



Barrierefreie Kommunikation mit Gehörlosen

Eine Praxishilfe

Gehörlosigkeit, Ertaubung und Hörbehinderung

Gehörlose Menschen haben seit Geburt kein Hörvermögen. Sie erlernen die Gebärdensprache als Muttersprache. Bei Personen, die hörend auf die Welt kommen und nach dem Erlernen einer Sprache das Hörvermögen verlieren, spricht man von Ertaubung. Gehörlose und Ertaubte können auch durch technische Vorkehrungen und Hilfsmittel (z.B. Hörgeräte) ihr Hörvermögen nicht steigern. Dies ist für hörbehinderte Personen möglich.

- Von aussen ist nicht erkennbar, über wieviel Hörvermögen eine Person verfügt.

Gebärdensprache als eigenständige Sprache

Gehörlose pflegen eine eigene Kultur. Die Gebärdensprache ist eine eigenständige Sprache. Sie hat eine eigene komplexe Grammatik. Es gibt in jedem Land verschiedene Gebärdensprachen. Ausserdem gibt es auch in der Gebärdensprache Dialekte. International kommunizieren Gehörlose mit «internationalen Gebärden» (International Sign).

- Die Gebärdensprache ist für Gehörlose die Erstsprache. Die Schriftsprache ist für sie eine Fremdsprache und schwer verständlich.
- Mündliche und schriftliche Informationen müssen in Gebärdensprache übersetzt werden, damit sie für Gehörlose gleichberechtigt zugänglich sind.

Wer übernimmt die Kosten für Übersetzungen?

Das Behindertenrechtgesetz verpflichtet dazu, mit Menschen mit Behinderungen in einer für sie verständlichen Art und Weise zu kommunizieren. Dies gilt für Behörden, öffentliche Aufgaben und alle, die öffentlich zugängliche Leistungen anbieten.

- Sie müssen auf Verlangen die erforderlichen Hilfestellungen (z.B. Gebärdensprachdolmetscher:innen) organisieren und finanzieren.

Gespräche, Sitzungen, Veranstaltungen mit Gehörlosen

Wie organisiere ich das Dolmetschen vor Ort?

Gebärdensprachdolmetscher:innen können bei der Stiftung PROCOM über folgendes Onlineformular bestellt werden.

Wichtig: Bestellen Sie so früh wie möglich. Bestellungen unter sieben Tagen vor dem Einsatz gelten als kurzfristig und können nicht garantiert werden. Hier einige Tipps für die Bestellung:

- Vereinbaren Sie mit der gehörlosen Person mehrere Terminmöglichkeiten. Diese geben Sie bei der Bestellung für den Einsatz an (Datum, Zeitspanne). Hat PROCOM eine Auswahl an Terminen, ist die Wahrscheinlichkeit grösser, dass sie eine:n Dolmetscher:in für Ihren Termin findet.
- Bei zentralen Veranstaltungen können Sie auch provisorisch bestellen. Fragen Sie bei der Anmeldung ab, ob Gebärdensprache gewünscht wird (z.B. «Wir bemühen uns um eine barrierefreie Veranstaltung. Bitte geben Sie uns Ihre Bedürfnisse bei der Anmeldung an.»). Wenn kein Bedarf vorhanden ist, können Sie bis 72 Stunden vor Einsatzbeginn Ihre Anfrage bei PROCOM kostenfrei absagen. Bereits geleistete Vorbereitungszeit wird Ihnen jedoch vollständig in Rechnung gestellt.
- Unter «Anlass» kreuzen Sie als Behörde im Formular «Amt, Gemeinde, RAV, IV» an. Kreuzen Sie nicht «Arbeit» an, denn dann wird die IV der gehörlosen Person belastet, was nur im beruflichen Kontext richtig wäre.
- Ein:e Dolmetscher:in benötigt nach 50 Minuten eine Pause. Bei längeren Veranstaltungen (ab zweieinhalb Stunden) sind zwei Personen notwendig, die sich abwechseln können.

Worauf achte ich im persönlichen Gespräch mit Gehörlosen?

- Schauen Sie immer die gehörlose Person an, auch wenn ein:e Dolmetscher:in vor Ort ist.
- Stellen Sie sicher, dass Ihr Gesicht gut sichtbar ist.
- Sprechen Sie Hochdeutsch.
- Benutzen Sie natürliche Gestik und Mimik.
- Bemühen Sie sich um eine natürliche deutliche Aussprache mit klarer Artikulation.
- Verwenden Sie eindeutige Ausdrücke, formulieren Sie möglichst einfache Sätze.
- Benennen Sie das zu besprechende Thema zu Beginn des Gesprächs. Werden mehrere Themen besprochen, unterteilen Sie das Gespräch (z.B. «Heute sprechen wir über Ihren Job. Zuerst möchte ich über den Lohn sprechen»).
- Bringen Sie wichtige Dokumente an die Besprechung mit um diese bei Bedarf zu zeigen. Setzen Sie Hilfsmittel ein (z.B. Piktogramme, Fachwörter aufschreiben und erklären).

Online Meetings

- Bestimmen Sie eine Person, die das Meeting leitet (vereinbaren Sie ein Zeichen, z.B. ein Kopfnicken, mit dem Sie symbolisieren, dass Sie zu Ende gesprochen haben).
- Alle Teilnehmenden schalten die Kamera ein.
- Warten Sie jeweils ab, bis fertig übersetzt ist, damit alle auf dem gleichen Stand sind.

Telefonieren

Sie können mit gehörlosen Menschen auch telefonieren. Hierzu stehen Ihnen mit der Plattform «myPROCOM» der Stiftung PROCOM zwei Möglichkeiten zur Verfügung:

- **Telefonvermittlung «VideoCom»:** Hiermit können Sie über PROCOM-Mitarbeitende direkt mit gehörlosen oder hörbehinderten Personen telefonieren. Wählen Sie die Nummer Ihrer Sprachregion, nennen Sie den oder die Gesprächspartner:in. PROCOM dolmetscht per Videoanruf für die gehörlose Person. Mehr Infos: [Link](#).
- **Textvermittlung:** Die gehörlose Person schreibt PROCOM im Live-Chat. PROCOM-Mitarbeitende rufen Sie an, lesen den Text vor und schreiben Ihre Antwort mit. So entsteht ein direkter Dialog. Der Prozess geht auch umgekehrt. Mehr Infos: [Link](#).

Gestaltung von Texten, Webseiten, E-Mails usw.

Für Gehörlose ist die Schriftsprache eine Fremdsprache. Schreiben Sie E-Mails, Briefe, Webseiten usw. in einfacher Sprache:

- Das Wichtigste zuerst
- Kurze Sätze, kurze Abschnitte
- Keine komplizierten Wörter
- Wenn Fachwörter nötig sind, diese erklären
- Verben verwenden anstelle von Substantiven
- Vermeiden Sie Füllwörter

Welche Informationen muss ich im Internet übersetzen lassen?

Behörden müssen zentrale Informationen im Internet auch in Gebärdensprachvideos zur Verfügung stellen.

Zentrale Informationen sind:

- Informationen betreffend Leben und Gesundheit (z.B. Verhalten in Notsituationen, öffentliche Sicherheit)
- Informationen zu politischen und persönlichen Rechten (z.B. Zugang zur Justiz, Wahlinformationen)
- Informationen zur Gewalt- und Gesundheitsprävention (z.B. Informationen betreffend Prävention häuslicher Gewalt)
- Informationen zur Wahrnehmung von Rechten und Pflichten (z.B. Beschwerde erheben oder Steuern zahlen)
- Informationen mit Menschen mit Behinderung als primäres Zielpublikum (z.B. IV, Erwachsenenschutz)

In weiteren Lebensbereichen müssen Behördeninformationen im Rahmen der Verhältnismässigkeit über Gebärdensprachvideos vermittelt werden. Dies umfasst Informationen zum Bildungssystem, zu Arbeit, zur Familiengestaltung, zum Wohnen, zur Gestaltung der Freizeit (Kultur und Sport) und zu zentralen Dienstleistungen, die durch das Gemeinwesen erbracht werden.



Sichtbarkeit

Machen Sie Angebote in Gebärdensprache mit Hilfe dieses Icons sichtbar: [Zum Download](#)

Wer produziert Videos in Gebärdensprache?

Die SWISS TXT AG produziert Gebärdensprachvideos. Dies dauert in der Regel sechs Wochen. Grundlage des Videos ist a) ein Video mit Untertitel oder b) ein Informationstext.

- a) Bei einem Video müssen die Untertitel in einer separaten Datei geliefert werden.
- b) Ein Text muss in einfacher, gesprochener Sprache formuliert und in ein Storyboard verpackt werden.

Die technischen Vorgaben (bei der Übersetzung eines Videos) und die Vorlage eines Storyboards (bei der Übersetzung von Text) finden Sie im Intranet.

- Beschränken Sie die Länge des Videos auf max. 5 Minuten oder teilen Sie es in Kapitel/Bereiche ein.

Ein Gebärdensprachvideo kostet ca. 2'500 Franken. Wenn mehrere Videos produziert werden, reduziert dies den Aufwand.

Informationen in Gebärdensprache sind rechtlich nicht verbindlich, auch wenn es sich z.B. um Gesetze handelt. Sie können in den Kontextinformationen auf das rechtsgültige Dokument in der rechtlich verbindlichen Form (schriftlich in einer Amtssprache) verweisen.

Für weitere Informationen und Beratung:

Fachstelle Rechte von Menschen mit Behinderungen
behindertenrechte@bs.ch

Diese Praxishilfe ist eine Massnahme des
Aktionsplans Barrierefreie Kommunikation.

