

Persönliche PDF-Datei für Büdenbender Klaus, Rembor Heinz

Mit den besten Grüßen vom Georg Thieme Verlag

www.thieme.de

Kommunizieren mit geistig Behinderten und Hörgeschädigten

retten 2017; 6: 6–11

Nur für den persönlichen Gebrauch bestimmt.
Keine kommerzielle Nutzung, keine Einstellung
in Repositorien.

Verlag und Copyright:
© 2017 by
Georg Thieme Verlag KG
Rüdigerstraße 14
70469 Stuttgart
ISSN 2193-2387

Nachdruck nur
mit Genehmigung
des Verlags

 **Thieme**

Kommunizieren mit geistig Behinderten und Hörgeschädigten

Klaus Büdenbender, Heinz Rembor



Quelle: Ralph Portenhauser

Ein Einsatz bei geistig oder sinnesbehinderten Menschen stellt auch routinierte Rettungsdienstmitarbeiter vor Schwierigkeiten. Die hier aufgeführten Tipps und Anregungen sollen Ihnen zur Orientierung dienen und den Umgang mit Behinderten erleichtern. Einen besonderen Fokus legen wir dabei auf die Kommunikation mit Hörgeschädigten.

Tipps zum Umgang mit behinderten Menschen

In einer breit angelegten Umfrage hat der Arbeiter-Samariter-Bund Coburg Land e. V. die Besonderheiten unter Mitarbeitern des Rettungsdienstes, der Eingliederungshilfe und den behinderten Menschen erfragt und Implikationen abgeleitet [1]. Der Schwerpunkt lag auf Menschen mit intellektuellen Einschränkungen („geistig behindert“). Die folgenden Zeilen stellen eine Verallgemeinerung dar, wohl wissend, dass es selbstverständlich individuelle Abweichungen gibt; dennoch sind die Kernaussagen identisch.

PRAXISTIPP

Sie können einen Ordner mit relevanten Informationen kostenlos anfordern beim ASB KV Coburg Land e. V., Sonneberger Str. 25, 96 465 Neustadt, E-Mail: kit@asb-Coburg-land.de.

Anfahrt und Begrüßung

Der Einsatz von Sondersignal löst bei den Betroffenen oft Ängste aus, wengleich vielleicht auch nur unbewusst: „Wie schlimm muss es mir gehen, wenn die mit Blaulicht kommen?“ Setzen Sie deshalb unter Beachtung der gegebenen Umstände das Sondersignal sehr sparsam ein.

Merke

Selbstverständlich sollten Sie auch beim Einsatz bei behinderten Menschen die allgemeinen Verhaltensregeln beachten, also namentliche Vorstellung, klare Sprache etc. Achten Sie aber auf die Besonderheiten, die sich z. B. aus einer Sinnesbehinderung (Hör-, Sprach- oder Sehbehinderung) ergeben.

Anamnese

Menschen mit einer Behinderung werden wegen ihrer Behinderung oder institutionellen Betreuung häufig diskriminiert. Viele erteilen deshalb eine Zustimmung vorschnell oder antworten auf die Frage nach dem Befinden mit „Gut!“, obwohl dies nicht inhaltlich zutreffen muss. Das kann der Erfahrung geschuldet sein, dass eine positive Reaktion Akzeptanz beim Gegenüber auslöst.

PRAXISTIPP

Bauen Sie Vertrauen auf, indem Sie jede Maßnahme ankündigen und erklären (auch die für den Patienten unangenehmen!). Nehmen Sie Fragen und Ängste ernst und vermeiden Sie Fachbegriffe – sie sind für die meisten unverständlich.

Oft ist es hilfreich oder gar notwendig, dass für die Anamnese Bezugspersonen bereitstehen, die Auskunft geben oder bei Menschen mit Sprachbehinderung „übersetzen“ können. Gerade wenn es sich um Eltern oder nahe Angehörige handelt, müssen Sie deren Ängste natürlich wahrnehmen. Aber: Erster Ansprechpartner ist immer der zu Versorgende! Auch weil nahestehende Bezugspersonen in der Aufregung nicht immer korrekt das wiedergeben, was der Betroffene eigentlich gemeint hat.

Genauso irreführend kann es ein, wenn ein behinderter Mensch augenscheinlich den Einsatz bagatellisiert und sich unbeteiligt gibt: Die Gabe, den Alltag zu leben und an Alltäglichem festzuhalten, kann eine Flucht in die Normalität sein, um so die vorhandenen Ängste zu verdrängen. Und: Gerade behinderten Menschen werden oft aus gut gemeinter, aber übertriebener Fürsorge unangenehme Situationen vorenthalten. Ihnen wird somit die Möglichkeit genommen, adäquate Handlungsmöglichkeiten zu entwickeln („Der versteht es ja doch nicht“, „Der hat es doch schon schwer genug“). Auch deshalb ist es wichtig, dass Sie jede Maßnahme im Rettungsdienst benennen und erklären.

Es ist eine alltägliche Erfahrung im Rettungsdienst, dass Patienten in der Akutphase auch scheinbar einfache Fragen nicht beantworten oder notwendige Auskünfte nicht erteilen können; dieses Fehlen der Worte ist meist der Aufregung geschuldet. Dies trifft selbstverständlich auch auf Menschen mit einer Behinderung zu. Es kommt aber hinzu, dass viele der behinderten Menschen einen

eher eingeschränkten Wortschatz haben und daher Ersatzbegriffe finden, die verallgemeinert werden. So bedeutet der Satz „Du bist mein Freund“ häufig „Ich habe Vertrauen zu Ihnen“. „Mir geht es gut“ kann bedeuten, dass die getroffenen Maßnahmen akzeptiert werden.

PRAXISTIPP

Spiegeln Sie das Gesagte (wiederholen Sie es mit eigenen Worten) – das kann unter Umständen Klarheit verschaffen.

Transport in die Klinik

Niemand geht gerne in ein Krankenhaus, wenn es nicht sein muss. Vielfach kann man dann aber die Hilfe von Familie oder Freunden organisieren (aktive Rolle). Ein geistig behinderter Mensch hat diese Möglichkeiten meist nicht, sondern muss auf das zurückgreifen, was ihm angeboten wird (passive Rolle). Auch ist sein Freundeskreis oft nicht aktiv ausgewählt, sondern ergibt sich aus der Konstellation der Sonderschule, des Wohnheims, der Werkstatt. Werden Sie aktiv: Weisen Sie – soweit es geht – auf Möglichkeiten hin und leiten Sie diese in die Wege. Neben der obligatorischen Frage nach Medikamenten kann z. B. auch die Frage nach einem Talisman helfen, der mit in das Krankenhaus genommen werden soll. Fragen Sie auch die Mitarbeiter der Sozialen Dienste nach besonderen Verhaltensweisen und Angewohnheiten und teilen Sie diese den aufnehmenden Mitarbeitern mit.



► **Abb. 1** Das hier abgebildete Hinter-dem-Ohr-Gerät (HdO) kommt bei Hörminderungen aller Grade zum Einsatz. Daneben sind Im-Ohr-Geräte (IdO) bei leichten bis mittelgradigen Hörverlusten verbreitet. Quelle: Digital Vision.

Diese Erklärungen verdeutlichen eines: Sie betreffen nicht nur Behinderte! Wenn jemand undeutlich spricht, macht es für die allgemeine Betreuung keinen Unterschied, ob er sprachbehindert oder betrunken ist. Unklare Äußerungen können einer Behinderung geschuldet sein, aber auch z. B. einer Intoxikation. Und wenn eine Kommunikation erschwert ist, kann dies eine Hörschädigung als Ursache haben, aber auch zu laute Umgebungsgeräusche oder eine Verletzung im Gehörgang.

Tipps zum Umgang mit hörgeschädigten Menschen

Bei einem hörgeschädigten Menschen ist insbesondere bei der Kommunikation richtiges Verhalten gefordert. Aber was sind eigentlich hörgeschädigte Menschen?



► **Abb. 2** Männliche Träger von Cochlea-Implantaten (CI) erkennt man meist auf den ersten Blick an der Sendespule des Sprachprozessors hinter dem Ohr. Das ist nicht so einfach, wenn die Haare länger sind und die Sendespule verdecken – wie häufig bei weiblichen CI-Trägern. Quelle: Dörte Jensen/Thieme Verlagsgruppe.

Wortwahl und Definition

Manche verwenden das Wort „Hörbehinderung“. Andere mögen diesen Ausdruck gar nicht und sagen lieber „hörgeschädigt“. Neuerdings wird auch der Ausdruck „hörbeeinträchtigt“ benutzt. In diesem Beitrag wird im Weiteren der Begriff „hörgeschädigt“ verwendet. Eigentlich ist das aber eine rein persönliche Auslegungsform. Im Prinzip sagen alle Begriffe das Gleiche aus. Trotzdem gibt es Unterschiede, die es zu beachten gilt! Die Erfahrung der Menschen, die „etwas mit den Ohren haben“, ist, dass sie immer wieder alle in einen Topf geworfen werden. Heraus kommt dann das Wort „gehörlos“. Dies geschieht vermutlich unbewusst, aber in Unkenntnis der tatsächlichen Sachlage. Von den betroffenen Menschen wird dies mit Argwohn gesehen. Sie betrachten solche Pauschalierungen nicht als Kavaliersdelikt! Daher sollte man auch nicht allgemein von „den Gehörlosen“ sprechen, denn man unterscheidet inzwischen 4 Gruppen hörgeschädigter Menschen:

- schwerhörige Menschen
- ertaubte Menschen
- gehörlose Menschen
- Cochlea-Implantat-Träger (CI-Träger)

Menschen mit einer Schwerhörigkeit

Menschen mit einer Schwerhörigkeit haben diese im Verlauf ihres Lebens aus den unterschiedlichsten Gründen bekommen, z. B. eine „Lärmschwerhörigkeit“ durch zu viel Lärm oder die „Altersschwerhörigkeit“, die sich oftmals mit zunehmendem Alter einstellt, usw. (► **Abb. 1**). Alle diese Menschen haben aber eines gemeinsam: Sie haben die Schriftsprache erlernt und kennen den Klang der Stimme. Sie sind in der Lage, Sprache wiederzugeben, und beherrschen die Schriftsprache als Umsetzung der Lautsprache im Allgemeinen gut.

Menschen mit einer Ertaubung

Menschen mit einer Ertaubung kennen ebenfalls den Klang der Sprache, haben die Schriftsprache erlernt und können diese wiedergeben. Die Ertaubung kann aufgrund vieler Ursachen zustande gekommen sein – z. B. ganz plötzlich nach einer schweren Erkrankung oder als Folge einer schon bestehenden, fortgeschrittenen Schwerhörigkeit.

Gehörlose Menschen

Als prälingual gehörlos werden Personen bezeichnet, die bereits vor dem Erwerb der Lautsprache hörbehindert waren und vorwiegend in Gebärdensprache kommunizieren. Wegen der Hörbehinderung können sie nur bedingt auf natürlichem Wege sprechen lernen. Für Außenstehende kann ihre Sprechweise daher oft fremd klingen und schwer zu verstehen sein. Untereinander verständigen sich Gehörlose in der Deutschen Gebärdensprache.

CI-Träger

Ein Cochlea-Implantat (CI) ist eine elektronische Hörprothese, die bei defekten Haarzellen im Innenohr die intakt gebliebenen Hörnerven direkt elektrisch reizt. Das Gerät besteht aus 2 Teilen: einer Elektrode, die operativ in die Gehörschnecke (lat. Cochlea) eingeführt wird, sowie einem Sprachprozessor, der hinter dem Ohr getragen wird (► **Abb. 2**). Über eine Spule, die mithilfe eines Magneten am Kopf befestigt wird, werden die Informationen zum Implantat übertragen. Ein CI eignet sich vorrangig für gehörlos geborene Kinder, nach dem Spracherwerb ertaubte Kinder und Erwachsene sowie hochgradig Schwerhörige.

PRAXISTIPP

Machen Sie sich diese Unterschiede bewusst – Sie werden schnell merken, wie einfach der Umgang mit hörgeschädigten Menschen sein kann.

Mit Hörgeschädigten kommunizieren

Um bei einem Unfall auch mit hörgeschädigten Verletzten oder Zeugen kommunizieren zu können, sollten Sie sich mit den 13 Tipps in der ► **Infobox** beschäftigen. Besser noch wäre es, diese gleich mit in die Ausbildung einzubeziehen.

13 TIPPS IM UMGANG MIT HÖRGESCHÄDIGTEN MENSCHEN IM NOTFALL [NACH 2]

Tipps 1: Immer in Sichtweite agieren

Nähern Sie sich hörgeschädigten Menschen grundsätzlich nicht von hinten, sondern immer von vorne!

Tipps 2: Sprache und Artikulation

Sprechen Sie gut artikuliert, langsam und deutlich, aber nicht übertrieben langsam. Sprechen Sie in klaren, kurzen Sätzen. Hörgeschädigte Menschen müssen beim Hören wesentlich mehr denken bzw. kombinieren, um das (nur teilweise) Gehörte auch (ganz) zu verstehen. Dies bedeutet ein hohes Maß an Konzentration und Anstrengung. Günstig ist für die Betroffenen, wenn Sie ihnen vorher kurz den Inhalt des Gesprächs nennen. Sie wissen dann, worum es geht.

Tipps 3: Ansehen zum Absehen

Sehen Sie dem Hörgeschädigten bei einer Unterhaltung immer direkt ins Gesicht. Viele Hörgeschädigte sind auf das Mundbild ihres Gegenübers angewiesen und sehen dort von den Lippen ab. Kauen Sie deshalb während des Gesprächs auch kein Kaugummi. Es erschwert dem Hörgeschädigten nur zusätzlich das Verstehen.

Tipps 4: Nicht schreien

Sprechen Sie nicht überlaut und schreien Sie nicht, insbesondere dann nicht, wenn der Hörgeschädigte nachfragt. Das Verstehen wird dadurch nicht besser, sondern schlechter und verzerrt. Hörgeschädigte Menschen sind in der Regel auch viel lärmempfindlicher als gut hörende Menschen. Auch ist beim Schreien das Mundbild gegenüber einer normalen Sprechweise verzerrt und wird missverständlich.

Tipps 5: Blickkontakt

Stellen Sie vor Gesprächen unbedingt Blickkontakt mit dem Hörgeschädigten her. Fangen Sie erst dann an zu sprechen. Signalisieren Sie dem Hörgeschädigten mit Handzeichen, dass Sie etwas von ihm möchten. Auch bei der Benutzung eines oder mehrerer Hörgeräte (HG) oder Cochlea-Implantate (CI) brauchen Hörgeschädigte zum guten Verstehen das Mundbild des Gesprächspartners.

Tipps 6: Nicht vom Absehen ablenken

Etwas anzusehen und gleichzeitig zuzuhören ist für hörgeschädigte Menschen sehr problematisch. Daher ist es besser, wenn Sie dem Betroffenen zuerst etwas zeigen und erst dann über das Thema sprechen (z. B. beim Unterzeichnen eines Formulars).

Tipps 7: Beleuchtung

Stellen Sie sich beim Sprechen mit einem Hörgeschädigten nicht ins Gegenlicht, da Ihr Gesicht (Mundbild) gut sichtbar sein muss. Nur so ist ein optimales Absehen von den Lippen möglich.

Tipps 8: Nebengeräusche vermeiden

Nebengeräusche empfinden Hörgeschädigte bei einem Gespräch als sehr störend. Während der Unterhaltung sollte daher kein Radio oder Hintergrundmusik zu hören sein. Schließen Sie bei Gesprächen in Räumen oder einem Einsatzfahrzeug Fenster und Türen.

Tipps 9: Hörgeschädigter als einziger Gesprächspartner

Machen Sie bei einem Gespräch niemals Nebenbemerkungen. Ebenso sollten Sie sich beim Sprechen mit dem Hörgeschädigten nicht anderen Personen zuwenden. Hörgeschädigte hören zwar dann etwas, verstehen es aber nicht. Das macht misstrauisch und stört das notwendige Vertrauensverhältnis zwischen dem Hörgeschädigten und dem Helfer.

Tipps 10: Mehrfach dasselbe sagen

Fragt der Hörgeschädigte nach oder hat er etwas missverstanden, ist nicht mehr Lautstärke erforderlich für das bessere Verstehen, sondern es reicht völlig aus, den Satz noch einmal langsam, klar und deutlich zu wiederholen.

Tipp 11: Offene Fragen stellen

Vermeiden Sie es tunlichst, einem Hörgeschädigten Fragen zu stellen, auf die dieser einfach mit „Ja“ oder „Nein“ antworten kann. Hörgeschädigte neigen nämlich dazu, voreilig diese beiden Wörter zu gebrauchen, auch wenn sie die Frage gar nicht verstanden haben.

Tipp 12: Wichtige Informationen aufschreiben

Geben Sie dem Hörgeschädigten wichtige Informationen nur in schriftlicher Form weiter (► **Abb. 3**). Schwierig zu verstehen sind für Hörgeschädigte z. B. Namen und Zahlen. Das kommt daher, weil diese keinen logischen Aufbau haben. Dann müssen Sie sich daher unbedingt vergewissern, ob solche Angaben richtig verstanden wurden.

Tipp 13: Gebärdensprachdolmetscher sind nur Mittler

Führen Sie eine Unterhaltung mit einem Gehörlosen auch in Anwesenheit eines Gebärdensprachdolmetschers immer direkt mit der gehörlosen Person – nicht mit dem Vermittler. Sollte kein Dolmetscher zur Verfügung stehen und keine ausreichende Kommunikation zustande kommen, können Sie ggf. versuchen, sich mit dem Gehörlosen auch schriftlich zu verständigen. Berücksichtigen Sie dabei aber unbedingt, dass Gehörlose der Schriftsprache nicht in jedem Fall mächtig sind. Darüber hinaus schreiben Gehörlose genauso, wie sie gebärden. Diese Schreibweise ergibt für hörende Personen oft keinen Sinn und ist daher nur schwer zu verstehen.

Ordern von Gebärdensprachen- oder Schreibdolmetschern

Eine Liste der derzeit tätigen Gebärdensprachdolmetscher-Zentralen für gehörlose Menschen finden Sie unter www.gehoerlosenbund.de. Diese Liste wird ständig aktualisiert. Informationen über Schreibdolmetscher können Sie beim Deutschen Schwerhörigenbund e. V. unter www.schwerhoerigen-netz.de erfragen.

Achten Sie auf Hörsysteme!

Im Einsatz können Sie nicht unbedingt auf Anhieb erkennen, dass Sie eine hörgeschädigte Person vor sich haben – besonders dann nicht, wenn diese nicht ansprechbar ist.



► **Abb. 3** Schreiben Sie wichtige Informationen auf! Dadurch stellen Sie sicher, dass wichtige Informationen von hörgeschädigten Patienten verstanden werden. Besonders Namen und Zahlen sind für diese sonst schwer zu verstehen. Quelle: Frank Kleinbach/Thieme Verlagsgruppe.

PRAXISTIPP

Schauen Sie deshalb hinter die Ohren, um nachzusehen, ob sich dort Hörgeräte befinden. Gucken Sie auch in die Ohren, da es heute Hörgeräte gibt, die man in den Gehörgang einsetzen kann und die somit fast unsichtbar sind. Finden Sie Hörgeräte am Unfallort, führen Sie diese der verunfallten Person zu.

Männliche Träger von Cochlea-Implantaten sind i. d. R. sehr einfach an der Sendespule des Sprachprozessors über dem Ohr zu erkennen. Bei weiblichen ist dies nicht auf den ersten Blick möglich, da Sprachprozessor und Sendespule oft von den Haaren verdeckt sind. Ohne die Cochlea-Implantate ist eine Kommunikation i. d. R. nicht möglich. Händigen Sie sie den Trägern deshalb so schnell wie möglich aus.

Cave

Vorsicht beim MRT! Ein MRT darf bei CI-Trägern nur dann durchgeführt werden, wenn am Kopf vorher ein Druckverband angelegt wurde, der die Magnete der Implantate an Ort und Stelle fixiert.

Anderenfalls müssen die CI-Magnete vorher herausoperiert werden. Geschieht dies nicht, kann das MRT zu erheblichen Verletzungen führen. Ausführliche Informationen erhalten Sie auch bei den implantierenden Kliniken. Darüber hinaus sollen CI-Träger einen Ausweis der implantierenden Klinik bei sich führen. Dieser dürfte sich bei den persönlichen Unterlagen des CI-Trägers, z. B. in der Geldbörse, befinden.

Fazit

Die Versorgung von Menschen mit einer (geistigen) Behinderung unterscheidet sich grundsätzlich nicht von der anderer Zielgruppen: Immer kommt es auf das indivi-

duelle Eingehen an, immer wird die Hilfe spezifisch auf den konkreten Fall zugeschnitten sein. Dennoch herrscht eine mehr oder weniger deutlich ausgeprägte Unsicherheit, auch weil Behinderung als defizitär bewertet wird, als ein Mangel an Fähigkeiten. Entgegen der sonstigen Notwendigkeit, im Rettungsdienst das Anderssein, also die Erkrankung oder Verletzung zu sehen, sollten im Umgang mit Menschen mit einer Behinderung auf das Potenzial, die Fähigkeiten, das Können fokussiert werden. Wir verweisen in diesem Zusammenhang auf ein bekanntes Zitat: „Behindert ist man nicht, behindert wird man!“ Manchmal behindern wir uns auch selbst!

KERNAUSSAGEN

- Halten Sie sich beim Einsatz mit behinderten Menschen an die allgemeinen Verhaltensregeln. Achten Sie aber auf die Besonderheiten, die sich z. B. aus einer Sinnesbehinderung ergeben.
- Kündigen Sie jede Maßnahme an und erklären Sie sie (auch die für den Patienten unangenehmen!).
- Nehmen Sie Fragen und Ängste ernst.
- Fragen Sie die Mitarbeiter der Sozialen Dienste nach besonderen Verhaltensweisen und Angelegenheiten und teilen Sie diese den aufnehmenden Mitarbeitern mit.
- Nähern Sie sich hörgeschädigten Menschen grundsätzlich von vorne.
- Sprechen Sie gut artikuliert, langsam und deutlich, aber nicht übertrieben laut oder langsam.
- Stellen Sie vor Gesprächen mit Hörgeschädigten Blickkontakt her und sorgen Sie für gute Beleuchtung Ihres Gesichts, damit der Hörgeschädigte von den Lippen absehen kann.
- Schauen Sie bei Unfallopfern auch hinter und in die Ohren, um evtl. vorhandene Hörgeräte zu entdecken.

Interessenkonflikt

Die Autoren geben an, dass kein Interessenkonflikt besteht.

Über die Autoren



Klaus Büdenbender

ist Fachkraft zur Arbeits- und Berufsförderung in einer Werkstatt für behinderte Menschen und beidseitig mit Cochlea-Implantaten versorgt. Er war bis Ende 2016 Projektleiter des „Hörgeschädigten-Notrufs“ im Deutschen Schwerhörigenbund e. V. (DSB), hier verantwortlich für den Notfall-Telefax-Notruf an die 112 und 110. Herr Büdenbender referiert auf diversen Informationsveranstaltungen über die Probleme hörgeschädigter Menschen im Fall eines Notfalls.



Heinz Rembor

ist staatlich anerkannter Erzieher, Rettungssassistent und Dipl.-Sozialpädagoge (FH) mit den Zusatzausbildungen „Integrationsberater“ und „Management in sozialen Organisationen“. Er arbeitet als Sozialpädagoge im Begleitenden Dienst einer Werkstatt für behinderte Menschen. Herr Rembor ist Mitglied des ASB KV Coburg Land e.V., Leiter des Kriseninterventionsdienstes sowie Dozent für Kommunikation und Krisenintervention bei Menschen mit besonderem Hilfebedarf.

Korrespondenzadresse

Klaus Büdenbender

Hörgeschädigten-Notruf
Sangstraße 32a
57234 Wilnsdorf-Rudersdorf
info@notfall-telefax112.de

Literatur

- [1] Rembor H. Krisenintervention bei Menschen mit besonderem Bedarf: Ein Leitfaden für bisher Unerfahrene. Books on Demand; 2010
- [2] Deutscher Schwerhörigenbund e. V. Informationen für die Polizei, Feuerwehr und den Rettungsdienst – Der richtige Umgang mit hörgeschädigten Menschen. Im Internet: www.schwerhoerigen-netz.de/DSB/KONTAKT/REFERATE/BARRIERE_FREI/REFERATGEBER/01.pdf; Stand: September 2015.

Bibliografie

DOI <http://dx.doi.org/10.1055/s-0042-112419> |
retten 2017; 6: 6–11
© Georg Thieme Verlag KG Stuttgart · New York
ISSN 2193-2387