

Die PROCOM-Telefonvermittlung in der Schweiz

- und ein Vergleich mit Deutschland

1. Telekommunikation für Gehörlose heute

In den letzten 25 Jahre haben Gehörlose eine technischen Fortschritt erlebt wie noch nie zuvor. Ständig werden neue Kommunikationsmittel entwickelt und die Geräte werden immer billiger:

Schreibtelefon
Fax
Pager
E-Mail
Internet Chat-Programme (ICQ, MSN)
Bildtelefon
SMS
Internet WebCam

Ausser dem Schreibtelefon und dem Bildtelefon sind es alles Kommunikationsmittel, die auch von Hörenden viel benützt werden. Viele Gehörlose glauben, dass sie mit diesen neuen Hilfsmitteln nun auch mit allen Hörenden ohne Probleme telefonieren können. Viele werfen das Schreibtelefon bereits fort!

Aber trotz aller neuer Technik bleibt ein grosses Kommunikationsproblem:

Die vorherrschende Kommunikationskultur der Hörenden!

Hörende lernen ohne Anstrengung ihre natürliche Kommunikationsform: hören und sprechen. Sie können mit allen Leuten um sich herum ohne Mühe kommunizieren. Sie können dabei weiter arbeiten oder sich entspannen. Mit dem Telefon können sie ihre natürliche Kommunikation auch rund um die Welt benützen. Hörende lieben das Hören und Sprechen genau so wie Gehörlose das Plaudern in ihrer Gebärdensprache lieben.

Auch Hörende kaufen Faxgeräte, haben Pagers, haben Internet zu Hause. Aber ich habe noch keinen Hörenden gesehen, der sein Sprechtelefon fortwirft, weil er neue Geräte hat für die schriftliche Kommunikation. Im Gegenteil: viele kaufen zusätzlich noch Mobiltelefone und sind bereit, dafür hohe Telefongebühren zu bezahlen.

Diese Beobachtung zeigt, dass die spontane Kommunikation durch Hören und Sprechen für Hörende die beliebteste und wichtigste Kommunikationsform ist.

Sie kann nicht ersetzt werden durch ein Kommunikationssystem mit Text.

Glauben sie, dass Hörende bereit sind, in einer Kommunikation mit Gehörlosen gleich viel zu schreiben wie sie mit Hörenden sprechen würden? Auch dann, wenn sie einander gar nicht kennen?

Glauben sie, dass Hörende sich genug Zeit nehmen für eine schriftliche Kommunikation?

Meine Erfahrung zeigt, dass sie nur sehr, sehr selten genug Geduld und Verständnis haben.

Darum kann kein modernes Kommunikationssystem mit Schrift oder Text uns Gehörlosen ein direktes und gleichwertiges telefonieren mit Hörenden ermöglichen – ganz einfach wegen der vorherrschenden Kommunikationskultur der Hörenden.

2. Die Telefonvermittlung als Brücke zur Kommunikationskultur der Hörenden

Gehörlose können nicht erwarten, dass Hörende ihre natürliche Kommunikations-Kultur ändern. Deshalb brauchen wir Einrichtungen, die uns gleiche Kommunikations-Möglichkeiten geben wie sie für Hörende selbstverständlich sind.

Dafür gibt es nur eine wirkliche Lösung: eine professionelle Telefonvermittlung für Schreibtelefone und Bildtelefone. Damit können Gehörlose zu jeder Zeit mit Hörenden telefonieren, ohne Zeit-Beschränkung, zu jedem Thema und zu gleichen Kosten wie Hörende. Umgekehrt können auch Hörende jederzeit mit Gehörlosen telefonieren.

Und mit einer Telefonvermittlung bekommen Gehörlose sofort eine Rückmeldung zu allen täglichen Fragen und Problemen. Wenn man Fragen stellen kann, dann bekommt man immer mehr Information. Und mit einem direkten Dialog kann man in kurzer Zeit Probleme lösen, die sonst mehrere Faxe oder E-Mails benötigen. Sie können auch ganz unbeschwert mit Hörenden plaudern, wenn sie das Bedürfnis haben dazu.

Solche sofortige Rückmeldung und Plaudereien im direkten Dialog sind nicht möglich mit Fax, SMS oder E-Mail. Auch das Gesprächsgeheimnis und die Vertraulichkeit sind nicht gesichert bei einer schriftlichen Kommunikation: man weiss nicht wer den Text lesen kann. Und nur mit einer Telefonvermittlung können die Sprachprobleme der Gehörlosen korrigiert werden. Denn die Telefonvermittlung wird die Meldungen in einem korrekten Deutsch vermitteln. So werden Vorurteile gegenüber Gehörlosen wegen schlechter Sprachkompetenz verhindert.

Nicht vergessen: Hörende geben jede Menge an Informationen so lange sie ihre natürliche Kommunikation benutzen können: hören und sprechen. So bald sie gezwungen sind zu schreiben werden sie sich auf das unbedingt Notwendige beschränken – und der Gehörlose bekommt nur einen Teil der notwendigen Informationen.

Wichtig ist auch etwas anderes: Ich glaube, dass ungefähr jeder zweite Telefonanruf über eine Telefonvermittlung an einen Hörenden geht, der noch nie einen Kontakt hatte mit Gehörlosen. Dieser hörenden Person werden unsere Kommunikationsprobleme bewusst werden, sie erfahren dass Gehörlose unsichtbar in ihrer Umgebung leben und trotz der Behinderung kommunizieren können.

Gehörlose haben die Wahl: Sie können sich und ihre Behinderung verstecken mit Fax, SMS und E-Mails und sie bekommen verspätete und unvollständige Antworten.

Oder sie können eine Telefonvermittlung benutzen, bekommen sofort vollständige Informationen und machen gleichzeitig wichtige Öffentlichkeitsarbeit bei Hörenden!

3. Die PROCOM Telefonvermittlung in der Schweiz

In der Schweiz wurde das Schreibtelefon TELESCRIT entwickelt und hergestellt. Es hat viele technische Möglichkeiten, die auch die Benützung der Vermittlung einfach machen.

In der Schweiz wird das Schreibtelefon von der staatlichen Invalidenversicherung kostenlos an Gehörlose abgegeben. So sind rund 3'000 TELESCRIT in der Schweiz im Einsatz.

1985 wurde als Versuch eine erste Vermittlungszentrale eingerichtet und daraus ist 1988 die Stiftung PROCOM entstanden. Heute arbeiten rund 40 Teilzeitvermittlerinnen täglich 24 Stunden und machen pro Monat bis 10'000 Vermittlungen. Im April haben wir unsere erste Million an Vermittlungen erreicht in Deutsch, Französisch, Italienisch, Englisch und Spanisch. Die Gespräche in Europa kosten nur den tiefsten möglichen Ortstarif von tagsüber ca. 8 Pfennige, Abends und Wochenende ca. 4 Pfennige pro Minute.

Zuerst hat uns die Invalidenversicherung einen grossen Teil der Personalkosten bezahlt. Aber der notwendige Ausbau wurde nicht bewilligt. Wir haben darum die Gesetze überprüfen lassen mit einem Rechtsgutachten durch eine Schweizer Universität.

Das Gutachten hat gezeigt, dass Gehörlose nach dem Gesetz die gleichen Rechte haben, das Telefonnetz zu benutzen wie die Hörenden. Damit haben wir erreicht, dass die Telefonvermittlung im Fernmeldegesetz der Schweiz ab 1998 als Grunddienstleistung aufgeführt ist und vollständig von den Telefongesellschaften bezahlt werden muss. Seit 1998 arbeitet darum die PROCOM im Auftrag der Schweizerischen Telefongesellschaft SWISSCOM und wird von ihr dafür voll bezahlt.

Neben der Telefonvermittlung schreibt die PROCOM auch die Informationsseiten für Gehörlose und Schwerhörige im Videotex-System der Schweiz in drei Sprachen. Pro Jahr sind das über 3'000 Meldungen.

Ab 1. Oktober wird auch die Dolmetschervermittlung für die Deutschsprachige Schweiz von der PROCOM übernommen. Damit wird in Zukunft auch die Dolmetschervermittlung 24 Stunden pro Tag möglich werden. Gehörlose haben dann nur noch eine einzige Ansprechstelle wo sie Hilfe bekommen bei allen Kommunikationsproblemen.

4. Ein Vergleich mit Deutschland

Die PROCOM-Telefonvermittlung ist auch in Deutschland bekannt geworden, trotzdem wir nur einen Auftrag für die Schweiz haben.

Wir bekommen regelmässig Anfragen aus Deutschland, viele Spitzenleute der Deutschen Gehörlosen haben uns bereits besucht.

Die Fragen sind immer die gleichen: Wie läuft das ab? Wie viel kostet das? Wer bezahlt das? Und wie haben die Schweizer das geschafft? Umgekehrt beobachten wir auch die Entwicklung in Deutschland, pflegen persönliche Kontakte und haben mit der Firma MobilyProCom auch einen Fuss in Deutschland abgesetzt.

Die rechtliche Grundlage unserer Arbeit sind die Verfassung und das Telefongesetz.

In Deutschland sind die Gesetze sehr ähnlich. Darum habe ich die wichtigsten Stellen in den Deutschen Gesetzen kurz zusammengesucht, um zu zeigen, wie in der Schweiz argumentiert wurde:

Grundgesetz: I. Die Grundrechte

Artikel 3: (1) alle Menschen sind vor dem Gesetz gleich.

(3) Niemand darf wegen seiner Behinderung benachteiligt werden.

Telekommunikationsgesetz (TKG)

Artikel 1: Zweck: Im Bereich der Telekommunikation.... flächendeckend angemessene und ausreichende Dienstleistungen zu gewährleisten

Artikel 2: Regulierung: Ziele der Regulierung:

Die Sicherstellung einer flächendeckenden Grundversorgung mit Telekommunikationsdienstleistungen (Universaldienstleistungen) zu erschwinglichen Preisen.

Diese drei sehr ähnlichen Gesetzesartikel waren in der Schweiz bereits eine ausreichende rechtliche Begründung um die Telefonvermittlung in das Gesetz aufzunehmen!

Wenn man den Gehörlosen die Teilnahme an der gesellschaftlich wichtigen Telekommunikation verweigert, so verletzt man klar gesetzliche Grundlagen.

Im Deutschen Telekommunikationsgesetz gibt es noch weitere Artikel, die zwingend eine Telefonvermittlung erfordern, so die Artikel zu den Notrufdiensten und zu den Universaldiensten. Es gibt auch in den EU-Gesetzen klare Verpflichtungen zur Einrichtung von Telefonvermittlungen.

In Deutschland sind die gesetzlichen Grundlagen also bereits vorhanden, um die Telefongesellschaften zu verpflichten, Telefonvermittlungen einzurichten und zu bezahlen. Gleichstellungsgesetze und gesetzliche Anerkennung der Gebärdensprache sind gute weitere Hilfen, um den Anspruch auf Telefonvermittlung zu unterstützen – zwingend notwendig für den Anspruch auf Telefonvermittlung sind sie aber nicht aus meiner Sicht. Auch Länder wie England, Schweden, Finnland, Norwegen, Dänemark und andere haben bereits vor Jahren ohne Gleichstellungsgesetze und ohne Anerkennung der Gebärdensprache Telefonvermittlungen eingerichtet.

Wichtig ist, dass der Deutsche Gehörlosenbund oder die Deutsche Gesellschaft die vorhandenen Dokumente sammeln und eine klare Forderung für die Einrichtung einer Telefonvermittlung bei der Regulierungsbehörde einreichen.

Ich sehe nicht, wie heute den Gehörlosen immer noch das Recht zur Teilnahme an der spontanen Telekommunikation der Hörenden verweigert werden kann.

Wenn die Gehörlosen lernen, die Telefonvermittlung sinnvoll zu benutzen, dann gibt es in Deutschland einen Bedarf von rund 100'000 Telefonvermittlungen pro Monat. Im 24-Stunden Betrieb werden dazu ungefähr 400 Teilzeitangestellte benötigt. Es wird nicht möglich sein, 400 qualifizierte Gebärdensprachdolmetscher zu finden, die alle regionalen Deutschen Gebärdendialekte beherrschen. Schon aus diesem Grund wird es notwendig sein, die Telefonvermittlung parallel mit Bildtelefon und mit Textsystemen aufzubauen.

Auch die Bedürfnisse der Schwerhörigen und Ertaubten müssen berücksichtigt werden. Bildtelefone werden wieder erhältlich sein. Und als Textsysteme kann eine moderne Telefonvermittlung alle möglichen Geräte benutzen: Schreibtelefone, Nokia Communicator, Computer mit Internetanschluss etc.

Jeder Gehörlose muss selber entscheiden, welche Kommunikationsform er lieber benutzen will: Gebärden oder Schreiben. Im Notfall wird man sich aber nicht fragen, welche Kommunikationsmethode man benutzen will, sondern man wird sich fragen, wie man überhaupt eine Telekommunikation ohne Zeitverzögerung aufbauen kann. Für eine Telefonvermittlung mit Textsystemen kann man Leute in wenigen Tagen ausbilden und so einen Dienst rund um die Uhr schnell und einfach sicherstellen. Telefonvermittlungen mit Gebärdensprachdolmetschern werden auf viele Jahre hinaus nur beschränkte Betriebszeiten haben, bis einmal genug ausgebildete Gebärdensprachdolmetscher für diese sehr anspruchsvolle Arbeit ausgebildet sind.

Die Finanzierung der Telefonvermittlung durch die Telefongesellschaften ist wichtig, damit alle Gehörlosen jederzeit und ohne komplizierte Anmeldungen - und ohne feste monatliche Zusatz-Gebühren telefonieren können. Monatliche Gebühren können nur für bestimmte Gruppen bezahlt werden, zum Beispiel für Telefongespräche am Arbeitsplatz. Damit werden aber wichtige Randgruppen vernachlässigt.

Aus meiner eigenen Erfahrung weiss ich, wie wichtig die Telefonvermittlung gerade für gehörlose Hausfrauen und Mütter mit Kindern sind. Auch für arbeitslose Gehörlose ist die Telefonvermittlung ein wichtiges Hilfsmittel bei der Arbeitssuche. Sie können bei der Arbeitssuche bereits zeigen, dass sie telefonieren können und können damit Vorurteile verhindern.

In der Schweiz kostet die ganze Telefonvermittlung umgerechnet auf alle Telefonanschlüsse im Festnetz nur ungefähr 30 Pfennig pro Jahr und Anschluss. Die Kosten sind also sicher kein so grosses Problem für die Telefongesellschaften. Allerdings gibt es in der Schweiz keine Reduktion auf den Telefongebühren und keine freien Sprechereinheiten. Wir mussten immer die vollen Gesprächsgebühren bezahlen. Dafür haben wir – mit Erfolg – gleiche Leistungen gefordert und nach einem längeren Kampf auch erhalten.

Die Gehörlosen in Deutschland können das Gleiche erreichen wie wir in der Schweiz.

Die Gesetze sind vorhanden. Aber die Gehörlosen müssen selber aufstehen und gemeinsam fordern, dass die Gesetze auch für sie gerecht angewandt werden.

Ich wünsche ihnen einen raschen und vollen Erfolg bei ihren Bemühungen.

Beat Kleeb