



# 2022

## Halbjahresbericht

Beratungsstelle für Gehörlose  
Dolmetschzentrale für Gebärdensprache  
Vermittlungszentrale für Schriftdolmetschen

 Sozialministeriumservice



## Inhalt

1.	Einleitende Bemerkungen .....	2
2.	Neuigkeiten .....	3
2.1	Contact-Tracing .....	3
2.2	Angriffskrieg Ukraine.....	4
2.3	Personelle Veränderungen.....	5
2.4	Beratungen zu technischem Equipment (Hilfsmittel und sonstige Geräte).....	5
3.	Beratungsstelle .....	6
3.1	Jobcoaching .....	6
3.2	Arbeitsplatzbezogene Beratung/Betreuung von Menschen mit Behinderungen.....	8
3.3	Sozialberatungsleistungen .....	9
4.	Dolmetschzentrale für Gebärdensprache .....	11
4.1	Dolmetscher*innen-Suche .....	11
4.2	Land Tirol Dolmetschstunden.....	13
5.	Vermittlungszentrale für Schriftdolmetschen.....	14
5.1	Schriftdolmetscher*innen-Suche .....	14
5.2	Land Tirol Dolmetschstunden.....	16

## 1. Einleitende Bemerkungen

Der Bericht zum Halbjahr 2022 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 vollendete Jahr 2022 erfolgt im Jänner 2023.

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 Gebärdensprachdolmetscher\*innen
- Vermittlung von Schriftdolmetscher\*innen
- Klärung der Kostenübernahme von Dolmetschleistungen
- Öffentlichkeitsarbeit

## 2. Neuigkeiten

### 2.1 Contact-Tracing

Die weltweite Covid-19-Pandemie hatte starken Einfluss auf die Arbeit der Beratungsstelle in den Jahren 2020 und 2021. Auch die im Jänner und Februar 2022 geltenden Maßnahmen prägten die Arbeit der Beratungsstelle. Aufgrund der herrschenden 2G-Regel und des Lockdowns für Ungeimpfte blieben die Beratungsstelle für Gehörlose, Dolmetschzentrale für Gebärdensprache und Vermittlungszentrale für Schriftdolmetschen für persönliche Kontakte geschlossen. Alle Angebote konnten weiter genutzt werden, die Mitarbeiter\*innen der Beratungsstelle waren online weiterhin erreichbar. Ab März 2022 konnte der reguläre Betrieb wieder aufgenommen werden. Die Beratungsstelle ist seitdem wieder geöffnet, es finden persönliche Beratungen statt und die Mitarbeiter\*innen sind bei verschiedenen Veranstaltungen vor Ort um wieder barrierefreie, niederschwellige Beratung anzubieten.

Neben der Einschränkung der persönlichen Erreichbarkeit forderte die Covid-19-Pandemie die Mitarbeiter\*innen der Beratungsstelle auch in anderen Bereichen stark heraus: Da in dieser Zeit die Infektionszahlen stark anstiegen, waren unter den Erkrankten auch einige gehörlose Personen aus Tirol. Das Contact-Tracing konnte zu dieser Zeit ausschließlich telefonisch durchgeführt werden. Dadurch wurden die zeitlichen Ressourcen stark strapaziert. Nicht nur, dass die gehörlosen Personen durchgehend Anrufe vom Land Tirol für das Contact-Tracing bekamen (da die Gehörlosigkeit den Mitarbeiter\*innen des Landes Tirol bis zu diesem Zeitpunkt noch nicht bekannt waren), wurde des Öfteren, wenn diese Anrufe nicht entgegengenommen wurden, die Polizei zur Überprüfung bei den Gehörlosen vorbeigeschickt. Wollte man als Sozialarbeiter\*in beim Land Tirol hinterlegen, dass die Person gehörlos ist und diese sowohl den Anruf nicht entgegennehmen wird als auch das Contact-Tracing nicht telefonisch machen kann, so kam man in die Hotline des Landes Tirols. Die langen Wartezeiten (zwischen 30 und 90 Minuten) mussten dabei in Kauf genommen werden. Für die Abwicklung des Contact-Tracings wurden zur Unterstützung erneut die Sozialarbeiter\*innen eingesetzt. Nach der Meldung beim Land Tirol, dass die erkrankte Person gehörlos ist, wurde die Telefonnummer des/der jeweiligen Sozialarbeiter\*in hinterlegt. Die zeitlich unvorhersehbaren Anrufe zur Abarbeitung des Tracing-Fragebogens ließen es zu dieser Zeit nicht zu, ein ordnungsgemäßes Dolmetsch-Setting zu organisieren. Die Sozialarbeiter\*innen organisierten deshalb, sobald der Anruf zum Contact-Tracing einging, einen parallelen Videochat mit der betroffenen gehörlosen Person, um das Land Tirol in der Abwicklung zu unterstützen. Nach Abklingen der Erkrankungsfälle gegen Ende des Frühlings entspannte sich die Situation auch weitgehend für das Contact-Tracing und der Unterstützungsbedarf durch die Sozialarbeiter\*innen der Beratungsstelle wurde geringer. Da für Herbst die Prognosen in Bezug auf die Covid-19-Pandemie davon ausgehen lassen, dass die Anzahl der Erkrankten erneut

steigen wird, gehören Überlegungen der Entlastung der Mitarbeiter\*innen zur Vorbereitung für den Herbst des Jahres 2022.

## 2.2 Angriffskrieg Ukraine

Dass äußere Faktoren die Arbeit der Mitarbeiter\*innen immer wieder neu bestimmen können und daher ein hohes Maß an Flexibilität gefragt ist, zeigt sich ein weiteres Mal als Mitte März 2022 die ersten geflüchteten Personen aus der Ukraine in Tirol ankamen. Nach dem Ausbruch des Krieges zwischen Russland und der Ukraine am 24. Februar 2022 flüchteten viele Ukrainer\*innen aus ihrem Heimatland. Einige von ihnen finden Zuflucht in Österreich. Unter ihnen sind auch Menschen mit Behinderungen – also auch gehörlose und schwerhörige Ukrainer\*innen.

Auch die Beratungsstelle für Gehörlose und Dolmetschzentrale für Gebärdensprache möchte die Menschen aus der Ukraine unterstützen. Aufgrund der großen Unterschiede in Schrift und (Gebärden-) Sprache ist die Kommunikation für die Mitarbeiter\*innen erschwert. Mit der Unterstützung und in Zusammenarbeit mit dem Gehörlosenverband Tirol und mit Hilfe von tauben Dolmetscher\*innen und Gebärdensprachdolmetscher\*innen können die Kommunikationsschwierigkeiten reduziert und mit viel Bemühen auf allen Seiten funktionierende Kommunikation hergestellt werden. Aufgaben, welche die Beratungsstelle in Bezug auf die ukrainischen gehörlosen Neukunden bislang übernimmt, sind u.a. Beantragung eines Behindertenpass (inkl. Beschaffung und Organisation aller benötigten Unterlagen), Beantragung eines Feststellungsbescheid („begünstigt Behinderte“), z.T. Beantragung der Aufnahme in die Grundversorgung, Vereinbarung von und Begleitung zu Arztterminen (akute Notfälle und wichtige medizinische Abklärungen), Aufklärung und Begleitung zum TBC-Röntgen, Anmeldung der ukrainischen Kinder in Schulen und Kindergärten, Vernetzung mit TSD, KommBi und Arbeitsassistenten. Und natürlich normale, alltägliche sozialarbeiterische Aufgaben. Ab Herbst erwarten wir zusätzlich vermehrt arbeitsbezogene Aufgaben und Jobcoaching.

Derzeit handelt es sich um 48 ukrainische gehörlose Flüchtlinge in Tirol, die als Kund\*innen der Beratungsstelle erfasst sind. Die meisten der 48 Personen sind gemeinsam mit Familienmitgliedern bzw. den wichtigsten Bezugspersonen geflüchtet. Nicht alle von ihnen sind gehörlos. Die Unterstützung der Beratungsstelle betrifft demnach auch indirekt z.B. hörende Kinder und hörende Eltern der gehörlosen Personen.

In den letzten 4 Monaten gab es jedoch auch einige Fragen, auf welche es bis zum jetzigen Zeitpunkt noch immer keine Antwort gibt. Dazu gehört u.a.: Welche Möglichkeiten gibt es für die Ukrainer\*innen Arbeit zu finden und selbstständig zu wohnen? Wer übernimmt die Kosten für

Gebärdensprachdolmetschleistungen (behinderungsbedingt)? Wie kann ab Herbst der Schulalltag für die ukrainischen gehörlosen Kinder organisiert werden?

### 2.3 Personelle Veränderungen

Im Laufe des ersten Halbjahres gab es einige personelle Veränderungen in der Beratungsstelle. Mit Ende des Jahres 2021 verabschiedeten wir uns von der Projektleitung Frau Claudia Bair. Im März 2022 durften wir Frau MMag. Caroline Bergsleitner, die neue Projektleitung, begrüßen. Mit Ende April 2022 verabschiedeten wir uns von Frau Veronika Lamprecht (Vermittlungszentrale für Schriftdolmetschen). Im April 2022 durften wir Frau Theresa Rohrer im Team der Beratungsstelle begrüßen. Sie übernimmt die Koordination der Schriftdolmetscher\*innen. Wir wünschen ihnen allen viel Erfolg in den neuen Aufgaben.

### 2.4 Beratungen zu technischem Equipment (Hilfsmittel und sonstige Geräte)

Durch vermehrtes Interesse am Angebot der technischen Beratung und der technischen Hilfsmittelberatung wird seit Mai 2022 ein Beratungsnachmittag angeboten, an welchem die Beratungsstelle speziell für alle technischen Fragen geöffnet ist. Der Beratungsnachmittag findet einmal im Monat an einem Dienstagnachmittag zwischen 15 und 18 Uhr statt. Die Sommermonate Juli und August sind davon ausgenommen.

### 3. Beratungsstelle

Die Beratungsstelle für Gehörlose widmet sich unterschiedlichen Aufgabenfeldern. Die Berater\*innen und Jobcoachs stehen den Kund\*innen sowohl in Form von Jobcoaching und arbeitsplatzbezogener Beratung als auch Sozialberatung unterstützend zur Seite.

#### 3.1 Jobcoaching

Das Jobcoaching ist eine tragende Säule der Arbeitsleistung der Beratungsstelle für Gehörlose. Insgesamt 10 Personen haben das Jobcoaching im ersten Halbjahr 2022 in Anspruch genommen.

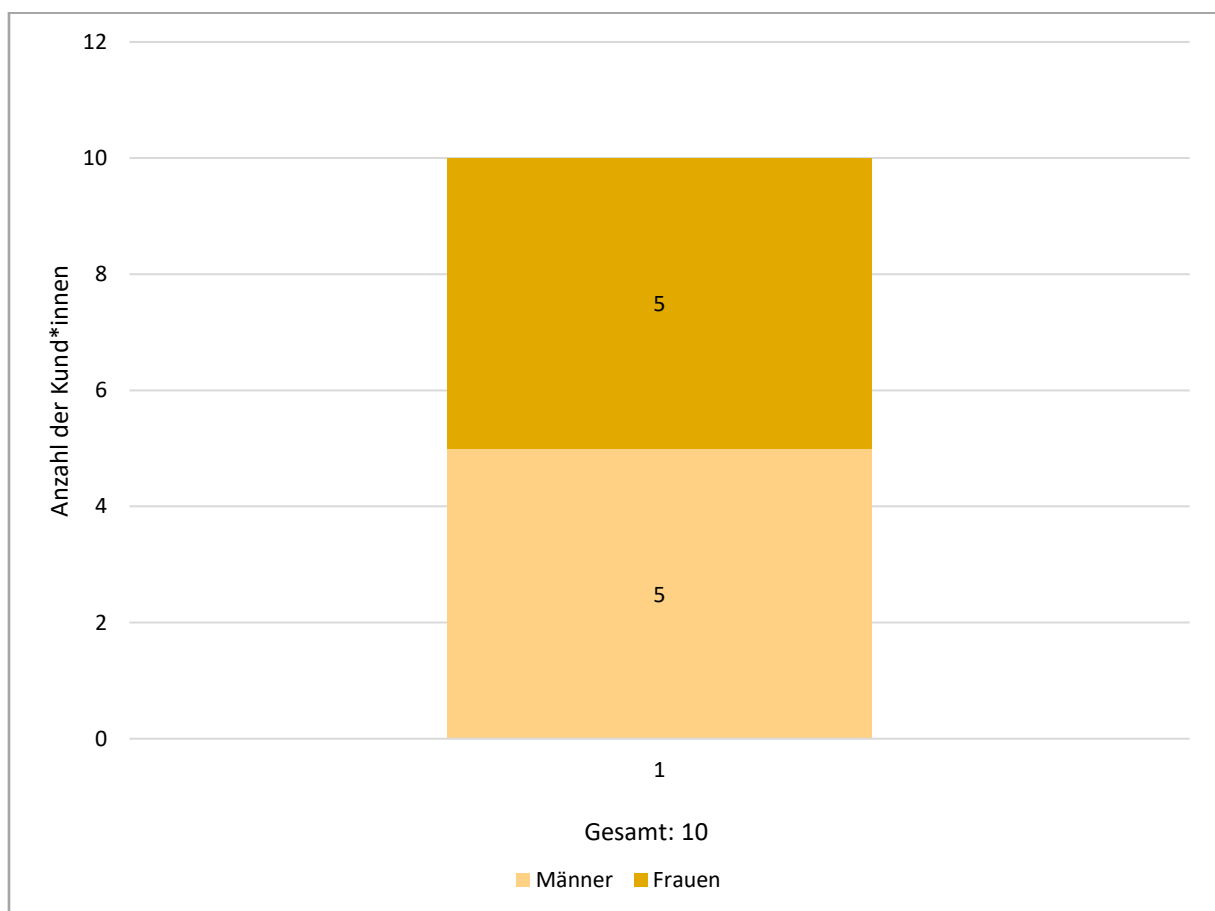


Abbildung 1: Geschlechterverteilung Jobcoaching-Kund\*innen

Innerhalb der Jobcoaching-Ziele wird unterschieden zwischen „Erlangung des Arbeitsplatzes“, „Erhaltung des Arbeitsplatzes“ sowie „Praktikumsvermittlung“. Im ersten Halbjahr 2022 lag das

Coaching-Ziel vier Mal darin, den bestehenden Arbeitsplatz zu erhalten und sechs Mal darin, einen Arbeitsplatz zu erlangen. In drei Fällen konnte das Ziel nicht erreicht werden<sup>1</sup>.

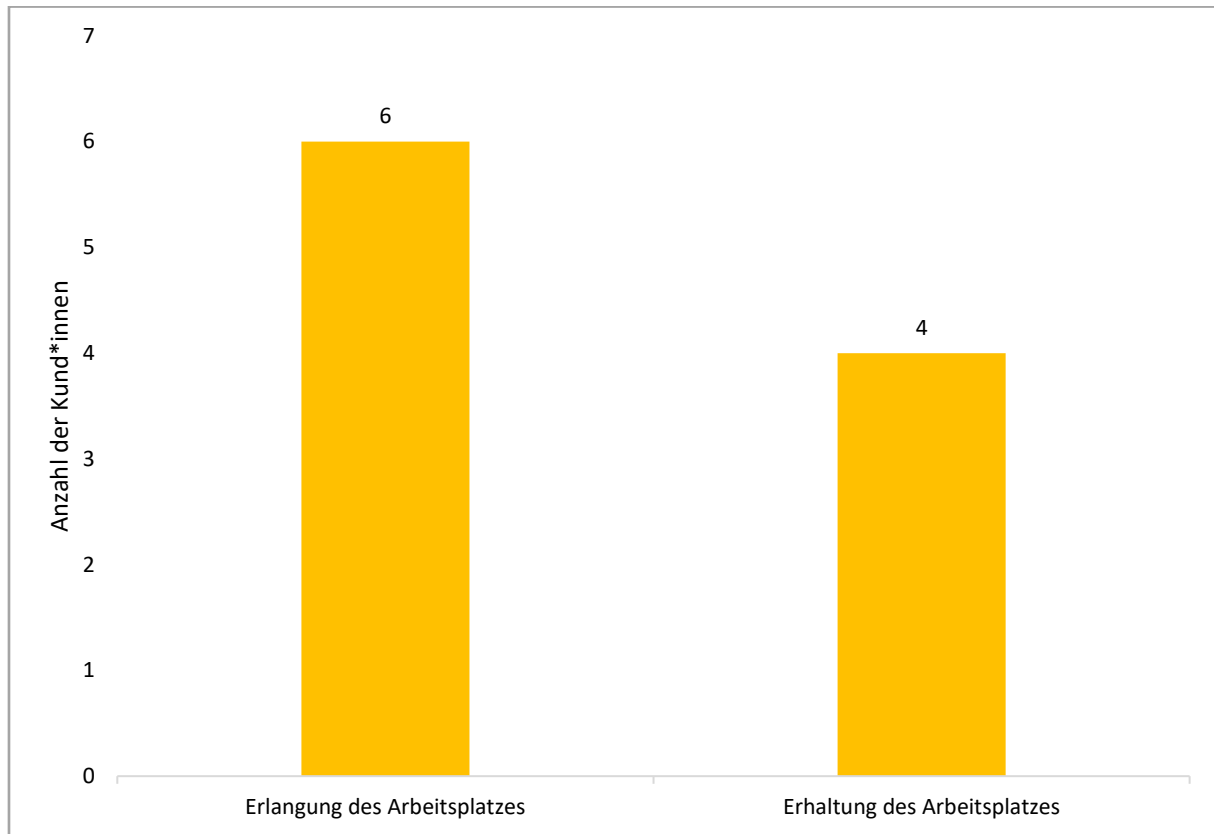


Abbildung 2: verfolgte Coachingziele

Die bislang größte Firma, in welcher die meisten Gehörlosen angestellt sind, die das Jobcoaching in Anspruch nahmen, ist die Geschützte Werkstätte in Vomp. Die Zusammenarbeit mit der Sozialarbeiterin vor Ort hat sich in den letzten Jahren gut gefestigt. Die Besonderheiten, welche die Gehörlosigkeit betreffen sind bekannt. Für Anliegen der Gehörlosen ist in diesem Fall die Sozialarbeiterin vor Ort die erste Ansprechpartnerin. Die Kommunikation mit den Gehörlosen gewährleistet eine Gebärdensprachdolmetscherin. Inhaltliche Arbeit der Jobcoaches der Beratungsstelle ist an dieser Stelle nicht weiter notwendig, die präventiven Maßnahmen, um die Basis für eine gelingende Zusammenarbeit zu schaffen sind abgeschlossen. Zur Unterstützung stehen die Mitarbeiter\*innen der Beratungsstelle jedoch weiterhin zur Seite und können auch in Arbeitsangelegenheiten sowie innerhalb der Krisenintervention herangezogen werden. Diese Tasks werden statistisch jedoch nicht im Sinne des

<sup>1</sup>In einem dieser drei Fälle stellt Formulierung des Ziels „Erhaltung des Arbeitsplatzes“ nur eine Perspektive des Falls dar. Von Seiten der gehörlosen Person wurde die Auflösung des Arbeitsverhältnisses angestrebt, welche mit Hilfe des Jobcoachs (zu einer zufriedenstellenden Lösung für alle Beteiligten) durchgeführt werden konnte. Das Ziel „Erhaltung des Arbeitsplatzes“ konnte demnach nicht erreicht werden. Das alternative Ziel „Auflösung des Dienstverhältnisses“ konnte hingegen erreicht werden.



Jobcoachings, sondern in der nachfolgenden arbeitsplatzbezogenen Beratung erfasst (keine längerfristige Unterstützung erforderlich).

Viele der ukrainischen Gehörlosen sind derzeit auf Jobsuche in Tirol. Wir rechnen mit einer starken Zunahme des Jobcoachings in der zweiten Jahreshälfte. Zum jetzigen Zeitpunkt (Stand 20.07.2022) sind 9 Arbeitsplätze für die Ukrainer\*innen gefunden worden. Dort besteht ein Unterstützungsangebot durch die Jobcoachs der Beratungsstelle. Von drei der ukrainischen Gehörlosen wird das Jobcoaching bereits in Anspruch genommen (Start im zweiten Halbjahr 2022).

### 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 wurden zusätzlich zu den Kund\*innen des Jobcoachings intensiv in Bezug auf arbeitsplatzrelevante Themen und Problematiken beraten und betreut. Insgesamt **42 Kund\*innen** 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. Im ersten Halbjahr 2022 wurden die Anliegen der Kund\*innen in **100 Beratungen** bearbeitet.

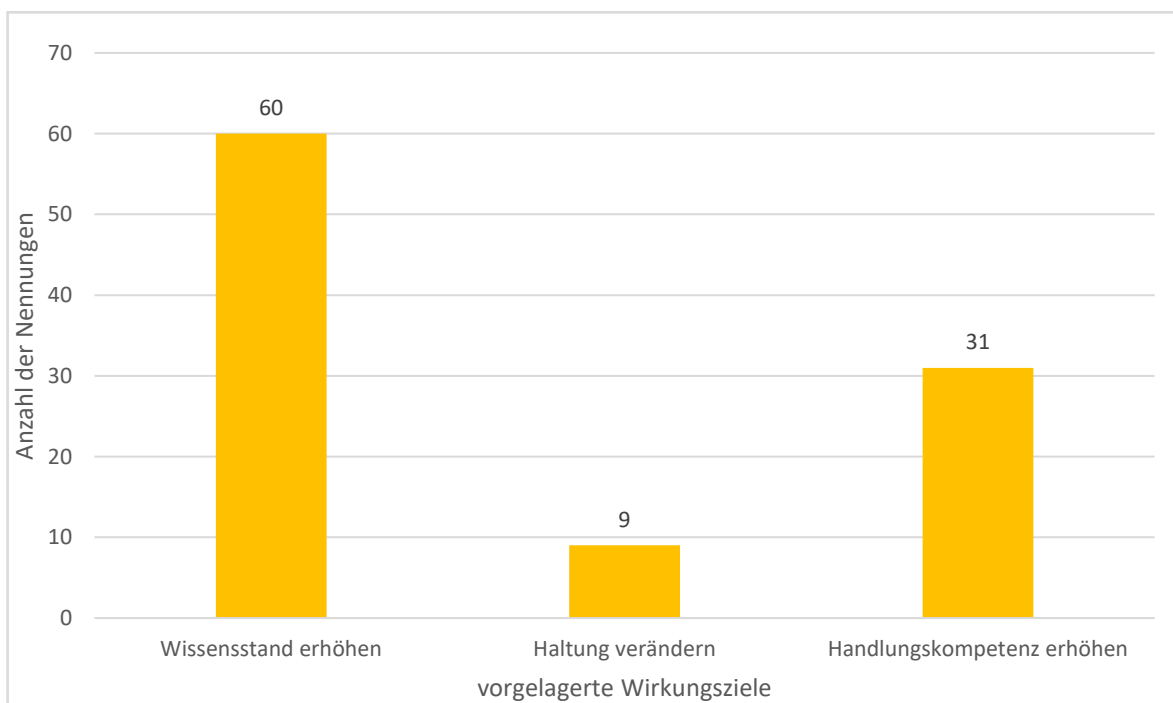


Abbildung 3: vorgelagerte Wirkungsziele

### 3.3 Sozialberatungsleistungen

Der dritte Bereich, der ebenfalls Teil des Aufgabenbereichs der Beratungsstelle ist, ist die Sozialberatung. Diese wird getrennt von den arbeitsplatzbezogenen Beratungen betrachtet, obwohl sie sich teilweise an arbeitsverbundene Themen annähert bzw. auf diese auswirken kann. Mit der Sozialberatung werden somit zusätzlich zum Thema „Arbeit“ die Themenbereiche des alltäglichen Lebens abgedeckt.

Es wurden 187 Kund\*innen in 1626 Einzelfällen beraten

(Vergleich zum Vorjahr: 275 Kund\*innen und 2125 Beratungseinheiten).

Wie bereits erwartet, haben sich im ersten Halbjahr 2022 im Vergleich zum Vorjahr weniger Kund\*innen an die Beratungsstelle gewandt. Im letzten Jahr war in der ersten Jahreshälfte die flächendeckende Corona-Impfung ein großes Anliegen, weshalb die meisten unserer Kund\*innen im letzten Jahr Beratungen in Anspruch genommen haben.

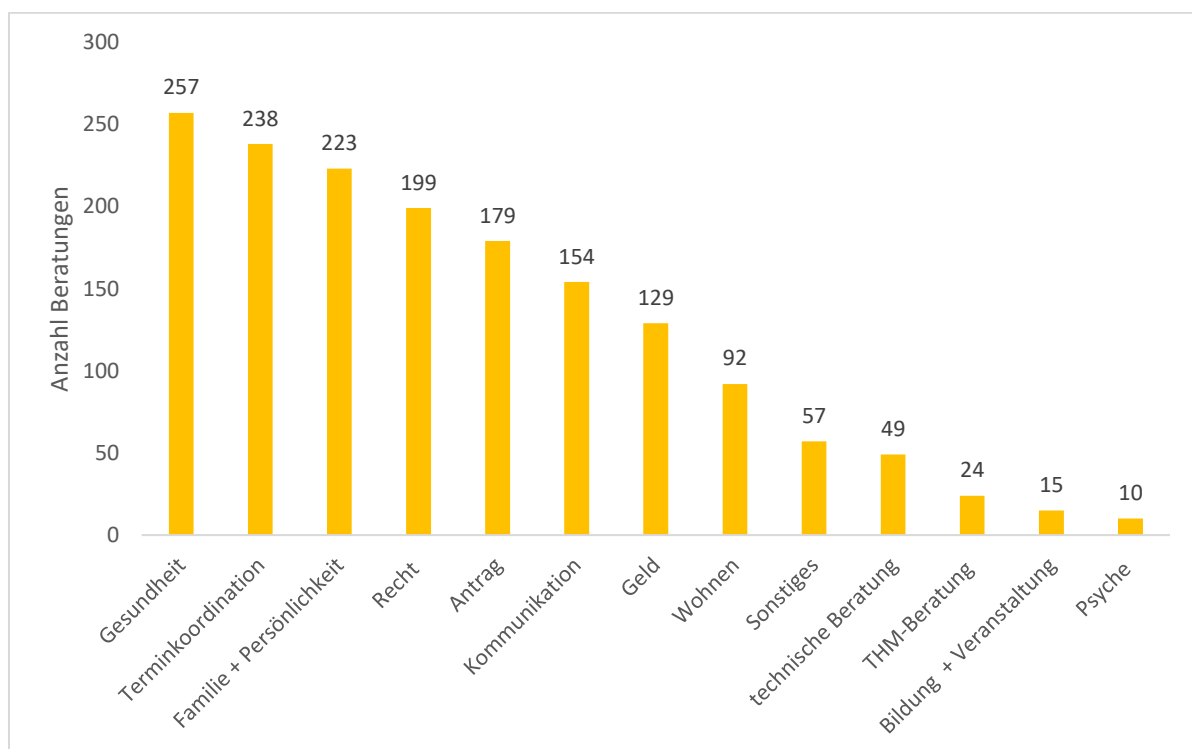


Abbildung 4: Beratungen in verschiedenen Lebensbereichen

Einen großen Teil stellen die Beratungen der Kategorie „Antrag“ dar. Diese Entwicklung ist mit großer Wahrscheinlichkeit auch auf den bestehenden Ukraine-Krieg zurückzuführen. Wie bereits erwähnt wurden mit den ukrainischen Neukund\*innen diverse Anträge zur Aufnahme in die österreichische

Soziallandschaft gestellt. Darin enthalten sind u.a. die Beantragung eines Behindertenpass und die Beantragung des Feststellungsbescheids (Zugehörigkeit zum Kreis der begünstigt Behinderten).

Ein weiterer Anstieg an Beratungen lässt sich in der Kategorie „Terminkoordination“ vermerken. Im Laufe des ersten Halbjahres ergaben sich auch für die ukrainischen Gehörlosen viele weitere Termine. Die Sozialarbeiter\*innen und die Dolmetschzentrale unterstützten dabei bei der Terminkoordination. Darin enthalten sind u.a. diverse Arzt und Kliniktermine, sowie Termine (in Vorbereitung für die Antragstellungen) für Passfoto, Audiogramm, Kontoeröffnung, TBC-Röntgen, sowie Termine in Schule und Kindergarten oder beim Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl usw.

## 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 **303 Anfragen** an die Dolmetschzentrale gestellt, wobei für 216 Termine ein/e (bei Bedarf mehrere) Dolmetscher\*innen gefunden und vermittelt werden konnte(n). 87 Termine kamen nicht zustande. Die Gründe dafür werden noch erläutert (siehe Seite 12).

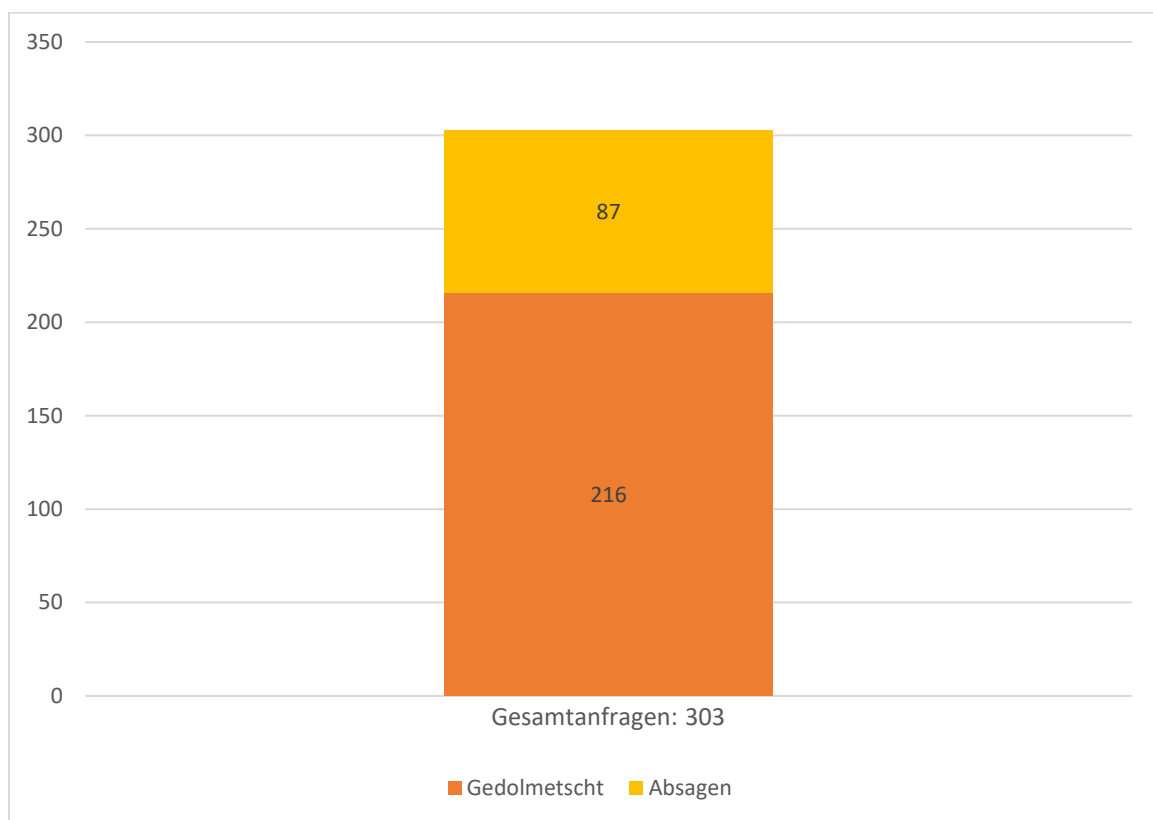


Abbildung 5: Dolmetschanfragen (Gebärdensprache)

Dies entspricht einem **Verhältnis von 71% gedolmetschten zu 29% abgesagten Anfragen.**

In 48 Fällen konnte kein/e Dolmetscher\*in gefunden werden. In 37 Fällen wurde der Termin aus anderen Gründen abgesagt. In 2 Fällen wurde der Termin aufgrund von Corona abgesagt.

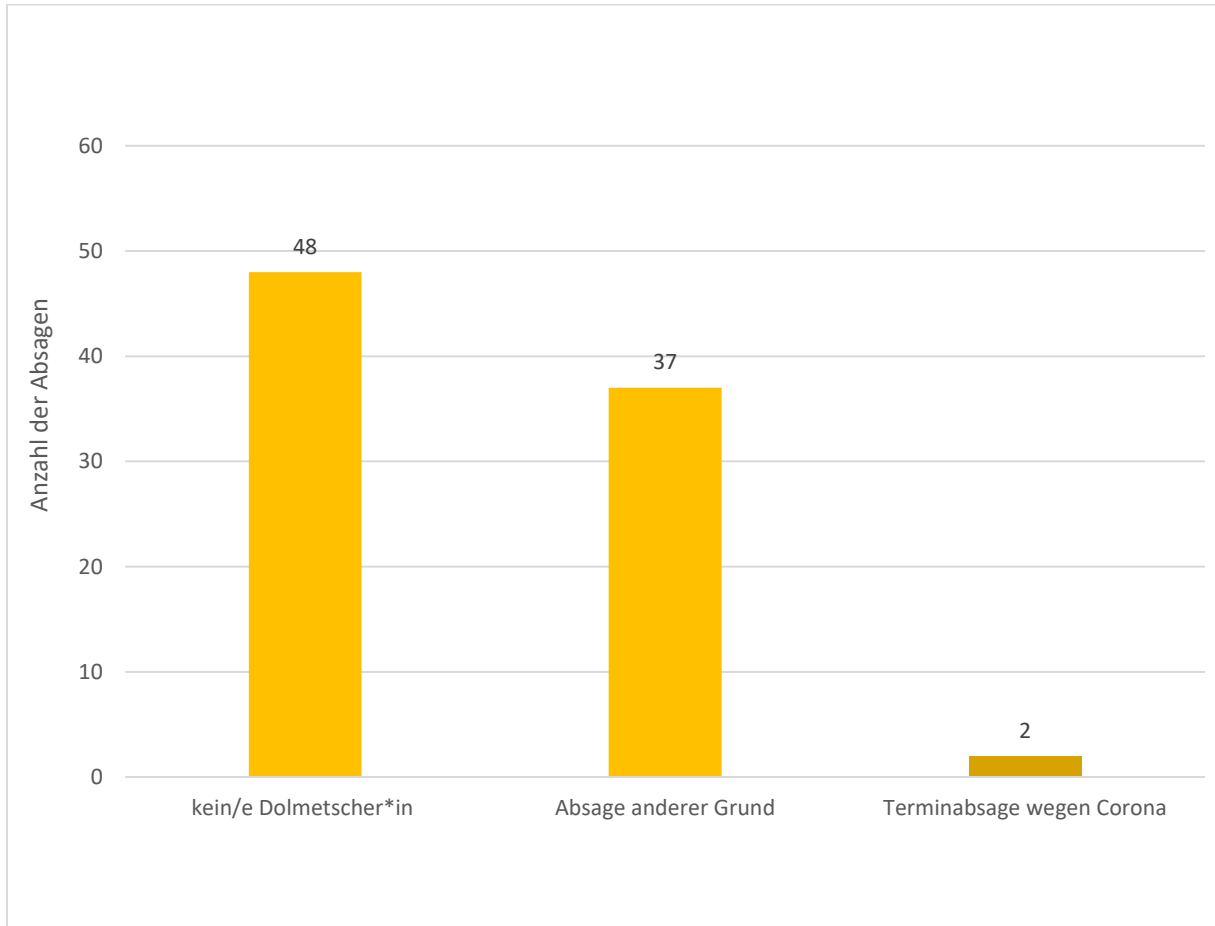


Abbildung 6: Grund der Absage (Gebärdensprache)

## 4.2 Land Tirol Dolmetschstunden

Im ersten Halbjahr 2022 wurden insgesamt **582 Stunden** über das Land Tirol abgerechnet. Bezüglich der Finanzierung der Dolmetschstunden durch das Land Tirol können bis einschließlich 30. Juni 2022 folgende Bereiche unterschieden werden:

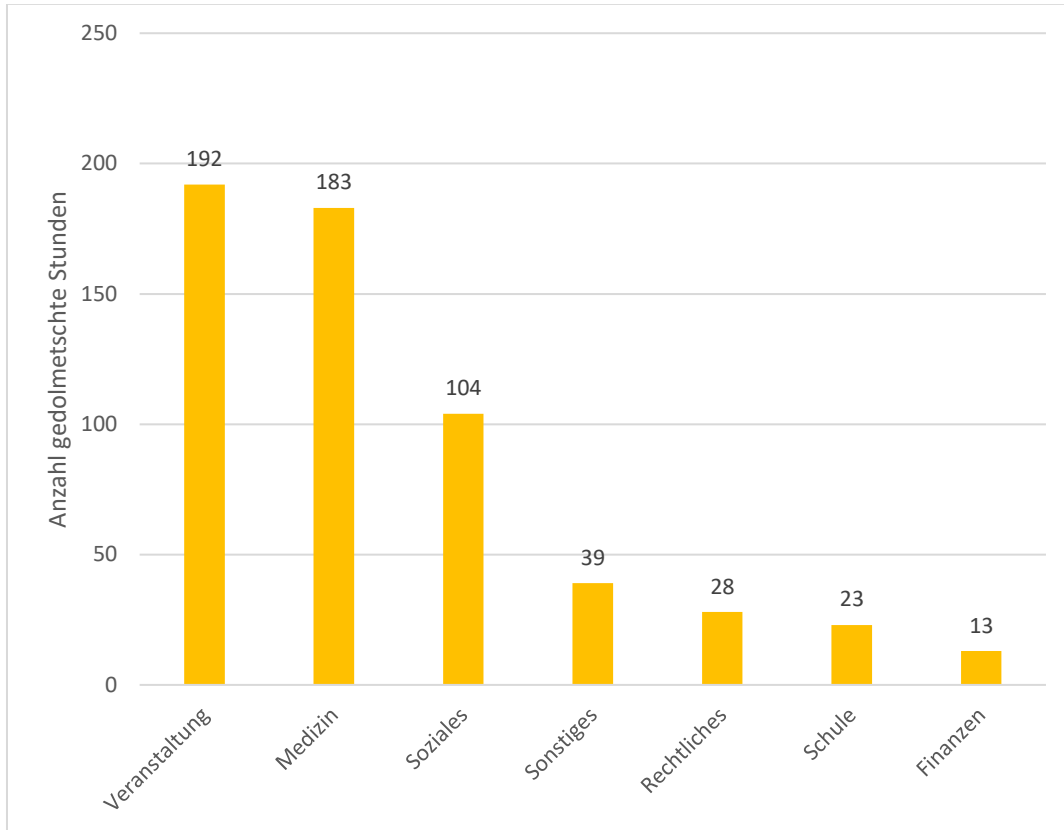


Abbildung 7: Verteilung der Stunden auf die Bereiche (Gebärdensprache)

## 5. Vermittlungszentrale für Schriftdolmetschen

Die 2019 gegründete Vermittlungszentrale hat sich als fester Bestandteil des Projekts etabliert.

Durch die Öffentlichkeitsarbeit in den letzten Jahren sind es nicht mehr nur wir, die aktiv auf Menschen zugehen und informieren. Auch Interessierte und hörbeeinträchtigte Kunden suchen vermehrt Kontakt zu uns, um sich über das Schriftdolmetschen zu informieren und diese Dienstleistung in Anspruch zu nehmen.

Auffallend ist, dass sich in letzter Zeit auch einige Veranstalter an die Vermittlungszentrale wenden, die ihre Veranstaltung für Gehörlose und Schwerhörige barrierefrei anbieten möchten.

### 5.1 Schriftdolmetscher\*innen-Suche

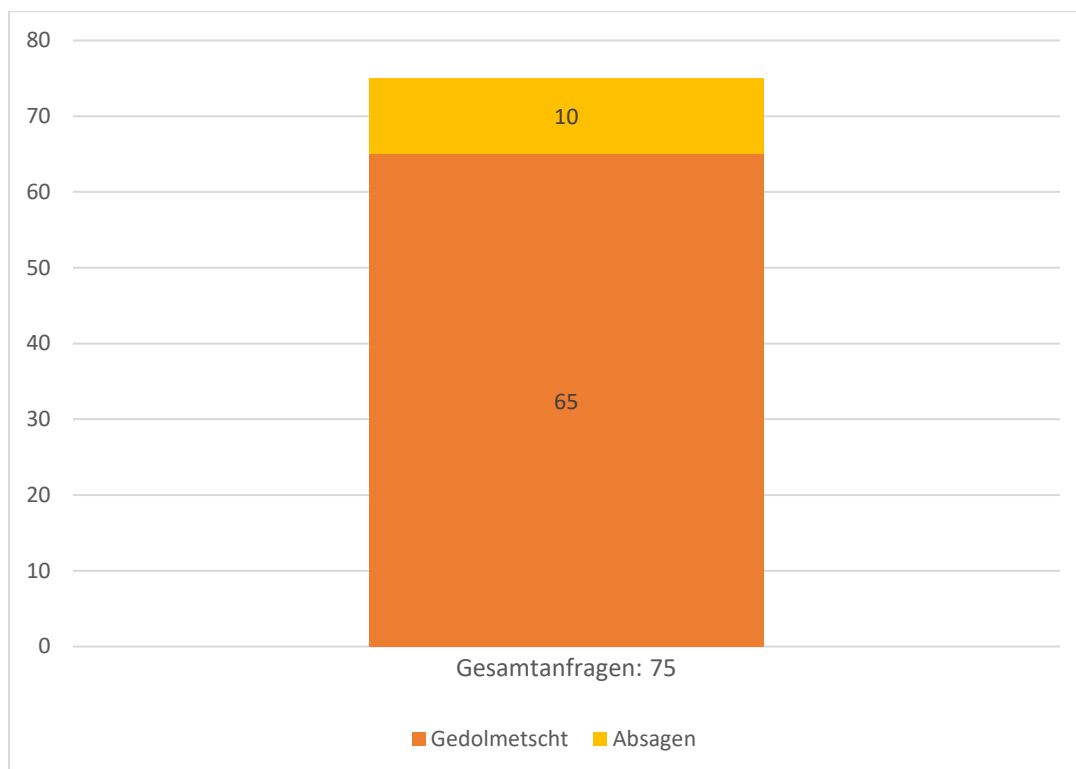


Abbildung 8: Dolmetschanfragen (Schrift)

Im ersten Halbjahr 2022 wurden 75 Anfragen an die Vermittlungszentrale gestellt. **87% aller Anfragen wurden gedolmetscht. 13% der Anfragen wurden abgesagt:**

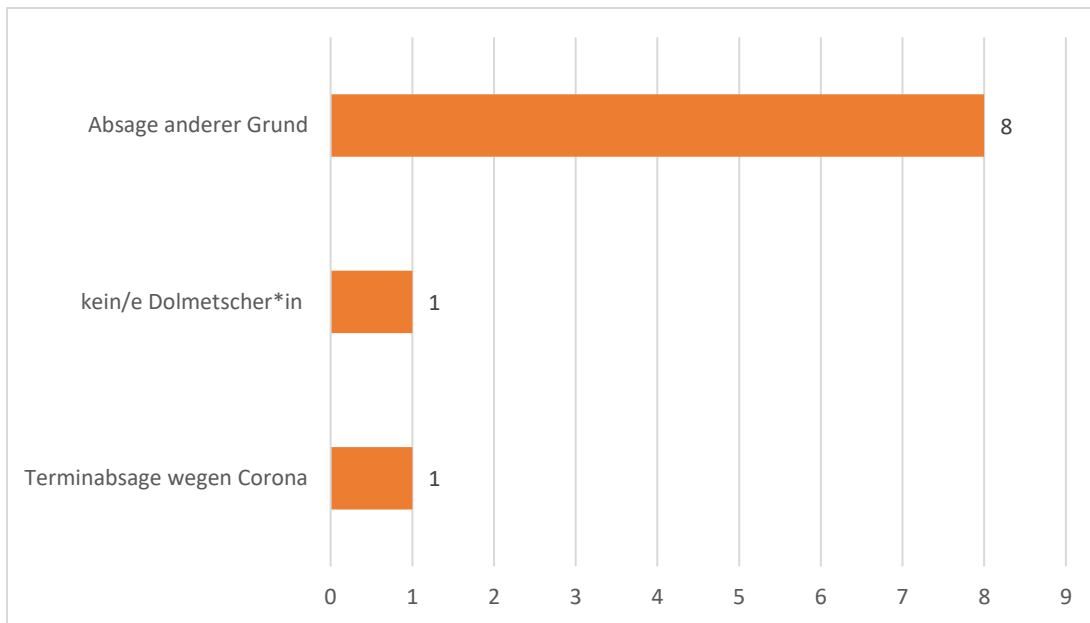


Abbildung 9: Grund der Absage (Schrift)



## 5.2 Land Tirol Dolmetschstunden

Im ersten Halbjahr 2022 wurden insgesamt **49 Stunden** über das Land Tirol abgerechnet. Bezüglich der Finanzierung der Dolmetschstunden durch das Land Tirol können bis einschließlich 30. Juni 2022 folgende Bereiche unterschieden werden:

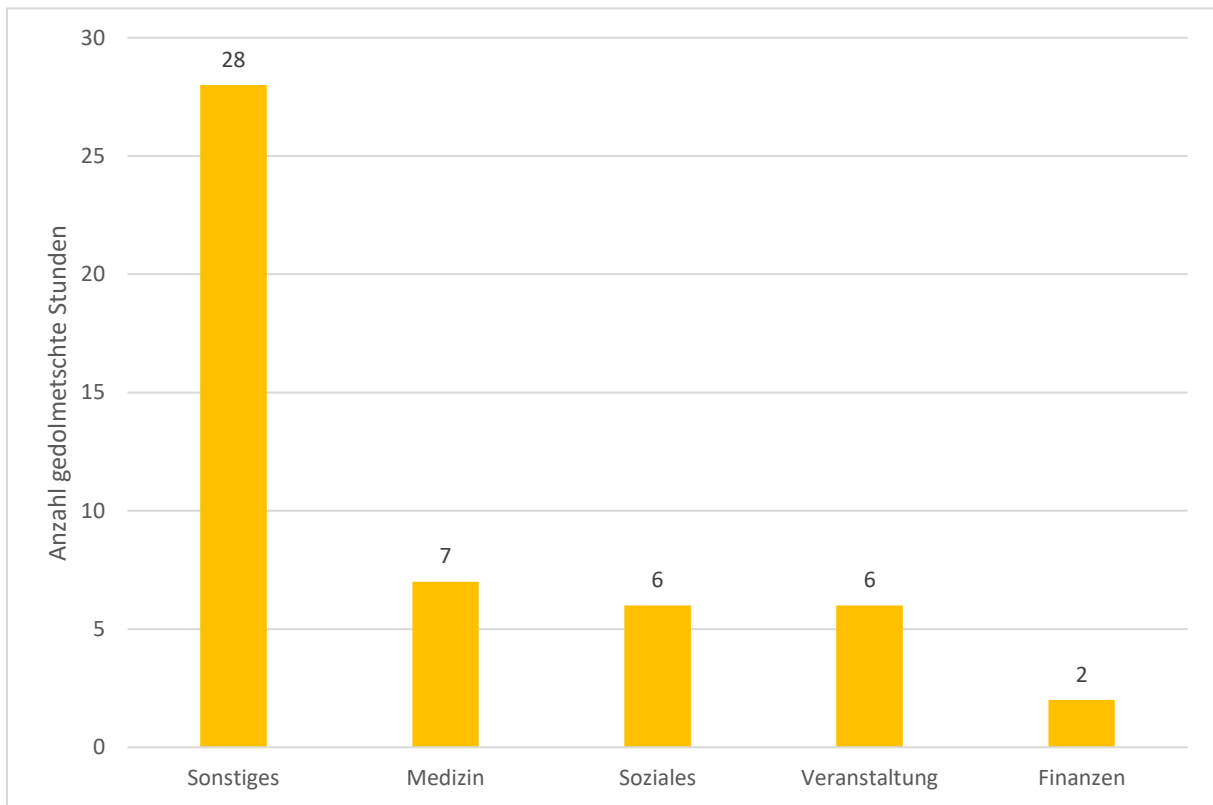


Abbildung 10: Verteilung der Stunden auf die Bereiche (Schrift)

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Geschlechterverteilung Jobcoaching-Kund*innen .....	6
Abbildung 2: verfolgte Coachingziele .....	7
Abbildung 3: vorgelagerte Wirkungsziele .....	8
Abbildung 4: Beratungen in verschiedenen Lebensbereichen.....	9
Abbildung 5: Dolmetschanfragen (Gebärdensprache).....	11
Abbildung 6: Grund der Absage (Gebärdensprache) .....	12
Abbildung 7: Verteilung der Stunden auf die Bereiche (Gebärdensprache).....	13
Abbildung 8: Dolmetschanfragen (Schrift) .....	14
Abbildung 9: Grund der Absage (Schrift).....	15
Abbildung 10: Verteilung der Stunden auf die Bereiche (Schrift) .....	16