

Barrierefreie Sparkassen und Banken für Menschen mit Hörbehinderungen

Autor: Dipl.-Ing. Rolf Erdmann
Deutscher Schwerhörigenbund Landesverband Niedersachsen e.V.

Seite 1/3



Hören · Verstehen · Engagieren
Deutscher Schwerhörigenbund e.V.

Abbau von Kommunikationsbarrieren in Sparkassen und Banken für schwerhörige und ertaubte Kunden

In der Regel ist Mitarbeiter*Innen von Sparkassen und Banken nicht bekannt, welche Auswirkungen Hörschäden in der Kommunikation bewirken. Mitunter bestehen erhebliche Probleme bei der Verständigung mit den hörgeschädigten Kunden. Üblicherweise ist die Gesprächssituation auf guthörende Menschen zugeschnitten, die besonderen Bedürfnisse von Menschen mit Hörbehinderungen bleiben unberücksichtigt oder werden vergessen.

Durch auftretende Kommunikationsproblemen kann der Aufbau des notwendigen guten Vertrauensverhältnisses zwischen Berater und den hörgeschädigten Kunden stark erschwert werden.

Bedauerlicherweise bekennen sich besonders ältere Menschen nicht zu ihrer Hörschädigung und versuchen diese zu verstecken. Auf diese Weise sind Missverständnisse und falsche Handlungsweisen von Seiten der hörgeschädigten Menschen sozusagen vorprogrammiert. Das Personal kann sich so auch nicht auf die besonderen Kommunikationsbedürfnisse ihrer schwerhörigen Kunden einstellen.

Unser Ziel ist es, mit dem nachfolgenden Maßnahmenkatalog die bestehenden Kommunikationsbarrieren in Sparkassen und Banken abzubauen zu helfen. Dabei besteht die Notwendigkeit, dass sich alle Beteiligten der Bedürfnisse von Menschen mit Hörbehinderungen bewusst sind, um sie angemessen berücksichtigen zu können.

Die Schwerhörigkeit eines Kunden kann an folgenden Verhaltensweisen erkannt werden:

- Der Betroffene reagiert nur, wenn er den Mund des Gesprächspartners sehen kann,
- Zum besseren Verstehen legt der Schwerhörige die Hand an das Ohr,
- Der Hörgeschädigte verdreht den Kopf in die Richtung des Sprechenden,
- Fragen werden nur mit „ja, ja“, gar nicht oder unpassend beantwortet,
- Das Gesicht zeigt deutliche Züge von Anstrengung und Unverständnis.

Folgende Maßnahmen sind in Sparkassen und Banken möglichst weitgehend zu berücksichtigen, um die Barrierefreiheit für Menschen mit Hörbehinderungen zu gewährleisten.

1. Die Kommunikation mit schwerhörigen Menschen kann durch Einsatz von Übertragungsanlagen (Induktions- und FM-Anlagen) gewährleistet werden. Dies betrifft insbesondere den Eingangsbereich und mindestens einen Beratungstisch.
2. Ertaubte Menschen benötigen schriftliche Unterlagen und bei längeren Beratungsgesprächen zwingend den Einsatz von Schriftdolmetscher*Innen. Daher müssen in solchen Fällen die Gespräche längerfristig vorbereitet werden.
3. Weiterhin sind bauliche Maßnahmen zur Schalldämmung und der Vermeidung von schallharten Raum-Begrenzungen erforderlich, um das Gespräch mit schwerhörigen Kunden zu erleichtern. Das bedeutet, die Räume sollten eine gute Schallabsorption (z.B. Teppichböden, abgehängte Decken, Vorhänge, Mobiliar) zur Vermeidung einer schlechten Raumakustik erhalten.
4. Die Rezeption der Sparkasse/ der Bank darf keine, die Kommunikation behindernde Verglasung aufweisen. Zusätzlich sinnvoll ist hier der Einsatz einer mobilen Induktionsanlage.
5. Kundenaufrufe mit Lautsprechern oder auf Zuruf müssen durch optische Signale ergänzt werden.
6. In Fahrstühlen müssen besondere optische Anzeigen vorhanden sein, damit schwerhörige und ertaubte Menschen, die nicht telefonieren können, in Notfällen den Außenkontakt herstellen können. Die Stockwerksansage muss akustisch und zusätzlich optisch erfolgen.

Barrierefreie Sparkassen und Banken für Menschen mit Hörbehinderungen

Autor: Dipl.-Ing. Rolf Erdmann
Deutscher Schwerhörigenbund Landesverband Niedersachsen e.V.

Seite 2/ 3



Hören · Verstehen · Engagieren
Deutscher Schwerhörigenbund e.V.

7. Wenn akustische Gefahrensignale vorgesehen sind, müssen nach dem 2-Sinne-Prinzip auch optische Signale angeboten werden.
8. Als hilfreich haben sich vorbereitete Info-Zettel erwiesen, in denen Antworten zum Ankreuzen auf häufig gestellte Fragen enthalten sind.
9. Bei Beratungsgesprächen mit Nutzung eines Computers wird das Gespräch vereinfacht, wenn Einblick auf den Monitor gewährt wird.
10. Nicht minder wichtig ist der richtige Umgang mit schwerhörigen und ertaubten Menschen bei Kundengesprächen. Es darf nicht geschehen, dass der Kunde nur halb informiert das Gebäude verlässt, da er nur die Hälfte richtig verstanden hat. Hierfür benötigen die Kundenberater entsprechende spezielle Kenntnisse, die der DSB mit einem Info-Vortrag vermitteln kann.
11. Grundsätzlich ist es zur Schaffung von Barrierefreiheit zwingend notwendig, dass das Zwei-Sinne-Prinzip eingehalten wird.

TIPPS ZUM ABBAU VON KOMMUNIKATIONSBARRIEREN IM GESPRÄCH

- Fragen Sie ihren hörgeschädigten Kunden, wie Sie ihn am besten bei der Kommunikation unterstützen können.
- Schauen Sie den hörgeschädigten Kunden beim Sprechen an, damit er vom Munde absehen kann. Ihr Gesicht muss dem Kunden zugewandt sein. Sprechen Sie ihn nicht von hinten an.
- Zum Mundabsehen muss das Gesicht des Gesprächspartners eines hörgeschädigten Kunden gut zu sehen sein. Achten Sie daher auf eine gute Raumbelichtung und darauf, dass der Patient nicht vom Licht geblendet wird. Auch sollten Sie nicht vor einem Fenster im Gegenlicht sitzen.
- Achten Sie darauf, dass Sie mit ihrem hörgeschädigten Kunden in ruhiger Umgebung sprechen. Störschall erschwert die Verständlichkeit enorm! Bei bestimmten längeren Gesprächen sollte ein ruhiger Raum aufgesucht werden.
- Bitte sprechen Sie langsam, deutlich und mit guter Betonung, nicht zu laut und auch nicht abgehackt. Unnatürliches und übertriebenes Sprechen erschwert das Mundabsehen und Verstehen.
- Auf keinen Fall sollten Sie überlaut sprechen oder gar schreien, dadurch versteht der Hörgeschädigte noch schlechter und er wird unnötig nervös. Überdies kann bei Nutzung von Hörgeräten eine schmerzhaft hohe Lautstärke erreicht werden sowie Verzerrungen entstehen. Und vergessen Sie nicht: wer lässt sich schon gern anschreien?
- Bilden Sie bitte möglichst kurze, nicht zu komplizierte Sätze, verwenden Sie jedoch keine bruchstückhaften Sätze, z.B. Babysprache.
- Vermeiden Sie Fachwörter. Ihr hörgeschädigter Kunde kann diese nicht verstehen. Auch sollten keine Fremdwörter oder ungebräuchlichen Ausdrücke verwendet werden, ebenso sprechen Sie bitte keinen Dialekt.
- Auch wenn Hörgeräte oder andere zusätzliche technische Hilfen verwendet werden, ist langsames, deutliches Sprechen und die Möglichkeit zum Mundabsehen weiterhin zwingend erforderlich.
- Bitte haben Sie Geduld, wenn der Patient Sie bittet, Gesagtes zu wiederholen. Wird ein bestimmtes Wort nicht verstanden, so schreiben Sie es bitte auf.
- Schreiben Sie notfalls wichtige Informationen auf, damit es nicht zu Missverständnissen und ggf. Fehlhandlungen kommt.
- Geben Sie Ihrem hörgeschädigten Kunden Gelegenheit zum Nachfragen. Fragen Sie ihn, ob er alles verstanden hat. Bitten Sie ihn selbst, das Verstandene zu wiederholen.

Barrierefreie Sparkassen und Banken für Menschen mit Hörbehinderungen

Autor: Dipl.-Ing. Rolf Erdmann
Deutscher Schwerhörigenbund Landesverband Niedersachsen e.V.

Seite 3/ 3



Hören · Verstehen · Engagieren
Deutscher Schwerhörigenbund e.V.

- Ist ein hörgeschädigter Kunde mit seinem guthörenden Partner gekommen, darf nicht über den Kopf des Hörgeschädigten hinweg mit dem Partner gesprochen werden. Das ist zwar einfacher, aber für den Kunden sehr demütigend, er fühlt sich fremdbestimmt und nicht ernst genommen. Außerdem behindert solches Verhalten den Aufbau eines guten Vertrauensverhältnisses.
- Es muss darauf geachtet werden, dass der hörgeschädigte Patient alles verstanden hat, was ihm vom Arzt oder dem Praxispersonal mitteilt wird, notfalls sollte nachgefragt werden. Wichtig ist, die Fragen so zu formulieren, dass nicht mit „ja“ oder „nein“, sondern mit ganzen Sätzen geantwortet werden muss. Sinnvoll sind „W-Fragen“: (wer, wie, wo, was, wann, wohin). Der Deutsche Schwerhörigenbund bietet Informationsmaterial über den Umgang mit schwerhörigen Kunden an.
- Besonders bei ertaubten oder hochgradig schwerhörigen Kunden ist der Einsatz eines Schriftdolmetschers sinnvoll. Hörgeschädigte haben nach dem SGB IX Anspruch auf solche Hilfestellung. Vor wichtigen Gesprächen mit ertaubten oder hochgradig schwerhörigen Kunden ist daher die frühzeitige Anforderung und Klärung der Kostenübernahme sinnvoll.

Wenn Sie es schwierig finden, mit einem hörgeschädigten Kunden umzugehen, so bedenken Sie bitte, dass er es noch weitaus schwerer hat als Sie.

© Rolf Erdmann, Linzer Str. 4, 30519 Hannover, Tel.: 0511/ 83 86 523, E-Mail: erdmann.rolf@gmx.de