



Gehörlose Mitarbeiter in der Praxis

Blitzschnelle Kommunikation – einwandfreie Kooperation

Gesprochen wird in ihrer Praxis wenig. Dafür haben Gestik und Mimik die Oberhand: Im Praxisteam der Hamburger Zahnärztin Marianela von Schuler Alarcón arbeiten fünf gehörlose Mitarbeiter – und fünf hörende. Die Entscheidung für diese ungewöhnliche Zusammenstellung ihrer Angestellten sieht sie nicht nur unter dem Gesichtspunkt der Inklusion, sondern sie freut sich auch über die positive Ausstrahlung auf ihre Praxis.

„Die Atmosphäre bei uns ist einfach anders als in einer Praxis mit hörenden Mitarbeiterinnen“, sagt Marianela von Schuler Alarcón. Das liegt einerseits sicher an der hohen Motivation der gehörlosen Auszubildenden. Als Mensch mit Hörbehinderung hat man in Deutschland nämlich nur sehr wenige berufliche Chancen. Andererseits sorgt auch die Gebärdensprache für eine besondere Stimmung: Um verstanden zu werden, muss man sich in die Augen schauen, den anderen beobachten, auf ihn achten. Der Einsatz der Körpersprache und die gegenseitige Aufmerksamkeit im Team verändern die Atmosphäre.

Nur telefonieren können Gehörlose nicht

„Es ist ein bisschen wie in einer Familie“, sagt die Zahnärztin. Sie legt in ihrer Praxis Wert auf flache Hierarchien. Im Team sind alle per Du, und es werden möglichst viele Tätigkeiten delegiert. Personalleiterin ist zum Beispiel eine der gehörlosen Mitarbeiterinnen. Selbstverständlich haben auch die gehörlosen Angestellten Patientenkontakt. Sie machen mit Lauten oder Bewegungen auf sich aufmerksam und verdeutlichen ihre Wün-

sche mit Handzeichen, am Tablet-PC oder handschriftlich. Auf diese Weise nehmen sie zum Beispiel Schmerzpatienten auf, erstellen eine Anamnese und machen Röntgenaufnahmen. „Eine perfekte Vorbereitung für uns Zahnärztinnen“, sagt von Schuler Alarcón. „Nur telefonieren können die gehörlosen Mitarbeiterinnen natürlich nicht.“

Es ist ein gewisser Aufwand nötig, damit die Kommunikation in der Praxis funktioniert. Wer hier arbeiten will, muss die Gebärdensprache erlernen. Das klingt nach einer unschönen Hürde, die Erfahrungen sind jedoch positiv. Von Schuler Alarcón hatte die Gebärdensprache schon während des Studiums gelernt, als sie von Südamerika kommend am eigenen Leib erfahren hatte, wie sich Kommunikationsunfähigkeit anfühlt. „In Deutschland wird man ignoriert, wenn man nicht sprechen kann“, weiß sie. „Das ist in Südamerika ganz anders, da sind die Menschen offener und beziehen auch die mit ein, die nicht sprechen können.“ Sie lernte damals schnell Deutsch, doch die Hilflosigkeit von damals, als sie sich nicht verständigen konnte, hat sie geprägt. Heute noch kann sie die Trostlosigkeit der oft völlig

isoliert lebenden gehörlosen Menschen gut nachvollziehen. Und dies hat ihr den Impuls gegeben, in ihrer eigenen Praxis einige Dinge anders anzugehen.

Die hörenden Mitarbeiterinnen der Zahnarztpraxis haben die Gebärdensprache ebenfalls gelernt, die einen besser, die anderen weniger gut. Bei allen reicht es auf jeden Fall, um sich zu verständigen. Manche Patienten sind sogar fasziniert von der lautlosen Kommunikation und entwickeln den Ehrgeiz, selbst einige Zeichen zu lernen. Ganz wichtig ist natürlich, dass die Zahnärztinnen gebärden können. Lippenlesen ist keine Lösung: „Das bedeutet für gehörlose Menschen einen extremen Stress“, sagt von Schuler Alarcón. Das hat sie selbst erlebt, als Veronica Höppner als zweite Zahnärztin in der Praxis anfing. Anfangs konnte sie noch nicht gebärden und alle hielten das Lippenlesen zumindest Übergangsweise für eine praktikable Lösung – damit lagen sie falsch.

Teamsitzung mit Dolmetscher

Von Schuler Alarcón hat gelernt, bei der Arbeit am Stuhl besondere Gebärden einzusetzen. Sie kann schließlich nicht ständig den Bohrer aus der Hand legen, um etwas mitzuteilen. Also setzt sie zum Gebärden die Finger einer Hand und die Augenbraue ein. „Die Kooperation funktioniert einwandfrei und vor allem sehr, sehr schnell“, erklärt sie, „schneller als zu reden“. Die Patienten bekommen die Inhalte dieser Kommunikation nicht mit, was sich mitunter als günstiger Nebeneffekt erweist. Das Beobachten der Gebärdenkommunikation lenkt ab und Angstpatienten entspannen sich erfahrungsgemäß, wenn sie nicht mithören müssen. Bisher hat sich noch kein Patient über Verständigungsprobleme beschwert.

Zu Teamsitzungen wird eine Dolmetscherin eingeladen, damit die Verständigung auch in komplizierteren Fragen ohne Zeitverlust sichergestellt ist. Die Kosten dafür übernimmt das Arbeitsamt.



Alle Mitarbeiterinnen der Praxis beherrschen Gebärdensprache. Auf dem Foto zeigen sie das Wort für „Arzt“.

Interessanterweise hat die Hamburger Praxis so gut wie keine Mitarbeiterfluktuation. Initiativbewerbungen sind häufig, Praktikanten sind gerne gesehen. Auch Zahnärzte oder deren Mitarbeiterinnen dürfen übrigens gerne hospitieren. Die Zahnärztin würde sogar eine Mitarbeiterin für einen Beratungstag an interessierte Praxen „ausleihen“. Sie hat bereits andere Zahnärzte dazu motiviert, ebenfalls gehörlose Mitarbeiterinnen auszubilden und gehörlose Patienten zu behandeln. Außerdem schreibt sie an einem Buch, das Gebärden für zahnmedizinische Fachbegriffe enthält. Am wichtigsten ist es wohl, dass sie vorlebt, wie man ohne falsche Hemmungen den Kontakt zu Menschen mit Behinderung aufnehmen kann – und dass die Auswirkungen sogar positiv für ihre Praxis sind.

Ruth Auschra, freie Journalistin