



2020

Halbjahresbericht

Beratungsstelle für Gehörlose
Dolmetschzentrale für Gebärdensprache
Vermittlungszentrale Schriftdolmetschen

 Sozialministeriumservice



Inhaltsverzeichnis

1	Einleitende Bemerkung	2
2	Besonderheiten	2
3	Beratungsstelle	4
3.1	Jobcoaching	4
3.2	Arbeitsplatzbezogene Beratung/Betreuung von Menschen mit Behinderungen	6
3.3	Sozialberatungsleistungen	7
4	Dolmetschzentrale für Gebärdensprache	8
4.1	Dolmetscher*innen-Suche	9
4.2	Land Tirol Dolmetschstunden	11
5	Vermittlungszentrale für Schriftdolmetschen	11
5.1	Schriftdolmetscher*innen-Suche	12
5.2	Land Tirol Dometschstunden	14

1 Einleitende Bemerkung

Der Bericht zum Halbjahr 2020 soll einen kurzen Einblick in die Tätigkeitsbereiche der Beratungsstelle für Gehörlose, Dolmetschzentrale für Gebärdensprache und Vermittlungszentrale für Schriftdolmetschen ermöglichen.

Es werden hier wichtige Eckpfeiler festgehalten, welche zur Orientierung im laufenden Jahr dienen. Ein abschließender Bericht mit vertiefenden Informationen über das Jahr 2020 erfolgt im darauffolgenden Jänner.

Die Tätigkeitsfelder der Beratungsstelle für Gehörlose, Dolmetschzentrale für Gebärdensprache und Vermittlungszentrale für Schriftdolmetschen sind unverändert geblieben und umfassen schwerpunktmäßig:

- Jobcoaching
- Beratung zu arbeitsspezifischen Themen
- Beratung zu sozialen Themen (inklusive Anträge im Sinne des Sozialministeriumservice)
- Gehörlosenspezifische Dienste
- Vermittlung von Gebärdensprach-Dolmetscher*innen
- Vermittlung von Schriftdolmetscher*innen
- Klärung der Kostenübernahme
- Öffentlichkeitsarbeit

2 Besonderheiten

Wie alle anderen Einrichtungen in Tirol und Österreich mussten sich auch die Beratungsstelle für Gehörlose, die Dolmetschzentrale für Gebärdensprache und die Vermittlungszentrale für Schriftdolmetschen einer besonderen Herausforderung stellen. Durch das neuartige Virus SARS- CoV- 2 wurde eine weltweite Pandemie ausgelöst. Die Veränderungen waren für alle spürbar, auch deswegen, weil die Beratungsstelle im Zuge des Lockdowns in Tirol komplett schließen musste.

Die Einschränkungen betreffen nicht nur die vorübergehende Schließung unserer Räumlichkeiten. Viele Aufgaben der Dolmetschzentrale für Gebärdensprache und Vermittlungszentrale für Schriftdolmetschen sind ebenfalls von den Einschränkungen betroffen. Durch das entstandene Veranstaltungsverbot mussten viele, bereits bestehende Termine abgesagt werden und die Auftragslage hat sich stark reduziert, da es keine neuen Veranstaltungen gibt, für die Gebärdensprachdolmetscher*innen und Schriftdolmetscher*innen gebucht werden. Da unsere Kund*innen aber dennoch, bzw. gerade in dieser unsicheren Zeit, besonders auf unsere Unterstützung angewiesen sind, lag die Priorität in der möglichst zügigen Umstellung aller Mitarbeiter*innen auf Homeoffice. So konnten wir ermöglichen, nach dem Lockdown am Freitag, den 13.03.2020, schon am darauffolgenden Montag sofort unsere Kund*innen aus dem Homeoffice weiter zu unterstützen. Ein großer Vorteil innerhalb der schnellen Umstellung ist, die hohe Flexibilität unserer Kund*innen. Die Kommunikation, die im Homeoffice fast ausschließlich über Videocalls funktioniert, ist bei den meisten Gehörlosen bereits bekannt, der Umgang damit ist gewohnt. Die Zusammenarbeit konnte gut weitergeführt werden.

Durch die vielen Beschränkungen und neuen Regelungen entstanden auf Kund*innen-Seite vermehrt Fragen zum Thema Arbeit. Der Bereich Arbeit und Behinderung und die SARS- CoV- 2 bedingten Förderungsmöglichkeiten stellen seither einen großen neuen Bereich in der arbeitsplatzbezogenen Beratung dar. Für die Sozialarbeiter*innen liegt das Interesse darin, gut und richtig informiert zu sein, aktuelle Regelungen zu kennen und diese an die Kund*innen weiterzugeben. Die Schwierigkeit lag besonders daran, die aktuellen Sachverhalte zu kennen und die Informationsflut nach denjenigen verlässlichen Fakten zu filtern, die für unsere Kund*innen relevant sind.

Somit standen wir nicht nur als Ansprechpartner*innen bezüglich spezifischer Fragen zum Thema zur Verfügung, sondern auch als Vermittler*innen allgemeiner Informationen. Dazu zählen auch Informationen darüber, wann Pressekonferenzen des Landes mit Gebärdensprachdolmetscher*innen und Untertitelung stattfinden und wo diese online zu finden sind. Diese aus der Krise entstandene Entwicklung, alle Pressekonferenzen des Landes barrierefrei für Hörbeeinträchtigte zu gestalten, ist eine große Errungenschaft!

Eine weitere Neuerung im Bereich Gebärdensprachdolmetschen ist das Videodolmetschen. Die hohe Flexibilität der Dolmetscher*innen ermöglicht es nun Dolmetschtermine abzuhalten, bei denen der/die Dolmetscher*in über Video zugeschaltet wird. Auch auf Seiten des Landes Tirol und des

Sozialministeriumservices zeigt sich das hohe Maß an Flexibilität in der Handhabung und Abwicklung. Durch dieses Angebot konnte verhindert werden, dass wichtige und notwendige Termine aufgeschoben werden müssen. Somit konnten z.B. regelmäßige Arztbesuche für ältere oder chronisch kranke Kund*innen dennoch ermöglicht werden.

Die Einschränkungen wurden somit nicht zum Anlass, flexibel auf die Situation zu reagieren und sinnvolle Alternativen zu entwickeln, die sich nahtlos in das bestehende System integrieren lassen. So war es ebenfalls möglich, im Zuge der ersten Lockerungen, die neu ausgebildeten Schriftdolmetscher*innen einzuschulen und ihnen einen Einblick in die Abläufe der Vermittlungszentrale für Schriftdolmetschen zu gewähren.

3 Beratungsstelle

Die Beratungsstelle für Gehörlose bedient unterschiedliche Tätigkeitsfelder. Die Aufgaben der Berater*innen und Jobcoaches umfassen, die Kund*innen sowohl als Jobcoach, in der, vom Jobcoaching getrennt zu betrachtenden, arbeitsplatzbezogenen Beratung als auch in der Sozialberatung unterstützend zur Seite zu stehen.

3.1 Jobcoaching

Das Jobcoaching ist eine tragende Säule der Arbeitsleistung der Beratungsstelle für Gehörlose. Insgesamt 22 Personen haben das Jobcoaching im ersten Halbjahr 2020 in Anspruch genommen.

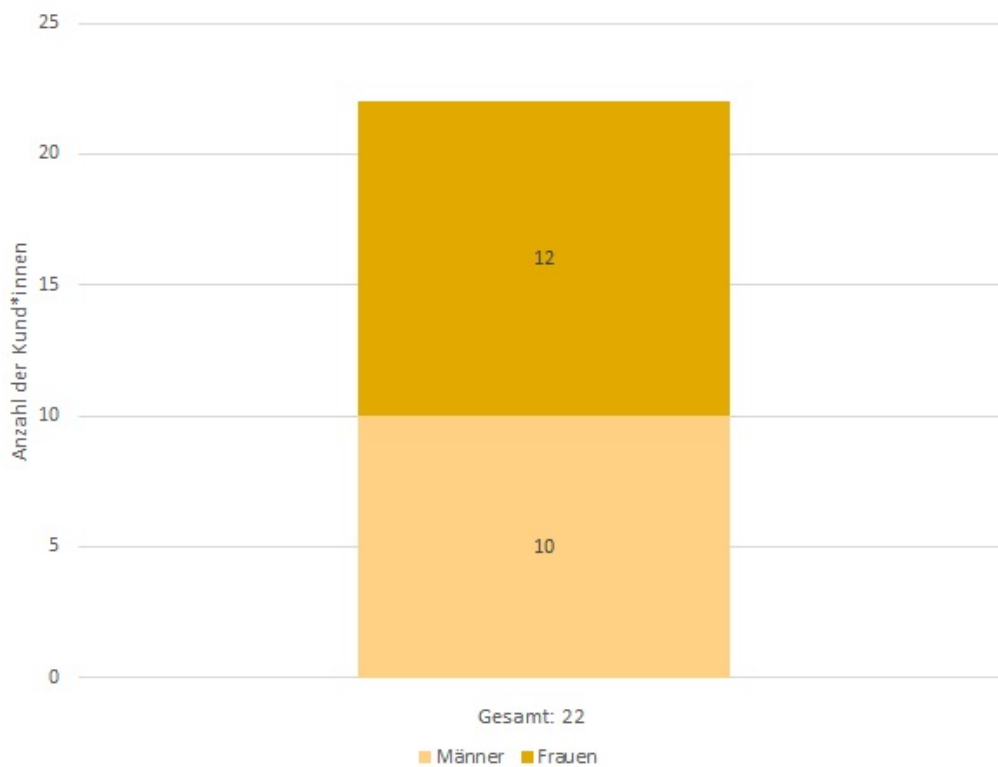


Abbildung 1: Jobcoaching Kund*innen

Innerhalb der Jobcoaching-Ziele wird unterschieden zwischen „Erlangung des Arbeitsplatzes“, „Erhaltung des Arbeitsplatzes“ sowie „Praktikumsvermittlung“. Im ersten Halbjahr 2020 lag das Coaching-Ziel 21 mal darin, den bestehenden Arbeitsplatz zu erhalten und einmal darin, einen Arbeitsplatz zu erlangen. Alle Ziele wurden erreicht.

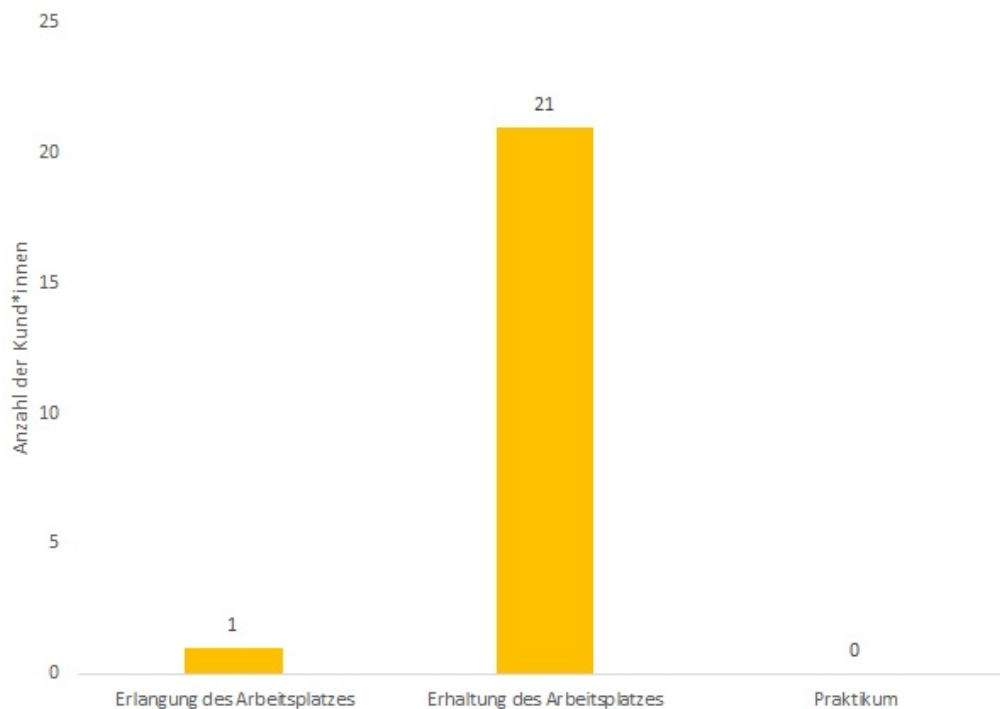


Abbildung 2: Primär angestrebte Coachingziele

3.2 Arbeitsplatzbezogene Beratung/Betreuung von Menschen mit Behinderungen

Über das Jobcoaching hinaus, bietet die Beratungsstelle für Gehörlose auch Beratung rund um das Thema Arbeit an. Die in dieser Statistik erfassten Kund*innen sind zusätzlich zu den Kund*innen des Jobcoachings intensiv in Bezug auf arbeitsplatzrelevante Themen und Problematiken beraten und betreut worden. Insgesamt **50 Gehörlose** haben die arbeitsplatzbezogene Beratung bzw. Betreuung in Anspruch genommen. Im Gegensatz zum Jobcoaching verfolgt die arbeitsplatzbezogene Beratung drei weiterreichende Wirkungsziele, die sich hauptsächlich auf die Entwicklung der Kund*innen konzentrieren. In diesen Beratungen wurde der Wissensstand der Menschen mit Behinderungen erhöht, die Haltung verändert oder ihnen eine höhere Handlungskompetenz ermöglicht. Mit insgesamt **181 Beratungen** haben sich die

arbeitsplatzbezogenen Beratungen im ersten Halbjahr 2020 im Vergleich zum Vorjahr mehr als verdoppelt. Viele Gehörlose brauchten die Unterstützung besonders in Fragen der Corona-Kurzarbeit.

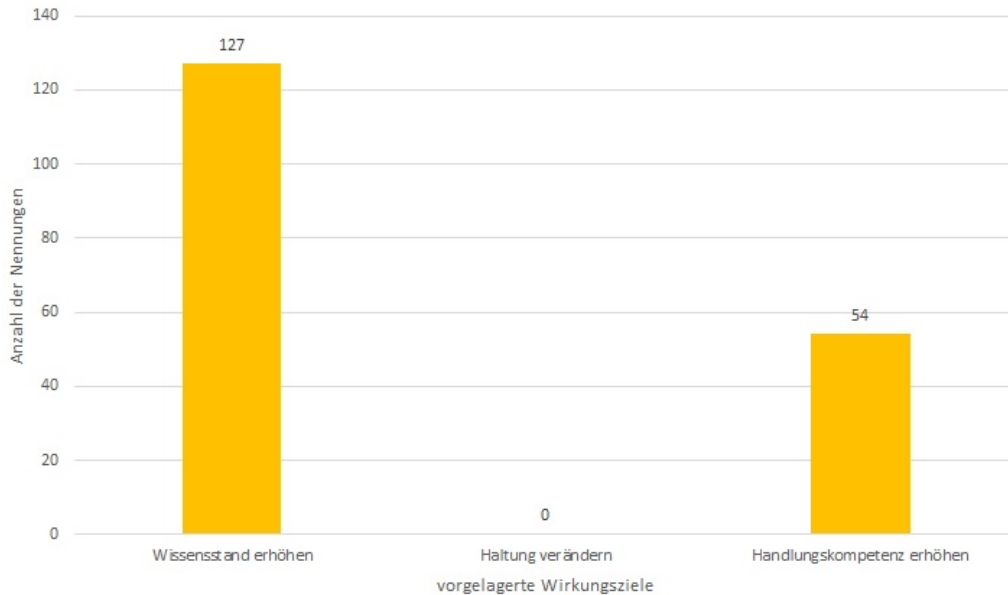


Abbildung 3: Wirkungsziele der arbeitsplatzbezogenen Beratung

3.3 Sozialberatungsleistungen

Der dritte Bereich, der ebenfalls Teil des Aufgabenbereichs der Beratungsstelle ist, sind die Sozialberatungsleistungen. Diese werden getrennt von den arbeitsplatzbezogenen Beratungen betrachtet, obwohl sie sich teilweise an arbeitsverbundene Themen annähern bzw. auf diese auswirken können. Mit der Sozialberatung werden somit zusätzlich zum Thema Arbeit die Themenbereiche des alltäglichen Lebens abgedeckt. Es wurden **155 Klient*innen in 1611 Einzelfällen** beraten. (Vergleich zum Vorjahr: 834 Beratungseinheiten).

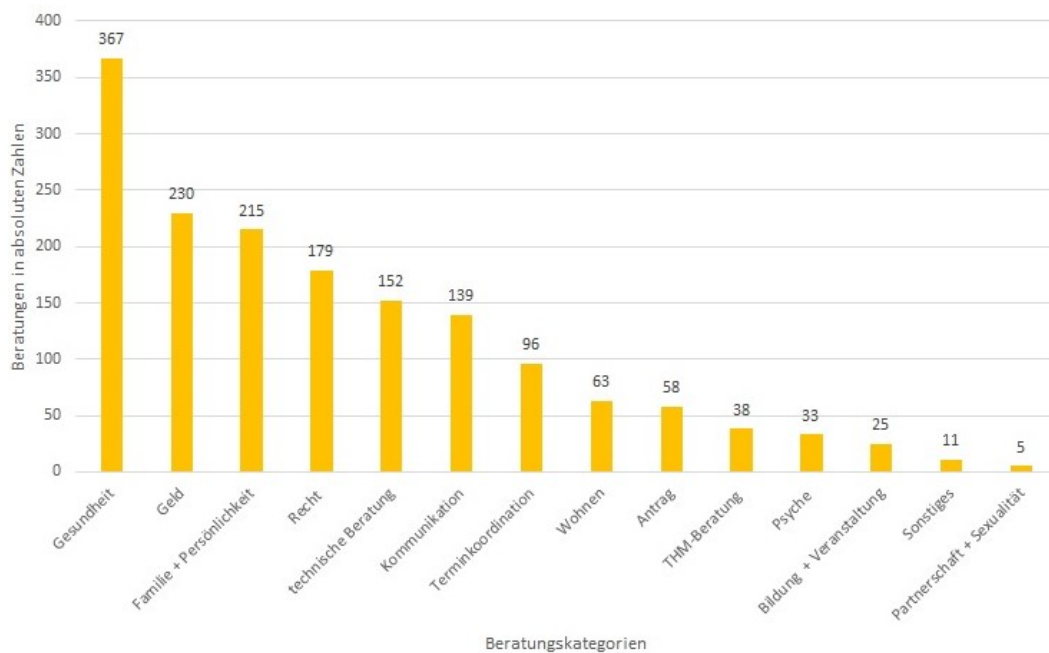


Abbildung 4: Art der Beratung

Einen großen Teil stellen die Beratungen der Kategorie „Gesundheit“ dar. Diese Entwicklung ist mit großer Wahrscheinlichkeit hauptsächlich auf die weltweite Pandemie und darauf basierenden Fragen zu den SARS- Cov- 2 Maßnahmen und Fragen rund um das Thema Gesundheit zurückzuführen. Nachdem sich im letzten Jahr die Kategorie Recht und Geld als große Beratungskategorie erwiesen hat, wurde diese in zwei einzelne Kategorien unterteilt: „Recht“ und „Geld“. Die hohe Inanspruchnahme von Beratungen in diesen Bereichen lässt sich auf die bestehende Unsicherheit in rechtlichen und finanziellen Fragen beziehen, die oft bei gehörlosen und schwerhörigen Personen mit geringen Schreib- und Lesekompetenzen auftritt.

4 Dolmetschzentrale für Gebärdensprache

Die Dolmetschzentrale für Gebärdensprache kann von gehörlosen und hörenden Personen kontaktiert werden, die um Vermittlung eines/einer Dolmetscher*in

ansuchen.

4.1 Dolmetscher*innen-Suche

Insgesamt wurden im ersten Halbjahr des Jahres 379 Anfragen an die Dolmetschzentrale gerichtet, wobei für 281 Termine ein/e (bei Bedarf mehrere) Dolmetscher*innen gefunden und vermittelt werden konnte(n). 98 Termine mussten jedoch abgesagt werden.

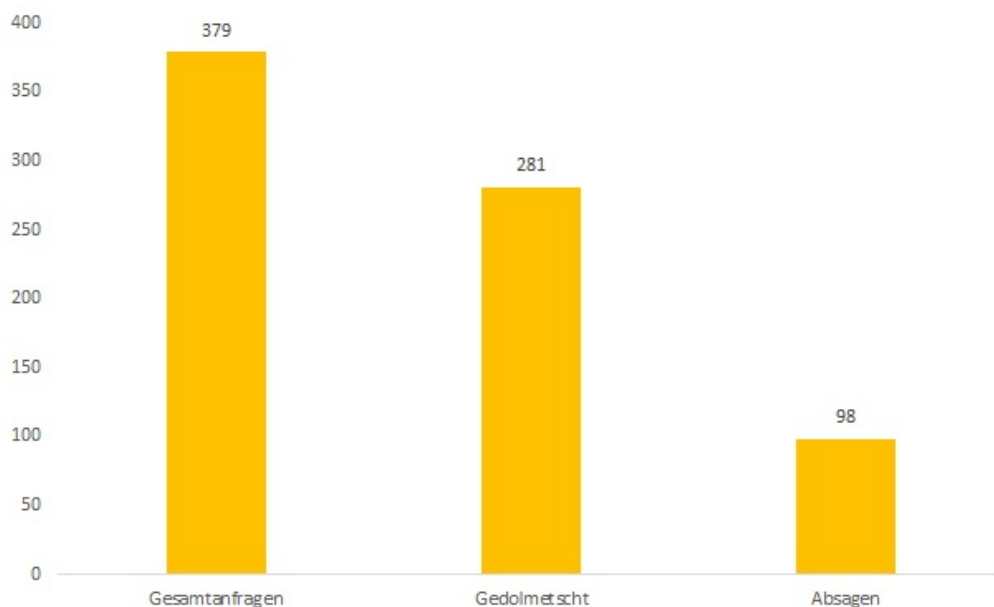


Abbildung 5: Dolmetschanfragen Gebärdensprachdolmetscher*innen

Dies entspricht einem Verhältnis von 74 % gedolmetschten zu 26 % abgesagten Anfragen und liegt somit knapp über dem Wert des Vergleichszeitraums des

Vorjahres.

Im Vergleich zum Vorjahr unterscheiden sich die Gründe der Absagen in einem gravierenden Punkt: Durch die Folgen der Corona-Pandemie musste innerhalb des ersten Halbjahrs 2020 in 46 Fällen abgesagt werden. Der Hauptgrund der Absagen lag somit nicht mehr daran, dass kein/e Dolmetscher*innen gefunden werden konnten. Dies war in 38 Fällen der Fall, während bei 14 Fällen der Termin abgesagt wurde.

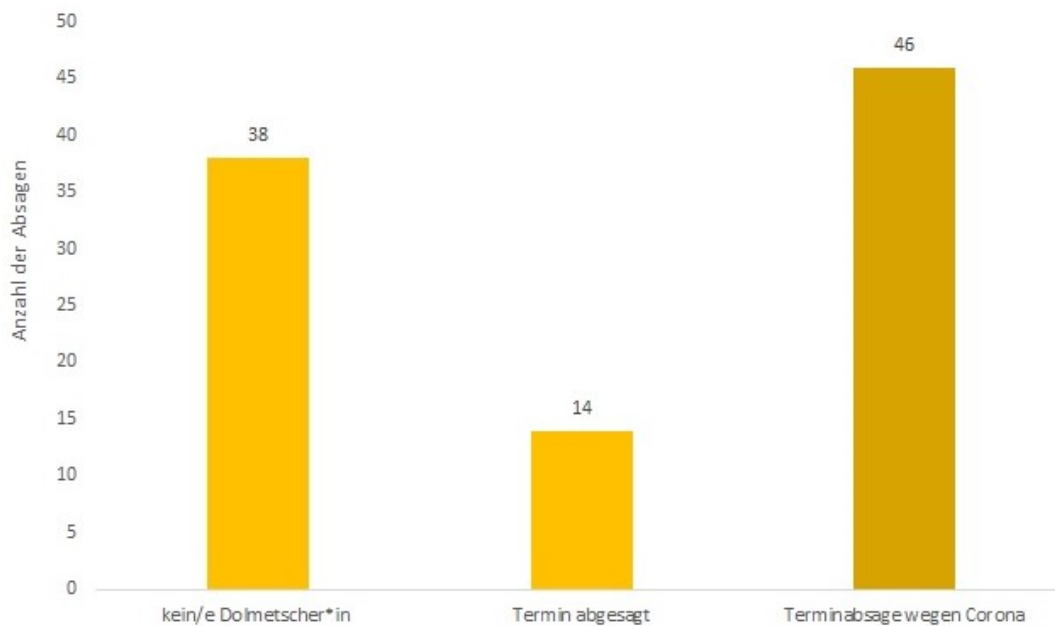


Abbildung 6: Grund der Absagen der Gebärdensprach-Dolmetschleistung

Im direkten Vergleich zeigt sich, dass die Anzahl der Anfragen, wieder leicht gesunken ist. Dies ist mitunter auf die Corona-Pandemie zurückzuführen, da aufgrund des Kontaktverbots weniger Termine stattfanden. Dennoch zeigt die Inanspruchnahme des Modells Videodolmetschen, dass das Vertrauen in unsere

Vermittlungstätigkeiten und der Bedarf nach barrierefreier Kommunikation bei gehörlosen Personen nach wie vor bestehen.

4.2 Land Tirol Dolmetschstunden

Im ersten Halbjahr 2020 wurden insgesamt 329 Stunden über das Land Tirol abgerechnet. Bezüglich der Finanzierung der Dolmetschstunden durch das Land Tirol können bis einschließlich 30. Juni 2020 folgende Bereichsgliederungen unterschieden werden:

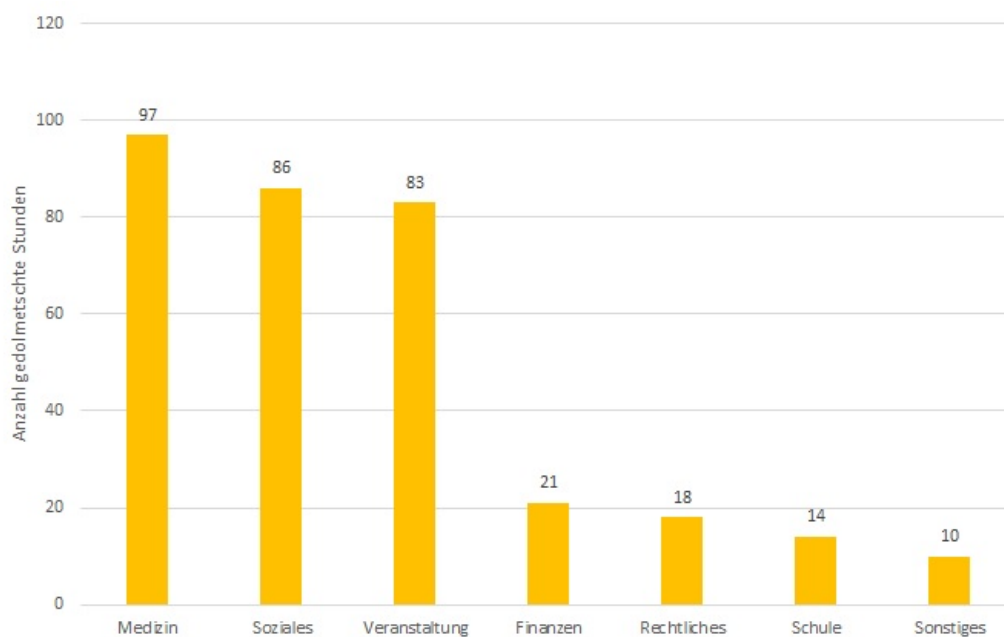


Abbildung 7: Verteilung der Stunden auf die Bereiche

5 Vermittlungszentrale für Schriftdolmetschen

Die Vermittlungszentrale für Schriftdolmetschen hat ihr erstes Jahr hinter sich und wir können auf eine positive, erste Bilanz zurückblicken. Die Vermittlungs-

zentrale etabliert sich zu einem festen Bestandteil des Projekts.

Die umfangreiche Aufbauarbeit wurde in groben Zügen abgeschlossen und die Öffentlichkeitsarbeit forciert. Dazu gehört

- die Erstellung einer Homepage, sowie eines
- Präsentations- und Erläuterungs-Video um das Schriftdolmetschen zu erklären,
- die Anregung zahlreicher, veröffentlichter Artikel,
- Messebesuche und Vorträge bei Veranstaltungen, Arztbesuche u.v.m.

Wir stehen in regem Informationsaustausch mit den geprüften Schriftdolmetscher*innen und den Ausbildungsverantwortlichen zukünftiger Schriftdolmetscher*innen und informieren laufend über Tarifänderungen und neue Vertragsabschlüsse. Neu ausgebildete Schriftdolmetscher*innen erhalten Einschulungen und Infopakete über die Vertragsbestandteile, Auftragsannahme, Datenschutz, Abrechnungsmodalitäten sowie Aufbau und Struktur der Vermittlungszentrale.

Durch Austausch und Zusammenarbeit mit den verschiedenen Partner*innen, wird die Aufklärungs- und Öffentlichkeitsarbeit über dieses besondere Angebot bei Schwerhörigen und Institutionen vorangetrieben. Darüber hinaus wird ersichtlich, wie die Bedeutung der Barrierefreiheit für Hörbeeinträchtigte, stetig wächst.

5.1 Schriftdolmetscher*innen-Suche

Auch im Bereich der Dolmetscher*innen-Suche hat sich mittlerweile das bewährte System der Dolmetschzentrale etabliert. Wir senden mittlerweile regelmäßig Terminausschreibungen an alle Schriftdolmetscher*innen, stellen Informationen für Kund*innen und Schriftdolmetscher*innen zur Verfügung und erstellen Settingformulare. Insgesamt wurden im ersten Halbjahr 30 Anfragen an die Vermittlungszentrale für Schriftdolmetschen gestellt, wobei für 24 Termine ein/e (bei Bedarf mehrere) Dolmetscher*innen gefunden und vermittelt werden konnte/n. Sechs Termine mussten jedoch abgesagt werden.

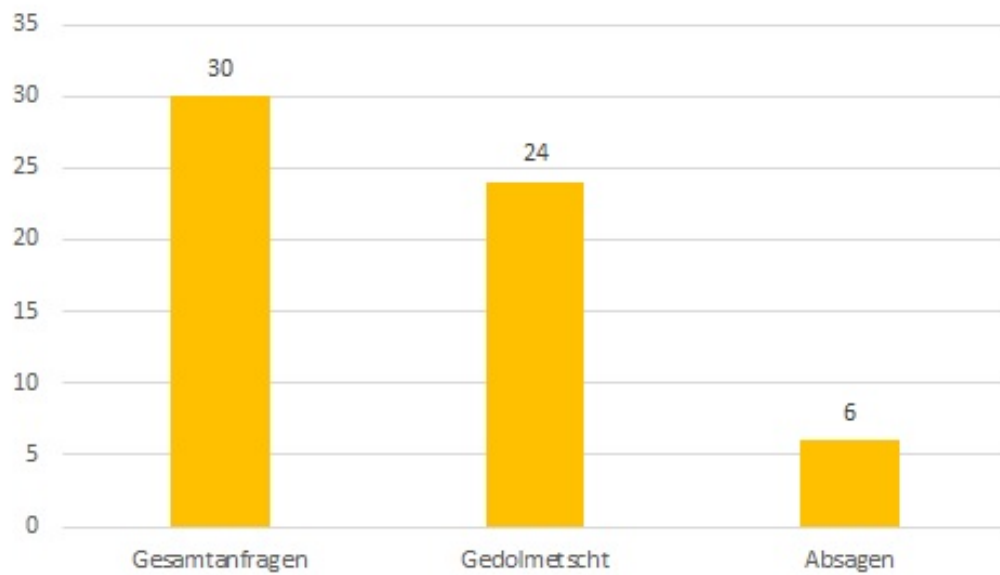


Abbildung 8: Dolmetschanfragen Schriftdolmetscher*innen

Das Verhältnis zwischen den gedolmetschten und abgesagten Anfragen gestaltet sich ähnlich wie das der Dolmetschzentrale. Im ersten Halbjahr 2020 wurden 80 % aller Anfragen gedolmetscht. 20 % der Anfragen wurden aus folgenden Gründen abgesagt:

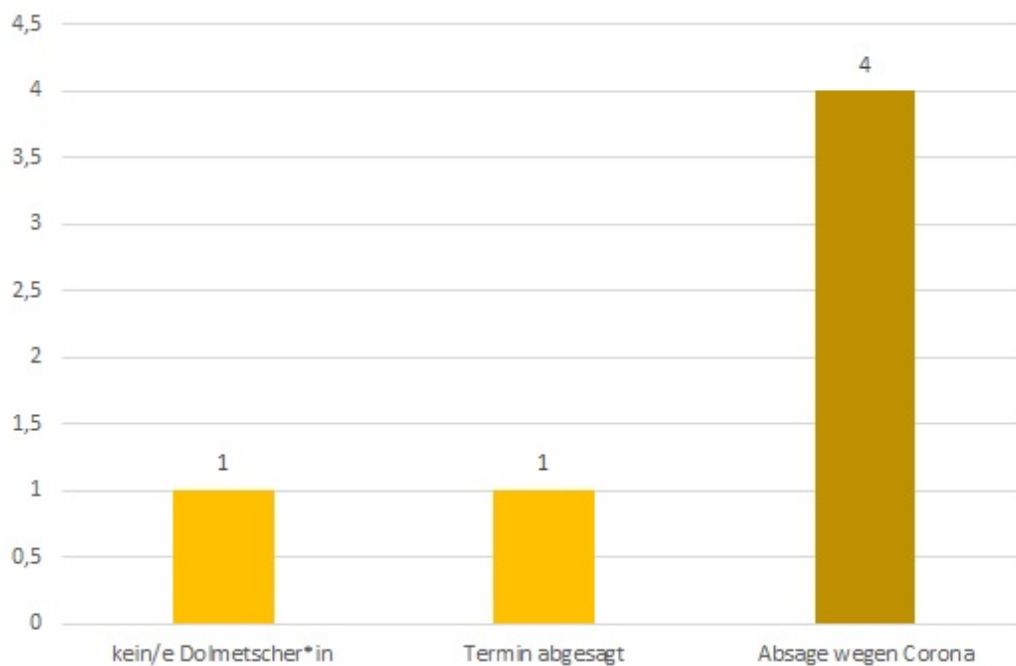


Abbildung 9: Grund der Absage der Schriftdolmetschleistung

5.2 Land Tirol Dolmetschstunden

Im ersten Halbjahr 2020 wurden insgesamt 60 Stunden über das Land Tirol abgerechnet. Bezüglich der Finanzierung der Dolmetschstunden durch das Land Tirol können bis einschließlich 30. Juni 2020 folgende Bereichsgliederungen unterschieden werden: Veranstaltung und Sonstiges.

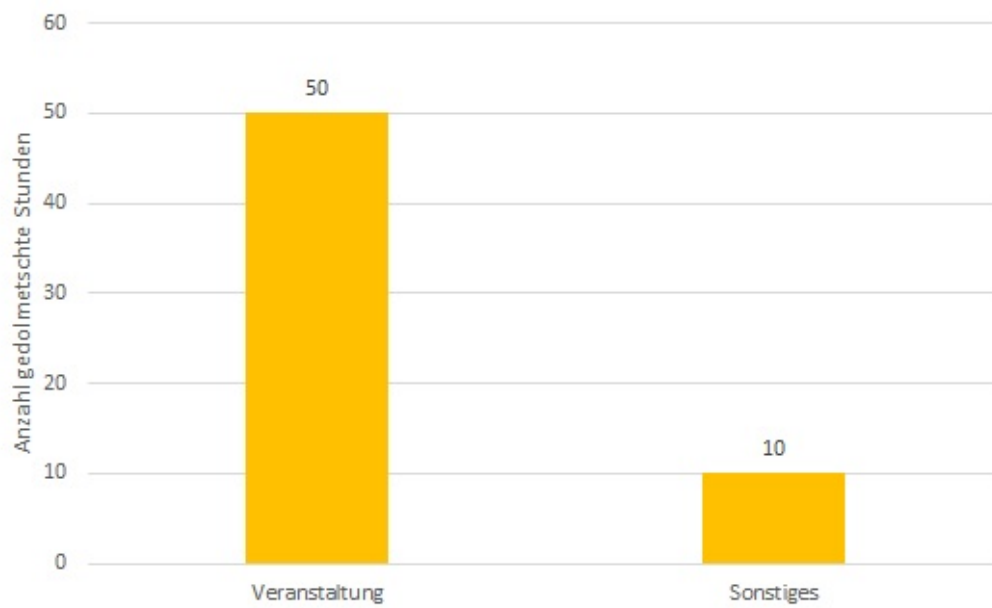


Abbildung 10: Verteilung der Stunden auf die Bereiche

Abbildungsverzeichnis

1	Jobcoaching Kund*innen	5
2	Primär angestrebte Coachingziele	6
3	Wirkungsziele der arbeitsplatzbezogenen Beratung	7
4	Art der Beratung	8
5	Dolmetschanfragen Gebärdensprachdolmetscher*innen	9
6	Grund der Absagen der Gebärdensprach-Dolmetschleistung	10
7	Verteilung der Stunden auf die Bereiche	11
8	Dolmetschanfragen Schriftdolmetscher*innen	13
9	Grund der Absage der Schriftdolmetschleistung	14
10	Verteilung der Stunden auf die Bereiche	15