



ini.KAB

Initiative Kommunikationsassistenten im Beruf

Modellprojekt

ini.KAB – Initiative Kommunikationsassistenten für den Beruf

Entwicklungspartnerschaft ini.KAB, 2009-2010

Tätigkeitsprofil

Anforderungsprofil

Kompetenzprofil

ini.KAB-Weiterbildung zur Arbeitsassistenten

für lautsprachlich orientierte Hörgeschädigte im Beruf

Caroline Richter, M.A.

Lehrstuhl für Arbeitsorganisation und Arbeitsgestaltung

Ruhr-Universität Bochum

unter Mitarbeit von Dr. Pamela Wehling, Katja Radant und Katharina Mojescik

Mit finanzieller Unterstützung des Landes
Nordrhein-Westfalen und des Europäischen Sozialfonds



EUROPÄISCHE UNION

Europäischer Sozialfonds

Ministerium für Arbeit,
Gesundheit und Soziales
des Landes Nordrhein-Westfalen
NÄHER AM MENSCHEN





Inhalte und Gliederung

1.	Tätigkeitsprofil	3
1.1	Die Tätigkeit im Überblick	3
1.2	Die Ausbildung im Überblick	4
1.3	Tätigkeiten und Aufgaben	4
1.4	Dolmetschen als Kernaufgabe	6
1.4.1	Simultanes Oraldolmetschen	6
1.4.2	Konsekutives Oraldolmetschen	6
1.4.3	Telefondolmetschen	7
1.4.4	Zusammenfassendes Mitschreiben	7
1.4.5	Lautsprachbegleitende Gebärden und Fingeralphabet	7
1.4.6	Arbeitsassistenten bei Veranstaltungen, Fortbildungen, in mobilen Situationen und bei Sitzungen	7
2.	Anforderungsprofil	9
2.1	Anforderungen an die professionelle Arbeitsweise, Sprechkompetenz und Konzentrationsfähigkeit	9
2.2	Anforderungen an ein professionelles Rollenverständnis im Kontakt mit Menschen mit Hörbehinderung: Empathie und Teamfähigkeit	9
2.3	Anforderungen an die Organisationsfähigkeit, Belastbarkeit und Flexibilität	10
2.4	Anforderungen an die Abgrenzungs-, Netzwerk- und Verweisungskompetenz	11
3.	Kompetenzprofil	12
3.1	Fachliche Kompetenzen	12
3.2	Methodische Kompetenzen	12
3.3	Soziale Kompetenzen	12
4.	Tätigkeit und Weiterbildung im Überblick (in Anlehnung an berufe.net)	14-17

Das vorliegende Tätigkeits-, Anforderungs- und Kompetenzprofil wurde am Lehrstuhl für Arbeitsorganisation und -gestaltung, Institut für Arbeitswissenschaft der Ruhr-Universität Bochum, entwickelt und erprobt. Dieses Dokument basiert auf den Ergebnissen von über 40 qualitativen Interviews mit relevanten Zielgruppen, einer Literaturanalyse und Evaluationsergebnissen im Rahmen des Modellprojektes „ini.KAB“.



1. Tätigkeitsprofil der Arbeits- und Kommunikationsassistenten für Hörgeschädigte im Beruf

1.1 Die Tätigkeit im Überblick

Kommunikation gewinnt für Hörgeschädigte in vielen qualifizierten Arbeitsprozessen an Bedeutung. Mit zunehmender Spezialisierung und Globalisierung der Wirtschaft sowie der permanenten Beschleunigung der Arbeitsprozesse werden die Anforderungen an den Beruf und die Konkurrenzfähigkeit immer komplexer. Während die Arbeitszeit auf das 67. Lebensjahr angehoben wurde, ist gleichsam davon auszugehen, dass auch die Anzahl an hörbeeinträchtigten Berufstätigen steigen wird. Viele Berufstätige, die schwerhörig oder ertaubt sind, können das eingeschränkte oder verlorene Hörvermögen über das Absehen von den Lippen ihres Gegenübers kompensieren. Dies wird in beruflichen Zusammenhängen dann problematisch, wenn sich das Gespräch nicht Auge in Auge durchführen lässt.

ini.KAB-Arbeitsassistenten* für lautsprachlich orientierte Hörgeschädigte im Beruf ermöglichen eine bessere Teilhabe an Kommunikationsprozessen und unterstützen durch Dolmetsch- und Übersetzungsleistungen Hörgeschädigte bei der erforderlichen Kommunikation am Arbeitsplatz bzw. bei der Suche nach einem Arbeitsplatz.

Das wesentliche Merkmal von Arbeitsassistenten ist, dass der Schwerbehinderte den Kernbereich der Arbeit weiterhin selbständig erledigt. Die Assistenz wird nur in den Bereichen tätig, die aufgrund der Hörschädigung nicht oder nur erschwert wahrgenommen werden können. Die Kernaufgaben des Hörgeschädigten bleiben von der ini.KAB-Arbeitsassistenten also absolut unberührt.

Auf diese Unterstützungsleistung besteht für Schwerbehinderte mit einem Grad der Behinderung ab 50% (GdB \geq 50%) seit 2001 ein Rechtsanspruch (§ 102 Abs. 4 SGB IX). Reha-Träger und Integrationsämter übernehmen nach Prüfung des individuellen Bedarfes die Kosten für eine notwendige Assistenz am Arbeitsplatz, auch im Rahmen des sogenannten Persönlichen Budgets. Die Assistenzleistungen können im Zuge dieses Anspruchs von unterschiedlichen Finanziers und Rehaträgern übernommen werden, wenn hörgeschädigte Personen berufstätig sind und die Kommunikation am Arbeitsplatz eine unverzichtbare Voraussetzung zur Erfüllung der wichtigen Tätigkeitsbereiche darstellt.

Im Unterschied zu Schriftdolmetschern dolmetschen sie nicht nur in den Situationen, in denen Hörgeschädigte die Adressaten von Kommunikation sind, sondern darüber hinausgehend leisten sie Unterstützung in dialogischen Situationen, z.B. durch das simultane Telefondolmetschen, oder fassen lange Sätze zusammen. Sie ersetzen keine Schriftdolmetscher, können aber bei kurzen Einsätzen auch schriftlich dolmetschen.

Zusätzlich unterliegt die Tätigkeit aufgrund der Entwicklungen in der Kommunikationstechnik einer sich ständig wandelnden Technisierung. Aufgrund dessen müssen Kommunikationsassistenten ein ausgeprägtes technisches Interesse und zumindest ein technisches Grundverständnis neben ihren Kenntnissen über die Kommunikation im Allgemeinen und von und mit Hörgeschädigten im Beruf im Besonderen aufweisen.

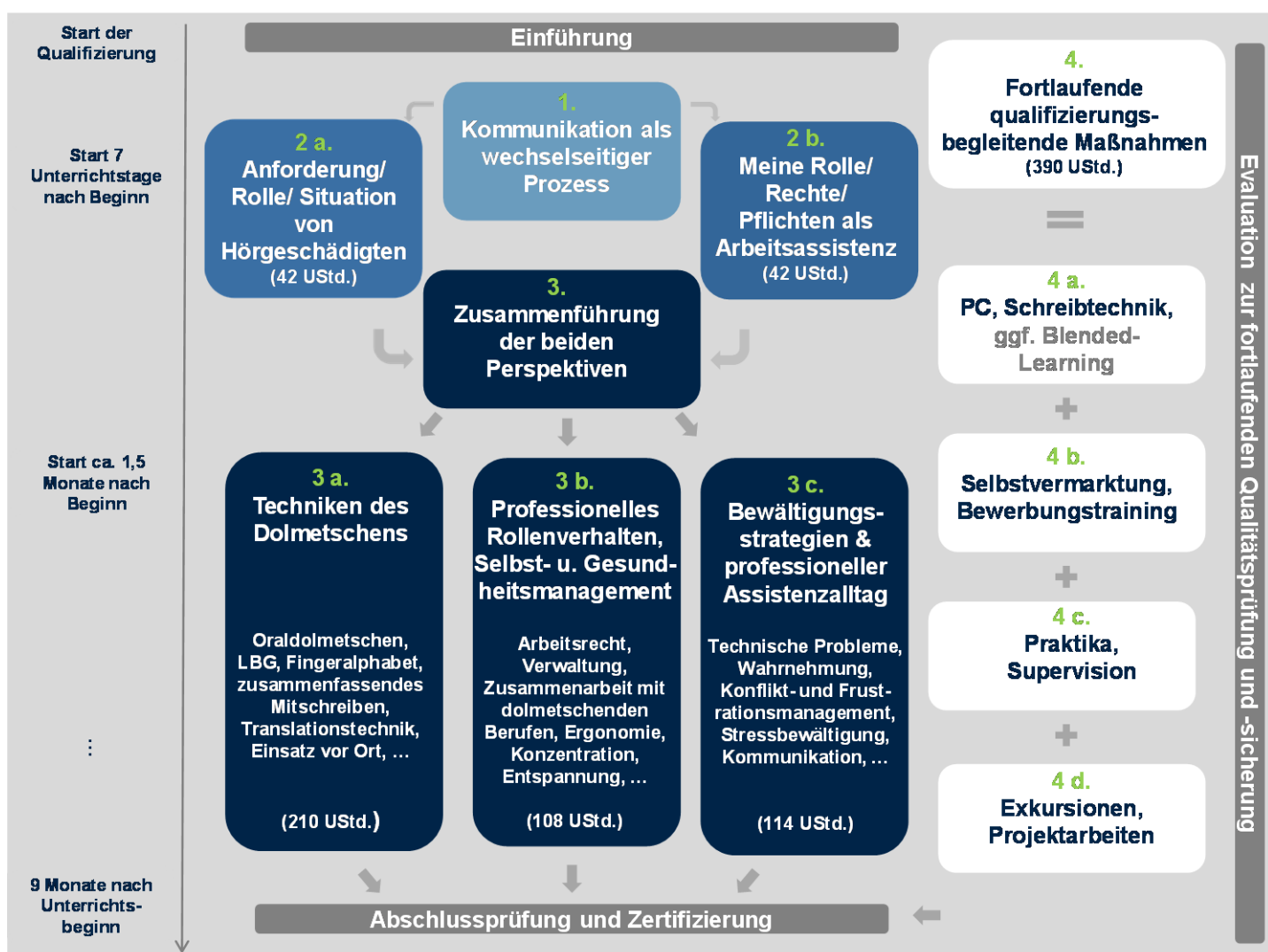
* Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird die männliche Form verwendet.



1.2 Die Weiterbildung im Überblick

Die Weiterbildung ini.KAB-Arbeitsassistenten wurde im Rahmen des Modellprojektes „ini.KAB: Initiative Kommunikations- und Arbeitsassistenten für Hörgeschädigte im Beruf“ am Lehrstuhl für Arbeitsorganisation und -gestaltung an der Ruhr-Universität Bochum 2009 entwickelt. Grundlage für die Entwicklung bildeten zahlreiche Interviews mit lautsprachlich orientierten Hörgeschädigten, Arbeitsassistenten und Experten aus Forschung und Praxis, in denen erforderliche Fach-, Methoden und Sozialkompetenzen erfasst wurden. Die modellhafte Erprobung unter Leitung des Deutschen Schwerhörigenbundes e.V. (DSB e.V.) wurde von den Entwicklern wissenschaftlich begleitet und evaluiert. Ergebnis ist die praxisnah überarbeitete Endfassung des ini.KAB-Curriculums.

Die Weiterbildung wurde für Bildungsträger aus der Qualifizierungs- und Beschäftigungsförderung konzipiert. Die Theoriemodule, Praktika und Übungen werden für eine Dauer von 9 Monaten in Teilzeit angeboten. Zielgruppe sind vorrangig qualifizierte Berufsrückkehrer und (Langzeit-) Arbeitslose. Deren Integration in den Arbeitsmarkt ist mit der mittel- und längerfristigen Integrationsförderung von Berufstätigen mit Hörschädigung verzahnt. Insbesondere Schwerhörige, CI-Träger und Spätertaubte sollen von der flexibel dolmetschenden Unterstützung der ini.KAB-Arbeitsassistenten profitieren und das Risiko der Berufs- oder Arbeitsunfähigkeit aufgrund der Hörschädigung reduziert werden.





1.3 Tätigkeiten und Aufgaben

Aufgabe von ini.KAB-Arbeitsassistenten ist es, Kommunikation zwischen Hörgeschädigten und Dritten zu ermöglichen, die ohne Assistenzleistung akustisch nicht nachvollziehbar wäre. Der Arbeitsassistent trägt flexibel, individuell und bedarfsgerecht unterstützend zur Absicherung der Kommunikation für den hörgeschädigten Berufstätigen bei. Zielsetzung der ini.KAB-Arbeitsassistenten ist, das akustische Verstehen der beteiligten Gesprächspartner zu gewährleisten; dies ist insbesondere bei Telefonaten, Besprechungen, Fortbildungen, mobilen Situationen und Veranstaltungen erforderlich. Oraldolmetschen und zusammenfassendes schriftliches Übersetzen sind daher wesentlichen Tätigkeiten und ermöglichen, trotz Hörschädigung den „roten Faden“ zu halten.

Die Aufgaben und Tätigkeiten sind einerseits von dem Grad und der Art der Hörschädigung und andererseits von der Qualifikation und den Anforderungen des Arbeitsplatzes der Assistentennutzer abhängig. Jeder ini.KAB-Arbeitsassistent wird im Rahmen der Weiterbildung befähigt, Strategien zur Bewältigung von Situationen und Anforderungen zu entwickeln, um ein professionelles Arbeitsergebnis zu gewährleisten.

Herausforderungen für ini.KAB-Arbeitsassistenten sind vielfältig: Komplexe Themenstellungen, Fachwörter, undeutliche Aussprache, unterschiedliche Sprachkompetenzen aufgrund unterschiedlicher Hörschädigungen oder kaum Pausen zwischen Dolmetscheinsätzen stellen hohe Anforderungen an das Selbstmanagement, technische Fertigkeit und soziale Kompetenzen. Eine von akustischen Missverständnissen freie Arbeitssituation und Zusammenarbeit der hörgeschädigten Person mit Kollegen, Mitarbeitern, Vorgesetzten und Kunden zu gewährleisten, stellt zudem spezielle Anforderungen an die Kommunikations- und Rollenkompetenz.

Folgende Aufgaben und Tätigkeiten kann die ini.KAB-Assistenz übernehmen:

- Unterstützung bei der Kommunikation mit hörenden Kollegen, Mitarbeitern und Vorgesetzten
- Begleitung bei Außenterminen und mobilen Terminen, z.B. Ortsbegenhungen
- Unterstützung bei Telefonaten, Sitzungen, Veranstaltungen und Fortbildungen
- Unterstützung bei Besprechungen, Telefonaten und Videokonferenzen durch Erstellen von zusammenfassenden Gesprächsmitschriften und Telefonnotizen, Verschriftlichung von audiovisuellen Gesprächen
- Thematische Vorbereitung von Terminen, z.B. durch Einholen entsprechender Fakten und Informationen zur Vorbereitung, hierfür ist die selbstständige Aneignung des notwendigen Fachwissens erforderlich
- Organisatorische Vor- und Nachbereitung von Terminen, wie z.B. Besprechungen und Konferenzen
- Technische und organisatorische Vorbereitung, z.B. Inaugenscheinnahme von Sitzungsräumen, Beschaffung und Aufbau erforderlicher Kommunikationstechnik
- Bedienung der Assistenztechnik (Telefon, Beamer, Laptop, Verstärkereinrichtung, etc.),
- Unterstützung durch Dolmetschen bei der Arbeitssuche
- Verwaltungsbezogene Aufgaben rund um die eigene Tätigkeit; Einarbeitung in unterschiedliche betriebliche Abläufe

Die Ausübung der Tätigkeit als Arbeitsassistenten wird je nach Bedarf der hörgeschädigten Person als mittel- bis längerfristige persönliche Assistenz angestrebt. Es ist jedoch ebenfalls möglich, dass sie als kurzfristige punktuelle Dienstleistung erbracht wird.



ini.KAB

Initiative Kommunikationsassistenten im Beruf

Im Rahmen der mittel- bis längerfristigen persönlichen Assistenz bietet der Arbeitsplatz Planbarkeit. Zudem besteht bei regulärer Erfüllung aller dienstlichen und persönlichen Anforderungen etwas mehr Einkommenssicherheit, von den sozialen Leistungen des Arbeitgebers kann profitiert werden. Urlaubs- oder Erkrankungszeiten der hörgeschädigten Person sind dennoch i.d.R. mit Verdienstausschlag verbunden.

Im Rahmen der kurzfristigen punktuellen Dienstleistung stellen sich besondere Flexibilitätsanforderungen bei geringerer Planungssicherheit. Die Kommunikationsassistentin kann Aufträge annehmen oder ablehnen, sie kann ihre Zeit selbst einteilen und kann den Ort und Umkreis, in dem sie arbeiten möchte, selbst bestimmen.



1.4 Dolmetschen als Kernaufgabe

Um die hörgeschädigte Person bei der Kommunikation zu unterstützen, gibt es verschiedene Dolmetschetechniken, deren Einsatz vom Grad der Hörschädigung bzw. der Sprachkompetenz des Hörgeschädigten abhängen:

1.4.1 Simultanes Oraldolmetschen

Beim simultanen Oraldolmetschen übersetzt die ini.KAB-Arbeitsassistentin das Gesagte in dem Moment, in dem es zu hören ist. Das Fingeralphabet und Lautsprache begleitende Gebärden (LBG) dienen dabei der visuellen Unterstützung.

In der Praxis wird das simultane Oraldolmetschen durchgeführt, indem die Kommunikationsassistentin dem Hörgeschädigten gegenüber sitzt und über elektrotechnische Anlagen (Mikrolink) mit dem Hörgeschädigten verbunden ist. Die Kommunikationsassistentin empfängt das gesprochene Wort über die Kopfhörer und spricht die Übersetzung in die Mikrolink-Anlage. Insbesondere bei Telefonaten findet das simultane Oraldolmetschen Anwendung (siehe auch Kap. 1.4.3).

Das simultane Oraldolmetschen ist vor allem dann belastend, wenn räumlich wenig Platz gegeben ist und dadurch eine körperlich nahe Zusammenarbeit erforderlich ist. Die Übersetzung des Gesprochenen wird auch dadurch erschwert, dass hörende Personen mit Kommunikationsassistenten i.d.R. keine oder kaum Erfahrung haben, schnell sprechen und elaborierte oder fachspezifische Wortwahl oder komplexen Satzbau verwenden. Auch wenn Texte vorgelesen werden, die der Kommunikationsassistentin nicht vorliegen, erschwert dies ihre Arbeit. Ebenso ergeben sich besondere Anforderungen an das Dolmetschen und Übersetzen, wenn der Redner bestimmte Dialekte verwendet.

Das simultane Oraldolmetschen ist daher mit einem hohen Maß an Konzentration verbunden. Aus diesem Grund sollten Einsätze nicht länger als eine halbe Stunde dauern oder die Möglichkeit zum regelmäßigen Abwechseln zwischen zwei Kommunikationsassistenten gewährleistet sein.

1.4.2 Konsekutives Oraldolmetschen

Das Konsekutivdolmetschen lebt davon, dass nach einigen gesprochenen Wörtern oder Sätzen die Übersetzung erfolgt. Das Fingeralphabet und Lautsprache begleitende Gebärden (LBG) dienen auch bei dieser Form des Dolmetschens als parallele visuelle Unterstützung. Wichtig ist für das konsekutive Oraldolmetschen, dass der Arbeitsassistent das Gesagte zum Einen versteht und sich zum Anderen das Gesagte auch merken kann. Da Letzteres nicht immer möglich ist, muss der Arbeitsassistent häufig handschriftlich oder am PC einige Stichpunkte oder sogar den kompletten gesprochenen Text mit, um im Notfall auf Notizen zurückgreifen zu können. Aus diesem Grund empfiehlt sich Vorwissen zu dem entsprechenden Thema, zu dem übersetzt werden soll. Insbesondere die Kenntnis von Fachterminologien ist in diesem Zusammenhang zu erwähnen, denn ohne diese ist in der Regel keine völlig fehlerlose Übersetzung möglich.

1.4.3 Telefondolmetschen

Telefonieren oder die Teilnahme an Videokonferenzen ist für viele Berufstätige mit Hörschädigung erschwert oder gar nicht möglich. Denn am Telefon verstehen sie ihre Kommunikationspartner nicht oder nur unzureichend und bei Videokonferenzen lässt Kommunikationstechnik für Hörgeschädigte nur erschwert einsetzen, Mundabsehen ist nahezu unmöglich. Auch in diesem Fall bietet die Kommunikationsassistentin eine Lösung.



Durch das simultane oder konsekutive Telefondolmetschen bringen sie die Gesprächspartner in Kontakt und ermöglichen die Verständigung, die sonst nicht oder nur erschwert möglich wäre. Der große Vorteil dieser Art des Dolmetschens besteht darin, dass sich die Kommunikation nicht nur auf den Schriftverkehr, sei es per Post oder per E-Mail, beschränken muss. Besteht keine Möglichkeit, sich persönlich zu treffen, ist die Telefonkonferenz ein hilfreiches Mittel, zumindest einen "halbpersönlichen" Eindruck vom Gesprächspartner zu erhalten.

1.4.4 Zusammenfassendes Mitschreiben

Durch zusammenfassendes Mitschreiben ermöglichen ini.KAB-Arbeitsassistenten hörgeschädigten Personen, z.B. Sitzungen und Verhandlungen visuell zu folgen. ini.KAB-Arbeitsassistenten halten das gesprochene Wort mittels Notizen fest, um dann für die hörgeschädigte Person zu dolmetschen. Mit Hilfe von Laptop und Beamer übertragen sie die freie Rede in eine Textform, die als „roter Faden“ an Monitoren oder Leinwänden abgelesen werden kann. Die Aufgabe der Kommunikationsassistenten fokussiert lediglich kurzes Mitschreiben und Erstellen von Notizen, sie ersetzt keinesfalls professionelle Schriftdolmetscher. Schriftdolmetscher schreiben jedes einzelne Wort mit, bieten darüber hinaus allerdings keine Assistenzleistung an. Die gesonderte Weiterbildung zur Schriftdolmetscherin / zum Schriftdolmetscher kann als zusätzliche Spezialisierung an die ini.KAB-Weiterbildung angeschlossen werden.

1.4.5 Lautsprachbegleitende Gebärden und das Fingeralphabet

Durch parallele Lautsprachbegleitende Gebärden (LBG) und das Fingeralphabet wird das gesprochene Wort durch Gebärden und Fingerzeichen begleitet, d. h. die Lautsprache wird sichtbar gemacht. Dabei bleibt die Lautsprache als Grundlage bestehen. Lautsprachbegleitende Gebärden und das Fingeralphabet bilden somit eine Brücke zwischen einer akustischen und einer visuellen Sprache. Sie erleichtern die Kommunikation in der Lautsprache für Schwerhörige, Ertaubte und Hörende.

1.4.6 ini.KAB-Arbeitsassistenten bei Veranstaltungen, Fortbildungen, in mobilen Situationen und bei Sitzungen

Wichtig für eine professionelle Assistenzleistung bei Veranstaltungen, Fortbildungen und Sitzungen ist die frühzeitige Einbindung. Der Arbeitsassistent sollte schon bei der Planung der Veranstaltung mit hinzugezogen werden und gemeinsam mit dem Hörgeschädigten die Möglichkeit haben, sich dort zu platzieren, wo die beste Akustik und das beste Licht zum Erkennen des Mundbildes zu erwarten ist. Denn Voraussetzung ist, dass der Arbeitsassistent einen direkten Blickkontakt auf den Sprecher erhält, denn nur so wird die simultane oder konsekutive Übersetzung ermöglicht.

Nahezu unmöglich wird eine erfolgreiche Arbeit, wenn der Assistent weder zu Beteiligten wie Zuhörern oder Rednern noch zu der hörgeschädigten Person einen direkten Kontakt hat. Bei der Planung ist sowohl die Sprachkompetenz der hörgeschädigten Person zu berücksichtigen als auch deren individuelle Anforderungen an die sprachliche Vereinfachung.

Erfolgreich kann eine Veranstaltung, Konferenz, Sitzung oder Fortbildung nur verlaufen, wenn die Teilnahme der hörgeschädigten Person gut vorbereitet wird. Daher sollten Dokumente und Unterlagen sowie andere Informationsmaterialien frühzeitig zur Verfügung stehen, außerdem sollte die benötigte Technik bedarfsgerecht organisiert und aufgebaut sowie vorab erprobt werden.



2. Anforderungsprofil der ini.KAB-Arbeitsassistenten für lautsprachlich orientierte Hörgeschädigte im Beruf

2.1 Anforderungen an die professionelle Arbeitsweise, Sprachkompetenz und Konzentrationsfähigkeit

ini.KAB-Arbeitsassistenten müssen innerhalb kurzer Zeit Gesprochenes akustisch und inhaltlich verstehen. Sie müssen in der Lage sein, nur einmal Gehörtes im Kurzzeitgedächtnis zu speichern und dann wiederzugeben oder – je nach Sprach- und Schriftkompetenz der hörgeschädigten Person – individuell bedarfsgerecht vereinfacht zu übersetzen.

Als wichtigster kognitiver Prozess wird also die Leistung des Verstehens und Wiedergebens mit Orientierung auf eine berufstätige hörgeschädigte Person gesehen.

Im Rahmen der Weiterbildungsmaßnahme wird daher die Fähigkeit zur Speicherung von Inhalten als Sinneinheiten geschult. Somit kann das Vorwissen des Dolmetschers mit dem eben Gehörten kombiniert werden. Voraussetzung dafür ist, dass eine gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift mit einem flexiblen und umfangreichen passiven Wortschatz und ein bestimmtes Maß an Allgemeinbildung gewährleistet ist.

Zudem muss ein ini.KAB-Arbeitsassistent in der Lage sein, rasch Wissen über bestimmte Sachverhalte zu erlernen und sich anzueignen. Das Wissen muss dann während der Tätigkeit als ini.KAB-Arbeitsassistenten aktiviert und fortlaufend aktualisiert werden können.

Die Kommunikationsassistenten müssen auch in der Lage sein, diejenigen kognitiven Prozesse anzuwenden, die ihr die eigene Arbeit überhaupt erst ermöglichen. Dazu gehören folgende Schritte: das voraussetzende Verstehen, das Strukturieren der Informationen, die die Kommunikationsassistenten erhalten hat und schließlich das Kontrollieren der Zieldtextproduktion. Das Einhalten dieser Abfolge ermöglicht es, Gesprochenes auch dann richtig wiederzugeben bzw. in einfachere Sprache zu übersetzen, wenn aufgrund äußerer Einflüsse ein Teil eines Satzes nicht richtig verstanden wurde. Diese Schritte werden sowohl beim simultanen als auch beim konsekutiven Oraldolmetschen angewendet, denn beide stellen höchste Anforderungen an die Gedächtnisleistung und die Konzentration der Kommunikationsassistenten.

Eine hohe Anforderung an die kognitiven Fähigkeiten der ini.KAB-Arbeitsassistenten besteht dann, wenn die Äußerungen im Ausgangstext zusammengefasst und/oder der individuellen Sprachkompetenz einer hörgeschädigten Person entsprechend vereinfacht darzustellen ist. Eine solche Verdichtung eines Textes wird immer dann nötig, wenn die Geschwindigkeit oder sprachliche Komplexität eines Redebeitrags ein genaues Wort-für-Wort-Übersetzen nicht zulässt. Gelingt diese Verdichtung aber nicht, wird es zu Störungen in der Dolmetscharbeit kommen, damit zu Mängeln in der Qualität und zur Unzufriedenheit beim hörgeschädigten Auftraggeber.

2.2 Anforderungen an ein professionelles Rollenverständnis im Kontakt mit Menschen mit Hörbehinderung: Empathie und Teamfähigkeit

Für viele Hörgeschädigte ist es nicht leicht, mit Beteiligung einer Kommunikationsassistenten zu arbeiten – insbesondere, wenn sie noch keine Erfahrungen mit diesem Unterstützungsangebot sammeln konnten. Es bestehen Befürchtungen kontrolliert zu werden, eigene Kontrolle abgeben zu müssen, übergeben zu werden und von der Führungsaufgabe überfordert zu sein. Daher muss die Kommunikationsassistenten Menschenkenntnis und Einfühlungsvermögen in die Belange



und die Lebenswelt von Berufstätigen mit Hörschädigung mitbringen, sie muss in der Lage sein, sich mit den Menschen auseinanderzusetzen, Absprachen zu treffen und professionell umzusetzen und zu einer Art Vertrauensperson zu werden. Loyalität in Bezug auf die hörgeschädigte Person sowie das Zurücknehmen gegenüber Dritten sind wichtige Anforderungen an das professionelle Rollenverständnis der Kommunikationsassistenten.

Bei hohen Arbeitsbelastungen des Hörgeschädigten oder in Krisen- und Konfliktsituationen – entweder im Kontakt mit dem Hörgeschädigten oder im Kontakt zwischen Hörgeschädigtem und seinen Vorgesetzten/Kollegen/Kunden etc. – ergeben sich darüber hinausgehend hohe Anforderungen an das professionelle Rollenverständnis.

Für Hörgeschädigte und Arbeitsassistenten bedeuten Gruppensituationen auch Stress, weil sie vielen unterschiedlichen Einflüssen ausgesetzt sind und permanent unter Beobachtung stehen. Zudem müssen ini.KAB-Arbeitsassistenten mit den Ihnen anvertrauten Daten sehr verantwortungsvoll umgehen, indem sie Gehörtes unter Beachtung von Datenschutz und Schweigepflicht nicht an Dritte weitergeben und das Gehörte inhaltlich korrekt und emotional adäquat an die Gesprächspartner vermitteln.

2.3 Anforderungen an die Organisationsfähigkeit, Belastbarkeit und Flexibilität

Das Dolmetschen für Hörgeschädigte im Beruf ist in großem Maße von der jeweiligen Situation abhängig, in der sich die an der Kommunikation beteiligten Personen befinden. Daher wird die Kommunikationsassistenten auch zahlreichen Störungen ausgesetzt, die das Übertragen der Sprache erschweren. Für einen ini.KAB-Arbeitsassistenten spielen nicht nur die akustischen Bedingungen eine Rolle, sondern auch die visuellen Rahmenbedingungen. Die Vielzahl der zeitlichen, räumlichen und persönlichen Einflüsse, denen ein ini.KAB-Arbeitsassistent ausgesetzt ist, hat einen erheblichen Einfluss auf die Leistung. Die Rahmenbedingungen in Bezug auf das Arbeitsverhältnis erfordern präzise Absprachen zu Erwartungen, Möglichkeiten und Grenzen im Umgang zwischen der hörgeschädigten Person und der Assistenten. Die gemeinsame Konkretisierung und regelmäßige Revision von Absprachen ist ausschlaggebend für das Kommunikationsergebnis und somit für die Qualität der Arbeit. Das bedeutet aber auch, dass der ini.KAB-Arbeitsassistent immer in die Vorbereitung zu einer Kommunikationssituation einzubinden ist, er sollte zum Beispiel vor einer Fortbildung Zugang zu vorherigem Email-Verkehr oder Fortbildungsunterlagen und ähnlichem erhalten, um sich mit der jeweiligen Übersetzungssituation und möglichen Inhalten vertraut machen zu können.

Die räumlichen Einflüsse stellen unter bestimmten Umständen ebenfalls einen Stressfaktor dar. Kommunikationsassistenten, die ohne Arbeitsplatz, mit zahlreichen Stör- und Hintergrundgeräuschen oder mit schlechtem Sichtkontakt zu der hörgeschädigten Person als Telefondolmetscher arbeiten, sind durch eventuell schlechte Übertragungsqualität des gesprochenen Wortes und dadurch höchsten Anforderungen an die Konzentration besonderem Stress ausgesetzt. Der z.T. beidseitige Stress darf aber die Ausführung der Tätigkeit nicht beeinträchtigen. Zu rasches Sprechen, unverständliche Laute, Pausen an den falschen Stellen oder hörbares Atmen sowie störende Geräusche oder Unterbrechungen durch den ini.KAB-Arbeitsassistenten sind stets zu vermeiden.



2.4 Anforderungen an die Abgrenzungs-, Netzwerk- und Verweisungskompetenz

Ein ini.KAB-Arbeitsassistent unterstützt bei der akustischen Kommunikation, übernimmt allerdings nie eine Stellvertreter-, Beschützer- oder Beraterfunktion. Auch Handreichungen, wie das Anfertigen von Kopien, gehören nicht in den Tätigkeitsbereich von Arbeitsassistenten für Hörgeschädigte.

Um kompetent bei Fragen, Anliegen oder in Krisen des Hörgeschädigten passgenau und zeitnah an Fachstellen weiterverweisen zu können, benötigt ein ini.KAB-Arbeitsassistent sehr gute Kenntnisse über die Beratungs- und Dienstleistungslandschaft und weitere Unterstützungsangebote für Hörgeschädigte vor Ort.



3. Kompetenzprofil der Arbeits- und Kommunikationsassistenten für Hörgeschädigte im Beruf

Die Fähigkeit, sich in kurzer Zeit neues Wissen anzueignen, versierter Umgang mit technischen Hilfsmitteln und Kommunikationstechnik für Hörgeschädigte, Flexibilität und Fähigkeiten der Arbeitsorganisation sind Anforderungen an die Tätigkeit der Kommunikationsassistenten. Hinzu kommen fachliche, methodische und soziale Kernkompetenzen, die in der Weiterbildung zur Kommunikationsassistenten vermittelt werden.

Aus unterschiedlichen Aufgaben und Erwartungen der hörgeschädigten Personen in Bezug auf Möglichkeiten und Grenzen der Zusammenarbeit, aus den individuellen Bedarfslagen und aus den flexiblen Arbeitsplatzvoraussetzungen ergeben sich hohe Ansprüche an das professionelle Rollenverständnis und das fachliche, methodische und soziale Kompetenzprofil einer Kommunikationsassistenten, u.a.:

3.1 Fachliche Kompetenzen

- Kommunikationstechnik: Wartung, Instandhaltung von Geräten
- Wissen zum Thema Hörschädigungen: Formen, Krankheitsbilder, Begleiterscheinungen, Umgang mit unterschiedlichen Hörschädigungen, Folgeerkrankungen, Wechselwirkungen etc.
- Oraldolmetschen
- Fingeralphabet
- LBG-Kenntnisse
- Schnelle und leserliche Handschrift
- Tastaturschreiben
- Grundlegende/gute PC-Kenntnisse: Office, Windows, Internet, Outlook
- Gute Deutschkenntnisse
- Kenntnisse über Verwaltung, Persönliches Budget, Rechtsgrundlagen Arbeitsassistenten
- Kenntnisse der Kommunikationspsychologie
- Kenntnisse zu den verschiedenen Arten des Dolmetschen (situations- und personenabhängiger Einsatz)

3.2 Methodische Kompetenzen

- Konfliktfähigkeit
- Anpassungsfähigkeit bzgl. neuer Umgebungen/Arbeitssituationen/Rollen(-wechseln)
- Abgrenzungsfähigkeit
- (Selbst-)Organisationsfähigkeit
- Konzentrationsfähigkeit
- Empathiefähigkeit
- Gutes Mundbild
- Teamfähigkeit im Kontakt mit Hörgeschädigten
- Kommunikationsfähigkeit
- Ruhige, angemessene, lebendige Körpersprache (Mimik, Gestik)
- Fähigkeit langsam, in der passenden Lautstärke und mit passender (mimischer/lautsprachlicher) Betonung zu sprechen
- Unparteilichkeit
- Fähigkeit zum Umgang mit Stress und Belastungen
- Fähigkeit zum Telefonieren



- Transferfähigkeit
- Reflexionsfähigkeit
- Problemlösungsfähigkeit
- Entspannungsfähigkeit
- Räumliche Orientierungsfähigkeit
- Motivationsfähigkeit
- Aktives Zuhören

3.3 Soziale Kompetenzen

- Loyalität im Kontakt zum hörgeschädigten Berufstätigen
- "sich zurücknehmen können"
- Gute Auffassungsgabe
- Offenheit
- Geduld
- Zuverlässigkeit
- Selbstbewusstsein
- Sachlichkeit
- angemessenes Verhalten in unterschiedlichen Situationen
- Gelassenheit/Ruhe
- Verschwiegenheit
- Freundlichkeit
- Respekt
- Ehrlichkeit
- körperliche, geistige und psychische Belastbarkeit
- sich selbst nicht so wichtig nehmen
- Kompromissbereitschaft
- Beharrlichkeit
- Dienstleistungsmentalität und Interesse an der Erbringung einer Dienstleistung
- Aufgeschlossenheit
- Lernbereitschaft



4. Tätigkeit und Weiterbildung im Überblick (in Anlehnung an berufe.net)

4.1 Arbeitsbereiche und Branchen

ini.KAB-Arbeitsassistenten arbeiten in den Branchen, in denen Hörgeschädigte tätig sind. Viele Hörgeschädigte sind im Dienstleistungsbereich tätig, wie beispielsweise in wissenschaftlichen Einrichtungen, Verwaltungsbereichen, Wohlfahrtsverbänden, privatwirtschaftlichen Unternehmen und Ausbildungsbetrieben.

Ein weiteres Tätigkeitsfeld bildet die Unterstützung bei der Arbeitsplatzsuche durch Dolmetschen bei Vorstellungsgesprächen.

4.2 Arbeitsorte

Die Arbeitsorte der ini.KAB-Arbeitsassistenten variieren: Der Arbeitsort ist i.d.R. der Arbeitsplatz des Hörgeschädigten. Nimmt der Hörgeschädigte Außentermine wahr, verlagert sich der Arbeitsort der ini.KAB-Arbeitsassistenten. Sie werden vorrangig in Büro- und Veranstaltungsräumen tätig, nehmen aber auch an Dienstreisen und Fortbildungen an wechselnden Arbeitsorten teil.

4.3 Arbeitsgegenstände/Arbeitsmittel

- Laptop, PC und Telefon
- Telefonverstärker, Kopfhörer, Headset
- Beamer
- Zusätzlich Höranlagen, Inbetriebnahme und Organisation von technischen Hilfsmitteln, Bedienung von Funkübertragungs-Anlagen (FM-Anlagen), Verweisungswissen im Reparaturfall.

4.4 Arbeitsbedingungen

ini.KAB-Arbeitsassistenten arbeiten größtenteils in geschlossenen Räumen, übernehmen überwiegend sitzende Tätigkeiten am Bildschirm und in Büros; Bereitschaft zu flexiblen Arbeitszeiten, keine Nacharbeit, wechselnde Arbeitsplätze in einem oder mehreren Betrieben und bei wechselnden Auftraggebern. Eine ausgeprägte Bereitschaft zur Mobilität muss daher vorhanden sein.

4.5 Tätigkeitsbezeichnungen

ini.KAB-Arbeitsassistenten für Hörgeschädigte im Beruf, Budgetassistenten für Hörgeschädigte im Beruf, Kommunikationsassistenten

4.6 Verdienst / Einkommen

Das Einkommen ist wesentlich von den jeweiligen Anforderungen abhängig, daneben werden i.d.R. Berufserfahrung und Verantwortlichkeit berücksichtigt. Teilweise werden neben einer Grundvergütung Zulagen und Sonderzahlungen, wie Lohnfortzahlung im Urlaub, gezahlt. Es treten regionale und branchenabhängige Einkommensunterschiede auf. Mit Erkrankung oder Urlaub der hörgeschädigten Person kann Verdienstausschlag verbunden sein. Die Spannweite der Vergü-



tung reicht von einem sogenannten Mini- oder Midijob bis zu sozialversicherungspflichtigen Beschäftigungsverhältnissen.

4.7 Zugang zur Tätigkeit

Erfolgreiche Teilnahme an einer 9-monatigen Weiterbildung mit Teilnahmebescheinigung oder Zertifikat entsprechend einer vom jeweiligen Bildungsträger entwickelten Prüfung. In NRW: mögliche Aufnahme in den Pool der Vermittlungszentrale des DSB Landesverbandes NRW (aps gGmbH, Münster).

4.8 Zugangsberufe / Zugangstätigkeiten

Klassische Zugangstätigkeiten kommen vorwiegend aus der Dienstleistungsbranche und sind z. B. Sekretariats- und Bürotätigkeiten, Arzthelfer/in, Pflegehilfs- und -fachkräfte, Rechtsanwaltsgehilfen, Sozialassistenten, sozialpädagogische Assistenten, Stenographen.

4.9 Weitere Beschäftigungsalternativen aus der Sicht eines Bewerbers

Büro- und Sekretariatsassistenten, Lehrassistenten

4.10 Spezialisierungsformen

Spezialisierung in unterschiedlichen Branchenkontexten, anschließende Schriftdolmetscherausbildung, Ausbildung für technische Kommunikationsassistenten, Taub-Blinden-Assistenten

4.11 Weiterbildung im Überblick

- Zielgruppe: Berufsrückkehrende, (Langzeit-)Arbeitslose
- Dauer: 9 Monate
- Zeiten: Teilzeit (i.d.R. 5 UStd. Präsenzzeit + 1 UStd. Selbststudium täglich)
- Methoden: Theorie, Praktika, Übungen

4.12 Weiterbildungsinhalte

- Dienstleistung Kommunikationsassistenten für Hörgeschädigte im Beruf
- Theorien und Methoden der Kommunikation und Gesprächsführung, insbesondere mit Hörgeschädigten
- Formen, Wechselwirkungen und Folgen von Hörschädigungen
- Techniken des simultanen Dolmetschens für lautsprachorientierte Hörgeschädigte
- EDV- und Schreibtraining
- Stimmbildung und Atemtechniken
- Selbstmanagement & berufliches Rollenverhalten in Organisationen
- Rechtsgrundlagen der Arbeitsassistenten
- Bewerbung/ Selbstpräsentation
- zusätzlich Praktika, Supervisionen, kollegiale Fallberatung



4.13 Lernorte

Schulungsräume, EDV-Seminarraum, Klassenverband ca. 20 TN, Selbststudium, Praktika bei Schwerhörigen, Verbänden etc., ggf. Blended-Learning

4.14 Weiterbildungsvergütung

Keine

4.15 Weiterbildungskosten

Die Qualifizierung wurde bereits während der Modellerprobung nach den Vorgaben der „Anerkennungs- und Zulassungsverordnung Weiterbildung“ (AZWV) zertifiziert, so dass die Möglichkeit besteht, Bildungsgutscheine und Bildungsschecks auszustellen. Die Agentur für Arbeit und die ARGE können dann ALG-Leistungen sowie Fahrt- und Lehrgangskosten inkl. Prüfungsgebühren übernehmen

Das Ausbildungsangebot richtet sich vorrangig an engagierte Berufsrückkehrende mit oder ohne Leistungsbezug sowie an Arbeitslosengeld I- oder II-Beziehende, zudem ist die Teilnahme weiterer Zielgruppen als Selbstzahlende möglich, die Höhe der Ausbildungskosten kann bei dem jeweiligen Bildungsträger erfragt werden.

4.16 Weiterbildungsdauer

9 Monate auf Teilzeitbasis (Präsenzzeiten und Eigenarbeit)

4.17 Verkürzungen/Verlängerungen

Evtl. für ausgebildete Schriftdolmetscher

4.18 Weiterbildungsaufbau

Gemäß Konzept und ini.KAB-Curriculum¹ der Ruhr-Universität Bochum

4.19 Weiterbildungsabschluss, Nachweise und Prüfungen

- Bescheinigung der Teilnahme durch Bildungsträger
- Abschlussprüfung mit Zertifikat / Zulassung durch den Bildungsträger

4.20 Zugangsvoraussetzungen für die Weiterbildung

Für diese Qualifizierung ist rechtlich keine bestimmte Schulbildung vorgeschrieben. In der Regel sollten eine abgeschlossene Berufsausbildung in einem anerkannten Ausbildungsberuf sowie eine mindestens einjährige Arbeitserfahrung vorliegen.

¹ Das Curriculum sowie Durchführungs- und Qualitätsempfehlungen stehen kostenfrei zum Download zur Verfügung unter www.inikab.de oder www.aog.rub.de/iniKAB.html



Zusätzliche Zugangsvoraussetzungen:

- Fähigkeit zum Umgang mit mündigen Menschen mit Behinderung
- Beherrschung der deutschen Sprache in Rechtschreibung und Grammatik.
- Grundsätzliche PC- und Tastaturschreibkenntnisse sowie Bereitschaft zur Erweiterung dieser Fähigkeiten
- Gutes Allgemeinwissen
- Idealerweise vorhandener Führerschein
- Fähigkeit, sich in neue Sachverhalte einzuarbeiten
- gute Auffassungsgabe
- Fähigkeit zum simultanen Sprechen und Schreiben
- Belastbarkeit und Gelassenheit
- Freude an der Assistenz Tätigkeit, also an Arbeit „in der zweiten Reihe“

4.21 Auswahlverfahren

Ein vorheriges Auswahlverfahren wird empfohlen und kann durch den Bildungsträger unter Bezug auf die Empfehlungen² der Ruhr-Universität Bochum erfolgen:

- Durchführung des Bewerbungsverfahrens mittels ausgewählter Übungen: Die Übungen beziehen sich inhaltlich auf die Bereiche Kommunikation, Selbstorganisation, Büroorganisation etc. Ziel des Verfahrens ist die Auswahl der Qualifizierungsteilnehmer.
- Die Daten der Teilnehmenden des Bewerbungsverfahrens werden nur für das Verfahren verwendet, die Daten werden weder gespeichert noch an Dritte weitergegeben.
- Dauer des Auswahlverfahrens: jeweils bis zu 6 Stunden.

KONTAKT

Caroline Richter, M.A.

Ruhr-Universität Bochum, Institut für Arbeitswissenschaft

Lehrstuhl für Arbeitsorganisation und Arbeitsgestaltung

Universitätsstraße 150, 44780 Bochum



+49 (0)234 32-27733



+49 (0)234 32-14118



caroline.richter@rub.de

² Die Empfehlungen zum Auswahlverfahren stehen kostenfrei zum Download zur Verfügung unter www.inikab.de oder www.aog.rub.de/iniKAB.html