

## Ich gebe Dir ein Lob für eine Hotline ohne Ton

*Jederzeit zu Hause telefonisch Hallo sagen, rasch mal eine Freundin mit Liebeskummer trösten per MMS, sich online über Neuigkeiten aus dem Sportverein austauschen und vor allem jederzeit aktuell über alles informieren können: Für gehörlose Menschen bedeuten die modernen Kommunikationstechnologien eine Dimension der Teilhabe am gesellschaftlichen Leben, die früher allein Hörenden vorbehalten war. Es gibt viele Barrieren zwischen hörender und nicht hörender Welt. Wenn Gehörlose und Hörende gemeinsam Barrieren abbauen, kann dabei zum Beispiel ein bundesweiter Service für Gehörlose entstehen.*

03.09.2004 / Erinnern Sie sich noch an das Spiel, das die hörende Lara so gerne mit ihrem gehörlosen Vater Martin spielte? „Wie klingt der Schnee, wenn er auf die Wiese fällt?“ oder „Was für ein Geräusch macht die Sonne, wenn sie aufgeht?“, beinahe hätten die beiden samt ihrem Frage-Antwort-Ritual eine der begehrtesten Filmtrophäen gewonnen: Der 1998 für den Oscar nominierte Film von Caroline Link „Jenseits der Stille“ brachte mit solchen Szenen behutsam Barrieren zum Einsturz und der breiten Öffentlichkeit ein Thema nahe, für das hörende Menschen selten ein Ohr haben.

„Das ist nach wie vor einer der authentischsten Filme zu diesem Thema“, urteilt Patrick George vom Landesverband der Gehörlosen in Bremen. Dem gelernten Bankkaufmann ist die Situation der jungen Protagonistin nicht fremd. Er selbst hat von klein auf zwischen hörender und nicht hörender Welt vermittelt. „Ich habe früher oft am Telefon gestanden und für meine gehörlosen Eltern übersetzt, was am anderen Ende der Leitung gesagt wurde.“

In der Bundesrepublik Deutschland leben rund 300 000 Menschen, deren Hörvermögen stark eingeschränkt ist. 80 000 unter ihnen sind von frühesten Kindheit an gehörlos. Insgesamt geht die Zahl der Menschen mit unterschiedlich schweren Beeinträchtigungen des Hörvermögens in die Millionen. Heute im Zeitalter der Echtzeitkommunikation kommen Gehörlose per Fax, E-Mail, SMS und MMS in vielen Situationen auch ohne hörende „Außenminister“ zurecht. „Die neuen Medien spielen eine ganz große Rolle für mehr Unabhängigkeit und Selbstbestimmung und werden gerade von Gehörlosen überproportional genutzt. Überdies

haben sie eine wichtige Brückenfunktion zwischen hörender und nicht hörender Welt“, ist Patrick George überzeugt. Wer über Computer, Internetzugang oder Handy verfügt, kann sich auf schriftlichem Wege überall und jederzeit mit anderen Menschen, egal ob hörend oder gehörlos, austauschen. Nicht nur ergeben sich daraus neue berufliche Perspektiven für Gehörlose, „vielleicht beobachte ich auch deshalb eine steigende Tendenz bei Partnerschaften und Freundschaften zwischen Gehörlosen und Hörenden“, überlegt Patrick George.

Brücken bauen möchte auch Birgit Radeke. „Das war immer mein Wunsch“, erklärt die gehörlose Bremerin. Die von der Deutschen Telekom ausgebildete Kommunikations-elektronikerin arbeitet heute bei der Deaf-Hotline, der T-Com Hotline für Gehörlose. Wie wichtig ein Computer, der Internetanschluss oder das Telefon sind, merken auch Hörende, wenn so ein Gerät einmal ausfällt. Hörende rufen einfach die entsprechende bundesweite Hotline an. Dank Birgit Radeke und ihrer gehörlosen Kollegen Thorsten Börger und Hergen Jansen können Gehörlose und Schwerhörige das seit ein paar Monaten auch. „Als es vor vierzehn Monaten hieß, jetzt machen wir ernst mit dem neuen Angebot, war ich sehr aufgeregt,“ sagt sie. Die Hotline war schließlich ihre Idee.

Immer wieder hatten Freunde sie um Rat gebeten für den Kauf eines Telefons oder Computers oder wegen eines technischen Problems. „Natürlich kann sich jeder auch im T-Punkt beraten lassen, aber für normal hörende Kollegen ist es nicht einfach, sich vorzustellen, was gehörlose Kunden brauchen und was nicht“, berichtet sie aus eigener Erfahrung. „Deshalb habe ich mich gefragt, warum sollten wir nicht einfach unsere Hotline nutzen, das müsste doch gehen, dass wir gehörlose und schwerhörige Kunden beraten mit der entsprechenden Technik.“

Per E-Mail über [Deaf-Hotline@t-com.net](mailto:Deaf-Hotline@t-com.net) oder per Fax an die 0421/10986511 können gehörlose und schwerhörige Telekomkundinnen und -kunden inzwischen ihre Fragen und Wünsche an das Beraterteam um Birgit Radeke richten. Die Experten rufen zurück. Am liebsten berät Birgit Radeke per Bildtelefon in Gebärdensprache: „Der direkte Augenkontakt ist einfach besser.“ Wer kein Bildtelefon hat, erhält Rat und Hilfe einfach per Fax oder E-Mail. Dank Internet spricht sich der Service allmählich immer weiter herum, zum Beispiel über die Technikseiten des Portals für Gehörlose und Hörgeschädigte [www.taubenschlag.de](http://www.taubenschlag.de).

Rund zehn Beratungsgespräche täglich führt Birgit Radeke inzwischen. Die meisten Fragen der Anrufer drehen sich zur Zeit um Breitbandangebote wie T-DSL und W-LAN. „Schnelle Verbindungen und Downloadzeiten sind eine große Erleichterung“, weiß Birgit Radeke. Nach den schnurlosen W-LAN Verbindungen könne, so ihr Wunsch, die Telefonie per Internetprotokoll in Zukunft der Trend werden: „Der Gesprächspartner auf dem Monitor eines Bildtelefons mit LAN- und ISDN-Schnittstelle, das wird kommen und das wäre auch für uns sehr schön.“ Birgit Radeke wäre froh, wenn die Deaf-Hotline der Deutschen Telekom eine Vorreiterfunktion hätte, denn Serviceangebote in Gebärdensprache gibt es in Deutschland noch sehr wenig.

Seit acht Jahren übersetzt Kira Knühmann-Stengel beim Fernsehsender Phönix die Nachrichtensendungen „Tagesschau“ und „heute journal“. In Deutschland ist der überregionale Sender mit seinem Dolmetschservice allein auf weiter Flur. „Es ist schon erschreckend, wie wenig Informationsangebote es für Gehörlose gibt. Es fehlt überall an Untertiteln, die sich wer möchte einblenden oder ausblenden kann“, stellt die Gebärdensprachdolmetscherin aus Mülheim fest. Wie Birgit Radeke beherrscht sie mit ihren Händen, ihrem Mund und ihrer Mimik ein komplexes linguistisches Sprachsystem, das der von Hörenden gesprochenen und geschriebenen Sprache in nichts nachsteht, aber ganz anders aufgebaut ist.

Die Gebärdensprache ist in Deutschland allerdings erst seit knapp zwei Jahren offiziell anerkannt. „Das schafft überhaupt erst einmal nur die rechtliche Basis für Regelungen zur Gleichstellung hörbehinderter Menschen“, sagt die fünffache Mutter, für die die Gebärdensprache durchaus auch zum privaten Alltag gehört. Der Ehemann von Kira Knühmann-Stengel und eines der Kinder sind ebenfalls gehörlos. Erst seit kurzer Zeit können wichtige Angebote gefördert werden. Gebraucht werden sie überall wie der Einsatz von Gebärdensprachdolmetschern etwa beim Elternabend im Kindergarten für gehörlose Eltern oder die gedolmetschte Ausbildungsberatung im JobCenter für den hörbehinderten Jugendlichen oder Serviceangebote von Unternehmen wie die Deaf-Hotline der Telekom.

Wesentliche Voraussetzung dafür ist, dass mehr Menschen dazu bereit sind, die Barrieren zwischen hörender und nicht hörender Welt abzubauen. Bei der Entwicklung der Deaf-Hotline haben gehörlose und hörende Kollegen eng zusammen gearbeitet. „Das kommt unseren Kunden zugute, aber auch unserem gesamten Team, das für diese Idee sogar mit dem

internen Inspire Award der T-Com ausgezeichnet wurde“, freut sich der hörende Teamleiter Gerold Böning. Ein paar Brücken stehen. Birgit Radekes Telefon blinkt. Bevor sie an den Apparat geht, drückt sie mit der Maustaste an ihrem PC schnell noch auf Senden. Per Mail empfiehlt sie einem ihrer Kunden einen preiswerteren T-Mobile Tarif, weil er sein Handy ja bloß zum Simsen benutzt. Die Antwort kommt prompt. „Ich gebe Dir ein Lob, grins“, mailt der zufriedene Kunde zurück.

**Abdruck honorarfrei**