich um das Ziel und die Sprache wird dem Ziel bisschen
106 angepasst. Also, wenn der Klient jetzt mit seinem Wortschatz zu mir kommt und den Wort-
107 schatz auch benutzt und braucht vielleicht gerade mit einem/ Ähm gerade mit einem Brief zu
108 mir kommt und braucht gerade eine Erklärung, wie man etwas beantragt und die Fachbegriffe
109 nicht versteht, dann natürlich ist es meine Aufgabe es ihm zu erklären und umschreiben. Aber,
110 hm (nachdenkend), ich passe die Kommunikation, die Gebärden an meine Klienten und nicht
111 andersrum.

112

113 I: Ja, ja, klar. Du hast vorher gesagt, die Klienten kommen oft mit Formularen oder mit Brie-
114 fen und brauchen Hilfe oder Unterstützung damit. Also Deutschkompetenzen spielen auch
115 eine Rolle, oder?

116

117 B: Ja, genau. Also es ist ähm/ bürokratisches Deutsch ist eigentlich auch den Deutschen
118 manchmal schwer zu verstehen, weil es einfach viele doppel/ doppeldeutige ähm, ja, Bedeu-
119 tung hat. Ähm aber ein großer Teil meiner Arbeit ist zu erklären, was beantragt werden kann,

120 mit welchen Formularen, mit welchen ähm Fragen und ähm/ genau. Das ist der Großteil mei-
121 ner Arbeit, Sachen zu übersetzen von der Schrift in die Gebärdensprache.

122

123 I: Und du hast auch gesagt, es ist deine Aufgabe, deine Kommunikationsform anzupassen.
124 Und wie machst du es dann? Wie gehst du dann mit den Verständigungsproblemen um?
125 Wenn du wirklich siehst, dass es jetzt nicht so reibungslos verläuft, dass es da doch Verständ-
126 digungsschwierigkeiten gibt, was kannst du damit machen?

127

128 B: Hm (zustimmend), also, wenn ich merke, dass ich dem Klienten wirklich nicht verstehe
129 und er versteht mich auch nicht, weil es irgendwie doch an den Gebärden liegt/ Meistens habe
130 ich oder könnte es mir vorstellen bei ähm/ mit starkem Migrationshintergrund. Also Leute,
131 Gehörlose, die einfach ähm jetzt in meine Beratung kommen und die Deutsche Gebärdenspra-
132 che nicht benutzen und wir kommen einfach mit internationalen Zeichen nicht weiter, dann
133 würde ich den Termin einfach ähm stoppen und verlegen und einen tauben Dolmetscher dazu
134 noch nehmen. Also taube Dolmetscher, auch wenn ich jetzt als ähm Beraterin gebärden-
135 sprachkompetent bin, würde ich einfach nochmal an einen tauben Dolmetscher zurückgreifen,
136 der mir/ der noch mehr Gespür für die Sprache hat und noch mehr vielleicht herausfinden
137 könnte. Also das wäre jetzt meine spontane Lösung.

138

139 I: Ja, hm (zustimmend). Und glaubst du, dass der Hörstatus der Beraterin eine Rolle spielt?
140 Ich meine, bevorzugen vielleicht die Klienten eher eine hörende oder eine gehörlose Berate-
141 rin? Oder spielt es überhaupt keine Rolle?

142

143 B: Hm (nachdenkend). Also allgemein zu antworten, kann ich wieder nicht. Ich habe aber
144 schon Erfahrungen gemacht, dass gerne Klienten zu mir kommen, weil ich hörend bin und ei-
145 nen Rat suchen, weil sie einfach auch aufgewachsen sind in einer Welt, wo ähm Hörende an-
146 deren Status haben als Gehörlose. Also, dass die Hörenden immer Recht haben. Und: „Ich
147 hole mir jetzt die Meinung vom Hörenden, weil er bestimmt auch Recht hat.“ Aber ich kenne
148 auch in der Sozialberatung genau die andere Gruppe auch, die dann gerne zu meiner Kollegin
149 gehen, weil sie gehörlos ist. Und dass die Beratung dann direkt und als Peer-Beratung verläuft
150 ähm, weil sie auch die gleichen Erfahrungen mitbringt und die gleichen, ja, Kompetenzen.

151 Und ja, da vertraut man einer Gehörlosen. Also wir sind/ wir haben den Luxus in X, dass wir
152 sowohl hörend sind als auch gehörlos im Team. Also die Frau X ist gehörlos ähm und ähm
153 wir können uns immer dem Klienten auch ein bisschen anpassen. Also, wenn ich in der Bera-
154 tung irgendwie merke, ich werde schon akzeptiert als Hörende, aber das passt einfach nicht,
155 dann können wir uns auch nochmal abwechseln. Also wir können da intern natürlich mit den
156 Schweigepflichtentbindungen nochmal klären, passt vielleicht der Klient besser zu einer ge-
157 hörlosen Beraterin. Oder meine Kollegin, die einen Gehörlosen hat und merkt, da kommt sie
158 manchmal nicht weiter, weil es doch irgendwie von der Erfahrung her das Wort vom Hören-
159 den mehr gehört wird oder gebärdet wird, dann/ Das finde ich schon, dass es beides gibt. So-
160 wohl Leute, die mehr dem Hörenden glauben, auch wenn sie gehörlos sind, und es gibt aber
161 auch eine Gruppe, die sagt: „Ich möchte vom Gehörlosen beraten werden.“

162

163 I: Aber dann ähm spielt es wahrscheinlich schon eine Rolle, dass du hörend bist, für die Bera-
164 tungsbeziehung?

165

166 B: Ja.

167

168 I: Und was/ was ist für die Beziehung typisch? Was zum Beispiel die Rollen oder Machtver-
169 hältnisse oder den Aufbau der Beziehung angeht? Kann man da vielleicht was dazu sagen?

170

171 B: Hm (nachdenkend). (...) Ja, (..) es ist schwierig, weil bei den älteren Klienten fällt mir das
172 schon ganz oft auf, dass/ ja, dass sie diese Beziehung suchen und meine Meinung als Hörende
173 auch wissen wollen. Ähm, aber was meinstest du jetzt konkret nochmal mit der Frage?

174

175 I: Was ist dann für die Beratungsbeziehung typisch? Ich meine, gibt es da bestimmte Muster
176 oder Rollenvorstellungen oder so Macht/ Oder kommen die Gehörlosen mit einer bestimmten
177 Erwartung an dich als Hörende? Oder ist dann der Aufbau der Beziehung besonders schwie-
178 rig, muss man da anders agieren, um das Vertrauen von ihnen zu gewinnen? Oder ist dann die
179 Beziehung vielleicht eher distanziert oder eher vertraulicher? Oder kann man es wieder nicht
180 generalisieren und es ist Mensch vom Mensch abhängig?

181

182 B: Also ich/ ich bin der Meinung, dass es sehr individuell ist und ähm/ Es ist schwierig jetzt
183 pauschal zu sagen, es ist jetzt so und so verhalte ich mich und so erkenne ich den Klienten
184 und würde, um das Vertrauen aufzubauen, so und so agieren. Ähm es ist schwierig es zu be-
185 antworten.

186

187 I: Ja, dann vielleicht gibt es keine Verallgemeinerung.

188

189 B: Ja, es ist/ ich finde eine sehr (..) ja, kompetente ähm gebärdensprach/ ähm, ja, also eine Ge-
190 bärdensprachkompetenz, gutes Gebärdensprachwissen hilft schon sehr viel. Und wenn man
191 natürlich Gehörlose berät und da hat der Hörstatus, also mein Hörstatus jetzt vielleicht nicht
192 so ähm entscheidende Rolle. Also es gibt sowohl auch, dass es eine Rolle spielt, aber wir fo-
193 kussieren/ oder ich fokussiere mich auf die Gebärdensprache und dann/ Vielleicht für manche
194 Klienten würde es, also so ist es, dass sie sagen: „Ich möchte zum hörenden Berater gehen.“
195 oder: „Ich möchte zum Gehörlosen.“ Aber unsere Sprache, die Gebärdensprache als Kommu-
196 nikationsmittel ähm/ Wir fokussieren uns nur auf die Sprache und nicht auf den Hörstatus
197 auch. Also, da ist es/ deswegen ist es schwierig allgemein zu sagen: „die gehen nur zu Hören-
198 den“ oder: „die gehen nur zu Gehörlosen.“ Ich versuche die Sprache in Fokus zu nehmen und
199 darauf aufzubauen.

200

201 I: Hm (zustimmend). Und fällt es dir vielleicht manchmal schwer oder umgekehrt leicht neut-
202 ral zu bleiben und unparteilich zu handeln? So ganz neutral?

203

204 B: Hm (nachdenkend) (...) Also das ist Teil der Beratung Neutralität zu behalten.

205

206 I: Ja, ist, ist, aber trotzdem kann es manchmal schwierig sein, denke ich. In manchen Situatio-
207 nen vielleicht neigt man eher dazu zu helfen oder umgekehrt nicht/ Das ist schwierig denke
208 ich, immer ganz neutral zu bleiben.

209

210 B: Ja, es ist schwierig, aber es erfordert auch die Reflexion und ähm/ und natürlich ist regel-
211 mäßige Supervision, also Austausch noch im Team, aber auch mit einem außenstehenden
212 Psychologen sehr wichtig, um einfach eigene Reflexion nochmal zu verstärken. Also ähm/ ja,
213 es ist ähm von Beratung zu Beratung, vom Klienten zu Klienten sehr unterschiedlich, wie nah
214 mir die Beratung dann auch kommt. Ähm, ja.

215

216 I: Ja, danke. Gibt es ähm besondere Gesprächstechniken oder Beratungsmethoden, die sich als
217 besonders hilfreich erweisen? Bei Gehörlosen?

218

219 B: Hm (nachdenkend). (...) Nö, da fällt mir jetzt gerade, also spontan/ Es gibt bestimmt Tech-
220 niken, die ähm helfen können jetzt speziell bei Gehörlosen. Hm (nachdenkend). (...) Also auf
221 jeden Fall, was bei mir auch wichtig ist, ist sauber/ ähm oder strukturiert den Termin schon
222 zum Beispiel anzubieten, den Beratungstermin. Das heißt, ganz oft ist es bei den Gehörlosen
223 nach meiner Erfahrung so, dass: „Ich bin jetzt da und ich habe ein Problem, lös das für mich!“
224 Ähm dass man da reflektiert und sagt: „Ok, was ist das Thema, seit wann ist dieses Thema, ist
225 es ein Thema, das man sofort lösen muss, wie lange schleppest du das schon mit, ähm bin ich
226 die Richtige dich da zu unterstützen, können vielleicht andere Beratungsstellen es besser als
227 die allgemeine Sozialberatung?“ Genau, also erstmal rauszufinden ähm, seit wann, für wen
228 und ähm, ja/ In die Richtung zu gehen.

229

230 I: Ja, danke. Und dann/ Also ich glaube, dass viele Informationen wegen den vorhandenen
231 Barrieren für Gehörlose unzugänglich bleiben. Wirkt sich das auf die Beratungssituation aus?
232 Gibt es zum Beispiel einen zusätzlichen Erklärungsbedarf? Wie häufig ist es? Gibt es da In-
233 formationsdefizite?

234

235 B: Also es gibt nicht viele Beratungsstellen, die gebärdensprachkompetent sind. Sei es zum
236 Beispiel die Schuldnerberatung oder Beratung zur Wohnungssuche. Und natürlich eine allge-
237 meine Sozialberatung speziell für Gehörlose wird oft genutzt, um alle Themen anzusprechen.
238 Ähm meine Aufgabe ist dann herauszufinden, inwieweit kann ich es unterstützen, inwieweit
239 kann ich es dann an andere Kollegen, die gebärdensprachkompetent sind, weiterzuleiten oder
240 halt an die Beratungsstellen mit einem Gebärdensprachdolmetscher ähm einen, ja, einen

241 Termin zu vereinbaren. Ähm, also ich habe schon das Gefühl, dass Gehörlose ganz oft mit ei-
242 nem Thema zu mir kommen und dann packen eine ganze Vielfalt von anderen Themen raus
243 und sagen: „Jetzt wollte ich aber noch das und das und das.“ Ähm, also es ist aufgrund vom
244 Mangel an gebärdensprachkompetenten Beratungsstellen schon so, dass die allgemeine Sozi-
245 alberatung sehr vielseitig sein muss.

246

247 I: Hm (zustimmend), aber aufgrund von/ Ich meine zum Beispiel Barrieren, dass ähm die
248 Nachrichten nicht immer mit Gebärdensprachdolmetschern oder mit Untertiteln sind oder
249 ähm auch wie du selber gesagt hast, dass alle nicht hundertprozentig deutschkompetent sind,
250 dass sie vielleicht etwas nicht verstehen, dass da halt so die Informationsbasis vielleicht
251 manchmal fehlt, oder eher nicht? Oder wie können sich diese Barrieren beim Zugang zu In-
252 formationen/ Ob die sich auswirken oder eigentlich nicht?

253

254 B: Also ich finde schon, dass sie sich auswirken. Es ist ähm wieder auch sehr individuell, also
255 kann man nicht pauschalisieren bei allen Gehörlosen. Aber ich finde schon nach meiner Ein-
256 schätzung, dass es den Gehörlosen manchmal schwierig fällt zu entscheiden, was war jetzt
257 wichtig oder was ist zum Beispiel nur eine Werbung in Briefen. Oder dass man ähm manch-
258 mal/ Dass meine Aufgabe ist noch mehr Hintergrundinformationen dazu zu bringen. Ähm
259 dadurch, dass unsere Sozialberatung für Gehörlose im X angesiedelt ist, spielt es in meiner
260 Sozialberatung auch eine ganz große Rolle, weil wir einfach auch vom X sehr zentral für alle
261 Gehörlose sind, die einfach mit sehr vielen verschiedenen Themen zu uns kommen und das
262 spüre ich schon, dass es halt auch in der Sozialberatung sich irgendwie widerspiegelt. Dass
263 wir eine Einlaufstelle sind für viele Themen. Und meine Aufgabe ist es dann das rauszufinden
264 und rauszufiltern, bin ich jetzt zuständig für die Information oder kann ich vielleicht an andere
265 Kollegen hinweisen, die besser für den Bereich wären.

266

267 I: Hm (zustimmend) und allgemein das Beratungsangebot für Gehörlose in Bayern? Kannst
268 du vielleicht das bewerten hinsichtlich der Qualität und auch Quantität? Gibt es genug Stellen
269 oder sind sie gut aufgebaut oder gibt es noch Verbesserungsbedarf?

270

271 B: Also auf jeden Fall Verbesserungsbedarf gibt es in Münchner Umland. In der Stadt Mün-
272 chen finde ich schon, dass es gut aufgebaut ist, es gibt schon mehrere Beratungsstellen, die
273 auch gebärdensprachkompetent sind, die Kolleg*innen sind entweder gebärdensprachkompe-
274 tent oder selber gehörlos. Ähm also Stadt München finde ich, ist schon gut aufgestellt. Ähm
275 Münchner Umland aber gar nicht. Ähm natürlich jetzt habe ich mich auf München bezogen.
276 Also die größeren Städte wie Regensburg, Nürnberg oder Würzburg, da sind auch genug Be-
277 ratungsstellen. Der BLWG der hat auch im ganz Bayern Beratungsstellen, aber es ist immer
278 noch zu wenig. Es sind meistens nach meiner Erfahrung einzelne Beratungsstellen oder so
279 Punkte, wo die Gehörlosen wissen, da kriegen sie Informationen, aber es ist noch viel, viel zu
280 wenig. Speziell jetzt für Gehörlose. Das heißt zum Beispiel die Familienberatung. Ähm Stadt
281 München ist gut aufgestellt, es gibt den EBZ – Evangelisches Beratungszentrum, aber ver-
282 gleichbar gibt es sowas in Münchner Umland eigentlich nicht. Also der Bedarf ist auf jeden
283 Fall größer und vor allem auch Umland könnte besser aufgestellt sein.

284

285 I: Und was ist deine Meinung, was zeichnet ein optimales Beratungsangebot für Gehörlose
286 aus? Was ist das Wichtigste, was berücksichtigt werden muss, wenn zum Beispiel jemand
287 eine Beratungsstelle für Gehörlose gründen möchte?

288

289 B: Auf jeden Fall Gebärdensprachkompetenz.

290

291 I: Hm, also das ist dann das A und O?

292

293 B: Ja, weil durch die Sprache, durch die Kommunikation berät man auch und kommt man an
294 den Klienten, an die Themen. Und natürlich ist das A und O erstmal ähm gebärden zu können.
295 Egal, ob hörend oder gehörlos, ja.

296

297 I: Danke. Und gibt es noch etwas, was du sagen möchtest? Was dir noch einfällt, was ich viel-
298 leicht nicht gefragt habe, was trotzdem aber noch wichtig ist?

299

300 B: Jetzt speziell für Aufbau der Beratungsstellen oder allgemein?

301

302 I: Allgemein.

303

304 B: Hm (nachdenkend). Also was mir täglich in der Beratung auffällt ist, dass die Gehörlosen
305 ganz ähm/ mit den Themen, mit denen sie zu mir kommen, ganz spät kommen. Das heißt, das
306 Thema beschäftigt sie schon wahrscheinlich über eine längere Zeit. Seien es zum Beispiel An-
307 träge oder Briefe oder Missverständnisse. Und ganz oft ist die Situation so, dass sie eigentlich
308 schon vorbei ist. Also die Anträge müssten schon vor einer Woche gestellt werden und der
309 Gehörlose kommt zu mir ganz kurz und knapp. Ähm also ich sehe, dass: „Jetzt bin ich da,
310 jetzt brauche ich die Unterstützung. Unterstütze mich!“ Ganz oft. Also dieses kurzfristige
311 Zeitgefühl. Ähm genau. Was mir vielleicht noch einfällt zu Beratungsstellen auch, also auf
312 jeden Fall die Gebärdensprachkompetenz, aber auch nochmal die Erreichbarkeit. Sind die Be-
313 ratungsstellen nur schriftlich zu erreichen? Oder nur telefonisch? Oder kann ich zum Beispiel
314 auch einen Ansprechpartner per Skype erreichen oder per WhatsApp, SMS oder in einem
315 Chat? Wie anonym bin ich in den ersten/ in der ersten Beratung? Also muss ich gleich meinen
316 Namen nennen oder wo ich wohne oder kann ich erstmal allgemeine Informationen bekom-
317 men, ohne auf mich als Person gleich bezogen zu werden. Also es ist/ Ich glaube, deine Fra-
318 gen sind sehr allgemein. Da könnte man glaube ich noch mehr dazu noch sagen. Und meine
319 Antworten sind manchmal sehr impulsiv und gerade in dem Moment an die Kommunikation
320 zum Beispiel angepasst. Ähm ja.

321

322 I: Ja, aber dann danke. Vielen Dank!

323

324 B: (lacht)

325

326 I: Also von meinen Fragen habe ich jetzt alles gestellt, was ich mir vorbereitet habe.

327

328 B: Okey, super.

329

330 I: Und es war super, also ich konnte wirklich viel von dir erfahren.

331

332 B: Sehr schön. Ja, das freut mich. Ich hoffe, ich habe dich jetzt nicht irgendwie durcheinan-
333 dergebracht.

334

335 I: Ne, überhaupt nicht, überhaupt nicht. Es war wirklich super. Danke schön!

336

337 B: Alles klar. Sehr schön. Ja, es ist ähm/ Ja, ich gehe gerade deine Fragen nochmal durch und
338 ich überlege mir, wozu könnte ich noch mehr sagen. Wenn du irgendwie das Gefühl hast,
339 meine Antwort ähm könnte/ oder deine Frage könnte noch bisschen besser/ also nicht besser,
340 sondern ausführlicher ähm formuliert werden, dann stell mir gerne nochmal die Frage oder
341 schicke mir nochmal/ oder schreiben wir uns nochmal, machen wir einen Termin. Ich hoffe,
342 dass du für deine Transkription auch genug hast. (lacht)

343

344 I: Ja, ja! Also jetzt fällt mir nichts ein, was ich nochmal fragen möchte. Aber wenn, dann kann
345 ich vielleicht mal/

346

347 B: Melde dich nochmal bei mir.

348

349 I: Oh, danke. Du bist ganz hilfsbereit. Danke schön. Das ist wirklich supernett.

350

351 B: Sehr gerne. Ich überlege die ganze Zeit, weil die Fragen ähm/ Ich überlege, was könnte ich
352 dir noch mehr an Informationen geben. Aber ja. (...) Ja, wenn mir noch etwas einfällt, dann
353 melde ich mich nochmal einfach bei dir, aber ich hoffe, du hast jetzt genug Material. (lacht)

354

355 I: Ja, also nochmal vielen Dank. Ich wünsche dir einen schönen Tag noch, heute noch schöne
356 Termine. (lacht)

357

358 B: Ja, danke schön. Bis zum nächsten Mal.

Anhang 9

Transkript Interview H3 (hörende Beraterin)

1 I: Also, dann möchte ich zuerst fragen, welche Kontaktformen für die Beratung genutzt wer-
2 den. Ich meine, sind es eher persönliche Treffen in deinem Büro oder an einem anderen Ort
3 oder eher Online-Beratung oder wie findet der Kontakt statt?

4

5 B: Hm (nachdenkend), also ich würde sagen vorwiegend oder bevorzugt persönlich. Einfach
6 weil dann die Kommunikationssituation die barrierefreiste ist. Dadurch, dass ich in drei D die
7 Gebärden wahrnehmen kann und umgekehrt auch ähm und dass ich dann auch die Gesprächs-
8 situation, ja, beeinflussen kann besser, ist es aus meiner Erfahrung immer so, ja, das Optimale
9 mit gehörlosen ähm Klient*innen. Hm, es gibt auch solche, die zum Beispiel eine gute
10 Schriftsprachkompetenz haben, wo ich Informationsberatung eher so auch, also jetzt nicht die
11 psychosoziale, aber eben Beratung zum Thema wie/ zu finanziellen Themen, Umgang mit
12 Ämtern und so durchaus auch per Mail mache. Und jetzt, das ist aber jetzt wirklich coronas-
13pezifisch, nimmt die Online-Bratung zu. Also die ähm per Skype oder FaceTime oder Signal
14 nimmt zu. Aber wir haben es auch schon im Vorfeld ab und an gemacht. Ja.

15

16 I: Also bevorzugt wird eher das persönliche Treffen?

17

18 B: Auf jeden Fall. Hm (zustimmend).

19

20 I: Hm (zustimmend). Und ähm welche Anforderungen gibt es dann an die Gestaltung von
21 dem Raum, an dem die Beratung stattfindet? Was die Lichtverhältnisse angeht oder Sitzposi-
22 tion. Wie muss dann der Raum aussehen?

23

24 B: Hm (nachdenkend). Also dazu ähm/ Das ist oft nicht optimal, weil wir ja viele Hausbesu-
25 che machen und ähm es eigentlich seltener der Fall ist, dass die Klienten zu uns kommen,
26 weil der Weg oft auch nicht so nah ist und weil wir eine sehr ähm zugehende Hilfe sind, eine

27 motivierende Hilfe. Also es ist nicht unbedingt so, dass die Klienten motiviert sind mit uns
28 zusammen zu arbeiten und wirklich zu uns zu kommen und deswegen haben wir auch diese
29 zugehende Struktur. Vor Ort ist es natürlich wichtig, dass ähm beide die Mimik und die Ge-
30 bärden gut wahrnehmen können, also dass das Licht nicht von hinten kommt bei beiden Ge-
31 sprächspartnern, dass ausreichend Licht vorhanden ist, dass man ähm/ Ja, durchaus für mich
32 als Hörende ist es auch sehr wichtig, dass es eine ruhige Gesprächssituation ist ohne Lautstö-
33 rungen. Kommt häufiger vor, dass die Kinder fernsehen und die sage ich jetzt mal gehörlose
34 Mama interessiert es oder stört es überhaupt nicht und ich sag dann aber: „Es tut mir leid,
35 mich stört´s, ich kann mich nicht gut konzentrieren, könntet ihr bitte jetzt keine Ahnung ´ne
36 halbe Stunde Pause machen mit´m Fernsehen?“ So, also es ist für mich schon ein wichtiger
37 Faktor, für die gehörlosen Klienten eher nicht so. Hm (nachdenkend), ja, natürlich versuchen
38 wir uns gegenüber zu sitzen, dass wir frontal beraten können. Wenn es ein Setting ist, wo
39 Dolmetscher dabei sind, lasse ich immer die Dolmetscher und die gehörlosen Klient*innen
40 erstmal gucken, wie für sie die Position am besten ist und schau dann eigentlich meist/ Ne,
41 das kommt/ Es kommt auf den Rahmen an. Ich entscheide dann je nach Rahmen, wo ich mich
42 hinsetze. Also wenn ich das Gefühl habe, meine Aufgabe ist jetzt tatsächlich die gehörlose
43 Mutter sage ich jetzt mal zu stärken, zu unterstützen, dass sie barrierefrei wirklich an dem
44 Termin teilnehmen kann, sagen wir mal, sie hat auch nicht so viel Erfahrungen mit dem Dol-
45 metscher, dann setze ich mich tatsächlich ähm neben den Dolmetscher/ Ne, warte mal, muss
46 ich jetzt tatsächlich überlegen. (...) Also im Dreieck. So, dass ich die Dolmetscherin sehen
47 kann und die Mutter zum Beispiel oder den Vater. So, dass ich ähm erstens wahrnehmen
48 kann, ob die Mutter auch wirklich alles versteht, also ob sie die Dolmetscherin auch nutzt
49 oder den Dolmetscher, dass ich da erstens so einfach diese Barrierefreiheit bisschen unterstüt-
50 zen kann, was jetzt die sprachliche Ebene angeht und dass ich trotzdem auch Blickkontakt mit
51 der/ mit dem Klienten aufnehmen kann und da tatsächlich auch in Gebärden direkt ähm unter-
52 stützen kann. Dann ist auch ein Thema, dass ich vorher mit den Dolmetschern besprechen
53 muss, ob sie bereit sind, mich zu voicen. Oder wenn die sagen/ das erlebe ich oft, dass Dol-
54 metscher mich nicht gut voicen können, erstens sehen sie mich natürlich dann eher von der
55 Seite und zweitens ähm ist es scheinbar ein Thema, ich habe natürlich eine, ja, hörende Art zu
56 kommunizieren. (lacht) Genau weiß ich nicht, woran das liegt, aber die Dolmetscher haben
57 öfter Schwierigkeiten mich zu voicen und ähm das ist für mich dann auch okey, es ist aber
58 wichtig vorher es abzuklären, wenn jetzt zum Beispiel eine hörende Person dabei ist zu sagen:
59 „Es kann sein, dass ich gebärde mit meiner Klientin.“, weil es in dem Moment einfach

60 wichtig ist, dass ich da nochmal was nachfrage oder dass ich nochmal was bekräftige. Und ich
61 würde es dann wiederholen. Da wiederhol´ ich es in Lautsprache nochmal. Genau, also/ Ja. So
62 ist die häufigste Form des Settings. Wenn ich sehr starke Eltern hab´, die/ wo ich weiß, die
63 können das selber gut steuern, diese Kommunikationssituation, dann ähm kann ich auch eher
64 so bisschen gucken, ob ich mich wiederum als Bild für meine Position eher neben sie setze
65 ähm oder eher neben dem Dolmetscher sitze. Also es ist ein bisschen unterschiedlich dann.

66

67 I: Hm (zustimmend). Und kann die Beratung beeinflusst werden oder anders sein, wenn ein
68 Dolmetscher dabei ist?

69

70 B: Ja.

71

72 I: Und wie? In welchem Sinne?

73

74 B: Also erstens ähm kommt es natürlich auf die Qualität der Verdolmetschung an, was jetzt
75 auch nicht unbedingt mit der Kompetenz der Dolmetscherin zu tun hat oder des Dolmet-
76 schers, sondern damit auch, wie viel Hintergrundinformationen haben die Dolmetscher. Weil
77 wir ja oft auch sehr komplexe Familiensituationen zum Beispiel haben oder viele ähm Ereig-
78 nisse, die dann ja einfach auch neu sind und der Dolmetscher hat da keine Vorinformation.
79 Dann kommt es schon manchmal vor, dass er ähm zum Beispiel, ja, mit Namen oder mit ähm
80 Zeiten durcheinander kommt und da versuche ich dann, wenn ich das mitbekomme, es auch
81 nicht zu verbessern, aber einfach ähm es nochmal in die richtige Bahn zu lenken. Und natür-
82 lich ist die Beteiligung also sowohl rezeptiv als auch aktiv ähm der gehörlosen Klient*innen
83 sehr abhängig davon, wie gut der Dolmetscher es auch schafft, sie da ähm kommunikativ auf
84 dem gleichen Stand teilhaben zu lassen. Also es kommt durchaus vor, dass ähm Dolmetscher
85 einfach, ja, (..) ähm/ dass es so komplex ist, weil sie sich auch auf das Sprachliche der Klien-
86 ten zum Beispiel anpassen müssen und vielleicht auch die ähm hörende Person das nicht
87 schafft, sich da anzupassen, weil es ja auch über einen Dritten geht die Kommunikation. Ähm
88 also es kommt durchaus vor, dass keine gleichberechtigte Kommunikationssituation da ist und
89 dass ich es öfter auch nachbesprechen möchte das Gespräch, weil ich das Gefühl hab´, ja, die
90 Gehörlose hat jetzt nicht alles wirklich mitbekommen. Und wenn es darum geht, dass ähm die

91 Gehörlose, der Gehörlose sich ähm mitteilen möchte, dann ist es auch oft wichtig, dass ich da
92 ähm/ also jetzt bei unseren Klienten, dass ich da auch nochmal sozusagen motivierend auf sie
93 einwirke oder sag´: „Das haben wir doch besprochen, denk mal dran.“ Einfach weil es oft für
94 sie auch/ weil sie es gar nicht so gelernt haben oder so gewohnt sind ähm, in so einem Ge-
95 spräch aktiv und gleichberechtigt teilzuhaben. Also es ist sehr unterschiedlich auch von den
96 Erfahrungen und vom Bildungsstand und den Kompetenzen der Gehörlosen, wie es dann
97 läuft. Jetzt bin ich ein bisschen in Wald gekommen, ich hab´ viel zu viel geredet. Wie war die
98 Frage genau nochmal? (lacht)

99

100 I: (lacht) Welche Auswirkungen der Einsatz von einem Dolmetscher oder einer Dolmetsche-
101 rin bei der Beratung auf die Beratung haben kann.

102

103 B: Okey. Also, genau, die Dolmetscherin ist natürlich unheimlich wichtig für die barrierefreie
104 Kommunikation und inwieweit und in welchem Maß sie gelingt, ist auch abhängig von der
105 Dolmetscherin und von den Gehörlosen natürlich auch und von allen Beteiligten. Dann ähm,
106 welche Auswirkungen. Hm (nachdenkend) (4), es ist einfach eine dritte Person im Raum oder
107 eine zusätzliche Person im Raum, teilweise sind es ja zwei Personen im Raum. Das macht
108 einfach einen Teil der Intimität/ ja, beeinträchtigt es. Hm (nachdenkend), es gibt auch hörende
109 Fachkräfte, die damit (..)/ ja, die sich da kontrolliert oder nicht wohl fühlen in der Situation,
110 das hat auch eine Auswirkung. Oder die sich sehr, kommt auch vor, die sich wirklich sehr da-
111 rauf konzentrieren, dass der Dolmetscher mitkommt und die da sehr abgelenkt sind dadurch,
112 dass eine Verdolmetschung stattfindet. Ja. So, das fällt mir jetzt dazu ein, was in dem Ge-
113 spräch da anders ist. Vielleicht kommt später nochmal was.

114

115 I: Ja, danke schön.

116

117 B: Bitte schön.

118

119 I: Und welche Kommunikationsformen werden mit den Klienten genutzt? Also mit Gehörlo-
120 sen gehe ich davon aus, ist es meistens die DGS. Aber gibt es auch Klienten, die zum Beispiel
121 die LBG oder schriftliches Deutsch bevorzugen?

122

123 B: Hm (zustimmend). Also ich hab´ durchaus Gehörlose betreut, die (...), ja, die schon die/
124 also ich sage jetzt mal nicht die DGS gebärdet haben, sondern eine sehr visuelle Gebärden-
125 sprache genutzt haben mit lautsprachlichen Elementen und die (...), ja, ´ne sehr eigene Mut-
126 tersprache hatten. Und die vielleicht auch nicht wirklich in der Lage waren sich hundert Pro-
127 zent verständlich zu machen. Oder hundert Prozent zu verstehen. Genau und das ist jetzt
128 schon fast die Mehrheit der Klienten, die ich betreut hab´ bislang. (...) Ich weiß jetzt nicht,
129 wie ich es bezeichnen soll. Also aber natürlich grundsätzlich wären sie DGSler, wenn die mit
130 DGS aufgewachsen wären. Sie haben, glaube ich, die Hochsprache, die DGS-Hochsprache
131 nicht gelernt. Genau. Und ähm ich hatte aber auch schon zum Beispiel eine sehr lautsprach-
132 lich orientierte gehörlose Frau in Betreuung, die Usher hatte, wo wir sehr viel schriftlich auch
133 kommuniziert haben mit unter Berücksichtigung ihrer Bedürfnisse, was jetzt die Augen und
134 die Sehqualität angeht. Dann ist natürlich CI auch ein Thema, also Gehörlose mit CI, die dann
135 auch eine Mischform gebärden. (..) Und LBG kenne ich jetzt Schwerhörige, wo ich die LBG
136 einsetze, ja. Aber Gehörlose mit LBG habe ich jetzt keine Erinnerung, dass ich das mal hatte.

137

138 I: Und versuchen einige mit dir auch zu sprechen, wenn sie wissen, dass du hörst, dass du hö-
139 rend bist?

140

141 B: Hm (zustimmend). Das ist/ (lacht) Genau, das ist ähm schon spürbar, dass alle sich immer
142 darauf einstellen, dass ich hörend bin. Genau. Und manche formulieren das auch so. Und na-
143 türlich gerade am Anfang, wenn man sich kennenlernt, ist es ein Thema, dass ähm wir auf die
144 Suche gehen, was ist jetzt für uns die beste Kommunikationsform. Und das kann durchaus
145 auch dauern, bis man einen Weg gefunden hat und es ist sehr vielseitig. Aber die/ die wirklich
146 gehörlos-sozialisierten Gehörlose, mit denen ist es dann wiederum viel weniger ein Thema.
147 Also da bemühe ich mich so gut DGS zu gebärden wie möglich ohne Stimme natürlich und
148 ähm ich merke, dass sich die Gehörlosen gegenüber im Tempo drosseln, ähm dann auch laut-
149 sprachliche Anleihen nehmen in ihren Gebärden, weil sie es natürlich auch spüren, wenn sie
150 bei mir auf Barrieren stoßen, wenn ich irgendwie so mimisch klarmache, ich hab´ es jetzt
151 nicht so hundert Prozent/ oder es ist irgendwie nicht so voll angekommen. Also das passiert
152 da auch, dass dann vielleicht mehr LBG benutzt wird oder eine Formulierung aus der Laut-
153 sprache. Also insofern passen sich dann alle aneinander an.

154

155 I: Hm (zustimmend). Und du hast vorher gesagt, dass nicht alle Gehörlose so die Hochform
156 von der Deutschen Gebärdensprache benutzen. Dass einige eher so visuelle Kommunikation
157 oder eine Mischform nutzen. Also ähm gibt es manchmal vielleicht auch Probleme, sich in
158 der DGS zu verständigen oder in der Ausdrucksform, haben sie manchmal vielleicht Schwierig-
159 keiten, dass sie so/ komplizierte Sachverhalte vielleicht nicht so ähm einfach darlegen kön-
160 nen?

161

162 B: Ähm

163

164 I: Oder ich will jetzt halt auf die Gebärdensprachkompetenz von den Klienten fragen.

165

166 B: Hm (nachdenkend), die ist/ Ich würde es vielleicht so beschreiben. Die ist dann einfach
167 praxisorientierter und ähm benötigt noch mehr Bilder aus der Lebenswelt. Und das ist tatsäch-
168 lich vielleicht auch was ähm/ Das ist eine große Barriere, auf die ich als hörende Beraterin
169 stoße, weil ich diese Lebenswelt ja vielleicht auch gar nicht so kenne. Die Sozialisation, die
170 Bilder, die die Gehörlosen im Kopf haben. Ähm und das ist was, was aus meiner Sicht die ge-
171 hörlosen Kolleginnen, denke ich, viel besser können, da anzuknüpfen an ähm Bilder, die es in
172 der Kindheit gab oder an ´ne bestimmte Form von Wahrnehmung, die/ oder Lebenserfahrung,
173 die die Gehörlosen einfach haben, die ich nicht habe und wo es mir dann auch nicht gelingt,
174 an die richtigen Bilder anzuknüpfen, wenn es ins Abstrakte geht. Wenn es ins Tagesaktuelle
175 geht oder in die aktuelle Lebenswelt, die ich ja dann kenne, ist es da ganz, ganz wichtig ähm,
176 ja, das an praktischen Bildern und Beispielen klarzumachen. Also ein Beispiel wäre jetzt,
177 wenn vom Amt ein Brief kommt, das ist ja das typische Amtsdeutsch, die werden aufgefor-
178 dert irgendein Formular auszufüllen. Dann ist es wirklich wichtig aus meiner Sicht, das dann
179 A vom Anfang an zu erklären, ja, was ist das Amt, wer sitzt da, wie hängt es zusammen, zum
180 Beispiel keine Ahnung/ Sage ich jetzt mal ein Antrag auf Essensgeld für das Kind. Ähm also
181 nochmal zu sagen: „Ja, das ist das Jobcenter und da gibt´s eine Abteilung und das ist die und
182 die und die machen des und des.“ Also wirklich, ja, da reicht es eben nicht zu gebärden: „Das
183 ist das Jobcenter.“, sondern da muss man es ein bisschen praktischer übersetzen. Und zum
184 Beispiel Essen auch nicht dann sagen ähm Brut-Antrag-Teilhabe, sondern da muss man halt

185 gebärden: „Da geht es jetzt um das Essen für dein Kind in der Schule.“ So, das ist jetzt so ein
186 Beispiel ähm, dass man es vielleicht vom Abstrakten runterbricht ins Alltagspraktische. Und
187 klar hat DGS dieses Visuelle. Das ist Teil der DGS, ja. Aber mit ähm hochsprach-DGS-kom-
188 petenten Gehörlosen müsste ich es eventuell/ könnte ich es quasi anders formulieren. Das fällt
189 mir jetzt schwer es zu beschreiben.

190

191 I: Aber ich verstehe, was du meinst.

192

193 B: Hat auch natürlich mit Bildung was zu tun, ja? Also wenn da ein Bild im Kopf ist, wie das
194 zusammenhängt Jobcenter und so weiter, dann muss ich es auch nicht mehr erklären. Ja.

195

196 I: Ich verstehe, wie du das meinst.

197

198 B: Okey.

199

200 I: Und du hast eben gesagt, ja, ähm Amtsdeutsch. Also die deutschkomp/ also die Kompetenz
201 in der deutschen Sprache, wie ist die denn bei den Klienten? Musst du vielleicht ähm beim
202 Übersetzen von Briefen oder von Texten Mal helfen?

203

204 B: Ja, das ist ein großer Anteil eigentlich der Arbeit. Das ähm/ Das ist zum Beispiel auch was,
205 was ich aus der hörenden Beratung auch kenne. Es ist ganz, ganz häufig der Fall. Und meine
206 Aufgabe/ Natürlich bin ich keine Rechtsberatung und das ist auch wichtig immer wieder deut-
207 lich zu machen, wo meine Grenze da ist. Ähm aber diese Amtsdeutschbriefe versteht eigent-
208 lich kaum jemand, den ich berate. Das ist immer mein Job es zu erklären. Und bei Gehörlosen
209 natürlich noch mehr.

210

211 I: Und was machst du, wenn es Verständigungsprobleme gibt? Also wenn ihr euch wirklich
212 nicht aus welchem Grund auch immer mit dem Klienten nicht versteht. Wenn da, ja, Probleme
213 bei der Kommunikation, bei dem Verstehen sind. Wie kannst du damit umgehen?

214

215 B: Hm (zustimmend). Also ähm was ich/ Was wir ganz viel nutzen, ist Visualisieren. Dass
216 wir tatsächlich ähm Bilder malen oder/ Also das kann jetzt sowohl gebärdentechnisch sein
217 wie auch tatsächlich auf ´nem Flipchart oder mit Figuren. Ähm und das bezieht sich jetzt
218 nicht nur auf Fallbesprechung oder auf familiensystemische Themen, sondern tatsächlich viel-
219 leicht auch, wenn es darum geht ähm zu erklären, wie sich das Arbeitslosengeld zwei zusam-
220 mensetzt oder solche Sachen. Ja, das noch ganz viel aufmalen. Hm (nachdenkend) (4), dann
221 ist es oft ein Thema/ Dieses Verständigungsthema, das Problem, ist es jetzt ein sprachliches
222 oder gibt´s ja andere Widerstände oder andere Gründe? Also auf die Metaebene gehen und
223 das auch versuchen zu thematisieren, weil ähm meine Erfahrung ist schon, dass natürlich es
224 auch eine Strategie sein kann, die sehr ähm hilfreich ist zu sagen: „Das habe ich jetzt nicht
225 verstanden.“ Und es ist ja auch legitim. Genau, aber es dann eben das klarzukriegen, woran
226 liegt es jetzt. Und natürlich auch verschiedenste Kommunikationsformen auszuprobieren
227 dann. Also, wenn es ähm in der DGS nicht funktioniert, dann würde ich vielleicht doch dann
228 LBG versuchen oder ich beziehe dann andere Familienmitglieder mit ein oder Leute, die die-
229 jenigen gut kennen und versuche dann nochmal vielleicht/ Also es ist oft so, dass die Kinder
230 noch andere Bilder haben für die Eltern zum Beispiel oder andere Ideen. Oder die Ehepartner
231 oder wer auch immer. Ähm genau. So.

232

233 I: Hm (zustimmend), danke schön. Und jetzt möchte ich ein bisschen über die Beziehungs-
234 ebene sprechen. Und zwar, spielt der Hörstatus von dem Berater oder der Beraterin eine Rolle
235 für die Klienten? Ist es für sie wichtig, ob der Berater, die Beraterin hört oder nicht?

236

237 B: Hm (zustimmend). Das ist sehr wichtig, ja. Ähm (...) das hat auch ganz viele verschiedene
238 Facetten. Also es kommt vor, dass ähm/ Also vor allem am Anfang, zum Anfang, ja, des Pro-
239 zesses gehörlose Klienten wirklich sagen, sie möchten jemanden Hörenden, weil sie die Idee
240 im Kopf haben, Hörende können mir besser helfen. Weil die können dann barrierefrei in der
241 Gesellschaft, ja, (..) Informationen holen oder mir eben helfen. Erstens also, die stoßen nicht
242 selber auf Barrieren. Zweitens, die wissen sowieso alles oder mehr als wir Gehörlose. Ähm
243 und es ist einfach auch so ein Gewohnheitseffekt also das erlebt zu haben, dass es einfach im-
244 mer so war, dass Hörende geholfen haben, diese Rolle haben. Und das ist oft ein Prozess
245 sozusagen dann zu erleben, dass es bestimmte Themen gibt, wo ich gar nichts machen kann

246 und nicht helfen kann, weil ich da einfach nicht die Fachfrau bin. Wenn es jetzt eher um The-
247 men/ gehörlosenspezifische Themen geht. Aber diese Erfahrung, die machen dann schon viele
248 und dann ähm das ist dann so der Punkt, wo auch meine gehörlosen Kolleginnen ähm ins
249 Spiel kommen und ähm, ja, die haben dann natürlich auch sofort eine andere Beziehung zu
250 den gehörlosen Klienten, weil eine gewisse Identifikation auch da ist, der gemeinsame Erfah-
251 rungshintergrund, das gemeinsame Erleben ähm, das ich eben nur aus der zweiten Hand
252 kenne. Und eben diese anderen/ die andere Möglichkeit anzuknüpfen an den Erfahrungen, die
253 meine gehörlosen Kolleginnen haben. Auf der anderen Seite ist es, glaube ich auch oft/ oder
254 oft ist es auch so, dass ich als Konkurrenz wahrgenommen werde, wenn es jetzt um die hören-
255 den Kinder geht. Weil die Befürchtung eben ist/ oder weil es, denke ich, sehr tief sitzt, ähm
256 die Angst als gehörloser Elternteil nicht gut genug für die Kinder zu sein. Insbesondere für die
257 hörenden. Nicht genug Erziehungskompetenzen oder sonstigen Kompetenzen zu haben und,
258 und, und. Dann kommt eine hörende Kraft und die will jetzt mit meinen Kindern sprechen.
259 Und da gibt's dann ganz viele Ängste. Teilweise. Manche sind auch froh und denken sich:
260 „Ah, da kann ich das jetzt abgeben, wie praktisch.“ Also es/ Ja. Es ist, denke ich für mich
261 auch schwieriger ein Vertrauen herzustellen, weil es eben so viele Fragen gibt, was ist so
262 diese Rolle von dieser hörenden Frau. Und es ist einfach auch ein bisschen fremder mit mir
263 als mit 'ner gehörlosen Kollegin.

264

265 I: Hm (zustimmend), ja. Danke. Und ähm wie leicht oder schwer fällt es dir neutral zu blei-
266 ben? Immer ganz unparteilich zu handeln? Ist vielleicht ein bisschen heikle Frage, aber ich
267 meine, manchmal kann es ja einem schwierig fallen, neutral zu bleiben.

268

269 B: Neutral in Bezug auf was?

270

271 I: Auf die Klienten. Ich meine zum Beispiel, wenn du siehst, dass den Klienten ähm ein Un-
272 recht passiert, dass sie diskriminiert werden, warum auch immer. Wie objektiv man da blei-
273 ben kann oder unparteilich oder so.

274

275 B: Hm (seufzen). Ähm das fällt mir sehr schwer, weil ich finde, dass es auch ein/ oder das ist
276 ein Thema der Arbeit eigentlich, dass ähm die Familien, die ich betreue, möglichst

277 barrierefrei und ähm auf Augenhöhe teilhaben können in der Gesellschaft. Und das ähm be-
278 beschäftigt mich tatsächlich auch emotional, wenn ich sowas dann erlebe. Und da fällt es mir
279 sehr schwer neutral zu bleiben. Ich bleib´ auch nicht neutral, sondern ich versuche mich auf
280 die Seite meiner Klienten zu stellen und eben, ja, ihnen den Zugang zu verschaffen, den sie
281 aus meiner Sicht haben sollten. Aber das ist natürlich begrenzt. Es geht nur so weit, wie die
282 gehörlosen Klienten es selber auch möchten. Oder wie viel Power sie haben sich da durchzu-
283 setzen. Und des fällt mir manchmal schwer diese Grenze auch zu respektieren und da sind wir
284 auch im Team oft ähm dann so weit, dass wir so/ Da ist es häufig so, dass wir sagen: „Ja, man
285 muss auf politischer Ebene oder auf Verbandsebene was machen.“ Das ist einfach auch eine
286 strukturelle Diskriminierung, die hier auch passiert. Und ähm, ja, und da sind wir ja teilweise
287 auch zumindest ähm Beraterisch oder ähm anregend aktiv, dass wir mit den Verbänden dann
288 sagen: „Das und das Thema sehen wir, macht ihr da was?“ Das wir da eben versuchen, an der
289 anderen Ebene dafür dann auch was zu tun, dass sich das verbessert.

290

291 I: Und was muss für den Aufbau und die Aufrechterhaltung von der guten Beratungsbezie-
292 hung gemacht werden? Was fördert die Beziehung?

293

294 B: Hm (nachdenkend). Also Offenheit, Transparenz (..) ist wichtig. Wir sind ja oft im Span-
295 nungsfeld zwischen Auftrag Jugendamt und Auftrag Familie. Und die Aufträge sind oft nicht
296 deckungsgleich. Hm (nachdenkend), ja, und da ist es mir ganz wichtig, offen zu sein und/
297 Kommunikation ist ganz wichtig, also alle immer auf dem gleichen Infostand halten. Das ähm
298 ist aus meiner Erfahrung auch, worauf die gehörlosen Klienten auch extrem Wert legen und
299 was ich auch sehr respektiere. Dass sie die Erfahrung gemacht haben, sie sind immer die Letz-
300 ten, die alles erfahren, obwohl es um sie geht vielleicht im Zweifel auch. Und deswegen ähm,
301 ja, bin ich oft wirklich damit beschäftigt, an alle die Infos zu schicken, damit es auch jeder/
302 und möglichst gleichzeitig/ So, das ist mir ganz wichtig. Und an dem/ eigentlich daran an-
303 knüpfen, was die Klienten haben und wollen. Ja. Und ich denke, dass es dann gut gelingen
304 kann. Wenn es natürlich ein Gefährdungsfall ist und das Jugendamt berechtigt sagt, da geht es
305 nicht mehr um den Wunsch der Eltern, sondern da geht´s jetzt um das Wohl der Kinder, ist es
306 eine ganz andere Situation. Da ist es dann, glaube ich auch nicht wirklich möglich, ´ne ähm
307 vertrauensvolle Arbeit zu leisten mit den Klienten im Sinn von ähm, ja, ihr schüttet jetzt euer
308 Innerste vor mir aus oder wir können über ähm eure Erziehungsprobleme reden, sondern da

309 geht's dann um/ Vertrauen heißt dann nur, dass die Eltern mir vertrauen, dass ich nicht hinter
310 ihrem Rücken schlecht über sie rede oder so. Dass sie genau wissen, was ich tue und was ich
311 dem Jugendamt mitteile. Also das ist auch eine Form vom Vertrauen, finde ich. Aber das
312 heißt jetzt nicht, dass sie ähm wirklich in den Arbeitskontrakt mit mir gehen, was Erziehungs-
313 oder persönliche Themen angeht. So etwa.

314

315 I: Und du hast vorher gesagt, die Gehörlosen sind oft die Letzten, die etwas erfahren, die die
316 Informationen kriegen. Also es gibt schon Barrieren beim Zugang zu Informationen. Merkst
317 du das in der Beratung? Dass ihnen wichtige Informationen fehlen? Vielleicht manchmal,
318 dass du zusätzlich was erklären musst, was eigentlich, ja, bekannt werden sollte eigentlich.

319

320 B: Hm (zustimmend). Ja, das erlebe ich sehr häufig und das macht den Beratungsfortschritt
321 auch ähm natürlich langsamer als vielleicht bei Hörenden. Das weiß ich nicht, also das kann
322 ich jetzt nicht vergleichen, aber/ Ähm, ja, ich bin oft in der Situation, dass ich Sachen erkläre,
323 die eigentlich allgemeinwissend sind bei den vielen anderen Bevölkerungsgruppen, denke ich
324 mal. (..) Und leider viele denken, ja, das Internet ist jetzt Zugang zu allen Informationen. Da
325 gibt es zwei Faktoren. Also erstens, es ist doch meist oder doch lautsprachlich auch/ ähm die
326 Informationen/ Das heißt von daher schon auch mit Barrieren behaftet. Und das Zweite ist,
327 dass ich das eben erlebe, dass viele schon es verinnerlicht haben, dass sie einfach/ dass sie
328 nicht mehr Informationen bekommen können. Also dass die Motivation gar nicht mehr so ist,
329 sich auf/ in vielen Bereichen zu informieren, sondern dass sie sich auch ähm darauf zurück-
330 ziehen in ihre Community eben sich auszutauschen. Aber dass so das Bedürfnis gar nicht
331 mehr so präsent ist.

332

333 I: Und gibt es spezielle ähm Gesprächstechniken oder Beratungsmethoden, die sich bei Ge-
334 hörlosen besonders erweisen?

335

336 B: Also, hab' ich vorher schon gesagt, dass Visualisieren ist ganz, ganz wichtig. Ähm (..) viel
337 mit Beispielen arbeiten, ist sehr wichtig. (...) Systemische Fragen finde ich/ Also, da habe ich
338 immer noch Schwierigkeiten sie so zu präsentieren, dass ich das Gefühl hab', ähm es funktio-
339 niert wirklich. Also alles, was so ins Abstrakte geht, ist eher schwierig. Genau. (..) Dann

340 Rollenspiele sind ganz hilfreich. (5) Und tatsächlich einfach mit allen am Tisch sitzen. Also,
341 wie soll ich das/ Ja, dieses eins zu eins zu gebärden. Also gebärden ist einfach ähm/ Also über
342 etwas zu gebärden, ist ja schon für viele ´ne besondere Situation, weil sie ja im Alltag mehr
343 mit Hörenden sind und gar nicht so die Möglichkeit haben sich so auszutauschen. Und deswe-
344 gen erlebe ich es eigentlich oft so, dass es auch das Mittel ist, mit dem die Gehörlosen sich
345 gerne mit mir austauschen. Also Hauptsache man kann ganz viel gebärden. Das ist wichtig.

346

347 I: Und wie bewertest du das Beratungsangebot für Gehörlose in Bayern? Hinsichtlich der
348 Qualität und auch Quantität?

349

350 B: (lacht) Das ist eine schwierige Frage, Jana. (lacht) Ach. Also, ich denke, in München sind
351 die Gehörlosen sehr, sehr gut versorgt. In München und Umland. Ähm was ich immer wieder
352 mitbekomme ist, dass es oft in den ländlichen Regionen viel zu wenig gebärdensprachlichen
353 Angebote gibt. Ähm (6) ich finde es nach wie vor schade, dass zu wenig gehörlose Fachkolle-
354 ginnen in den Beratungseinrichtungen arbeiten. (5) Und (...) ich würd´ es jetzt mal so sagen,
355 die Qualität und der Ansatz ist sehr unterschiedlich. Der Beratungseinrichtungen.

356

357 I: Hm (zustimmend), okey, danke. Und kannst du noch abschließend sagen, was ähm eine op-
358 timale Beratung für Gehörlose auszeichnet? Was da das Wesentliche ist, was beachtet werden
359 muss?

360

361 B: Also natürlich die Kommunikations/ Barrierefreiheit ist für mich die Grundlage. Also,
362 wenn es nicht gegeben ist, dann ist für mich keine gute Beratung möglich. Und das ist leider
363 nicht wirklich selbstverständlich. Ähm (4) dann ist natürlich das Hintergrundwissen über die
364 gehörlose Sozialisation, Kultur und Gesellschaft, Vernetzung, ja, sehr, sehr wichtig. Eine gute
365 Vernetzung ist auch wichtig, auch mit Gehörlosenverbänden und anderen Einrichtungen.
366 Aber auch mit hörenden. (5) Und was ich ganz, ganz wichtig find´, ist eben der ähm (4), ja,
367 respektvolle und gleichberechtigte Umgang mit den Gehörlosen. Ja.

368

369 I: Danke. Und gibt es noch etwas, was du sagen möchtest? Was ich nicht gefragt hab´, was
370 aber trotzdem noch wichtig ist?

371

372 B: (6) Ähm also was mir noch wichtig ist, ist dass ich (...) ähm/ Dass ich nach wie vor
373 manchmal das Gefühl hab', dass die hörenden Kinder von gehörlosen Eltern/ (...) Hm (nach-
374 denkend). Wie soll ich das sagen. Also, dass der Blick manchmal dann doch zu sehr auf die
375 Gehörlosen gerichtet ist in der Beratungsarbeit. Und zu wenig auf die Kinder. Und was die
376 brauchen. Eben dann die Kinder sind, ja, sag' ich jetzt mal normal, ja, und die gehörlosen El-
377 tern, das ist was Besonderes. Oder sind die Kinder auch besonders, weil ihre Eltern besonders
378 sind, aber so die Kinder im Blick zu haben, das ist was, was mir ähm manchmal bisschen zu
379 kurz kommt. Genau.

380

381 I: Ja, danke schön. Dann möchte ich noch fragen, wie lange arbeitest du schon als Beraterin
382 für Gehörlose? Ungefähr?

383

384 B: Warte mal. (4) Ich muss rechnen, da bin ich ganz schlecht. (lacht) (4) Siebenunddreißig
385 Jahre.

386

387 I: Okey. Ja, danke schön. Das ist von meiner Seite alles.

388

389 B: Okey. Woah, das wird voll viel Text, den du da schreiben musst. (lacht)

390

391 I: Ja (lacht), aber es war sehr informationsreich. Da habe ich sehr viel erfahren.

392

393 B: Ja, das hoffe ich. Ich hab' jetzt viel zu viel gelabert und wahrscheinlich hätte ich es noch
394 viel kürzer machen können. Aber gut.

395

396 I: Ne, ne, aber da war sehr viel drinnen, da habe ich sehr viel erfahren, wirklich. Danke.

397

398 B: Es ist ja immer eine Einzelmeinung und Erfahrung auch, gell, ja? Aber ich bin sehr ge-
399 spannt auf deine Arbeit, Jana. Kriegen wir die auch dann?

400

401 I: Ja, gern, gern, natürlich. Wenn sie fertig ist, kann ich das gerne machen, ja.

402

403 B: Ja, super.

404

405 I: Also nochmal vielen Dank, es war sehr nett.

406

407 B: Ich danke dir auch, ich fand es sehr interessante Fragen und es ist auch immer wieder
408 schön, wenn man sich da ein bisschen Gedanken drüber macht. Genau, vielleicht/ Es gibt be-
409 stimmt noch mehr Methoden, aber da war/ Aber gut. Kommen ja noch die anderen Kollegin-
410 nen.

411

412 I: Ja, genau.

413

414 B: Okey.

415

416 I: Also nochmal danke schön. Ich wünsche dir einen schönen Tag.

417

418 B: Dir auch. Und vor allem viel Spaß bei deiner Arbeit. Wir werden noch voneinander hören,
419 ja?

420

421 I: Ja, ja, bestimmt.

422

423 B: Okey. Gut. Dann macht's gut, Jana.

424

425 I: Du auch. Danke schön. Tschüss.

Anhang 10

Auswertungstabellen

Abkürzungen und Erklärungen:

G1, G2, G3: gehörlose Interviewten

H1, H2, H3: hörende Interviewten

B: Berater/Beraterin/Beraterinnen

K: Klient/Klientin/Klienten/Klientinnen

DGS: Deutsche Gebärdensprache

LBG: lautsprachbegleitende Gebärden

H: hörend/Hörende/Hörender/Hörenden

G: gehörlos/Gehörlose/Gehörloser/Gehörlosen

Beratungssetting - Kontaktformen		
Befragte	Analyseeinheiten (wortwörtliche Zitate)	Paraphrasen/Generalisierungen
G1	Das ist hauptsächlich persönlich. Per Chat nur ganz, ganz wenig. Es wäre grundsätzlich möglich, aber gehörlose Klienten nutzen es nicht gern. Durch schriftliche Nachrichten werden eher Internetlinks, Stichpunkte mit kurzen Zusammenfassungen mitgeteilt oder Texte werden per E-Mail weitergeleitet. Die Gespräche an sich finden persönlich statt.	Hauptsächlich persönlich Schriftliche Nachrichten nur selten (Gehörlose nutzen es nicht gern) und eher für kurze Mitteilungen (Internetlinks, Stichpunkte mit kurzen Zusammenfassungen, Texte werden per E-Mail weitergeleitet)
G2	Ich mache normalerweise meistens Hausbesuche. Das heißt am Wohnort der Klienten. ----- (...) begleite ich die Klienten in die Schule oder den Kindergarten (...) -----Ich begleite die Klienten an verschiedenste Orte: zur Frühförderung, zu Ämtern (...) ----- Das heißt, der Kontakt ist meistens persönlich. Kurze Absprachen mit den Klienten mache ich per SMS. Wenn es um etwas Komplizierteres geht, gebärde ich meine Nachricht, nehme sie mit dem Handy auf und sende sie dem Klienten. Oder wir telefonieren per FaceTime. E-Mails nutzen wir nur ganz selten. ----- Ja, am allermeisten berate ich persönlich. Nur kurze Absprachen oder Infos werden per SMS gegeben. ----- - Die Klienten kommen manchmal auch in mein Büro.	Meistens persönlich – am Wohnort K (Hausbesuche), in externen Institutionen/Einrichtungen (Schule, Amt), manchmal in dem Beratungsbüro Kurze Absprachen per SMS Auch ein Video in DGS mit dem Handy aufnehmen und dem K senden oder Telefonat per FaceTime Selten E-Mails
G3	Per E-Mail vereinbaren wir den Termin. Ab und zu wird es auch per SMS gemacht. ----- Selten bekommen wir auch einen Anruf von einer hörenden Begleitung, von hörenden Eltern oder so. ----- Die Beratung an sich findet dann normalerweise persönlich bei uns statt. ----- (...) in Ausnahmefällen Beratung per Videochat (...) ----- --- Zum Beispiel bei kurzen Anfragen der Klienten,	Hauptsächlich persönlich in dem Beratungsbüro, in Ausnahmefällen per Videochat (bei kurzen Anfragen, bei langen Fahrtzeiten der K) Manchmal zusammengefasste Infos per E-Mail

	<p>die schnell erledigt werden konnten oder wenn die Menschen sehr weit weg wohnen und zwei Stunden zu uns fahren müssten, dann haben wir eine Ausnahme gemacht und per Videochat beraten. -----</p> <p>----- Manchmal fasse ich die Fragen oder einen kurzen Text in eine E-Mail zusammen und sende es dem Klienten per E-Mail. ----- Der Regelfall ist eine persönliche Beratung (...)</p>	<p>Terminvereinbarung per E-Mail, ab und zu per SMS, selten Anruf von hörenden Angehörigen</p>
H1	<p>(...) persönliches Treffen geht vor (...) ----- weil unsere Klienten teilweise von sehr weit weg kommen, ähm per Skype ----- Und E-Mail-Verkehr, das ist meistens viel E-Mail, aber meistens (...) wegen der Terminfindung. ----- Aber Mail-Beratung nicht so gerne, weil Gehörlose ähm finden schreiben und lesen nicht so (..) toll für die Beratung.</p>	<p>Hauptsächlich persönlich, manchmal per Skype (bei langen Fahrtzeiten der K)</p> <p>E-Mail viel, aber meistens für Terminvereinbarung</p> <p>Beratung schriftlich nicht, weil G es nicht mögen</p>
H2	<p>Bei Gehörlosen das Typische ist, dass sie zu uns kommen. Das sind persönliche Termine. ----- da wurden die Termine schriftlich mit uns vereinbart... ----- ...Online-Beratung angeboten, die wurde auch genutzt, aber die ersten Beratungstermine finden immer persönlich statt.</p>	<p>Hauptsächlich persönlich im Beratungsbüro, erste Beratungstermine immer persönlich</p> <p>Online-Beratung teilweise auch genutzt</p> <p>Terminvereinbarung schriftlich</p>
H3	<p>... also ich würde sagen vorwiegend oder bevorzugt persönlich. ----- Hm, es gibt auch solche, die zum Beispiel eine gute Schriftsprachkompetenz haben, wo ich Informationsberatung eher so auch, also jetzt nicht die psychosoziale, aber eben Beratung zum Thema wie/ zu finanziellen Themen, Umgang mit Ämtern und so durchaus auch per Mail mache. - ----- Und jetzt, das ist aber jetzt wirklich coronaspezifisch, nimmt die Online-Bratung zu. Also die ähm per Skype oder FaceTime oder Signal nimmt zu. Aber wir haben es auch schon im Vorfeld ab und an gemacht. ----- ... weil wir ja viele Hausbesuche machen und ähm es eigentlich seltener der Fall ist, dass die Klienten zu uns kommen, weil der Weg oft auch nicht so nah ist und weil wir eine sehr ähm zugehende Hilfe sind, eine motivierende Hilfe. ----- ...haben wir auch diese zugehende Struktur.</p>	<p>Vorwiegend persönlich, hauptsächlich Hausbesuche, manchmal im Beratungsbüro</p> <p>Manchmal per Skype oder FaceTime oder Signal</p> <p>Informationsvermittlung per E-Mail möglich</p>

Beratungssetting - Gestaltung des Beratungsraumes		
Befragte	Analyseeinheiten (wortwörtliche Zitate)	Paraphrasen/Generalisierungen
G1	Wir müssen je nach Tagesform entweder die Lampe anmachen oder Vorhänge zumachen. ----- ----- Im Sommer ist nachmittags der Sonnenschein oft sehr stark, das ist unangenehm, da muss ich den Vorhang zumachen. ----- Wichtig ist das Licht und dass wir mit den Klienten nicht nebeneinander, sondern gegenüber sitzen. ---- ----- Ein Tisch sollte noch da sein. Das ist vor allem für mich wichtig, weil ich auf den Tisch die ganzen Unterlagen legen kann. ----- Und an meinem Computer habe ich immer zwei Bildschirme. Der eine ist an meinem Laptop und den anderen, externen Bildschirm drehe ich zu dem Klienten, dass ich ihm verschiedene Internetseiten zeigen kann oder wenn wir mit einem Text arbeiten, kann ich schreiben und der Klient sieht es parallel an dem Bildschirm und kann den Text gleich lesen, etwas anmerken, korrigieren und so weiter.	Lichtverhältnisse wichtig – aber nicht zu starkes Licht Sitzposition gegenübereinander Ein Tisch, wo Unterlagen abgelegt werden können Zwei Bildschirme
G2	Wichtig ist, dass der Raum hell genug ist. Das Licht aus dem Fenster darf aber nicht zu stark sein, dass es blendet. Dann machen wir zum Beispiel den Vorhang zu. Auch die Beleuchtung, also die Lampen dürfen nicht zu stark leuchten, sondern das Licht muss angenehm für die Augen sein. Das ist sehr wichtig, dass wir gut gebärden können.	Heller Raum – aber das Licht nicht zu stark, nicht blendend, sondern angenehm
G3	Wichtig ist, dass der Raum hell ist. Nicht zu stark, nicht blendend, aber angenehm hell. Das Licht soll möglichst wenig Schatten werfen. ----- Was die Ausstattung angeht, soll der Raum nicht überfüllt sein, was die Menschen überfordern würde, aber natürlich auch nicht ganz leer, sondern man muss einfach den Mittelweg finden für eine angemessene Ausstattung. Dann muss man natürlich schauen, dass nichts von außen stört, sondern dass wir Ruhe für die Beratung haben. Das heißt, die Tür zuzumachen, sodass keine Personen reinschauen können, auch zum Beispiel keine Glastür zu haben. ----- Der Abstand zwischen mir und dem Klienten soll nicht zu groß, aber auch nicht zu klein sein. Ich würde sagen, so eineinhalb oder zwei Meter Abstand sind ideal.	Heller Raum – aber das Licht nicht zu stark, nicht blendend, sondern angenehm, wenig Schatten Angemessene Ausstattung – nicht überfüllt, aber nicht leer Keine Störungen von außen (Tür zu, keine Glasscheibe)
H1	Also ganz wichtig ist ähm Schallschutz. -----Aber für unsere schwerhörige Klienten. Und ich muss auch sagen, für mich ist es sehr angenehm. ----- - Ein Teppich, Schallsegel unter den Decken, Licht, dass es ein heller Raum ist, dass es ein freundlicher Raum ist, ähm visuell ansprechend, aber nicht überfordernd, also ähm maximal ein Bild, ähm eine Whiteboard, auf der wir malen, ein Flipchart, ein bisschen buntes Tüdelü, was einfach ähm	Schallschutz (für Schwerhörige, für B) - Ein Teppich, Schallsegel unter den Decken Heller Raum visuell ansprechend, aber nicht überfordernd

	Therapiematerialien sein kann oder auch Grünpflanzen. Aber ähm hell.	Whiteboard, Flipchart, bunte Accessoires
H2	<p>... eine Lichtanlage ... -----... das heißt ähm, wenn die Tür unten geschlossen ist, wird geklingelt und dann kommt bei mir auch eine Lichtanlage. Das heißt, ich weiß schon, da kommt jemand. -----</p> <p>- An dem Raum selbst sind die Lichtverhältnisse natürlich sehr wichtig. Also, dass ich nicht im Gegenlicht sitze, dass man mich gut sieht ... ----- ... einen Zwischentisch, wo wir einfach strikt teilen können, das sind die Unterlagen vom Klienten, ... -- ----- Also braucht man auch einen guten Drucker irgendwo in der Nähe.</p>	<p>Lichtanlage (als Türklingel)</p> <p>Lichtverhältnisse wichtig – nicht im Gegenlicht sitzen</p> <p>Tisch, wo Unterlagen abgelegt werden können</p> <p>Drucker</p>
H3	<p>Vor Ort ist es natürlich wichtig, dass ähm beide die Mimik und die Gebärden gut wahrnehmen können, also dass das Licht nicht von hinten kommt bei beiden Gesprächspartnern, dass ausreichend Licht vorhanden ist, ... ----- Ja, durchaus für mich als Hörende ist es auch sehr wichtig, dass es eine ruhige Gesprächssituation ist ohne Lautstörungen. -----</p> <p>- ... natürlich versuchen wir uns gegenüber zu sitzen, dass wir frontal beraten können.</p>	<p>Licht nicht von hinten, ausreichend Licht</p> <p>Ohne Lautstörungen</p> <p>Sitzposition gegenübereinander</p>

Beratungssetting - DGS-Dolmetscher in der Beratung – Gründe für die Nutzung		
Befragte	Analyseeinheiten (wortwörtliche Zitate)	Paraphrasen/Generalisierungen
G1	<p>Wenn schon, dann bei Terminen, die außerhalb der Beratungsstelle stattfinden wie beim Amt, in einer anderen Einrichtung, an einer Verwaltungsstelle, also wenn jemand anwesend ist, der nicht gebärden kann. ----- Es kann sein, dass ein Familienmitglied als Begleitung kommt, der aber selbst nur wenig gebärdet. ----- Wenn zum Beispiel Flüchtlinge oder andere Menschen kommen, die Internationale Gebärden nutzen, bestelle ich manchmal einen tauben Dolmetscher. Das ist vor allem davon abhängig, was der Inhalt der Beratung ist. Wenn es um komplexe Inhalte geht, bei denen ich sehr viel erklären muss und alles selbst übersetzen müsste, würde es mich von der Beratung an sich ablenken. ----- Für den Klienten ist es auch angenehmer, wenn sozusagen die Zuständigkeiten für die Sprache und für den Inhalt der Beratung klar getrennt sind. Er weiß dann, an wen er sich mit bestimmten Fragen wenden soll. So ist die Situation angenehmer für uns alle.</p> <p>Nur ganz selten.</p>	<p>bei Terminen außerhalb der Beratungsstelle (Ämter, Einrichtungen) - wenn jemand anwesend ist, der nicht gebärden kann</p> <p>wenn eine hörende Begleitung mitkommt</p> <p>Gehörlose mit Migrationshintergrund – manchmal tauber Dolmetscher</p> <p>selten</p>
G2	<p>(...) die Oma, den Opa oder andere Angehörige mitnehmen will, holen wir einen Dolmetscher dazu. Oder auch, wenn ich mit dem Klienten zum Beispiel in die Schule oder den Kindergarten gehe, wo Hörende sind, wenn ich also mit dem Gehörlosen in eine hörende Einrichtung gehe, holen wir ja auch einen Dolmetscher dazu.</p>	<p>wenn eine hörende Begleitung mitkommt</p> <p>bei Terminen außerhalb der Beratungsstelle (Ämter, Einrichtungen) - wenn jemand anwesend ist, der nicht gebärden kann</p>
G3	<p>(...) aber dann kommt vielleicht noch ihr hörender jugendlicher Sohn mit, der nicht fließend gebärden kann. Es kommt vielleicht auch noch eine hörende Beraterin dazu, die selbst nicht gebärdet.</p> <p>(...) ganz selten, ich habe es schon Mal erlebt.</p>	<p>wenn eine hörende Begleitung mitkommt</p> <p>selten</p>
H1	<p>Also wenn ähm Paare kommen, wo einer gehörlos ist und ein anderer Partner hörend ist oder schwerhörig und eher Lautsprache verwenden möchte (...)</p>	<p>wenn eine hörende Begleitung mitkommt</p>
H2		
H3		

Beratungssetting - DGS-Dolmetscher in der Beratung - Vorteile		
Befragte	Analyseeinheiten (wortwörtliche Zitate)	Paraphrasen/Generalisierungen
G1	Das ist dann vor allem für mich viel angenehmer, wenn ein Dolmetscher dabei ist, weil ich mich an den Klienten konzentrieren kann und muss mich nicht noch zusätzlich darum kümmern, ob die hörende Begleitung alles verstanden hat. So hätte ich eine Doppelrolle und das ist für mich sehr belastend und auch für den gehörlosen Klienten ist es eher unangenehm. ----- Mit einem Dolmetscher sind die Rollen klar verteilt. ----- Ich muss mich nicht zusätzlich darum kümmern, ob alle alles mitbekommen haben, weil dafür sorgt ja der Dolmetscher. Seine Aufgabe ist, die Kommunikation so zu steuern, dass alle zufrieden sind und sich im gleichen Maße beteiligen können. Ich kann mich dann direkt auf die Beratungssituation konzentrieren.	<p>Kann sich an die Beratung konzentrieren</p> <p>Muss sich nicht zusätzlich darum kümmern, ob jeder alles verstanden hat, auch die Kommunikationssteuerung übernimmt Dolmetscher</p> <p>Keine Doppelrolle dadurch, Entlastung</p> <p>Klare Rollenverteilung</p> <p>Übersichtlichkeit für den Klienten</p>
G2		
G3	(...) gut für die gehörlosen Eltern, weil sie zum Beispiel zum ersten Mal erfahren können, was ihren Sohn bewegt, was er über sich erzählt (...)	Die gehörlosen Klienten erfahren, was die hörenden Angehörigen berichten
H1	(...) jeder in seiner Sprache, in seiner Herzenssprache, so wie wir es sagen, seine Dinge auf den Tisch bringen kann. ----- (...) vereinfacht es die Situation, weil ich mich aus dieser Vermittlung, was Sprache angeht, völlig raushalten kann.	<p>Jeder kann sich in der Sprache äußern, in der er sich sicher fühlt</p> <p>Entlastung, weil sie sich um das Sprachliche nicht zusätzlich kümmern muss</p>
H2		
H3	Also, genau, die Dolmetscherin ist natürlich unheimlich wichtig für die barrierefreie Kommunikation und inwieweit und in welchem Maß sie gelingt, ist auch abhängig von der Dolmetscherin und von den Gehörlosen natürlich auch und von allen Beteiligten.	Dolmetscher sehr wichtig für die Barrierefreiheit

Beratungssetting - DGS-Dolmetscher in der Beratung - Nachteile		
Befragte	Analyseeinheiten (wortwörtliche Zitate)	Paraphrasen/Generalisierungen
G1		
G2	Grundsätzlich würde ich aber sagen, dass es viel besser ist, wenn die Beratung direkt, also ohne Dolmetscher verlaufen kann. Dann können wir auf der Beziehungsebene aufeinander besser zukommen. Wenn die Kommunikation über einen Umweg läuft, kommen zu dem Klienten nur so ungefähr achtzig Prozent von meinen Intentionen. Der Rest geht verloren.	Besser, wenn Beratung direkt, ohne Dolmetscher, wegen Beziehung Mit Dolmetscher kommen zum K nur so ungefähr achtzig Prozent von den Intentionen
G3	Ich muss zusätzlich die Steuerung der Kommunikation übernehmen. Ich muss schauen, dass die Eltern nicht gebärden und der Sohn gleichzeitig dazu spricht oder die hörende Beraterin redet und die Eltern gleichzeitig ihren Wunsch gebärden. Also da muss ich die Kommunikation moderieren und steuern. Es ist also eine zusätzliche Aufgabe für mich. Dazu muss ich natürlich immer noch beraten, also mich um den Inhalt der Beratung kümmern. Das ist schon herausfordernd und anstrengend, ich nehme eine Doppelrolle an. Und ich schaue auch, dass der Dolmetscher nicht überfordert wird, ich muss sozusagen für ihn ein bisschen sorgen. Also schauen, ob er eine Pause braucht, wo möchte er am liebsten sitzen, ob neben den Klienten oder neben mir. Das müssen wir uns alles gut überlegen. Das bedeutet, es kommen noch zusätzliche Organisationsaufgaben an mich, dass die Sitzpositionen gut verteilt sind, dass jeder Augenkontakt zueinander hat und so weiter. -- ----- Natürlich sollte er sich normalerweise eher an die Klienten anpassen, aber wenn die Niveaus sehr unterschiedlich sind und er muss für die Klienten die Aussage sehr vereinfacht formulieren, habe ich ja manchmal das Gefühl, dass ich inhaltlich etwas verpasst habe (...) ----- wenn eine dritte, vierte, fünfte Person anwesend ist, verläuft allgemein die Beratung anders. ----- Ich habe schon erlebt, dass wenn CODA-Kinder dabei sind, sind sie durch das Dolmetschen manchmal total verwirrt. ----- Zum Beispiel das Kind will sprechen, aber dabei sieht es, dass der Dolmetscher gebärdet, oder es sieht seine Eltern gebärden und versteht sie auch, hört aber gleichzeitig den Dolmetscher sprechen. Das bringt das Kind durcheinander, lenkt es ab und es kann sich dann nicht so wirklich frei äußern.	Zusätzliche Übernahme der Kommunikationssteuerung Belastung, weil Doppelrolle – Steuerung + Beratung Für den Dolmetscher „sorgen“ – keine Überforderung, Pausen, Sitzpositionen Zusätzliche Organisationsaufgaben Problem, an wen sich der Dolmetscher sprachlich anpassen soll – K oder B Zusätzliche Person im Raum CODA-Kinder verunsichert, verwirrt, abgelenkt
H1	(...) dass da noch jemand ist im Raum und noch jemand, der Zeuge wird von Scham, Beschämung, ähm Ärger, Frust, Familiengeschichten.	Zusätzliche Person im Raum
H2	Ich bin der Meinung natürlich eine direkte Beratung, ... immer die beste Lösung ist. ----- Also die	Besser, wenn Beratung direkt, ohne Dolmetscher, für K leichter

	<p>direkte Kommunikation. ----- Natürlich, wenn es nicht möglich ist, werden die Gebärdensprachdolmetscher zugezogen. ----- ... dass es ähm eine Art Distanz immer bleibt. ----- ... es entstehen kleine Pausen, weil der Dolmetscher auch vermittelt oder voict. Und es entsteht bei dem Klienten auch kleine/ Ja, kleiner Abstand, ... ----- ...es könnte manchmal wahrscheinlich leichter sein dem Gehörlosen, wenn er direkt dem Berater vermitteln könnte.</p>	<p>Distanz zwischen B und K</p> <p>Pausen, wenn der Dolmetscher vermittelt</p>
H3	<p>Dann kommt es schon manchmal vor, dass er ähm zum Beispiel, ja, mit Namen oder mit ähm Zeiten durcheinander kommt und da versuche ich dann, wenn ich das mitbekomme, es auch nicht zu verbessern, aber einfach ähm es nochmal in die richtige Bahn zu lenken. ----- Also es kommt durchaus vor, dass ähm Dolmetscher einfach, ja, (..) ähm/ dass es so komplex ist, weil sie sich auch auf das Sprachliche der Klienten zum Beispiel anpassen müssen und vielleicht auch die ähm hörende Person das nicht schafft, sich da anzupassen, weil es ja auch über einen Dritten geht die Kommunikation. Ähm also es kommt durchaus vor, dass keine gleichberechtigte Kommunikationssituation da ist und dass ich es öfter auch nachbesprechen möchte das Gespräch, weil ich das Gefühl hab´, ja, die Gehörlose hat jetzt nicht alles wirklich mitbekommen. ----- es ist einfach eine dritte Person im Raum oder eine zusätzliche Person im Raum, teilweise sind es ja zwei Personen im Raum. Das macht einfach einen Teil der Intimität/ ja, beeinträchtigt es. ----- ... es gibt auch hörende Fachkräfte, die damit (..)/ ja, die sich da kontrolliert oder nicht wohl fühlen in der Situation, das hat auch eine Auswirkung. Oder die sich sehr, kommt auch vor, die sich wirklich sehr darauf konzentrieren, dass der Dolmetscher mitkommt und die da sehr abgelenkt sind dadurch, dass eine Verdolmetschung stattfindet.</p>	<p>Durcheinanderbringen von Namen, Zahlen – die B muss es klären</p> <p>Trotz Dolmetscher manchmal keine barrierefreie Kommunikation möglich, weil die hörende Person ihre Kommunikation nicht anpasst, weil komplexe Sachverhalte</p> <p>Zusätzliche Person – Intimität weg</p> <p>Es gibt hörende Fachkräfte, die sich kontrolliert oder nicht wohl fühlen oder die sich durch die Verdolmetschung ablenken lassen, ihre Kommunikation an die Verdolmetschung anpassen</p>

Beratungssetting - DGS-Dolmetscher in der Beratung – Wichtige Aspekte des Umgangs mit DGS-Dolmetschern		
Befragte	Analyseeinheiten (wortwörtliche Zitate)	Paraphrasen/Generalisierungen
G1	Ich muss deutlich machen, dass ich für die Beratung verantwortlich bin und dass ich für den Klienten da bin. Ich kümmere mich um seine Anliegen und der Dolmetscher kümmert sich rein um das sprachliche Verstehen. Wenn ich mich durch den Dolmetscher ablenken lasse oder seine Rolle übernehme, wäre es für den Klienten sehr verwirrend, belastend und würde es ihn im Endeffekt von dem Problem ablenken, mit dem er gekommen ist.	Die Rollenverteilung für den K transparent machen Die Aufgaben getrennt voneinander halten
G2		
G3	Ich muss auch aufpassen, dass der Dolmetscher von den Klienten nicht als Berater wahrgenommen wird. -----Also da muss man aufpassen, dass die Rollen richtig verstanden werden. ----- Ich muss schauen, dass die Eltern nicht gebärden und der Sohn gleichzeitig dazu spricht oder die hörende Beraterin redet und die Eltern gleichzeitig ihren Wunsch gebärden. ----- Also schauen, ob er eine Pause braucht, wo möchte er am liebsten sitzen, ob neben den Klienten oder neben mir. ----- (...) dass die Sitzpositionen gut verteilt sind, dass jeder Augenkontakt zueinander hat (...)	Die Rollenverteilung für den K transparent machen Die Kommunikation muss gesteuert werden – dass nicht mehrere Personen gleichzeitig sprechen/gebärden Einhalten von Dolmetschpausen, Sitzordnung gut wählen
H1	(...) wir haben relativ hohen Kriteriumsanspruch (...) ----- (...) wichtig, wer da kommt. ----- (...) weil das sprachlich sehr anspruchsvoll ist (...) - -----Aber dann kommt es dann einfach auf die Zusammenarbeit der Beraterin und der Dolmetscherin an.	Hohe Ansprüche an die Qualität des Dolmetschers
H2		
H3	Wenn es ein Setting ist, wo Dolmetscher dabei sind, lasse ich immer die Dolmetscher und die gehörlosen Klient*innen erstmal gucken, wie für sie die Position am besten ist... ----- Ich entscheide dann je nach Rahmen, wo ich mich hinsetze. ----- Also im Dreieck. So, dass ich die Dolmetscherin sehen kann und die Mutter zum Beispiel oder den Vater. - ----- Dann ist auch ein Thema, dass ich vorher mit den Dolmetschern besprechen muss, ob sie bereit sind, mich zu voicen. ----- ... das erlebe ich oft, dass Dolmetscher mich nicht gut voicen können ... ----- ... es ist aber wichtig vorher es abzuklären, wenn jetzt zum Beispiel eine hörende Person dabei ist zu sagen: „Es kann sein, dass ich gebärde mit meiner Klientin.“, weil es in dem Moment einfach wichtig ist, dass ich da nochmal was nachfrage oder dass ich nochmal was bekräftige. Und ich würde es dann wiederholen. Da wiederhol´ ich es in Lautsprache nochmal. ----- Also erstens ähm kommt es natürlich auf die Qualität der Verdolmetschung an, was jetzt auch nicht unbedingt mit der Kompetenz der Dolmetscherin zu tun hat	Berücksichtigen der Sitzordnung Vorbesprechung und bei Bedarf Nachbesprechung Die Situation für die Personen klarzumachen, die keine Erfahrungen mit Dolmetschern haben Wichtig ist die Qualität des Dolmetschers

	oder des Dolmetschers, sondern damit auch, wie viel Hintergrundinformationen haben die Dolmetscher. - -----... dass ich es öfter auch nachbesprechen möchte das Gespräch...	
--	--	--

Kommunikation - Kommunikationsformen		
Befragte	Analyseeinheiten (wortwörtliche Zitate)	Paraphrasen/Generalisierungen
G1	Ja, natürlich die DGS. ----- Wenn sie in einer hörenden Umgebung aufgewachsen sind, von der sie stark beeinflusst wurden, wenn sie die DGS erst sehr spät gelernt haben und sie noch nicht völlig verinnerlicht haben, dann kann es sein, dass sie LBG nutzen. Aber das kommt eigentlich sehr selten vor. ---- --- Am allermeisten kommunizieren wir in DGS. Ab und zu auch in Internationalen Gebärdensprachen.	Am allermeisten DGS Ab und zu Internationale Gebärdensprachen Wenn in einer hörenden Umgebung aufgewachsen, wenn DGS zu spät gelernt, dann nutzen sie LBG – aber kommt sehr selten vor
G2	Wenn der Klient gehörlos ist, dann immer die Gebärdensprache. ----- Gesprochen oder geschrieben wird gar nicht. ----- Wenn aber der Klient von seiner Identität her eher lautsprachorientiert ist, das kann bei jemandem mit Hörresten sein, der sich eher an Hörende anpassen möchte, dann versuche ich mehr LBG zu benutzen. ----- Ganz selten gibt es Klienten, die eher sprechen wollen, weil sie glauben, dass Sprechen etwas Besseres ist. ----- So denken eher schwerhörige Menschen, die an der Schwelle zwischen Hörenden und Gehörlosen stehen. ----- (...) zum Beispiel Flüchtlinge. Mit denen benutze ich Internationale Gebärdensprachen. ----- (...) in der Regel wird DGS benutzt.	In der Regel DGS Wenn K eher lautsprachorientiert – z.B. bei jemandem mit Hörresten – dann eher LBG Internationale Gebärdensprachen mit Flüchtlingen
G3	wir beraten so von achtzig bis neunzig Prozent in DGS. Den Rest machen zum Beispiel schwerhörige Klienten aus oder gehörlose ältere Menschen, die es gewöhnt sind, ihre Stimme beim Gebärdensprachen zu nutzen. Oder mit Menschen mit einem CI oder Schwerhörigen, die beide Sprachen nutzen, ist es möglich, dass bei dem Beratungsgespräch zwischen beiden Sprachen gewechselt wird, also eine Mischform genutzt wird. ----- Natürlich, wenn eine hörende Begleitung kommt, spricht sie. ----- Mit so einer Frau benutze ich LBG, (...) ----- (...) Internationalen Gebärdensprachen, Gesten.	Von 80 % bis 90 % DGS Der Rest ältere Gehörlose, die beim Gebärdensprachen ihre Stimme nutzen LBG kommt vor Internationale Gebärdensprachen
H1	(...) gehörlose Klienten tatsächlich DGS oder ein Misch aus ihrer Muttergebärdensprache oder Herkunftsg Gebärdensprache und Deutsch. ----- Und das ist auch so bei manchen/ bei Älteren, die wirklich taub sind, die dann so ein Misch machen LBG, DGS. ----- Ähm einen tauben Menschen, der wirklich LBG von mir gefordert hat, kann ich mich nicht erinnern. Aber ganz viele, die so ´ne Mische machen. Also besonders die ältere Generation ähm, wo dann vielleicht auch manche Gebärdensprachen weggelassen werden und man dann von den Lippen lesen muss. ---- ----- Aber das Gros der Menschen in meinem Alter, ... die ähm benutzen DGS.	DGS Mischform aus Herkunftsg Gebärdensprache und Deutsch Bei älteren Gehörlosen Mischform aus LBG und DGS

H2	<p>Also es ist in meiner Sozialberatung sehr unterschiedlich. ----- Also ist es eine ältere Person, die vielleicht in Hörendenwelt aufgewachsen ist. Manchmal, wenn die Klienten wissen, dass ich hörend bin, fangen sie an zu mir zu sprechen und dann entsteht eine Mischkommunikation zwischen Zeichen und Sprechen. ----- ... in meiner Beratung hauptsächlich Gebärdensprache benutzen... ----- --Es wird selten von der Seite der Gehörlosen, dass wir LBG machen. ----- ...wenn die Gehörlosen sprechen... ----- ... also mit mehr Gesten und mit mehr Internationalen Gebärdens... ----- Ähm, aber es hängt sehr viel vom Familienumfeld ab.</p>	<p>Hauptsächlich DGS</p> <p>Bei älteren Gehörlosen, oder wenn in einer hörenden Umgebung aufgewachsen oder einige, wenn sie wissen, dass B hört – Mischform zwischen LBG und DGS, lautsprachliche Elemente dabei</p> <p>Selten von Seite der K, dass LBG kommt</p> <p>Internationale Gebärdensprache</p>
H3	<p>... nicht die DGS gebärdet haben, sondern eine sehr visuelle Gebärdensprache genutzt haben mit lautsprachlichen Elementen und die (...), ja, ´ne sehr eigene Muttersprache hatten. ----- Genau und das ist jetzt schon fast die Mehrheit der Klienten, die ich betreue bislang. ----- Und ähm ich hatte aber auch schon zum Beispiel eine sehr lautsprachlich orientierte gehörlose Frau in Betreuung, die Usher hatte, wo wir sehr viel schriftlich auch kommuniziert haben... ----- Dann ist natürlich CI auch ein Thema, also Gehörlose mit CI, die dann auch eine Mischform gebärdet. ----- Und LBG kenne ich jetzt Schwerhörige, wo ich die LBG einsetze, ja. Aber Gehörlose mit LBG habe ich jetzt keine Erinnerung, dass ich das mal hatte. ----- Und natürlich gerade am Anfang, wenn man sich kennenlernt, ist es ein Thema, dass ähm wir auf die Suche gehen, was ist jetzt für uns die beste Kommunikationsform. ----- und es ist sehr vielseitig. ----- Aber die/ die wirklich gehörlos-sozialisierten Gehörlose, mit denen ist es dann wiederum viel weniger ein Thema. Also da bemühe ich mich so gut DGS zu gebärdet wie möglich... ----- Also das passiert da auch, dass dann vielleicht mehr LBG benutzt wird oder eine Formulierung aus der Lautsprache. Also insofern passen sich dann alle aneinander an.</p>	<p>Die Mehrheit nicht reines DGS, sondern eine Mischform aus Hausgebärdensprache und lautsprachlichen Elementen</p> <p>eine sehr lautsprachlich orientierte gehörlose Frau – schriftlich</p> <p>am Anfang die beste Kommunikationsform suchen</p> <p>DGS</p>

Kommunikation - Sprachkompetenzen der Klient*innen - DGS		
Befragte	Analyseeinheiten (wortwörtliche Zitate)	Paraphrasen/Generalisierungen
G1	Wenn er in eine deutsche Schule gegangen ist, kann er sich fließend in DGS verständigen. ----- Bei Migranten, die die Schule nicht in Deutschland besucht haben, gibt es oft Verständigungsschwierigkeiten. Sie kennen einige Wörter nicht, ich muss viel zusätzlich erklären. ----- Von DGS plus, also der einfachen DGS, bis zu der Hochform von DGS. Es ist alles dabei (...)	Deutsche Gehörlose fließend DGS Unterschiedliche Sprachkompetenzen: Von DGS plus, also der einfachen DGS, bis zu der Hochform von DGS – alles dabei Migranten Verständigungsschwierigkeiten
G2	Da gibt es überhaupt keine Probleme. ----- Wenn ich manchmal Bedenken habe, dass etwas nicht verstanden wurde, liegt es nicht an der Sprache, sondern an dem Hintergrundwissen. Wenn der Klient die Welt nicht versteht, kann es schon vorkommen, dass er Schwierigkeiten beim Verstehen hat oder sich nicht immer äußern kann. ----- zum Beispiel Flüchtlinge. Mit denen benutze ich Internationale Gebärden. ----- Oder einige benutzen eigene Hausgebärden.	Überhaupt keine Probleme Verständigungsschwierigkeiten nicht aufgrund der Sprache, sondern wegen fehlenden Infos
G3	Es kommt alles vor. Es gibt Klienten mit einer sehr hohen Gebärdensprachkompetenz, das sind eher die Deaf-Leute, die die Gebärdensprache als ihre Muttersprache haben. Die Gehörlosen, die in hörenden Familien aufgewachsen sind, haben sehr unterschiedliche Gebärdensprachkompetenzen. Einige können sehr gut gebärden, einige so halbwegs, vermischen die DGS mit LBG, nutzen die Stimme beim Gebärden.	Unterschiedliche Sprachkompetenzen: Von DGS plus, also der einfachen DGS, bis zu der Hochform von DGS – alles dabei
H1	Also da komme ich manchmal schon an meine Grenzen ... Gerade, wenn es so Mischformen sind ... ----- Wir haben ´ne Gebärdensprache hier, die relativ niveauvoll ist.	Manchmal Probleme, Mischformen, kein reines DGS
H2		
H3	... nicht die DGS gebärdet haben, sondern eine sehr visuelle Gebärdensprache genutzt haben mit lautsprachlichen Elementen und die (...), ja, ´ne sehr eigene Muttersprache hatten. Und die vielleicht auch nicht wirklich in der Lage waren sich hundert Prozent verständlich zu machen. Oder hundert Prozent zu verstehen. Genau und das ist jetzt schon fast die Mehrheit der Klienten, die ich betreut hab´ bislang. ----- Sie haben, glaube ich, die Hochsprache, die DGS-Hochsprache nicht gelernt. ----- Die ist dann einfach praxisorientierter und ähm benötigt noch mehr Bilder aus der Lebenswelt. ----- -- ...dass man es vielleicht vom Abstrakten runterbricht ins Alltagspraktische. ... Aber mit ähm hochsprach-DGS-kompetenten Gehörlosen müsste ich es eventuell/ könnte ich es quasi anders formulieren. -- ----- Hat auch natürlich mit Bildung was zu tun, ja? Also wenn da ein Bild im Kopf ist, wie das	Manchmal Probleme, Mischformen, kein reines DGS Hat auch mit Bildung was zu tun

	zusammenhängt Jobcenter und so weiter, dann muss ich es auch nicht mehr erklären.	
--	---	--

Kommunikation - Sprachkompetenzen der Klient*innen – Geschriebenes Deutsch		
Befragte	Analyseeinheiten (wortwörtliche Zitate)	Paraphrasen/Generalisierungen
G1	(...) die Deutschkompetenzen sind niedrig, schwach. ----- Natürlich gibt es auch Gehörlose, die in die Beratung kommen oder mir eine E-Mail senden in einem sehr guten Deutsch. ----- So ist aber die Minderheit meiner Klienten. Viel häufiger muss ich Wörter übersetzen, die sie nicht kennen, nicht verstehen.	Niedrig, schwach Es gibt auch K mit einer hohen Deutschkompetenz – Minderheit der K
G2	Ja, das ist tatsächlich oft so bei Hausbesuchen mit Beratung zu Erziehungsthemen, dass mich die Klienten bitten, Briefe für sie zu übersetzen. ----- Die Klienten sind sich oft unsicher, ob sie den Text richtig verstanden haben. Sie brauchen dann eine Bestätigung von mir. ----- Also Texte übersetze ich oft.	Oft müssen Briefe übersetzt werden
G3	Auch da gibt es alles Mögliche. Von einer ganz hohen Deutschkompetenz, wo keine Unterstützung nötig ist, bis zu niedrigen Sprachkompetenzen, wo ich viel zusätzlich erklären muss. ----- Da muss ich aber aufpassen, weil wir keine Sozialberatung sind. Ich kann nicht die Rolle einer Sozialberaterin oder einer Übersetzerin übernehmen. ----- Und auch die E-Mails von den Klienten sind sehr unterschiedlich formuliert. Einige schreiben korrekte, ausformulierte Sätze, andere schreiben eher in DGS-Deutsch, sehr kurze Sätze. ----- Was mir auch aufgefallen ist, sind Schwierigkeiten mit Duzen und Siezen. ----- Weil sie keinen Zugang zum Beispiel zu verschiedenen Ratgebern haben, weil sie den Text nicht verstehen.	Unterschiedliche Deutschkompetenzen: hoch bis niedrig Schwierigkeiten beim Duzen und Siezen
H1	... das ist von: „Das verstehe ich leider wirklich nicht.“ bis hin: „Okey, ich gebärde mir das, dann wird es klar.“ ähm bis zu außer paar Fallfehler ähm ist alles prima, ja. Also da ist wirklich die ganze Bandbreite. Und es gibt auch Menschen, die nicht gerne schreiben. Also die dann einfach mit „ja, okey“, „nein, kann nicht“ ähm so antworten. ----- - Es ist schon so, dass manche Menschen kommen mit diesen Fragestellungen,[Texte zu übersetzen, mit Schriftverkehr zu helfen] aber das macht die Sozialberatung. Das ist nicht unsere Aufgabe.	Unterschiedliche Deutschkompetenzen: hoch bis niedrig
H2	... die kommen manchmal auch mit vielen Briefen auf mich zu ... ----- Das ist der Großteil meiner Arbeit, Sachen zu übersetzen von der Schrift in die Gebärdensprache.	Briefe übersetzen – Großteil der Arbeit
H3	Hm, es gibt auch solche, die zum Beispiel eine gute Schriftsprachkompetenz haben, wo ich Informationsberatung durchaus auch per Mail mache. ----- Ja, das ist ein großer Anteil eigentlich der	Briefe übersetzen – Großteil der Arbeit

	<p>Arbeit. [Briefe und Texte zu übersetzen] ----- Das ist zum Beispiel auch was, was ich aus der hö- renden Beratung auch kenne. ----- Ähm aber diese Amtsdeutschbriefe versteht eigentlich kaum jemand, den ich berate. Das ist immer mein Job es zu erklären. Und bei Gehörlosen natürlich noch mehr.</p>	
--	---	--

Kommunikation - Umgang mit Verständigungsproblemen		
Befragte	Analyseeinheiten (wortwörtliche Zitate)	Paraphrasen/Generalisierungen
G1	(...) aber es geht halt darum, sich einfach auszudrücken, keine Fremdwörter zu gebärden. Ich muss meine Formulierungen so umwandeln, dass sie für den Klienten einfach verständlich sind. Ich muss auf sein Niveau kommen. ----- Ich muss alle Sprachniveaus beherrschen. Von DGS plus, also der einfachen DGS, bis zu der Hochform von DGS. ----- Bei Flüchtlingen, die nicht Englisch können, male ich viel auf. ----- Man muss es eben so einfach wie möglich machen und viel wiederholen. ----- (...) viel wiederholen, umschreiben. ----- Manchmal hilft es, danach einen Schritt zurück zu gehen. Nachdem ich alles erklärt habe, fasse ich die einzelnen Informationen nochmal zusammen. ----- Ich muss flexibel bleiben und mich sprachlich immer anpassen. Ich nehme die Perspektive vom Klienten an, ich will seine Logik verstehen und wissen, welches Bild er im Kopf hat. Deswegen frage ich immer, was er verstanden hat und er soll mir selber die Informationen wiedergeben und erklären. Oder nachdem ich etwas erklärt habe, bitte ich den Klienten es zu wiederholen. Dann kann ich automatisch überprüfen, was und wie er verstanden hat und kann gleich korrigieren, wenn ich mitbekomme, dass etwas anders rübergekommen ist als gemeint. ----- Es braucht viel Geduld.	<p>Sich einfach ausdrücken, sich dem sprachlichen Niveau des K anpassen</p> <p>Deswegen muss sie auch alle Sprachniveaus beherrschen</p> <p>Keine Fremdwörter</p> <p>Malen</p> <p>Wiederholen</p> <p>Umschreiben</p> <p>Zusammenfassen der Infos</p> <p>Perspektive des K annehmen</p> <p>Fragen, was er verstanden hat – der K soll erzählen</p> <p>Geduld haben</p>
G2	Da muss ich erstmal schauen, warum der Klient nicht versteht. ----- (...) immer nachfragen, was er von meiner Aussage verstanden hat. ----- --- Wenn ich sehe, dass das Problem an dem Hintergrundwissen liegt, bedeutet es für mich, dass ich mehr erklären muss. ----- Ich zeige konkret, visualisiere oder den Klienten mitnehme und ihm die konkrete Situation direkt zeige, sodass er genau weiß, was ich meine. ----- Also, ich nenne ihm Beispiele aus seinem eigenen Leben, erinnere ihn an Sachen, die er selbst in der Vergangenheit erlebt hat. Daran erkläre und beschreibe ich die neue Situation. ----- Oder einige benutzen eigene Hausgebärden. Die übernehme ich und verbinde sie mit Internationalen Gebärden.	<p>Warum nicht verstanden</p> <p>entweder die Infos geben/erklären</p> <p>Nachfragen, was er verstanden hat</p> <p>Konkrete Situationen zeigen, Visualisieren, Beispiele aus der Lebenswelt des K nennen</p> <p>Die Sprachform des K zu übernehmen</p> <p>Geste</p>
G3	Also, so werden manchmal ein paar einzelne Wörter zusätzlich aufgeschrieben. ----- Oder eine andere Klientin, zum Beispiel eine junge Frau mit Migrationshintergrund, die nur kleine Sprachkompetenzen hat, mit der kommuniziere ich mit sehr einfachen Internationalen Gebärden, Gesten. ----- Dann male ich auf ein Papier, sie malt auch und so verständigen wir uns. ----- (...) werden spezifische Wörter oder Fachwörter aufgeschrieben oder	<p>Einzelne Wörter aufschreiben oder mit dem Fingeralphabet buchstabieren</p> <p>Geste</p> <p>Aufmalen</p> <p>Inhaltliche Erklärung</p>

	mit dem Fingeralphabet buchstabiert. ----- Wenn die Klienten die inhaltliche Bedeutung des Wortes nicht kennen, erkläre ich sie zusätzlich oder überlege mir ein anderes, einfacheres Wort dafür.	Einfache Wörter benutzen
H1	... aber wir fragen nach ... ----- Und da dann sich anzupassen ähm und ´ne Gebärdensprache zu finden, ´ne bildhafte Sprache nochmal mehr zu verwenden, Vergleiche zu finden, vielleicht auch zu gucken, okay, in welcher Kultur ist der Mensch eigentlich Zuhause, was weiß ich darüber, kann ich da etwas nutzen, ist schon unsere Aufgabe. ----- Ähm ich versuche dann über das Whiteboard oder das Flipchart oder auf ´nem großen weißen Papier auf dem Tisch aufzumalen, worum es geht, ja. Zeitlinien zu machen, ähm Häuser zu malen. Einfach eine visuelle Möglichkeit zu finden. Möglichst wenig Schrift ähm, aber Zahlen gehen noch häufig sehr gut ... ----- Oder zu fragen: „Hm, jetzt kommen wir hier nicht weiter, kannst du das nächste/ oder können Sie das nächste Mal bitte das Schriftstück vom Amt mitbringen, vom Gericht, ähm vom Anwalt wie auch immer?“ ----- uns eine Schweigepflichtentbindung geben lassen fürs Jugendamt oder für die Betreuerin oder so, um dann einfach ein bisschen Hintergrund ähm zu erfahren, um dann besser beraten zu können.	Nachfragen, was verstanden Sich sprachlich anpassen Malen, visualisieren (Zeitlinien...) – dabei möglichst wenig Schrift Sich Hintergrundwissen beschaffen (die B)
H2	Und da muss ich mich als Beraterin immer an die Situation anpassen. Also, wenn mehr LBG gefordert wird, dann versuche ich mehr LBG zu machen, auch wenn es manchmal schwierig ist. Ähm, wenn die Gehörlosen sprechen, mache ich auch manchmal bisschen deutliche Artikulation. Wenn es Migrationshintergründe sind, dann versuche ich die Sprache anzupassen, also mit mehr Gesten und mit mehr Internationalen Gebärden vielleicht ähm die Kommunikation anzupassen. Ja, also es hängt immer von dem Klienten ab, in welcher Sprache er gerne kommuniziert. ----- Aber, hm (nachdenkend), ich passe die Kommunikation, die Gebärden an meine Klienten und nicht andersrum. ----- ...mit starkem Migrationshintergrund. Also Leute, Gehörlose, die einfach ähm jetzt in meine Beratung kommen und die Deutsche Gebärdensprache nicht benutzen und wir kommen einfach mit internationalen Zeichen nicht weiter, dann würde ich den Termin einfach ähm stoppen und verlegen und einen tauben Dolmetscher dazu noch nehmen. ----- ... der noch mehr Gespür für die Sprache hat und noch mehr vielleicht herausfinden könnte.	Sich sprachlich anpassen Geste Tauber Dolmetscher
H3	Wenn es ins Tagesaktuelle geht oder in die aktuelle Lebenswelt, die ich ja dann kenne, ist es da ganz, ganz wichtig ähm, ja, das an praktischen Bildern und Beispielen klarzumachen. ----- Dann ist es wirklich wichtig aus meiner Sicht, das dann A vom	Konkrete Beispiele aus der Lebenswelt des K nennen Informationen geben/erklären

	<p>Anfang an zu erklären, ja, was ist das Amt, wer sitzt da, wie hängt es zusammen... ----- ...da reicht es eben nicht zu gebärden: „Das ist das Jobcenter.“, sondern da muss man es ein bisschen praktischer übersetzen. ----- ... dass man es vielleicht vom Abstrakten runterbricht ins Alltagspraktische. ----- Aber mit ähm hochsprach-DGS-kompetenten Gehörlosen müsste ich es eventuell/ könnte ich es quasi anders formulieren. ----- - Hat auch natürlich mit Bildung was zu tun, ja? Also wenn da ein Bild im Kopf ist, wie das zusammenhängt Jobcenter und so weiter, dann muss ich es auch nicht mehr erklären. ----- Was wir ganz viel nutzen, ist Visualisieren. Dass wir tatsächlich ähm Bilder malen oder/ Also das kann jetzt sowohl gebärdentechnisch sein wie auch tatsächlich auf ´nem Flipchart oder mit Figuren. ----- Ja, das noch ganz viel aufmalen. ----- ... das Problem, ist es jetzt ein sprachliches oder gibt´s ja andere Widerstände oder andere Gründe? Also auf die Metaebene gehen und das auch versuchen zu thematisieren, weil ähm meine Erfahrung ist schon, dass natürlich es auch eine Strategie sein kann, die sehr ähm hilfreich ist zu sagen: „Das habe ich jetzt nicht verstanden.“ ----- Genau, aber es dann eben das klarzukriegen, woran liegt es jetzt. ----- Und natürlich auch verschiedenste Kommunikationsformen auszuprobieren dann. Also, wenn es ähm in der DGS nicht funktioniert, dann würde ich vielleicht doch dann LBG versuchen oder ich beziehe dann andere Familienmitglieder mit ein oder Leute, die diejenigen gut kennen und versuche dann nochmal vielleicht/ Also es ist oft so, dass die Kinder noch andere Bilder haben für die Eltern zum Beispiel oder andere Ideen. Oder die Ehepartner oder wer auch immer.</p>	<p>Visualisieren – malen, Figuren aufstellen</p> <p>Warum nicht verstanden – vielleicht ist es Widerstand – dann auf Metaebene thematisieren</p> <p>Verschiedenste Kommunikationsformen ausprobieren</p> <p>Familienmitglieder oder andere nahen Personen miteinbeziehen</p>
--	---	--

Beratungsbeziehung - Erwartungen und Einstellungen der Klient*innen		
Befragte	Analyseeinheiten (wortwörtliche Zitate)	Paraphrasen/Generalisierungen
G1	<p>Ja, es ist oft so, dass mich die Klienten als höhergestellt ansehen. Das ist, weil sie es sich im Umgang mit hörenden Experten so angewöhnt haben, sie höher als sich selbst zu sehen. Also die Ansicht, Hörende sind besser. Das ist aber eher der Fall bei der älteren Generation oder bei Klienten aus anderen Ländern, wo die Hierarchie zwischen Hörenden und Gehörlosen immer noch stark ausgeprägt ist. -----</p> <p>-- Ein anderer Grund dafür ist, dass ich als Beraterin, egal ob hörende oder gehörlose, als Allwissende angesehen werde. ----- Manchmal sind dann die Klienten auch verärgert, wenn ich etwas nicht weiß. ----- Ich erkläre auch, dass selbst die Hörenden nicht alles wissen. Bei der älteren Generation ist diese Einstellung sehr stark eingepreßt und es ist schwierig auf Augenhöhe zu kommen. -----</p> <p>---- Manchmal kommt jemand zu mir und denkt, dass ich als Gehörlose nicht telefonieren kann, das könnte nur eine hörende Beraterin.</p>	<p>Oft sehen die K die B als höhergestellt – sie sind es von dem Umgang mit hörenden Experten gewöhnt – Hörende sind besser</p> <p>Das ist eher bei Älteren oder bei K aus Ländern, wo diese Hierarchie stark ausgeprägt ist</p> <p>B als Allwissende – K verärgert, wenn die B etwas nicht weiß</p> <p>Einstellung, gehörlose B kann nicht telefonieren</p>
G2	<p>Sie haben ein negatives Selbstbild. ----- Einige nehmen mich zum Beispiel als eine Expertin wahr, die viel weiß und sehen mich deswegen in einer ihnen überordneten Rolle. ----- Manchmal betone ich, dass ich selbst doch nicht alles weiß, dass ich mir selbst Infos von anderen hole. Das kann aber dünnes Eis werden, weil mich dann einige Klienten gleich als inkompetent wahrnehmen. Sie denken dann: „Na ja, die weiß es selber nicht, eine Hörende würde es besser wissen. Eine Hörende könnte mir doch besser helfen.“ ----- Oder einige Klienten sehen mich als eine Kontrolleurin an. Sie haben Angst, dass ich über sie schlecht denke. Die wehren eine Zusammenarbeit ab. ----- Es gibt aber natürlich auch starke, selbstbewusste Klienten, die sich von Anfang an als mir gleichgestellt wahrnehmen. Es hängt immer von dem eigenen Selbstwertgefühl ab. Wenn das eigene Taub-Sein stark ausgeprägt ist, kann die Beziehung gleich auf Augenhöhe aufgebaut werden.</p>	<p>B als Allwissende – deswegen höhergestellt</p> <p>B als Kontrolleurin und K wehren deshalb die Zusammenarbeit ab</p> <p>Es gibt auch starke, selbstbewusste K auf Augenhöhe – hängt von dem Selbstwertgefühl ab, von der Ausprägung des Taub-Seins</p>
G3	<p>Aber es gibt auch einige, die mich erstmal sehr misstrauisch begegnen. ----- Wenn sie jetzt mich, eine gehörlose Fachkraft sehen, sind sie erstmal etwas verwirrt und zweifeln meine Professionalität oder Kompetenzen an. ----- Es gibt Klienten, die vielleicht auch ein bisschen die Grenze überschreiten und mich als eine Freundin nehmen. ----- Das ist schwierig, wenn mich die Klienten als ihre Freundin wahrnehmen und sich einfach nur locker</p>	<p>Misstrauen zur B – verwirrt über gehörlose Fachkraft, zweifeln Professionalität und Kompetenzen an</p> <p>B als Freundin</p> <p>Aber Mehrheit auf Augenhöhe</p>

	<p>unterhalten wollen. ----- Mein Gefühl ist, die Mehrheit von ihnen begegnet mich auf Augenhöhe. ----- Es gibt aber auch bestimmte Klienten, die zum Beispiel einem niedrigeren Bildungsstand haben, die mich in der Hierarchie höher ansehen als sich selbst. „Eine Gehörlose und sie hat studiert! Wow!“ Die sehen sich selbst ein bisschen unter mir. ----- Es gibt auch Klienten, die nur Ja und Amen sagen. Die stimmen mir bei allem zu. -----Ich habe auch Klienten erlebt, die aggressiv aufgetreten sind, die sich ganz selbstbewusst zeigen wollten. --- ----- Mein Eindruck ist, dass viele gehörlose Klienten sehr viel erzählen, wollen verstanden werden, akzeptiert werden, aber die Bereitschaft, selbst aktiv etwas zu verändern, sehr klein ist. Oft sagen sie mir, ich soll etwas erledigen, etwas klären, ihre Arbeit übernehmen. ----- Oft sagen die Klienten: „Das kann ich doch gar nicht schaffen!“ Es gibt Klienten, die glauben, dass weil sie selbst nicht sprechen können, sollen ihre hörende Kinder sich kümmern, die Aufgaben übernehmen. ----- Oder einige sagen: „Ah, das bin ich aber anders gewöhnt. In der anderen Beratungsstelle haben sie für mich Telefonate erledigt oder andere Sachen.“</p>	<p>B als höhergestellt, weil studiert</p> <p>Stimmen bei allem zu</p> <p>K aggressiv, wollen sich behaupten</p> <p>Viele von ihnen wollen vor allem erzählen, wollen akzeptiert und verstanden werden, aber wenig Bereitschaft zur Veränderung</p> <p>Wollen, dass die B ihre Aufgaben übernimmt</p> <p>Denken, sie können das nicht schaffen, weil sie gehörlos sind</p> <p>Sind von anderen Beratungsstellen gewöhnt, dass Arbeit für sie erledigt wird</p>
H1	<p>Also oft sind die Erwartungen, dass wir Problemlöser sind. Ähm dass wir ähm alle Bereiche lösen für sie ähm und dass man von uns halt sozusagen Rezepte bekommt. ----- Das ist nicht bei allen Gehörlosen so, ... aber häufig kommt es schon vor... - ----- „Was soll ich machen? Sagen Sie mir, was ich machen soll!“ ----- Also da, dieses Gefühl von „ich kann es doch nicht entscheiden“. Und da hab´ ich manchmal das Gefühl, es kommt schon daher, dass viel erlernt ist, Hörende entscheiden für mich, ähm andere entscheiden für mich... die wissen einfach mehr als ich und darum ist es wichtig, dass sie mir sagen, was ich tun soll. -----</p>	<p>B als Problemlöser von allen Problemen</p> <p>Erwarten Anweisungen</p> <p>Nicht bei allen so</p> <p>Gefühl, sie selbst können es nicht entscheiden, weil erlernt, Hörende entscheiden für sie, andere wissen mehr</p>
H2	<p>... bei den älteren Klienten fällt mir das schon ganz oft auf, dass/ ja, dass sie diese Beziehung suchen und meine Meinung als Hörende auch wissen wollen. --- ----- ...ich bin der Meinung, dass es sehr individuell ist... ----- Das heißt, ganz oft ist es bei den Gehörlosen nach meiner Erfahrung so, dass: „Ich bin jetzt da und ich habe ein Problem, lös das für mich!“ ----- Und natürlich eine allgemeine Sozialberatung speziell für Gehörlose wird oft genutzt, um alle Themen anzusprechen. ----- Ähm, also ich habe schon das Gefühl, dass Gehörlose ganz oft mit einem Thema zu mir kommen und dann packen eine ganze Vielfalt von anderen Themen raus und sagen: „Jetzt wollte ich aber noch das und das und das.“ ----- Ähm also ich sehe, dass: „Jetzt bin ich da, jetzt brauche ich die Unterstützung. Unterstütze mich!“ Ganz oft.</p>	<p>Ältere vor allem wollen die Meinung einer Hörenden wissen</p> <p>Erwartungen sind individuell</p> <p>Problemlöser, Übernahme von Aufgaben, alle Probleme, sofortige Lösungen</p>

H3	<p>... oft ist es auch so, dass ich als Konkurrenz wahrgenommen werde, wenn es jetzt um die hörenden Kinder geht. Weil die Befürchtung eben ist/ oder weil es, denke ich, sehr tief sitzt, ähm die Angst als gehörloser Elternteil nicht gut genug für die Kinder zu sein. Insbesondere für die hörenden. Nicht genug Erziehungskompetenzen oder sonstigen Kompetenzen zu haben und, und, und. Dann kommt eine hörende Kraft und die will jetzt mit meinen Kindern sprechen. Und da gibt's dann ganz viele Ängste. ---- ----- Manche sind auch froh und denken sich: „Ah, da kann ich das jetzt abgeben, wie praktisch.“ ----- ----- Es ist, denke ich für mich auch schwieriger ein Vertrauen herzustellen, weil es eben so viele Fragen gibt, was ist so diese Rolle von dieser hörenden Frau. Und es ist einfach auch ein bisschen fremder mit mir als mit ´ner gehörlosen Kollegin.</p>	<p>B als Konkurrenz, wenn es um den Umgang mit hörenden Kindern geht, weil sie sich als gehörlose Eltern nicht genug kompetent fühlen – dadurch viele Ängste</p> <p>Übernahme von Aufgaben</p> <p>Misstrauen, was die Rolle einer Hörenden ist</p>
----	---	--

Beratungsbeziehung - Wichtige Aspekte des Aufbaus bzw. der Aufrechterhaltung der Beratungsbeziehung		
Befragte	Analyseeinheiten (wortwörtliche Zitate)	Paraphrasen/Generalisierungen
G1	<p>Die Gebärdensprachkompetenz von hörenden Beratern muss schon auf einem sehr hohen Niveau sein. ----- Ich bemühe mich darum, den Status einer Allwissenden aufzubrechen und auf Augenhöhe mit ihnen zu kommen.----- Das Wichtigste ist die Kommunikation. Meine Aufgabe ist dem Klienten das Gefühl zu geben, er wurde verstanden. Ich sehe seine Probleme an, bin da für seine Fragen. Gleichzeitig muss der Klient auch mich verstehen. Was sind meine Aufgaben, wo liegen meine Grenzen, wo kann ich ihn unterstützen und wo nicht? Deswegen ist meine Aufgabe immer wieder deutlich zu machen, was ich für ihn tun kann und was nicht. ----- -- Die Sprache ist von wesentlicher Bedeutung. Es ist wichtig sie fließend zu beherrschen. ----- Wenn ich es schaffe, dem Klienten klare, transparente Informationen zu geben, fühlt er sich in seiner Situation wohl, weil er sie versteht. Die Klienten selbst sagen, dass sie mir dankbar sind, weil es ihnen jetzt klar geworden ist, warum ihre Situation so ist, wie sie ist. ----- (...) Transparenz sowie Kommunikation sind sehr wichtig. ----- Wenn sie sich bemühen, Gehörlose zu verstehen, können sie eine gute Beziehung zu den Klienten aufbauen. Sie haben die Hintergrundinformationen, verstehen die Ursachen von vielen Problemen und spüren dadurch, wann und wie sie zusätzlich etwas erklären sollen. Es ist also sehr abhängig von dem eigenen Verhalten der Beraterin. ----- Wenn der Klient sieht, dass ich gebärdensprachkompetent bin, stellt er viele Fragen. Es entsteht automatisch ein stärkeres Vertrauen, eine große Offenheit. Wenn aber das Gebärdensprachniveau einer Beraterin niedrig ist, fragen die Klienten nur ein paar grundsätzliche Schwerpunkte nach und mehr nicht. Dann sind sie aber unzufrieden und beschweren sich im Nachhinein: „Äh, die hörende Beraterin war schlecht.“ Weil sie nicht genug Informationen von ihr bekommen haben.</p>	<p>Hohe Gebärdensprachkompetenz der B – am wichtigsten die barrierefreie Kommunikation</p> <p>Der K wird verstanden, Anerkennung, die B ist für ihn da, offen für seine Probleme</p> <p>Der K versteht auch die B, ihre Rolle und ihre Aufgaben verstehen - Transparenz</p> <p>auf Augenhöhe zu kommen</p> <p>Hintergrundinformationen, um die Ursachen von Problemen zu verstehen</p>
G2	<p>Die Hauptsache ist eine gute Gebärdensprachkompetenz. ----- Also, ich erwarte von einem Berater das Sprachniveau C1. ----- Der Berater muss aber immer eng mit dem Klienten kooperieren, ohne Kooperation und Partizipation geht es nicht.----- Ich muss sie ermutigen, betonen, dass sie selbst doch auch viel wissen und können. ----- Manchmal betone ich, dass ich selbst doch nicht alles weiß, dass ich mir selbst Infos von anderen hole. ----- Wenn der Berater nicht genug gebärden kann, schafft er es auch nicht dem Klienten, seiner</p>	<p>Die Hauptsache ist eine gute Gebärdensprachkompetenz</p> <p>Kooperation, Partizipation</p> <p>K ermutigen</p> <p>Auf Augenhöhe kommen</p> <p>Diversity-Ansatz</p>

	<p>Sprache und seiner Kultur Respekt gegenüber zu zeigen. Wenn Probleme in der Kommunikation vorkommen und der Berater trotzdem den Klienten weiter fordert, gibt der Klient meist nach, zieht passiv durch den Beratungsprozess und folgt nur den Vorgaben des Beraters. Er ist dann durch die Vorgaben oft überfordert. Wenn aber der Berater problemlos gebärden kann, kann er auch mit dem Klienten mit Respekt und auf Augenhöhe handeln. Er schafft es, den Klienten aufzumuntern, zu motivieren. -----</p> <p>- Deswegen ist ein Bewusstsein im Sinne von Diversity ganz wichtig. Den Gehörlosen gegenüber Respekt zu zeigen, ihre Kompetenzen anzuerkennen, sie dabei zu unterstützen, selbst aktiv zu werden. -----</p> <p>----- Wenn die Klienten sehen, dass du gut gebärden kannst, nehmen sie es als einen ganz großen Vorteil wahr und du wirst dann keine Probleme haben, mit ihnen zu arbeiten.</p>	<p>Respekt zeigen, Kompetenzen anerkennen, dass sie aktiv werden</p>
G3	<p>Aber ich will sie stark machen, ihnen die Macht zurückgeben. Die nehmen sie auch an, das klappt eigentlich ganz gut. ----- Ich muss deutlich sagen: „Das ist nur meine Meinung, es kann sein, dass Sie eine andere Meinung haben. Sagen Sie, was Sie davon halten. Alle Meinungen sind gleichwertig.“ ----</p> <p>----- Das Wichtigste ist, den Menschen so zu akzeptieren, wie er ist. Und zu zeigen, dass ich für ihn da bin (...) ----- Akzeptanz ist sehr wichtig für den Beziehungsaufbau. ----- Und eine große Herausforderung für mich ist, den Arbeitsauftrag zu klären. ----- Soll ich nur zuhören oder soll ich mit ihnen auf etwas hinarbeiten? ----- Ich weiß, wofür ich zuständig bin und was meine Aufgaben sind und das muss ich auch deutlich machen, eine klare Grenze ziehen. ----- Im ersten Moment ist der Klient verärgert, aber später sieht er ein, dass er es selbst geschafft hat, dass er die Kompetenzen hat, er kann das. Das ist Hilfe zur Selbsthilfe, Empowerment. ----- Ich gebe etwas Privates preis, aber nur bei den Themen, bei denen es passt, nicht, wo ich in einen Rollenkonflikt raten könnte, das nicht.</p>	<p>Die K starkmachen, ihnen die Macht zurückzugeben</p> <p>Akzeptanz, zeigen, dass ich für ihn da bin</p> <p>Transparenz, klare Grenze – was ist die Rolle und die Aufgaben der Beraterin</p> <p>Seine Kompetenzen anerkennen, den K aktivieren - Hilfe zur Selbsthilfe, Empowerment.</p>
H1	<p>... dass man aufmerksam sein muss, da in die Falle nicht reinzutappen, ja? ----- ...da muss ich schon aufpassen, nicht einfach zu sagen: „Ja, genau und jetzt so!“ Das ist nicht meine Aufgabe, auch wenn der Wunsch an mich rangetragen wird. -----</p> <p>-- ... mit Bildern zu arbeiten, mit Beispielen zu arbeiten, gegenzufragen, um diese Machtgabe wieder zurückzugeben und die Menschen wieder zu ermächtigen, ihre Lösung selber zu finden. ----- Also zwischendurch eine E-Mail zu schreiben, vielleicht auch bei bestimmten Klienten mal an einen Termin erinnern... ----- Und ein bisschen ähm Smalltalk einbringen und ich glaube, was ich auch mache, um</p>	<p>ihnen die Macht zurückzugeben</p> <p>K ermächtigen, aktivieren</p> <p>zwischendurch eine E-Mail zu schreiben, bei bestimmten Klienten mal an einen Termin erinnern</p> <p>Smalltalk, auch etwas von sich selbst zu erzählen</p> <p>Zu gehörlosen Veranstaltungen gehen</p>

	<p>die Beziehung zu fördern, ist tatsächlich auch von mir ein bisschen zu erzählen. ----- Also dieses ähm anbieten, okey, du gibst mir ganz viel von dir und ich gebe dir ein bisschen von mir. Und dass das dann einfach zur Kultur der Gehörlosen, nämlich dass man Informationen teilt, dass man kollektivistisch unterwegs ist, einfach passt, ja? Und das natürlich in Maßen. ----- ab und zu mal auf gehörlosen Veranstaltungen blicken lässt. ----- Aber dass sie sehen, aha, die X ist auch bei den bestimmten Dingen auch dabei. ----- ...zu versuchen nachzufragen, habe ich das richtig verstanden, weil mein Eindruck doch häufig ist, dass das Gehörlose nicht so kennen, dass jemand nachfragt... ----- Dass es Arbeiten auf Augenhöhe ist und die Machtverteilung nicht in dem Maße deutlich wird, sondern zurückgegeben wird.</p>	<p>Das Gefühl verstanden zu werden Auf Augenhöhe kommen</p>
H2	<p>...also eine Gebärdensprachkompetenz, gutes Gebärdensprachwissen hilft schon sehr viel.</p>	<p>Eine hohe Gebärdensprachkompetenz des Beraters</p>
H3	<p>Also Offenheit, Transparenz (..) ist wichtig. ----- -- Kommunikation ist ganz wichtig, also alle immer auf dem gleichen Infostand halten. Das ähm ist aus meiner Erfahrung auch, worauf die gehörlosen Klienten auch extrem Wert legen und was ich auch sehr respektiere. Dass sie die Erfahrung gemacht haben, sie sind immer die Letzten, die alles erfahren, obwohl es um sie geht vielleicht im Zweifel auch. Und deswegen ähm, ja, bin ich oft wirklich damit beschäftigt, an alle die Infos zu schicken, damit es auch jeder/ und möglichst gleichzeitig/ ----- Und an dem/ eigentlich daran anknüpfen, was die Klienten haben und wollen. ----- ... dass die Eltern mir vertrauen, dass ich nicht hinter ihrem Rücken schlecht über sie rede oder so. Dass sie genau wissen, was ich tue und was ich dem Jugendamt mitteile. ----- Und deswegen erlebe ich es eigentlich oft so, dass es auch das Mittel ist, mit dem die Gehörlosen sich gerne mit mir austauschen. Also Hauptsache man kann ganz viel gebärden. Das ist wichtig.</p>	<p>Offenheit, Transparenz Kommunikation – alle immer auf dem gleichen Infostand – für Gehörlose extrem wichtig, weil sie oft die Letzten sind, die etwas erfahren An den Wünschen der K anknüpfen Vertrauen, indem die K wissen, dass die B hinter ihrem Rücken nicht schlecht über sie rede – Transparenz Ganz viel erzählen lassen</p>

Beratungsbeziehung - Einfluss des Hörstatus des*der Beratenden auf die Beratungsbeziehung		
Befragte	Analyseeinheiten (wortwörtliche Zitate)	Paraphrasen/Generalisierungen
G1	<p>Die Gebärdensprachkompetenz von hörenden Beratern muss schon auf einem sehr hohen Niveau sein. Dann macht es für die Klienten keinen großen Unterschied, ob der Berater hörend oder gehörlos ist. --</p> <p>----- Gehörlose Berater haben zusätzlich den Vorteil, dass sie der Gehörlosenwelt nah sind, sie kennen und verstehen sie. ----- Meine Meinung ist, ein gemischtes Beratungsteam ist optimal, wo sich hörende und gehörlose Berater gegenseitig unterstützen können. Deswegen würde ich nicht sagen, dass es sehr wichtig ist, ob der Berater hörend oder gehörlos ist. Seine Kompetenzen zählen. Also die gebärdensprachliche Kompetenz ist am wichtigsten. ----- Das ist für mich schwierig, ich bin immer ein Teil der Gehörlosenwelt, wo sowohl mein privates als auch berufliches Leben stattfindet. Da haben die hörenden Kolleginnen schon einen Vorteil, weil sie aussteigen können. -----</p> <p>Dass es hier während der Beratung Vorteile für hörende oder gehörlose Beraterinnen gibt, denke ich eher nicht. ----- Auch einigen hörenden Beraterinnen ist dieses nicht bewusst, weil sie ja selbst hörend sind. Wenn in einem Beratungsteam sowohl hörende als auch gehörlose Fachkräfte sind, können sie sich gegenseitig unterstützen und austauschen. Davon können alle nur profitieren. Die hörenden haben ihre Erfahrungen, die gehörlosen wieder ihre.</p>	<p>Wenn die hörende B hohe DGS-Kompetenz hat, macht es für die K keinen Unterschied</p> <p>Nicht wichtig, ob B H oder G – seine Kompetenzen (DGS) zählen</p> <p>G B zusätzlicher Vorteil, dass sie der Gehörlosenwelt nah sind, sie kennen und verstehen sie</p> <p>G B Nachteil, weil sie immer Teil der Gehörlosenwelt ist, wo sowohl privates als auch berufliches Leben stattfindet (H können dagegen mal aussteigen)</p> <p>Optimal ist ein gemischtes Beratungsteam – gegenseitige Unterstützung, Austausch von Erfahrungen, Perspektiven</p>
G2	<p>Also, normalerweise ist es egal, ob es ein hörender oder gehörloser Berater ist. Die Hauptsache ist eine gute Gebärdensprachkompetenz. Nicht „ich kann bisschen gebärden“. ----- Wichtig ist aber, wie gut. Also, ich erwarte von einem Berater das Sprachniveau C1. ----- Eine zweite Sache ist aber, dass ein gehörloser Berater eine Vorbildfunktion übernimmt. ----- Wenn sie aber einen anderen Gehörlosen als Vorbild vor sich haben, zählen die Ausreden, etwas nicht schaffen zu können, auf einmal nicht mehr. ----- Manchmal betone ich, dass ich selbst doch nicht alles weiß, dass ich mir selbst Infos von anderen hole. Das kann aber dünnes Eis werden, weil mich dann einige Klienten gleich als inkompetent wahrnehmen. Sie denken dann: „Na ja, die weiß es selber nicht, eine Hörende würde es besser wissen. Eine Hörende könnte mir doch besser helfen.“</p>	<p>Egal, ob H oder G, Hauptsache ist eine gute Gebärdensprachkompetenz</p> <p>G übernimmt eine Vorbildfunktion für Empowerment, Aktivierung, Selbstbewusstsein</p> <p>Manchmal zweifeln ihre Kompetenzen an und denken, H würde es besser wissen</p>
G3	<p>Es gibt schon einen großen Teil gehörloser Klienten, die sehr froh sind, wenn sie sehen, dass ich gehörlos bin, weil sie mit mir ohne Probleme gebärden</p>	<p>Großer Teil freut sich über G B, weil sie problemlos gebärden können</p>

	<p>können. Es gibt viele Klienten, die sich darüber freuen, eine gehörlose Beraterin zu haben. ----- ----- Aber es gibt auch einige, die mich erstmal sehr misstrauisch begegnen. ----- Wenn sie jetzt mich, eine gehörlose Fachkraft sehen, sind sie erstmal etwas verwirrt und zweifeln meine Professionalität oder Kompetenzen an. ----- Leute, die ich zum Beispiel kenne. Die keine privaten Freunde sind, aber ich kenne sie von früher aus der Schulzeit oder wir haben uns Mal irgendwo begegnet und die erscheinen jetzt bei mir in der Beratung. Es ist möglich, dass sie sich nicht wohlfühlen, dass eine unangenehme Atmosphäre entsteht. ----- Es gab aber auch schon Klienten, die zwar zugestimmt haben, aber selbst entschieden haben, nur bestimmte Themen mit mir anzusprechen. Keine tiefgehende Beratung, sondern Schwerpunkte, ein paar Fragen und das war es dann. ----- Oder es kommt vor, dass CODA-Kinder oder hörende Angehörige in die Beratung kommen. Es ist manchmal besser, wenn sie von einer hörenden Kollegin beraten werden, weil die Interaktion mit ihr einfacher ist, als es mit mir wäre. ----- Es gibt aber auch hörende Angehörige, die froh sind, einer gehörlosen oder schwerhörigen Beraterin zu begegnen, weil sie dadurch die Kommunikationsform besser einüben können. ----- (...) hat er die Chance, eine andere gehörlose Person kennenzulernen, die Kommunikationsform erlernen, sehen, dass nicht nur sein Partner die einzige gehörlose Person ist (...) ----- und dann sehen sie mich, ich habe selbst ein Implantat, und sind sehr froh mich kennenlernen zu können. Sie wollen wissen, wie ich spreche, wie ich gebärde, wie ich aufgewachsen bin, warum ist trotzdem die Gebärdensprache wichtig, fragen sehr viel nach. Also die nehmen es als einen großen Vorteil, mich kennenzulernen und freuen sich darüber. ----- (...) wenn es um ein Thema geht wie Hörbehinderung oder CI, teile ich auch meine eigenen Erfahrungen mit.</p>	<p>Es gibt K, die zweifeln ihre Kompetenzen an und denken, H würde es besser wissen</p> <p>G kennt einige K – möglicherweise fühlen sie sich nicht wohl, unangenehme Atmosphäre, mögliche Beeinträchtigung des Beratungsprozesses</p> <p>CODA-Kinder oder hörende Angehörige - manchmal besser, wenn sie von einer hörenden Kollegin beraten werden, weil die Interaktion mit ihr einfacher ist aber manchmal sind sie froh, weil sie dadurch die Kommunikationsform besser einüben können, lernen eine weitere G kennen, fragen sie nach ihrem Leben, die B kann ihre Erfahrungen hinsichtlich der Hörbehinderung wiedergeben</p>
H1	<p>Bei mir ist es so, ich kann Gebärdensprache fließend. Ähm das heißt, dass viele Klienten erstmal gar nicht so begreifen, dass ich hörend bin. -----Ähm und insofern ist das nicht so dramatisch. -----Es kommt ganz selten vor, dass ähm Klienten sich wünschen: „Ich hätte gerne eine hörende Person.“ oder: „Ich hätte gern eine gehörlose Person.“ ----- Ich hab´ aber die Erfahrung gemacht, dass wenn die Menschen merken, dass ich sie verstehe und sie mich verstehen und zwar jetzt auf rein sprachlicher Ebene, dass es dann ähm okey ist. -----Und dass sie auch ähm Geduld haben, wenn wir uns auf menschlicher Ebene verstehen, wenn es sprachlich nicht so einwandfrei ist.</p>	<p>Kann DGS fließend, deswegen nicht wichtig, ob G oder H</p> <p>Selten sagen sie, dass sie sich G oder H wünschen</p>

<p>H2</p>	<p>Manchmal, wenn die Klienten wissen, dass ich hörend bin, fangen sie an zu mir zu sprechen ... ----- ----- Ich habe aber schon Erfahrungen gemacht, dass gerne Klienten zu mir kommen, weil ich hörend bin ... ----- Also, dass die Hörenden immer Recht haben. ----- Aber ich kenne auch in der Sozialberatung genau die andere Gruppe auch, die dann gerne zu meiner Kollegin gehen, weil sie gehörlos ist. Und dass die Beratung dann direkt und als Peer-Beratung verläuft ähm, weil sie auch die gleichen Erfahrungen mitbringt und die gleichen, ja, Kompetenzen. Und ja, da vertraut man einer Gehörlosen. ----- Also, wenn ich in der Beratung irgendwie merke, ich werde schon akzeptiert als Hörende, aber das passt einfach nicht, dann können wir uns auch nochmal abwechseln. ----- Das finde ich schon, dass es beides gibt. Sowohl Leute, die mehr dem Hörenden glauben, auch wenn sie gehörlos sind, und es gibt aber auch eine Gruppe, die sagt: „Ich möchte vom Gehörlosen beraten werden.“ ----- ----- I: Aber dann ähm spielt es wahrscheinlich schon eine Rolle, dass du hörend bist, für die Beratungsbeziehung?</p> <p>B: Ja. ----- also eine Gebärdensprachkompetenz, gutes Gebärdensprachwissen hilft schon sehr viel. Und wenn man natürlich Gehörlose berät und da hat der Hörstatus, also mein Hörstatus jetzt vielleicht nicht so ähm entscheidende Rolle. ----- - Wir fokussieren uns nur auf die Sprache und nicht auf den Hörstatus auch.</p>	<p>Erfahrung, K kommen gern zur H, weil H hat Recht</p> <p>Es gibt aber auch K, die lieber zu G gehen, weil Peer-Beratung, die gleichen Erfahrungen, Vertrauen</p> <p>Für einige K ist H bzw. G B passender – sie tauschen, wenn möglich</p> <p>Entscheidend DGS-Kompetenz</p>
<p>H3</p>	<p>Genau, das ist ähm schon spürbar, dass alle sich immer darauf einstellen, dass ich hörend bin. ----- - Und manche formulieren das auch so. ----- --- ...ich merke, dass sich die Gehörlosen gegenüber im Tempo drosseln, ähm dann auch lautsprachliche Anleihen nehmen in ihren Gebärden, weil sie es natürlich auch spüren, wenn sie bei mir auf Barrieren stoßen, wenn ich irgendwie so mimisch klarmache, ich hab´ es jetzt nicht so hundert Prozent/ oder es ist irgendwie nicht so voll angekommen. Also das passiert da auch, dass dann vielleicht mehr LBG benutzt wird oder eine Formulierung aus der Lautsprache. Also insofern passen sich dann alle aneinander an. ----- ----- Die ist dann einfach praxisorientierter und ähm benötigt noch mehr Bilder aus der Lebenswelt. Und das ist tatsächlich vielleicht auch was ähm/ Das ist eine große Barriere, auf die ich als hörende Beraterin stoße, weil ich diese Lebenswelt ja vielleicht auch gar nicht so kenne. Die Sozialisation, die Bilder, die die Gehörlosen im Kopf haben. Ähm und das ist was, was aus meiner Sicht die gehörlosen Kolleginnen, denke ich, viel besser können, da anzuknüpfen an ähm Bilder, die es in der Kindheit gab</p>	<p>Alle stellen sich darauf ein, dass sie H ist und manche sagen es auch direkt so: dass sich die Gehörlosen gegenüber im Tempo drosseln, lautsprachliche Anleihen nehmen – sie passen sich sprachlich an</p> <p>G Vorteil, weil sie die Lebenswelt der G kennt, die Sozialisation, die Perspektive der G, Lebenserfahrung</p> <p>Hörstatus sehr wichtig – am Anfang sagen sie, sie wollen eine H, denn H kann besser helfen, weil die selbst in der Gesellschaft keine Barrieren haben und wissen ohnehin mehr und haben bisher immer Erfahrungen mit H Fachkräften gemacht</p>

	<p>oder an ´ne bestimmte Form von Wahrnehmung, die/ oder Lebenserfahrung, die die Gehörlosen einfach haben, die ich nicht habe und wo es mir dann auch nicht gelingt, an die richtigen Bilder anzuknüpfen, wenn es ins Abstrakte geht. ----- Das ist sehr wichtig, ja. ----- Also vor allem am Anfang, zum Anfang, ja, des Prozesses gehörlose Klienten wirklich sagen, sie möchten jemanden Hörenden, weil sie die Idee im Kopf haben, Hörende können mir besser helfen. Weil die können dann barrierefrei in der Gesellschaft, ja, (...) Informationen holen oder mir eben helfen. Erstens also, die stoßen nicht selber auf Barrieren. Zweitens, die wissen sowieso alles oder mehr als wir Gehörlose. ----- ... dass es einfach immer so war, dass Hörende geholfen haben, diese Rolle haben. ----- ... dass es bestimmte Themen gibt, wo ich gar nichts machen kann und nicht helfen kann, weil ich da einfach nicht die Fachfrau bin. Wenn es jetzt eher um Themen/ gehörlosenspezifische Themen geht. ----- das ist dann so der Punkt, wo auch meine gehörlosen Kolleginnen ähm ins Spiel kommen und ähm, ja, die haben dann natürlich auch sofort eine andere Beziehung zu den gehörlosen Klienten, weil eine gewisse Identifikation auch da ist, der gemeinsame Erfahrungshintergrund, das gemeinsame Erleben ähm, das ich eben nur aus der zweiten Hand kenne. ----- ... oft ist es auch so, dass ich als Konkurrenz wahrgenommen werde, wenn es jetzt um die hörenden Kinder geht. ----- Weil die Befürchtung eben ist/ oder weil es, denke ich, sehr tief sitzt, ähm die Angst als gehörloser Elternteil nicht gut genug für die Kinder zu sein. Insbesondere für die hörenden. Nicht genug Erziehungskompetenzen oder sonstigen Kompetenzen zu haben und, und, und. Dann kommt eine hörende Kraft und die will jetzt mit meinen Kindern sprechen. Und da gibt´s dann ganz viele Ängste. Teilweise. Manche sind auch froh und denken sich: „Ah, da kann ich das jetzt abgeben, wie praktisch.“ ----- Es ist, denke ich für mich auch schwieriger ein Vertrauen herzustellen, weil es eben so viele Fragen gibt, was ist so diese Rolle von dieser hörenden Frau. Und es ist einfach auch ein bisschen fremder mit mir als mit ´ner gehörlosen Kollegin.</p>	<p>Bei gehörlosenspezifischen Themen ist G viel besser</p> <p>G eine andere Beziehung zu K, weil Identifikation, der gemeinsame Erfahrungshintergrund, das gemeinsame Erleben</p> <p>Teilweise H als Konkurrenz, weil G sich nicht genug kompetent fühlen und denken, die H ist Konkurrenz bei H Kindern – dadurch Ängste</p> <p>Für H schwieriger, Vertrauen herzustellen, weil es eben so viele Fragen gibt, was ist so diese Rolle von der hörenden Frau</p>
--	---	---

Beratungsbeziehung - Nähe und Distanz		
Befragte	Analyseeinheiten (wortwörtliche Zitate)	Paraphrasen/Generalisierungen
G1	<p>Oder ich suche Informationen im Internet für die Klienten. ----- Hm, ich bin selbst gehörlos, also bin ich ein Teil der Gehörlosenwelt. (...) Diese zwei Bereiche, der private und der berufliche schmelzen manchmal zusammen. Mein Gefühl ist, die junge Generation, Leute gegen fünfundzwanzig, zwanzig respektieren, wann ich arbeite und wann nicht und sprechen mich wegen Beratung nicht an, wenn ich privat unterwegs bin. Sie haben schon Erfahrungen mit gehörlosen Fachkräften wie Erzieher, Lehrer und so weiter und kennen daher die Grenze zwischen Beruflichem und Privatem. Menschen etwa über fünfundsechzig Jahre haben nur hörende Lehrer erlebt und deswegen gehen sie mit mir ganz anders um. Es passiert schon, dass sie mich ansprechen, wenn ich privat unterwegs bin. ----- Das ist für mich schwierig, ich bin immer ein Teil der Gehörlosenwelt, wo sowohl mein privates als auch berufliches Leben stattfindet. ----- Und zum Beispiel ich als gehörlose Fachkraft arbeite lieber in einer großen Stadt, weil hier die Wahrscheinlichkeit, dass ich die Klienten privat kenne, geringer ist als auf dem Land, wo wenig Gehörlose leben und sich dadurch viele wahrscheinlich gegenseitig kennen. Das ist der Grund, warum einige gehörlose Fachkräfte sagen, dass sie auf dem Land nicht arbeiten möchten, weil sie da keinen Abstand halten könnten.</p>	<p>Sucht Informationen im Internet für die Klienten</p> <p>G Teil der Gehörlosenwelt Diese zwei Bereiche, der private und der berufliche schmelzen manchmal zusammen - die junge Generation, Leute gegen fünfundzwanzig, zwanzig, haben schon Erfahrungen mit gehörlosen Fachkräften wie Erzieher, Lehrer und so weiter und kennen daher die Grenze zwischen Beruflichem und Privatem. Menschen etwa über fünfundsechzig Jahre haben nur hörende Lehrer erlebt und deswegen gehen sie mit mir ganz anders um, sie mich ansprechen, wenn ich privat unterwegs bin</p> <p>G arbeitet lieber in der großen Stadt, weil die die K eher nicht kennt</p>
G2	<p>Ich merke aber, dass ich mich auch als Interessenvertreterin für die Belange der Gebärdensprachgemeinschaft fühle. ----- Wenn ich bei meiner Arbeit sehe, dass der Klient durch das System diskriminiert wird, ist es für mich sehr sensibel und ich muss mich bewusst zurückhalten, dass ich nicht unangebracht reagiere. ----- Wenn ich sehe, dass jemand den Klienten diskriminiert oder nicht genug informiert hat, kann ich es mir nicht anschauen. ----- Bei den für mich sensiblen Themen muss ich immer gut abwägen, wie weit ich gehe.</p>	<p>G ist Interessenvertreterin für die Belange der Gebärdensprachgemeinschaft</p> <p>Dadurch sind einige Themen für sie sehr sensibel und sie muss sich bewusst zurückhalten, dass ich nicht überreagiere, abwägen, wie weit sie gehe</p>
G3	<p>Leute, die ich zum Beispiel kenne. Die keine privaten Freunde sind, aber ich kenne sie von früher aus der Schulzeit oder wir haben uns Mal irgendwo begegnet und die erscheinen jetzt bei mir in der Beratung. Es ist möglich, dass sie sich nicht wohlfühlen, dass eine unangenehme Atmosphäre entsteht. ----- -- Ich denke, dass ich es schon schaffe, meine Rollen voneinander zu trennen und neutral zu bleiben. ----- Zum Beispiel, wenn ein Klient kommt, den ich aus der Schule von früher kenne, spreche ich es offen an. ----- Und wenn es für ihn okay ist, können wir zusammen arbeiten. ----- Wenn ich merke,</p>	<p>Kennt die K – dass spricht sie offen an – entw. ist es ok, wenn es für sie und auch für den K passt, oder den K übernimmt ihre Kollegin</p> <p>Die muss sich unterdrücken, die Erfahrungen aus anderen Kontexten auszublenden und in der Beraterrolle zu bleiben – manchmal eine Herausforderung</p>

	<p>dass sich der Klient unangenehm fühlt, übernimmt ihn meine Kollegin. ----- Aber zuerst muss ich selbst entscheiden, ob es für mich passt. ----- Da muss ich mich zusammenreißen, die Erfahrungen aus den anderen Kontexten unterdrücken und meine Beraterrolle annehmen. Das kann manchmal schwierig sein, es ist manchmal für mich eine Herausforderung, die Erfahrungen mit diesem Menschen auszublenzen. ----- So erzählt er es mir in der Beratung und ich sage manchmal dazu: „Ja, das kenne ich auch so.“ ----- (...) wenn es um ein Thema geht wie Hörbehinderung oder CI, teile ich auch meine eigenen Erfahrungen mit.</p>	<p>Glaubt, dass sie es schon schaffe, ihre Rollen voneinander zu trennen und neutral zu bleiben</p> <p>Einige Themen kennt sie auch persönlich, sie sind ihr nah</p>
H1	<p>Mit Paaren arbeiten wir möglichst zu zweit, ja? Und das ist sehr, sehr spannend zu sehen, wie die Dynamik des Paares sozusagen/ oder das Thema des Paares sich auf uns auch überträgt. ----- Und das wird einfach mit Supervision, mit Intervision, mit Reflexion/ ----- das geht mit meinen Werten überhaupt nicht überein, ähm was da berichtet wird oder wie sich verhalten wird oder welche Ideen da gesponnen werden und da eine Haltung zu finden, zu sagen: „Okey, ich sehe das anders.“ und dann zu entscheiden, ist es notwendig für den Beratungsprozess und für die Beziehungsarbeit, dass ich das deutlich mache oder ist das jetzt so privat meins, dass ich sage, das hat hier in diesem Kontext nichts zu suchen, ja? ----- wenn ich mit ´nem Jugendamt zu tun habe, ähm das von Gehörlosigkeit keine Ahnung hat/ ... dann werde ich zur Anwältin, weil das ist dann schon meine Aufgabe, meiner Meinung nach, kulturell da die Defizite auf der hörenden Seite einfach auszugleichen ... ----- Ähm und ich bin sicherlich auch (..) bereiter mal ´ne (..) Adresse rauszusuchen oder mal schnell ein Telefonat zu führen, ähm vielleicht auch zu unterstützen, ´ne Therapie zu finden und so, ähm als das die hörenden Kollegen bei hörenden Klienten sind. ----- Und ähm bei Gehörlosen ist es eher so, wenn die einen Zettel in die Hand kriegen und es steht drauf, da und da muss ich ´ne E-Mail hinschicken, dass sie dann ähm, ja, dankbar sind. Und froh. Dass sie sich nicht selber kümmern müssen. ----- ... dass ich eventuell noch mehr mache als üblich.</p>	<p>Sie wird zur Anwältin für G</p> <p>Sie ist sich bewusst, dass sie für die K manchmal mehr macht/übernimmt, als es in Beratung mit H ist: Adresse rauszusuchen oder ein Telefonat zu führen, eine Therapie zu finden – die K sind dankbar dafür und froh, dass sie sich selbst nicht kümmern müssen</p>
H2		
H3	<p>Ähm das fällt mir sehr schwer, weil ich finde, dass es auch ein/ oder das ist ein Thema der Arbeit eigentlich, dass ähm die Familien, die ich betreue, möglichst barrierefrei und ähm auf Augenhöhe teilhaben können in der Gesellschaft. Und das ähm beschäftigt mich tatsächlich auch emotional, wenn ich sowas dann erlebe. Und da fällt es mir sehr schwer neutral zu bleiben. Ich bleib´ auch nicht neutral, sondern ich versuche mich auf die Seite meiner Klienten zu</p>	<p>Sieht als Teil ihrer Arbeit, Anwältin zu sein, Barrieren in der Gesellschaft abzubauen</p> <p>Es beschäftigt sie auch emotional, wenn sie Diskriminierung sieht und es fällt ihr schwer neutral zu bleiben – bleibt auch nicht neutral,</p>

	<p>stellen und eben, ja, ihnen den Zugang zu verschaffen, den sie aus meiner Sicht haben sollten. Aber das ist natürlich begrenzt. Es geht nur so weit, wie die gehörlosen Klienten es selber auch möchten. -----</p> <p>-- Und des fällt mir manchmal schwer diese Grenze auch zu respektieren ... ----- Ja, man muss auf politischer Ebene oder auf Verbandsebene was machen.“ Das ist einfach auch eine strukturelle Diskriminierung, die hier auch passiert. Und ähm, ja, und da sind wir ja teilweise auch zumindest ähm beraterrisch oder ähm anregend aktiv... ----- Das wir da eben versuchen, an der anderen Ebene dafür dann auch was zu tun, dass sich das verbessert.</p>	<p>sondern stellt sich auf die Seite des K und Anwältin</p> <p>Manchmal fällt ihr schwer die Grenze zu respektieren, dass sie nicht zu weit geht</p>
--	---	--

Spezifische Merkmale der Beratungssituation - Erforderliche zusätzliche Kompetenzen des*der Beratenden		
Befragte	Analyseeinheiten (wortwörtliche Zitate)	Paraphrasen/Generalisierungen
G1	<p>Ich muss alle Sprachniveaus beherrschen. Von DGS plus, also der einfachen DGS, bis zu der Hochform von DGS. ----- Die Gebärdensprachkompetenz von hörenden Beratern muss schon auf einem sehr hohen Niveau sein. ----- (...) an sich selbst zu arbeiten. ----- Also die gebärdensprachliche Kompetenz ist am wichtigsten. ----- Der Berater muss sich die Zeit nehmen, Veranstaltungen von Gehörlosen zu besuchen, selbst die eigene Sprachkompetenz kritisch zu bewerten, zu reflektieren, ob er es schafft, die gehörlose Perspektive anzunehmen. Er soll auch ein Netzwerk, also Kontakte zu anderen Einrichtungen pflegen, sich mit ihnen professionell austauschen. Dafür ist Selbstreflexion notwendig. ----- Wenn sie sich bemühen, Gehörlose zu verstehen, können sie eine gute Beziehung zu den Klienten aufbauen. Sie haben die Hintergrundinformationen, verstehen die Ursachen von vielen Problemen und spüren dadurch, wann und wie sie zusätzlich etwas erklären sollen. Es ist also sehr abhängig von dem eigenen Verhalten der Beraterin.</p>	<p>Paraphrasen/Generalisierungen</p> <p>Eine sehr hohe Gebärdensprachkompetenz am wichtigsten – die Sprache auf allen Niveaus zu beherrschen</p> <p>Bereitschaft an sich selbst zu arbeiten, ständige Selbstreflexion</p> <p>Hörende Berater sollen Veranstaltungen von Gehörlosen besuchen</p> <p>Fähigkeit die gehörlose Perspektive anzunehmen</p> <p>Netzwerk von Einrichtungen, professioneller Austausch mit ihnen</p> <p>Hintergrundinformationen über G</p>
G2	<p>Die Hauptsache ist eine gute Gebärdensprachkompetenz. ----- Also, ich erwarte von einem Berater das Sprachniveau C1. ----- Es gibt auch Audismus. (...) Deswegen ist ein Bewusstsein im Sinne von Diversity ganz wichtig. ----- Dafür ist sehr viel Empathie notwendig. Sich als Außenstehende in die Denkweise des Klienten einzufühlen (...)</p>	<p>eine hohe Gebärdensprachkompetenz ist die Hauptsache - das Sprachniveau C1</p> <p>ein Bewusstsein im Sinne von Diversity (um Audismus zu vermeiden)</p> <p>Empathie</p>
G3	<p>Das Erste ist eine hohe Gebärdensprachkompetenz der Berater. Dann wäre es auch gut, wenn sie Hintergrundwissen über Gehörlose haben, über ihre Kultur.</p>	<p>eine hohe Gebärdensprachkompetenz ist das erste</p> <p>Hintergrundwissen über Gehörlose, über ihre Kultur</p>
H1		
H2	<p>Aber meiner Meinung nach, es muss im Bereich von Beratung speziell für</p>	<p>Gebärdensprachkompetenz muss die Voraussetzung sein</p>

	Gehörlose, egal ob das jetzt die Sozialberatung oder ähm psychologische Beratung ist, ähm die Gebärdensprachkompetenz die Voraussetzung sein.---- -----	
H3	[Gebärdensprachkompetenz/barrierefreie Kommunikation, Hintergrundwissen über die gehörlose Sozialisation, Kultur und Gesellschaft]	Gebärdensprachkompetenz/barrierefreie Kommunikation Hintergrundwissen über die gehörlose Sozialisation, Kultur und Gesellschaft

Spezifische Merkmale der Beratungssituation - Spezifika der Zielgruppe Gehörloser - Verhalten		
Befragte	Analyseeinheiten (wortwörtliche Zitate)	Paraphrasen/Generalisierungen
G1	Hm (nachdenkend), mir ist aufgefallen, dass die Gehörlosen dazu neigen, vom Thema zum Thema zu springen. ----- Manchmal stehen die Gehörlosen eigentlich total verwirrt da, fragen aber trotzdem nicht nach, melden sich nicht, sagen nichts.	dass die Gehörlosen dazu neigen, vom Thema zum Thema zu springen auch wenn die G etwas nicht verstehen, fragen sie häufig nicht nach
G2	Sie haben ein negatives Selbstbild. ----- Es gibt aber natürlich auch starke, selbstbewusste Klienten, die sich von Anfang an als mir gleichgestellt wahrnehmen. Es hängt immer von dem eigenen Selbstwertgefühl ab. Wenn das eigene Taub-Sein stark ausgeprägt ist, kann die Beziehung gleich auf Augenhöhe aufgebaut werden.	haben ein negatives Selbstbild, Es gibt aber natürlich auch starke, selbstbewusste Klienten - Es hängt immer von dem eigenen Selbstwertgefühl ab, von der Ausprägung des Taub-Seins
G3	Ich erlebe oft, dass sehr, sehr viel erzählt wird. ----- Wenn die Klienten erzählen, wird es oft sehr komplex, viele verschiedene Themen werden angesprochen oder auch in den E-Mails sind viele Themen durcheinandergebracht.	sehr, sehr viel erzählt wird oft sehr komplex, viele verschiedene Themen durcheinander
H1	... aber häufig kommt es schon vor, dass zwei Plastiktüten mitgebracht werden und es wird erstmal sortiert, wo gehört was hin. ----- Weil unsere Erfahrung ist schon, dass es sich so ausfleddert manchmal, da kommen sie vom Hölzchen aufs Stöckchen ...	Oft viele verschiedene Themen durcheinander, vom Thema zum Thema zu springen
H2	Also was mir täglich in der Beratung auffällt ist, dass die Gehörlosen ganz ähm/ mit den Themen, mit denen sie zu mir kommen, ganz spät kommen. Das heißt, das Thema beschäftigt sie schon wahrscheinlich über eine längere Zeit. Seien es zum Beispiel Anträge oder Briefe oder Missverständnisse. Und ganz oft ist die Situation so, dass sie eigentlich schon vorbei ist. Also die Anträge müssten schon vor einer Woche gestellt werden und der Gehörlose kommt zu mir ganz kurz und knapp. ----- Also dieses kurzfristige Zeitgefühl.	Die K kommen mit den Problemen zu spät (Anträge oder Briefe oder Missverständnisse) – müsste schon erledigt werden, aber sie kommen jetzt und wollen sofort Hilfe
H3	Und wenn es darum geht, dass ähm die Gehörlose, der Gehörlose sich ähm mitteilen möchte, dann ist es auch oft wichtig, dass ich da ähm/ also jetzt bei unseren Klienten, dass ich da auch nochmal sozusagen motivierend auf sie einwirke oder sag´: „Das haben wir doch besprochen, denk mal dran.“ Einfach weil es oft für sie auch/ weil sie es gar nicht so gelernt haben oder so gewohnt sind ähm, in so einem Gespräch aktiv und gleichberechtigt teilzuhaben. Also es ist sehr unterschiedlich auch von den Erfahrungen und vom Bildungsstand und den Kompetenzen der Gehörlosen, wie es dann läuft. ----- Also Hauptsache man kann ganz viel gebärden	Sind es oft nicht gewohnt in Gesprächen aktiv teilzunehmen – ist aber unterschiedlich auch von den Erfahrungen und vom Bildungsstand und den Kompetenzen der Gehörlosen, wie es dann läuft. Viel erzählt

Spezifische Merkmale der Beratungssituation - Spezifika der Zielgruppe Gehörloser - Informationsstand		
Befragte	Analyseeinheiten (wortwörtliche Zitate)	Paraphrasen/Generalisierungen
G1	<p>Bei Migranten, die die Schule nicht in Deutschland besucht haben, gibt es oft Verständigungsschwierigkeiten. Sie kennen einige Wörter nicht, ich muss viel zusätzlich erklären. Nicht nur die Bedeutungen einzelner Wörter, sondern auch das Allgemeinwissen über das deutsche System. Sie sind oft verwirrt, warum sie so viel Unterlagen brauchen, sind verärgert, dass sie so viele Anträge und Formulare ausfüllen müssen. Das muss ich dann zusätzlich erklären. ----- Manchmal fehlt ihnen das Hintergrundwissen, ich muss zusätzlich erklären, wie das System, der Staat funktioniert.-----Wenn sie aus einem anderen Land kommen, kennen sie sich in dem deutschen System natürlich nicht aus. Ihnen fehlen die Informationen, weil sie die deutsche Sprache nicht fließend beherrschen und können daher auch nicht einfach im Internet nach Infos suchen. Oft haben sie in Deutschland nur wenig Kontakte. ----- Ein anderer Faktor ist das soziale Netzwerk. Wenn der Klient ein starkes soziales Netzwerk hat, Familie, Freunde, mit denen er sich austauscht und unterstützt, verfügt er über mehr Wissen als jemand, der ein solches Netzwerk nicht hat. ----- Es ist auch eine Frage der Erziehung. Gehörlose, die überbehütet wurden, sind auch als Erwachsene weniger selbstständig. Oder wenn sie von den Eltern vernachlässigt wurden, entweder weil sich die Eltern einfach nicht die Mühe geben wollten oder auch, weil sie überfordert wurden, das kann auch sein. Wenn wenig Kommunikation zwischen den gehörlosen Kindern und ihren Eltern möglich war, haben sie viele Informationen nicht bekommen. Sie kommen dann in die Beratung, müssen aber ein paar Jahre, zehn, fünfzehn oder zwanzig Jahre von Informationen nachholen. ----- Er kann aber nichts dafür. Er braucht ein paar zusätzliche Informationen, Erklärungen dazu, wie das Verfahren läuft, was üblich ist und was nicht. ----- Hörende nehmen oft ganz viel unbewusst wahr, zum Beispiel wenn die Familie gemeinsam an einem Tisch sitzt, reden die Eltern miteinander und die hörenden Kinder bekommen nebenbei vieles mit. Bei dem gehörlosen Geschwister ist es aber nicht so, er kann nicht nebenbei zuhören. Gerade das verursacht den Informationsrückstand, weil Gehörlose einfach das alltägliche Erzählen nicht mitbekommen. ----- Es gibt Beamte, die die Einstellung haben, Gehörlose sind dümmer. Aber es ist nicht so. Woher sollen sie die Infos</p>	<p>Migranten Verständigungsschwierigkeiten, kennen einige Wörter nicht, muss viel zusätzlich erklären - auch das Allgemeinwissen über das deutsche System (warum sie so viel Unterlagen brauchen, so viele Anträge und Formulare ausfüllen müssen) - muss zusätzlich erklären, wie das System, der Staat funktioniert</p> <p>das soziale Netzwerk – wenn der K Familie, Freunde, mit denen er sich austauscht und unterstützt, verfügt er über mehr Wissen als jemand, der ein solches Netzwerk nicht hat</p> <p>Frage der Erziehung - Gehörlose, die überbehütet wurden, sind auch als Erwachsene weniger selbstständig, oder von den Eltern vernachlässigt (entweder weil sich die Eltern einfach nicht die Mühe geben wollten oder auch, weil sie überfordert wurden), wenn wenig Kommunikation zwischen den gehörlosen Kindern und ihren Eltern - sie haben viele Informationen nicht bekommen. Sie kommen dann in die Beratung, müssen aber ein paar Jahre, zehn, fünfzehn oder zwanzig Jahre von Informationen nachholen. Brauchen deswegen zusätzliche Erklärungen, sie wissen nicht, was üblich ist und was nicht</p> <p>Hörende nehmen oft ganz viel unbewusst wahr, hören Gespräche nebenbei - Gerade das verursacht den Informationsrückstand, weil Gehörlose einfach das alltägliche Erzählen nicht mitbekommen.</p> <p>G sind nicht dümmer, sie haben nur einen schwierigeren Zugang zu Infos</p>

	haben, woher sollen sie wissen, was üblich ist und was nicht?	
G2	Wenn der Klient die Welt nicht versteht, kann es schon vorkommen, dass er Schwierigkeiten beim Verstehen hat oder sich nicht immer äußern kann. Das kommt aber daher, dass er die Welt zu wenig versteht, weil er von der Schule oder von der Familie zu wenig Bildung bekommen hat.	von der Schule oder von der Familie zu wenig Bildung – deswegen fehlen viele Infos, er versteht etwas nicht, aber das liegt nicht an der Sprache, sondern daran, dass er die Welt zu wenig versteht
G3	(...) stellen die Klienten manchmal sehr grundsätzliche, schon basale Fragen. ----- Weil sie keinen Zugang zum Beispiel zu verschiedenen Ratgebern haben, weil sie den Text nicht verstehen. Oder auf einem Spielplatz reden hörende Eltern miteinander, fragen einander, wie es in anderen Familien ist (...) ----- Das fehlt den Gehörlosen. Sie nehmen an diesen Gesprächen gar nicht teil. Dadurch fehlt ihnen das Gefühl, was normal ist, was üblich ist. -- ----- Aber mein Eindruck ist, die heutige junge Generation ist schon besser darauf. Sie haben bessere Bildung, höhere Sprachkompetenzen.	die Klienten stellen manchmal sehr grundsätzliche, schon basale Fragen weil sie keinen Zugang zu Ratgebern haben, weil sie den deutschen Text nicht verstehen die G Sie nehmen an den alltäglichen Gesprächen gar nicht teil, dadurch fehlt ihnen das Gefühl, was normal ist, was üblich ist. Aber mein Eindruck ist, die heutige junge Generation ist schon besser darauf. Sie haben bessere Bildung, höhere Sprachkompetenzen
H1	Einfach zu sagen, da geht's schon los mit, wie ist die Gesetzeslage, ja? Gewalt in der Erziehung zum Beispiel. ----- Oder ähm Entwicklungsgeschichten, von denen ich jetzt sagen würde, das ähm kriegen hörende Eltern am Spielplatz nebenbei mit, ja? ----- Das fehlt an manchen Stellen. ----- Oder Verständnis davon, was bedeutet Adoption oder was bedeutet ähm Scheidung für mich oder ähm, ja? ----- Also das merke ich schon, dass da an manchen spezifischen Punkten ähm Informationen fehlen und da bin ich mir aber nicht ganz sicher, ob es nicht bei vielen Hörenden, auch hörenden Migranten auch so wäre. Also, ob es wirklich explizit was mit Gehörlosigkeit zu tun hat, bin ich mir gar nicht sicher. Sondern einfach, dass Leute sich damit nicht beschäftigen müssen, bis es passiert.	wie ist die Gesetzeslage Entwicklungsgeschichten, von denen ich jetzt sagen würde, das ähm kriegen hörende Eltern am Spielplatz nebenbei mit an manchen spezifischen Punkten ähm Informationen fehlen, aber so ist es wahrscheinlich auch bei H, ob es wirklich explizit was mit Gehörlosigkeit zu tun hat, bin ich mir gar nicht sicher
H2	Aber ich finde schon nach meiner Einschätzung, dass es den Gehörlosen manchmal schwierig fällt zu entscheiden, was war jetzt wichtig oder was ist zum Beispiel nur eine Werbung in Briefen. ----- ----- Dass meine Aufgabe ist noch mehr Hintergrundinformationen dazu zu bringen.	G fällt es manchmal schwer fällt zu entscheiden, was war jetzt wichtig oder was ist zum Beispiel nur eine Werbung in Briefen Die B muss noch mehr Hintergrundinformationen dazu geben
H3	Dann ist es wirklich wichtig aus meiner Sicht, das dann A vom Anfang an zu erklären, ja, was ist das Amt, wer sitzt da, wie hängt es zusammen... ----- ----- ...da reicht es eben nicht zu gebärden: „Das ist das Jobcenter.“, sondern da muss man es ein	wichtig zu erklären, ja, was ist das Amt, wer sitzt da, wie hängt es zusammen

	<p>bisschen praktischer übersetzen. ----- Hat auch natürlich mit Bildung was zu tun, ja? Also wenn da ein Bild im Kopf ist, wie das zusammenhängt Jobcenter und so weiter, dann muss ich es auch nicht mehr erklären. ----- Dass sie die Erfahrung gemacht haben, sie sind immer die Letzten, die alles erfahren, obwohl es um sie geht vielleicht im Zweifel auch. ----- Ja, das erlebe ich sehr häufig [dass Informationen fehlen] ----- Ähm, ja, ich bin oft in der Situation, dass ich Sachen erkläre, die eigentlich allgemeinwissend sind bei den vielen anderen Bevölkerungsgruppen, denke ich mal. ----- Und leider viele denken, ja, das Internet ist jetzt Zugang zu allen Informationen. Da gibt es zwei Faktoren. Also erstens, es ist doch meist oder doch lautsprachlich auch/ ähm die Informationen/ Das heißt von daher schon auch mit Barrieren behaftet. Und das Zweite ist, dass ich das eben erlebe, dass viele schon es verinnerlicht haben, dass sie einfach/ dass sie nicht mehr Informationen bekommen können. Also dass die Motivation gar nicht mehr so ist, sich auf/ in vielen Bereichen zu informieren, sondern dass sie sich auch ähm darauf zurückziehen in ihre Community eben sich auszutauschen. Aber dass so das Bedürfnis gar nicht mehr so präsent ist.</p>	<p>Hat auch natürlich mit Bildung was zu tun</p> <p>G haben die Erfahrung gemacht, sie sind immer die Letzten, die alles erfahren</p> <p>Sie erlebt sehr häufig [dass Informationen fehlen]</p> <p>ist oft in der Situation, dass ich Sachen erkläre, die eigentlich allgemeinwissend sind bei den vielen anderen Bevölkerungsgruppen</p> <p>die Informationen sind erstmal mit Barrieren behaftet, und das Zweite ist, dass sie sich damit schon eingelebt haben, nichts zu wissen und bemühen sich gar nicht mehr</p>
--	--	---

Spezifische Merkmale der Beratungssituation - Hilfreiche Techniken und Methoden der Gesprächsführung und Beratung		
Befragte	Analyseeinheiten (wortwörtliche Zitate)	Paraphrasen/Generalisierungen
G1	Meine Aufgabe ist Struktur reinzubringen. Das bedeutet, wir schauen am Anfang, mit welchen Themen der Klient gekommen ist und je nach dem, wie dringend die Themen sind und wie viel Zeit wir haben, soll der Klient entscheiden, was er heute besprechen möchte. So strukturieren wir die Themen.	Die Themen strukturieren und nacheinander abarbeiten
G2	Zum Beispiel Kuscheltiere, Figuren, durch deren Aufstellung wir etwas visualisieren (...) ----- - Ich zeige konkret, visualisiere oder den Klienten mitnehme und ihm die konkrete Situation direkt zeige, sodass er genau weiß, was ich meine. ----- ---- (...) werden die Klienten von sehr abstrakten Fragen wie: „Wie erklärst du das Problem?“ oder „Was glaubst du, ist der Ursprung des Problems?“ überfordert. ----- Sie brauchen die Veranschaulichung an einer konkreten Situation. Also der Klient soll eine konkrete Situation beschreiben, wie er gehandelt hat und ich frage ihn dann, welche Folgen dieses Handeln haben könnte. ----- Da versuche ich Beispiele von ähnlichen Situationen einzubringen, ich schildere auch meine eigenen Erfahrungen, von denen sich die Klienten etwas für ihre eigene Situation ableiten können. Beispiele helfen sehr. Sie sind aber auch gefährlich, weil ich durch meine eigene Interpretation konkrete Beispiele auswähle, die aber nicht in die Lebenswelt des Klienten passen müssen. ----- Sehr hilfreich sind auch Rollenspiele.	Visualisieren (Zum Beispiel Kuscheltiere, Figuren aufstellen) Konkrete Sachen zeigen, Situationen Keine abstrakten Fragen („Wie erklärst du das Problem?“ oder „Was glaubst du, ist der Ursprung des Problems?“) – dadurch K überfordert - eher soll der K konkrete Situation beschreiben und die B fragt, welche Folgen es haben könnte Sehr hilfreich sind Beispiele von ähnlichen Situationen, auch eigene Erfahrungen - Sie sind aber auch gefährlich, weil ich durch meine eigene Interpretation konkrete Beispiele auswähle, die aber nicht in die Lebenswelt des Klienten passen müssen. Sehr hilfreich sind Rollenspiele
G3	Ich gebe etwas Privates preis, aber nur bei den Themen, bei denen es passt, nicht, wo ich in einen Rollenkonflikt raten könnte, das nicht. ----- Dann finde ich auch Fragen bei der Beratung sehr wichtig. ----- (...) biete einen Perspektivwechsel an (...) ----- (...) die Klienten dazu zu bringen, sich in andere Personen einzufühlen. ----- Manchmal bekomme ich die Antwort: „Aber mein Sohn ist doch gar nicht da! Wie soll ich wissen, was er sagt?“ Das ist dann eine Herausforderung. ----- Für einige Gehörlose ist das sehr schwierig. Sie sind sehr auf Konkretes orientiert, aber Vorstellungen, was möglicherweise hätte, könnte, die sind für sie manchmal sehr schwierig. ----- Was ich auch mache, ist Visualisierung. Aufschreiben, mit Figuren oder Karten arbeiten. ----- Wenn die Klienten erzählen, wird es oft sehr komplex, viele verschiedene Themen werden angesprochen oder auch	etwas Privates preisgeben (nur bei passenden Themen) Fragetechniken Perspektivwechsel anbieten, sich in andere Personen einzufühlen – aber manchmal schwierig, das Prinzip wird nicht verstanden, einige K sind sehr auf Konkretes orientiert, Vorstellungen, was möglicherweise hätte, könnte, die sind für sie manchmal sehr schwierig Visualisieren (Aufschreiben, mit Figuren oder Karten arbeiten)

	in den E-Mails sind viele Themen durcheinandergebracht. Wir trennen hier die Themen voneinander, schaffen eine Übersicht. ----- Wenn sie zu uns in die Beratung kommen, machen wir sehr viel Psychoedukation, vermitteln Informationen, erklären.	Themen strukturieren sehr viel Psychoedukation, vermitteln Informationen, erklären
H1	... mit Bildern zu arbeiten, mit Beispielen zu arbeiten, ... -----Ähm Visualisierung ist eins. Mit Moderationskarten arbeiten, ähm mit Kreisen arbeiten, wer steht wo... -----Dann arbeiten wir mit Schleichtieren und nach Eichinger mit diesen Anteilen der Kinder. Ähm da arbeiten wir viel mit und ich kann nur sagen hervorragend, ähm wie das bei den Klienten ankommt. -----Dann Fragetechniken, ähm offene Fragen, ... ----- Und ähm was sich auch bewährt hat, ist im Erstgespräch erstmal erzählen zu lassen. Und dann aufzuschreiben, okey, welche Themenbereiche habe ich wahrgenommen. Und dann entscheiden zu lassen, okey und mit was fangen wir an? ----- ...immer wieder zu zeigen, okey, wir haben ein Ziel. Und das ähm, dafür ist Visualisierung der Themen ... ----- Whiteboard, ähm Zahlenstränge, Fragetechniken, manchmal auch mit ´nem leeren Stuhl zu arbeiten, also tatsächlich zu gucken, okey, wenn jemand alleine kommt und es geht um jemanden anderen oder um einfach ein Problem, das wird so externalisiert. Aber es sozusagen gut vorbereiten. ----- Also da kommt manchmal wie: „Mein Sohn ist doch gar nicht hier, was/ warum soll ich sagen, was er sagt? Der ist doch gar nicht da!“ So. Und da das gut vorzubereiten, dann funktioniert es auch gut. Also diese Empathie zu fördern, einfach ein Gespür dafür zu bekommen, was könnte der andere fühlen und denken. Das ist ähm eine große Aufgabe in der Beratung. ----- Also, wir nennen das Psychoedukation, ähm die wir ganz, ganz, ganz viel betreiben, ja?	Visualisieren: mit Bildern, Moderationskarten, mit Schleichtieren, Zahlensträngen zu arbeiten mit Beispielen zu arbeiten Fragetechniken im Erstgespräch erstmal erzählen zu lassen Themen strukturieren Externalisieren – mit einem leeren Stuhl zu arbeiten, Perspektivwechsel, Empathie zu fördern – aber muss gut vorbereitet werden! (das Problem wie bei G3) Psychoedukation, ähm die wir ganz, ganz, ganz viel betreiben
H2	Das heißt, ganz oft ist es bei den Gehörlosen nach meiner Erfahrung so, dass: „Ich bin jetzt da und ich habe ein Problem, lös das für mich!“ Ähm, dass man da reflektiert und sagt: „Ok, was ist das Thema, seit wann ist dieses Thema, ist es ein Thema, das man sofort lösen muss, wie lange schleppest du das schon mit, ähm bin ich die Richtige dich da zu unterstützen, können vielleicht andere Beratungsstellen es besser als die allgemeine Sozialberatung?“ Genau, also erstmal rauszufinden ähm, seit wann, für wen und ähm, ja/ In die Richtung zu gehen.	Themen strukturieren
H3	Was wir ganz viel nutzen, ist Visualisieren. Dass wir tatsächlich ähm Bilder malen oder/ Also das kann jetzt sowohl gebärdentechnisch sein wie auch tatsächlich auf ´nem Flipchart oder mit Figuren. ----- Ähm (..) viel mit Beispielen arbeiten, ist sehr wichtig. ----- Systemische Fragen finde ich/	Visualisieren: Bilder malen, mit Figuren Viel mit Beispielen ist wichtig Systemische Fragen schwierig

	<p>Also, da habe ich immer noch Schwierigkeiten sie so zu präsentieren, dass ich das Gefühl hab´, ähm es funktioniert wirklich. ----- Also alles, was so ins Abstrakte geht, ist eher schwierig. ----- Dann Rollenspiele sind ganz hilfreich. ----- - Und tatsächlich einfach mit allen am Tisch sitzen. Also, wie soll ich das/ Ja, dieses eins zu eins zu gebärden. ... Also über etwas zu gebärden, ist ja schon für viele ´ne besondere Situation, weil sie ja im Alltag mehr mit Hörenden sind und gar nicht so die Möglichkeit haben sich so auszutauschen. Und deswegen erlebe ich es eigentlich oft so, dass es auch das Mittel ist, mit dem die Gehörlosen sich gerne mit mir austauschen. Also Hauptsache man kann ganz viel gebärden. Das ist wichtig.</p>	<p>Also alles, was so ins Abstrakte geht, ist eher schwierig</p> <p>Rollenspiele sind ganz hilfreich</p> <p>erzählen zu lassen</p>
--	---	--

Spezifische Merkmale der Beratungssituation - Die wichtigsten Aspekte aus der Sicht der Befragten		
Befragte	Analyseeinheiten (wortwörtliche Zitate)	Paraphrasen/Generalisierungen
G1	Seine Kompetenzen zählen. Also die gebärdensprachliche Kompetenz ist am wichtigsten. ----- ----- Sprache, Kommunikation. Die muss auf einem sehr hohen Niveau sein. Es reicht nicht, ein bisschen gebärden zu können, sich einigermaßen zu verständigen. Nein, das ist nicht genug. Auch ein gemischtes Team ist sehr wichtig. ----- Der Berater muss sich die Zeit nehmen, Veranstaltungen von Gehörlosen zu besuchen, selbst die eigene Sprachkompetenz kritisch zu bewerten, zu reflektieren, ob er es schafft, die gehörlose Perspektive anzunehmen. Er soll auch ein Netzwerk, also Kontakte zu anderen Einrichtungen pflegen, sich mit ihnen professionell austauschen. Dafür ist Selbstreflexion notwendig.	die gebärdensprachliche Kompetenz ist am wichtigsten auf einem sehr hohen Niveau Auch ein gemischtes Team ist sehr wichtig Der B soll Veranstaltungen von Gehörlosen zu besuchen, selbst die eigene Sprachkompetenz kritisch zu bewerten, zu reflektieren, ob er es schafft, die gehörlose Perspektive anzunehmen Netzwerk pflegen, profi Austausch Selbstreflexion
G2	Wichtig ist auf jeden Fall eine barrierefreie Ausstattung. Und die Informationen über die Beratungsstelle müssen so veröffentlicht werden, dass sie zugänglich für Gehörlose sind. Das heißt, zum Beispiel ein Video in Gebärdensprache aufzunehmen und es dann im Internet hochzuladen.----- Wenn die Klienten sehen, dass du gut gebärden kannst, nehmen sie es als einen ganz großen Vorteil wahr und du wirst dann keine Probleme haben, mit ihnen zu arbeiten. ----- Ich finde es sehr wichtig, dass in einem Beratungsteam hörende und gehörlose Fachkräfte zusammenarbeiten. Für die professionelle Praxis ist der Austausch über die unterschiedlichen Perspektiven ganz wichtig.	barrierefreie Ausstattung die Informationen über die Beratungsstelle barrierefrei veröffentlichen: ein Video in DGS im Internet – schriftlicher Text Gebärdensprachkompetenz ein gemischtes Team - Austausch über die unterschiedlichen Perspektiven
G3	Das Erste ist eine hohe Gebärdensprachkompetenz der Berater. Dann wäre es auch gut, wenn sie Hintergrundwissen über Gehörlose haben, über ihre Kultur. Und im Idealfall sollen hörende, gehörlose, schwerhörige Kollegen zusammenarbeiten (...) ----- ----- Dass die Vielfalt der Gehörlosengemeinschaft auch in dem Beratungsteam abgebildet wird.	hohe Gebärdensprachkompetenz Hintergrundwissen über Gehörlose haben ein gemischtes Team
H1	Was unbedingt berücksichtigt werden muss ist, ähm (..) dass die sprachliche Absicherung da ist, dass die Leute sich hier in der Beratung sprachlich sicher fühlen. Dass es Arbeiten auf Augenhöhe ist und die Machtverteilung nicht in dem Maße deutlich wird, sondern zurückgegeben wird. ----- Was wichtig ist, ist dass die Klienten sich möglichst nicht begegnen auf dem Flur. Dass es keinen Wartebereich gibt, ... ----- Es muss nämlich in dieser kleinen Gesellschaft einfach die Schweigepflicht sowas von	sprachliche Absicherung Arbeiten auf Augenhöhe dass die Klienten sich möglichst nicht begegnen auf dem Flur Schweigepflicht einhalten sehr wichtig

	<p>hochgehalten werden... ----- Räumliche Ausstattung. Habe ich schon gesagt. Helle Räume, ähm dass die Akustik so ist, dass sich alle wohlfühlen. -- ----- Dolmetschereinsatz, wenn es Not tut. Unbedingt. Gute, vorbereitete Dolmetschereinsätze. ... dass alle Facetten ähm der Hörbehinderung von hörend bis taub auch anwesend sind in der Beratung. - ----- ... wäre toll, wenn Männer dabei wären.</p>	<p>Räumliche Ausstattung: Helle Räume, die Akustik</p> <p>Gute, vorbereitete Dolmetschereinsätze, wenn es Not tut</p> <p>ein gemischtes Team</p> <p>mehr Männer</p>
H2	<p>Auf jeden Fall Gebärdensprachkompetenz. ----- aber auch nochmal die Erreichbarkeit. Sind die Beratungsstellen nur schriftlich zu erreichen? Oder nur telefonisch? Oder kann ich zum Beispiel auch einen Ansprechpartner per Skype erreichen oder per WhatsApp, SMS oder in einem Chat? Wie anonym bin ich in den ersten/ in der ersten Beratung? Also muss ich gleich meinen Namen nennen oder wo ich wohne oder kann ich erstmal allgemeine Informationen bekommen, ohne auf mich als Person gleich bezogen zu werden.</p>	<p>Gebärdensprachkompetenz</p> <p>die Erreichbarkeit: mehrere Möglichkeiten der Kontaktaufnahme, Anonymität – vor allem bei dem ersten Termin nicht gleich die ganzen Angaben anfordern - erstmal allgemeine Informationen bekommen</p>
H3	<p>Also natürlich die Kommunikations/ Barrierefreiheit ist für mich die Grundlage. Also, wenn es nicht gegeben ist, dann ist für mich keine gute Beratung möglich. ----- Ähm (4) dann ist natürlich das Hintergrundwissen über die gehörlose Sozialisation, Kultur und Gesellschaft, Vernetzung, ja, sehr, sehr wichtig. ----- Eine gute Vernetzung ist auch wichtig, auch mit Gehörlosenverbänden und anderen Einrichtungen. Aber auch mit hörenden. --- ----- Und was ich ganz, ganz wichtig find´, ist eben der ähm (4), ja, respektvolle und gleichberechtigte Umgang mit den Gehörlosen.</p>	<p>Gebärdensprachkompetenz</p> <p>Hintergrundwissen über die gehörlose Sozialisation, Kultur und Gesellschaft,</p> <p>Vernetzung auch mit Gehörlosenverbänden und anderen Einrichtungen. Aber auch mit hörenden</p> <p>respektvolle und gleichberechtigte Umgang mit den Gehörlosen.</p>

Beratungsangebot in Bayern - Quantität		
Befragte	Analyseeinheiten (wortwörtliche Zitate)	Paraphrasen/Generalisierungen
G1	Na, in Bayern gibt es zwei Ballungsgebiete - um Nürnberg und um München. Da ist die Situation schon gut. Nicht sehr gut, aber zufriedenstellend. Der Rest, also vor allem auf dem Land/ (seufzen)	zwei Ballungsgebiete - um Nürnberg und um München – Versorgung eher gut der Rest, vor allem auf dem Land nicht
G2	In Bayern gibt es schon viele Beratungsstellen.	In Bayern gibt es schon viele Beratungsstellen.
G3	(...) in München sind, glaube ich, schon genug Stellen. Aber Menschen, die außerhalb wohnen, haben es schwieriger. ----- Soweit ich weiß, sind wir die einzige Erziehungsberatung in Bayern. Eheberatung gibt es auch noch in Nürnberg und in Würzburg. Aber das war es. Also Menschen, die in Regensburg, Passau oder Allgäu wohnen, müssen sehr weite Wege auf sich nehmen. Deswegen wäre es schon gut neue Stellen aufzubauen, die mehr verteilt sind. Vor allem Beratung bei Scheidungen, Erziehungsberatungsstellen. Ja, das wäre gut, wenn es mehr davon gäbe.	In München genug Stellen Spezialisierte Beratungsstellen (Erziehungsberatung, Eheberatung) sind sehr zentralisiert, die K müssen oft sehr weit fahren Erforderlich neue Stelle aufzubauen, dezentralisieren Vor allem Beratung bei Scheidungen, Erziehungsberatungsstellen sollen aufgebaut werden
H1	In München haben wir den großen Vorteil, dass wir hier ganz gut aufgestellt sind, was die Beratung für Gehörlose angeht und da haben wir einfach Menschen, an die wir verweisen können, ja. -----Ich denke, Nürnberg ist auch gut aufgestellt, ja? Da gibt es eine Ehe- und Familienlebensberatung, da gibt's große Soziale Beratung an unterschiedlichen Stellen. Ähm die haben keine Erziehungsberatung, keine klassische. Die haben SPFH auch, also was hier AEH ist, ähm das haben sie auch. Nürnberg ist ja auch gut aufgestellt. Ich denke, eher die Standorte an den Schulen, den geht es nicht so schlecht, ja? Würzburg, Bamberg. Also da gibt es Frühförderung, da gibt es ähm Begleitung. Auf dem Land geht es anders aus und da finde ich, ist es nicht so toll. Also Oberbayern ist mit BLWG ähm gut aufgestellt, denke ich, die haben Außenberatungsstellen und so weiter, aber das ist so ein bisschen, ... ----- ... also das Land ist schon, so wie bei vielem nicht gut versorgt, finde ich. Und gerade die Erziehungsberatung, finde ich, fehlt. ----- Was wir halt merken ist, dass die Leute zu uns kommen mit mannigfaltigen Problemlagen, ja? ----- Und wir sind weder für Alkohol noch für Gewalt spezialisiert, ja? ----- - Wir brauchen spezielle Anlaufpunkte für Queere, für Transgender und so weiter. Das macht Sinn. Wenn es da Fachleute gibt, die genau das kennen, ja?	München ganz gut aufgestellt Nürnberg auch die Standorte an den Schulen, den geht es nicht so schlecht: Würzburg, Bamberg auf dem Land Mangel, nicht gut versorgt vor allem Erziehungsberatung fehlt spezialisierte Stellen fehlen, für Queere, für Transgender und so weiter jetzt gehen alle Zielgruppen mit verschiedensten Problemen in die eine Beratungsstelle – die Beraterinnen haben nicht die erforderliche Fachexpertise, es fehlen spezielle Gruppenangebote usw.

	Und ähm, die landen alle bei uns, ja? Wo hörbehindert drauf steht/ Die gehen ins X und die sind gut aufgehoben. ----- Und auch nicht die Infrastruktur wie Gruppenangebote und so weiter, die sinnvoll sind und hilfreich sind, um das zu lösen.	
H2	Also es gibt nicht viele Beratungsstellen, die gebärdensprachkompetent sind. Sei es zum Beispiel die Schuldnerberatung oder Beratung zur Wohnungssuche. Und natürlich eine allgemeine Sozialberatung speziell für Gehörlose wird oft genutzt, um alle Themen anzusprechen. ----- Mangel an gebärdensprachkompetenten Beratungsstellen ----- In der Stadt München finde ich schon, dass es gut aufgebaut ist, es gibt schon mehrere Beratungsstellen, die auch gebärdensprachkompetent sind, die Kolleg*innen sind entweder gebärdensprachkompetent oder selber gehörlos. Ähm also Stadt München finde ich, ist schon gut aufgestellt. ----- Ähm Münchner Umland aber gar nicht. ----- Also die größeren Städte wie Regensburg, Nürnberg oder Würzburg, da sind auch genug Beratungsstellen. Der BLWG der hat auch im ganz Bayern Beratungsstellen, aber es ist immer noch zu wenig. Es sind meistens nach meiner Erfahrung einzelne Beratungsstellen oder so Punkte, wo die Gehörlosen wissen, da kriegen sie Informationen, aber es ist noch viel, viel zu wenig. ----- Das heißt zum Beispiel die Familienberatung. Ähm Stadt München ist gut aufgestellt, es gibt den EBZ – Evangelisches Beratungszentrum, aber vergleichbar gibt es sowas in Münchner Umland eigentlich nicht. Also der Bedarf ist auf jeden Fall größer und vor allem auch Umland könnte besser aufgestellt sein.	<p>es gibt nicht viele Beratungsstellen, die gebärdensprachkompetent sind</p> <p>die K kommen mit verschiedensten Problemen</p> <p>München gut aufgestellt, auf dem Land nicht</p> <p>die größeren Städte wie Regensburg, Nürnberg oder Würzburg, da sind auch genug Beratungsstellen</p> <p>Der BLWG der hat auch im ganz Bayern Beratungsstellen, aber es ist immer noch zu wenig</p> <p>die Familienberatung gibt es woanders nicht</p>
H3	Also, ich denke, in München sind die Gehörlosen sehr, sehr gut versorgt. In München und Umland. Ähm was ich immer wieder mitbekomme ist, dass es oft in den ländlichen Regionen viel zu wenig gebärdensprachlichen Angebote gibt. -----	<p>in München sind die Gehörlosen sehr, sehr gut versorgt</p> <p>auf dem Land viel zu wenig Angebote</p>

Beratungsangebot in Bayern - Qualität		
Befragte	Analyseeinheiten (wortwörtliche Zitate)	Paraphrasen/Generalisierungen
G1	<p>Das ist das Problem bei vielen hörenden Beraterinnen, dass sie wenig Wissen über Gehörlose haben und interessieren sich auch nicht für sie. Ob sie bewusst oder unbewusst so handeln, kann ich nicht sagen. Es ist davon abhängig, wie bereit die Beraterinnen sind, an sich selbst zu arbeiten. Einigen reicht es mit einer geringen Gebärdensprachkompetenz auszukommen. Hörende Beraterinnen, die sehr gut gebärden können, haben meistens entweder eine gehörlose Kollegin im Team oder besuchen Veranstaltungen von Gehörlosen. Dadurch kommen sie automatisch auf ein hohes Gebärdensprachniveau. -----</p> <p>--- die Beratungsstellen, die ich kenne, sind oft mit nur einer einzigen Beraterin besetzt. Die hat kein Team um sich oder wenn schon, dann nur ein hörendes Team. Wo soll sie sich dann über die gehörlospezifischen Themen informieren? Die Gebärdensprachkompetenzen sind oft auch nicht sehr hoch. Das bedeutet automatisch, dass Gehörlose auf dem Land tendenziell mehr unzufrieden sind, weil sie auf Barrieren stoßen. Beratungsstellen sollen niederschwellig aufgebaut werden, aber durch mehrere Faktoren wie zu wenig Wissen über Gehörlosigkeit, Überforderung durch die jahrelange Beraterische Tätigkeit, niedrige Gebärdensprachkompetenzen und so weiter, ist der Zugang zu einer solchen Beratungsstelle für Gehörlose eigentlich ganz hochschwellig. -----</p> <p>Hier in der Stadt ist es schon etwas besser, weil wenn der Klient zum Beispiel mit unserer Beratung unzufrieden ist, kann er theoretisch eine andere Stelle aufsuchen wie EBZ oder eine andere. Es gibt die Ausweichmöglichkeiten. Oder er kann einen Gebärdensprachdolmetscher bestellen und die Chance, dass er auch einen bekommt, ist höher als auf dem Land. Das heißt, die Klienten können hier selbstständiger handeln. Das Netz der Angebote ist hier besser. -----</p> <p>Die Bereitschaft, die eigene Sprache an den Klienten anzupassen. Und diese Bereitschaft ist leider nicht immer vorhanden.</p>	<p>viele hörenden Beraterinnen haben wenig Wissen über Gehörlose und interessieren sich auch nicht für sie</p> <p>Einigen reicht es mit einer geringen Gebärdensprachkompetenz auszukommen</p> <p>Hörende Beraterinnen, die sehr gut gebärden können, haben meistens entweder eine gehörlose Kollegin im Team oder besuchen Veranstaltungen von Gehörlosen.</p> <p>Beratungsstellen oft mit nur einer einzigen Beraterin besetzt - kein Team oder wenn schon, dann nur ein hörendes Team</p> <p>Die Gebärdensprachkompetenzen sind oft auch nicht sehr hoch</p> <p>Die Bereitschaft, die eigene Sprache an den Klienten anzupassen. Und diese Bereitschaft ist leider nicht immer vorhanden.</p> <p>in der Stadt besser, weil die K Ausweichmöglichkeiten haben, können in eine andere Stelle gehen oder einen Gebärdensprachdolmetscher bestellen</p>
G2	<p>Was häufig fehlt oder unzureichend ist, ist die Gebärdensprachkompetenz der Berater. Der Umgang der Berater mit gehörlosen Klienten ist auch nicht immer angemessen. Sie handeln mit ihnen oft nicht auf Augenhöhe, respektieren ihre Sprache und ihre Kultur nicht, sehen auf sie herab. -----</p> <p>Wenn der Berater nicht genug gebärden kann, schafft er es auch nicht dem Klienten, seiner Sprache und seiner Kultur Respekt gegenüber zu zeigen. -----</p> <p>Es gibt auch Audismus. Das heißt, dass die Gehörlosen als inkompetent angesehen werden. Ihnen werden</p>	<p>häufig fehlt oder unzureichend ist die Gebärdensprachkompetenz der Berater</p> <p>unangemessener Umgang - sie handeln mit ihnen oft nicht auf Augenhöhe, respektieren ihre Sprache und ihre Kultur nicht, sehen auf sie herab, die K als inkompetent angesehen, Ihnen werden Aufgaben abgenommen und</p>

	Aufgaben abgenommen und für sie erledigt, weil sie es doch gar nicht allein schaffen können. Das passiert aber oft unbewusst.	für sie erledigt - passiert aber oft unbewusst
G3	Oder einige sagen: „Ah, das bin ich aber anders gewöhnt. In der anderen Beratungsstelle haben sie für mich Telefonate erledigt oder andere Sachen.“	Ihnen werden Aufgaben abgenommen und für sie erledigt
H1	... gibt's qualitative Unterschiede ... ----- ... aber das ist gut verteilt. Und jeder so wie er ist, hat seine Berechtigung und seine hilfreichen Seiten. ---- ----- ... fehlt zum Beispiel ein Mann... ----- ... bei anderen Beratungsstellen leidet es, meiner Meinung nach daran/ am Mangel der DGS-Kompetenzen und der Einsicht dazu, dass man auch gerne mit Dolmetschern arbeiten darf. ----- Die spezielle Erziehungsberatung für Hörende gibt es ja immer und es gibt Erziehungsberatungsstellen, die sind sehr bereit mit Gebärdensprachdolmetscherin zu arbeiten, aber viele nicht. ----- ...und es wird besser durch die Inklusion und dadurch, dass es uns gibt, das muss ich schon sagen. Ähm kommen ganz viele Kooperationsanfragen, dass Fachleute, die Stunden für inklusive Beratung in ihren Spezialgebieten zugeschlagen bekommen haben, eben zu uns kommen und fragen: „Okey, wie könnte die Zusammenarbeit aussehen, was ist spezifisch“/ ... ----- Aber leider ist es nicht überall so.	qualitative Unterschiede fehlt zum Beispiel ein Mann Mangel der DGS-Kompetenzen und der Einsicht dazu, dass man auch gerne mit Dolmetschern arbeiten darf. Viele Beratungsstellen für Hörende sind nicht bereit, mit Dolmetschern zu arbeiten - es wird besser durch die Inklusion, es kommen ganz viele Kooperationsanfragen, die Fachkräfte informieren sich über die Arbeit mit G, Aber leider ist es nicht überall so.
H2		
H3	... ich finde es nach wie vor schade, dass zu wenig gehörlose Fachkolleginnen in den Beratungseinrichtungen arbeiten. ----- ... die Qualität und der Ansatz ist sehr unterschiedlich.... ----- Also natürlich die Kommunikations/ Barrierefreiheit ist für mich die Grundlage. Also, wenn es nicht gegeben ist, dann ist für mich keine gute Beratung möglich. Und das ist leider nicht wirklich selbstverständlich.	zu wenig gehörlose Fachkolleginnen in den Beratungseinrichtungen die Qualität und der Ansatz sind sehr unterschiedlich eine barrierefreie Kommunikation ist nicht wirklich selbstverständlich.

Sonstige wichtige Aussagen		
Befragte	Analyseeinheiten (wortwörtliche Zitate)	Paraphrasen/Generalisierungen
G1		
G2		
G3		
H1	Und deswegen dauern unsere Beratungsgespräche auch länger als die der hörenden Kolleginnen. Das ist ein Grund. [eine gemeinsame Kommunikationsform zu finden] Es gibt mehrere Gründe und das ist auch ein Grund dafür, dass wir meistens neunzig Minuten beraten. Also mindestens sechzig, aber oftmals auch neunzig.	Wegen der anfänglichen Suche nach einer optimalen Kommunikationsform dauern die Beratungsgespräche länger als bei hörenden Klient*innen. D.h. mindestens sechzig, meistens neunzig Minuten.
H2		
H3	Also, dass der Blick manchmal dann doch zu sehr auf die Gehörlosen gerichtet ist in der Beratungsarbeit. Und zu wenig auf die Kinder. Und was die brauchen. Eben dann die Kinder sind, ja, sag´ ich jetzt mal normal, ja, und die gehörlosen Eltern, das ist was Besonderes. Oder sind die Kinder auch besonders, weil ihre Eltern besonders sind, aber so die Kinder im Blick zu haben, das ist was, was mir ähm manchmal bisschen zu kurz kommt. ----- ----- Und natürlich gerade am Anfang, wenn man sich kennenlernt, ist es ein Thema, dass ähm wir auf die Suche gehen, was ist jetzt für uns die beste Kommunikationsform. Und das kann durchaus auch dauern, bis man einen Weg gefunden hat und es ist sehr vielseitig. ----- Ja, das erlebe ich sehr häufig [dass Informationen fehlen] und das macht den Beratungsfortschritt auch ähm natürlich langsamer als vielleicht bei Hörenden.	Wegen der anfänglichen Suche nach einer optimalen Kommunikationsform dauern die Beratungsgespräche länger als bei hörenden Klient*innen. Das Fehlen von Infos bei den K verlangsamt den Beratungsfortschritt.

Ehrenwörtliche Erklärung

Ich versichere hiermit, dass ich diese Arbeit selbständig verfasst, noch nicht anderweitig für Prüfungszwecke vorgelegt, keine anderen als die angegebenen Quellen oder Hilfsmittel benutzt sowie wörtliche und sinngemäße Zitate als solche gekennzeichnet habe.

Landshut, den 29.01.2021



(Jana Göllner)

An der HAW Landshut können studien- und Prüfungsleistungen auf Plagiate überprüft werden.

Mit meiner Unterschrift erkläre ich

Jana Göllner, Matrikelnummer 1090200

mich damit einverstanden, dass die von mir im Rahmen der Erstellung der Bachelorarbeit erbrachten Studien- und Prüfungsleistungen nach Abgabe einer automatischen EDV-gestützten Plagiatsüberprüfung unterzogen werden können.

Die Überprüfung der Arbeiten erfolgt ausschließlich in anonymisierter Form, d.h. meine persönlichen Daten (Vorname, Name, studentische E-Mail-Adresse) werden nicht verwendet.

Meine Arbeiten werden zur Plagiatsprüfung nicht dauerhaft gespeichert. mit dem bestandskräftigen Abschluss des jeweiligen Prüfungsverfahrens werden der Prüfbericht sowie sonstige Dateien gelöscht.

Sonstige Aufbewahrungspflichten seitens der Hochschule bleiben unberührt.

Mir ist bekannt, dass eine Nutzung von fremden, nicht kenntlich gemachten Quellen einen Täuschungsversuch darstellt

Landshut, 29.01.2021



(Ort, Datum)

(Unterschrift der Studierenden)

Bibliothekserklärung

Ich, JANA GÖLLNER, Matrikel-Nr. 1090200

bin damit einverstanden, dass die von mir angefertigte Bachelorarbeit mit dem Thema:

SPEZIFIKA EINER BERATUNG FÜR GEHÖRLOSE

- über die Fachhochschulbibliothek zugänglich gemacht wird;
- nach einer Sperrfrist von über die Fachhochschulbibliothek zugänglich gemacht wird.
- Ich bin nicht damit einverstanden, dass die von mir angefertigte Bachelorarbeit über die Fachhochschulbibliothek zugänglich gemacht wird.

Landshut, 29.01.2021

(Ort, Datum)



(Unterschrift der Studierenden)