



# 2020

## Jahresbericht

Beratungsstelle für Gehörlose  
Dolmetschzentrale für Gebärdensprache  
Vermittlungszentrale Schriftdolmetschen

 Sozialministeriumservice



## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitende Bemerkung</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Besondere Herausforderungen</b>	<b>5</b>
2.1	Corona . . . . .	5
2.2	Besondere Herausforderungen für die Mitarbeiter*innen . . . . .	6
2.3	Beratung älterer Kund*innen . . . . .	7
2.4	Praktikum im Rahmen des BA-Studiengangs „Gebärdensprachdolmetschen“ der fh gesundheit . . . . .	8
<b>3</b>	<b>Beratungsstelle</b>	<b>9</b>
3.1	Jobcoaching . . . . .	9
3.1.1	Geschlechterverteilung . . . . .	9
3.1.2	Zusätzliche Behinderung . . . . .	11
3.1.3	Art der Zuweisung . . . . .	12
3.1.4	Coachingziele . . . . .	13
3.1.5	Zielerreichung . . . . .	14
3.2	Arbeitsplatzbezogene Beratung . . . . .	15
3.3	Sozialberatung . . . . .	17
<b>4</b>	<b>Dolmetschzentrale für Gebärdensprache</b>	<b>22</b>
4.1	Dolmetschanfragen . . . . .	22
4.2	Kostenträger . . . . .	24
4.3	Kund*innen . . . . .	25
4.4	Gedolmetschte Stunden . . . . .	26
4.5	Aufteilung der Dolmetschbereiche - Land Tirol . . . . .	27
<b>5</b>	<b>Vermittlungszentrale für Schriftdolmetschen</b>	<b>30</b>
5.1	Dolmetschanfragen . . . . .	30
5.2	Gedolmetschte Stunden . . . . .	32
5.3	Aufteilung der Dolmetschbereiche - Land Tirol . . . . .	32
<b>6</b>	<b>Öffentlichkeitsarbeit</b>	<b>34</b>
6.1	Newsletter . . . . .	34
6.2	Facebook . . . . .	34
6.3	Whatsapp . . . . .	34
6.4	Veranstaltungen und Präsentationen . . . . .	35
<b>7</b>	<b>Ausblick</b>	<b>36</b>
	<b>Abbildungsverzeichnis</b>	<b>37</b>

## 1 Einleitende Bemerkung

Der vorliegende Jahresbericht 2020 soll einen Einblick in die Tätigkeitsbereiche der Beratungsstelle für Gehörlose, Dolmetschzentrale für Gebärdensprache und Vermittlungszentrale für Schriftdolmetschen ermöglichen.

Die Beratungsstelle für Gehörlose richtet sich in erster Linie als Dienstleistung an gehörlose Personen. Dennoch ist es wichtig zu erwähnen, dass schwerhörige Personen und Angehörige von gehörlosen und schwerhörigen Personen sich mit Fragen in diesem spezifischen Bereich an die Beratungsstelle wenden können. Dieses Angebot wird von unseren Kund\*innen gerne angenommen, zum Beispiel, wenn es um Beratung im Zuge des Hörgerätekaufs geht.

Das Team des Projekts setzt sich aus folgenden Personen zusammen: Projektleiterin Frau Claudia Bair, vier Sozialarbeiter\*innen und Jobcoaches, Verwaltungsmitarbeiterin und Koordinatorin der Dolmetschzentrale für Gebärdensprache (koordiniert Termine für insgesamt 14 Tiroler Gebärdensprachdolmetscher\*innen) und die Koordinatorin der Vermittlungszentrale für Schriftdolmetschen (koordiniert Termine für insgesamt 8 Schriftdolmetscher\*innen). Die Tätigkeitsfelder sind im Vergleich zum Vorjahr 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 Dolmetsch-Leistungen und
- Öffentlichkeitsarbeit.

Das Projekt ist die einzige Beratungseinrichtung tirolweit, in der alle Mitarbeiter\*innen gebärdensprachkompetent sind. Innerhalb der Gehörlosenkultur ist die Beratungsstelle fest verankert. Sie wird in der Gehörlosenkultur als Anlaufstelle in jeder Lebenslage wahrgenommen.

Um die Dienstleistungen des Projekts in Anspruch nehmen zu können gibt es für unsere Kund\*innen zwei Voraussetzungen, die erfüllt sein müssen: Einerseits muss eine feststellbare Hörbehinderung bestehen (im Ausmaß von mind. 30% gemessen am Grad der Behinderung) und die Kund\*innen benötigen einen Wohnsitz oder Arbeitsplatz in Tirol.

Dieser Jahresbericht wurde unter Berücksichtigung der Auswertungen des Planungs- und Berichtformulars (zur Verfügung gestellt durch das Sozialministeriumservice) erstellt. Um alle Beratungsbereiche umfassend darstellen zu können, wurde er um den Bereich Sozialberatungsleistungen erweitert. Kostenträger des Projekts sind das Land Tirol, das Sozialministeriumservice und die Stadt Innsbruck.

## 2 Besondere Herausforderungen

Allem voran möchten wir einen kleinen Überblick darüber geben, mit welchen Themen sich die Mitarbeiter\*innen, abseits der o.g. Hauptarbeitsfelder, im Jahr 2020 zusätzlich befasst haben. Dazu gehört die Umstellung des gesamten Betriebs auf Telearbeit durch Corona, die besonderen Herausforderungen innerhalb der Beratungen, die Schwierigkeit der Kontaktpflege mit älteren Gehörlosen und das Praktikum der Studierenden des neuen Studiengangs an der fhg.

### 2.1 Corona

Wie alle anderen Einrichtungen in Tirol und Österreich mussten sich auch die Beratungsstelle für Gehörlose, die Dolmetschzentrale für Gebärdensprache und die Vermittlungszentrale für Schriftdolmetschen einer besonderen Herausforderung im Jahr 2020 stellen: Durch die weltweite Corona-Pandemie mussten alle Mitarbeiter\*innen auf Telearbeit umstellen. In den drei Lockdown-Phasen wurden die Büroräumlichkeiten geschlossen und die Mitarbeiter\*innen arbeiteten von zu Hause aus weiter.

Die Umstellung auf Telearbeit funktionierte bereits im ersten Lockdown gut, da unsere Kunden und Kundinnen sehr gut mit digitalen Kommunikationsmitteln vertraut sind und deren Umgang gut beherrschen. Viele unserer Kund\*innen genießen auch die einfache Handhabung und vor allem unkompliziert und schnell mit dem/der jeweiligen Sozialarbeiter\*in, der Dolmetschzentrale und der Vermittlungszentrale in Kontakt treten zu können. Das zeigt sich auch daran, dass die Form des digitalen Kontakts auch während der Lockerungsphase im Sommer, in der auch wieder persönliche Beratungen möglich waren, weiterhin großen Anklang bei unseren Kund\*innen gefunden hat. Natürlich stellt die persönliche Beratung für viele Angelegenheiten weiterhin die bestmögliche Option dar, nicht nur weil die räumliche Wahrnehmung einen essenziellen Aspekt des Sprachverständnisses darstellt. Dennoch ist es uns und unseren Kund\*innen mittlerweile durchaus gut möglich auf digitalem Weg Gebärdensprach- und Schriftdolmetscher\*innen zu organisieren, Sozialberatungen und Antragstellungen abzuwickeln und sogar Jobcoaching-Termine über digitale Plattformen abzuhalten. Dass diese die Termine mit physischer Anwesenheit im jeweiligen Betrieb nicht ersetzen können, ist offensichtlich. Dennoch kann so die Zeit, bis persönliche Termine wieder erlaubt sind, überbrückt werden. Wichtige Informationen können an die gehörlosen Arbeitnehmer\*innen weitergegeben und dringende Fragen beantwortet werden.

## 2.2 Besondere Herausforderungen für die Mitarbeiter\*innen

Die Kund\*innen des Projekts setzen sich aus vielen verschiedenen Personen mit unterschiedlichen Eigenschaften zu einer insgesamt sehr heterogenen Gruppe zusammen. Diese unterschiedlichen Personen haben unterschiedliche Bedürfnisse. Um möglichst flexibel und individuell auf die Bedürfnisse unserer Kund\*innen eingehen zu können, haben wir uns damit beschäftigt, herauszufinden, mit welchen besonderen Herausforderungen durch die jeweiligen Kund\*innen-Gruppen die Sozialarbeiter\*innen, die Dolmetschzentrale für Gebärdensprache und die Vermittlungszentrale für Schriftdolmetschen, konfrontiert werden. Es hat sich herauskristallisiert, dass es einige Kund\*innen mit zusätzlichen Merkmalen gibt, für die sich jeweilige andere Zugänge besser eignen.

In der Beratung von Kund\*innen mit folgenden Merkmalen bedarf es teilweise einen zeitlich erhöhten Aufwand, um den Bedarf zu decken:

- taubblinde oder hörsehbeeinträchtigte Personen,
- schwerhörige Personen,
- Personen mit einer zusätzlichen kognitiven Beeinträchtigung (Deaf+, HardOfHearing+),
- Personen mit einer anderen Gebärdensprache (z.B. Deutsche Gebärdensprache),
- Personen ohne Sprache,
- Kinder und Jugendliche und
- Senior\*innen.

Kund\*innen, die eine andere Gebärdensprache verwenden, fallen deshalb ebenfalls in die Kategorie, da es auch innerhalb der Gebärdensprachen gravierende Unterschiede gibt. Nicht nur verwenden unterschiedliche Länder ein eigenes Vokabular, es unterscheiden sich auch die grammatikalischen Strukturen der einzelnen Gebärdensprachen. Innerhalb der Beratungen müssen die ÖGS-kompetenten Mitarbeiter\*innen dann Wege finden (gebärdensprachenübergreifend Kommunikation zu ermöglichen).

Um die Diversität unserer Kund\*innen respektvoll zu begegnen, braucht es von Seiten der Mitarbeiter\*innen ein hohes Maß an Flexibilität und Know-How für den Umgang in der jeweiligen Kommunikation. Die Vorbereitung der Gespräche ist somit oft zeitlich intensiver. Auch in der Arbeit der Dolmetschzentrale besteht ein erhöhter Aufwand. Bei Dolmetschterminen für Deaf+-Kund\*innen benötigt es oft den Einsatz von tauben Dolmetscher\*innen.

Für die meisten tauben Dolmetscher\*innen ist die Gebärdensprache die Muttersprache und Alltagssprache. Es ist ihnen möglich, Sprache sehr gezielt und nuanciert einzusetzen. Oft werden sie für Settings gebucht, um von einer Gebärdensprache in eine andere Gebärdensprache zu dolmetschen. Auch bei Terminen mit Deaf+-Kund\*innen ist ihr Einsatz gefragt. In einigen Fällen sind Deaf+-Kund\*innen nicht in gleichem Maß ÖGS-kompetent wie andere Gehörlose. Die tauben Dolmetscher\*innen ermöglichen es, den Deaf+-Kund\*innen die übermittelten Informationen in einfacherer Gebärdensprache anzubieten. Da es in Tirol derzeit nur eine taube Dolmetscherin gibt, kann es zu verlängerten Bearbeitungszeiten der verschiedenen Aufträge und zu Schwierigkeiten bei der Terminkoordination kommen.

Auch die Vermittlungszentrale für Schriftdolmetschen stellte sich im Jahr 2020 großen Herausforderungen. Der Aufbau der Vermittlungszentrale und der Fokus auf Öffentlichkeitsarbeit erfuhren durch die massiven Einschränkungen des öffentlichen Lebens, des Verbots von Veranstaltungen jeglicher Art einen gravierenden Einschnitt. Viele, lange geplante Treffen und Termine mussten auf unbestimmte Zeit verschoben werden. Trotz all dem arbeiteten die Schriftdolmetscher\*innen gleich wie die Gebärdensprachdolmetscher\*innen weiter und schafften es auf digitale Möglichkeiten auszuweichen und sich ein neues Feld zu erarbeiten.

## 2.3 Beratung älterer Kund\*innen

Vor allem ältere Gehörlose sind es, die vermehrt unter den gegebenen Umständen leiden. Für Gehörlose, welchen es nicht mehr möglich ist die Beratungsstelle aufzusuchen und welche keine Möglichkeit haben mit Hilfe von Videotelefonie Kontakt zum/zur jeweiligen Sozialarbeiter\*in herzustellen, ist der Wunsch nach einem aufsuchenden Dienst, der vielen Gehörlosen und Angehörigen große Erleichterung bringen würde, stark. Viele der älteren Gehörlosen leben alleine außerhalb der größeren Städte und Dörfer. Der Bedarf in Muttersprache kommunizieren zu können kann in diesem Fall kaum gedeckt werden. Es gibt kaum mobile Dienste mit gebärdensprachkompetenten Mitarbeiter\*innen, welche die Betreuung dieser Gruppe übernehmen können. Oft stellt sich bei älteren Gehörlosen große Einsamkeit ein. Diese Belastung wird auch immer wieder an die Sozialarbeiter\*innen herangetragen.

## **2.4 Praktikum im Rahmen des BA-Studiengangs „Gebärdensprachdolmetschen“ der fh gesundheit**

Zum Wintersemester 2020/2021 startete der neue Bachelorstudiengang „Gebärdensprachdolmetschen“ an der fh gesundheit in Innsbruck. Im Rahmen des Service Learning Praktikums war es geplant, den Studierenden einen kleinen Einblick in die Arbeit der Dolmetschzentrale für Gebärdensprache, der Vermittlungszentrale für Schriftdolmetschen und der Beratungsstelle für Gehörlose zu gewähren.

Aufgrund des zu dieser Zeit bestehenden zweiten Lockdowns, konnte das Praktikum nicht wie vorab geplant umgesetzt werden. Die Praktikant\*innen konnten trotzdem via Online-Aufträgen ihre Praktikumsstunden sammeln. Das geplante Kennenlernen der verschiedenen Aufgabenbereiche der Beratungsstelle für Gehörlose wird einstweilen zeitlich verschoben. Wir freuen uns sehr, den Studierenden besonders eine wichtige Anlaufstelle (die Dolmetschzentrale für Gebärdensprache) für ihre zukünftige Berufstätigkeit vorzustellen und sie mit dieser Dienstleistung vertraut zu machen.



## 3 Beratungsstelle

Die Erfassung der Daten in diesem Kapitel wird maßgeblich durch die gemischte Finanzierung durch das Sozialministeriumservice Tirol und das Land Tirol gesteuert. Zu erwähnen ist, dass unterschieden wird in der Erhebung der Kund\*innenzahlen im Bereich der arbeitsspezifischen Beratung und der Sozialberatungsleistung. Obwohl laut Fördervereinbarung mit dem Sozialministeriumservice die Bereiche der Unterstützung für Antragstellungen und Gehörlosendienste ein Beratungsbereich ist, der ebenfalls vom Sozialministeriumservice gefördert wird, wird er inhaltlich-statistisch zu den Sozialberatungsleistungen gezählt.

Inhaltlich werden hier die Bereiche Jobcoaching, die direkt auf den Arbeitsplatz bezogene Beratung sowie die Sozialberatung vorgestellt.

### 3.1 Jobcoaching

Das Angebot Jobcoaching richtet sich gleichermaßen an Arbeitnehmer\*innen und Arbeitgeber\*innen und kann von beiden Seiten angefordert werden. Alle Jobcoaches verfügen sowohl über ein hohes Maß an Gebärdensprachkompetenz als auch ein fundiertes Wissen über kulturspezifische Besonderheiten der Gehörlosencommunity und sind ebenfalls mit arbeitsrelevanten Belangen bestens vertraut. Dadurch können sie als Vermittler\*innen und als Bindeglied fungieren und Missverständnisse bereits frühzeitig erkennen und zu einer Lösung beitragen, bevor es zu einer Krise kommt. Gerade der präventive Aspekt der Arbeit wird von Arbeitnehmer\*innen und Arbeitgeber\*innen sehr geschätzt. Alle Beteiligten sind sich bewusst, dass durch regelmäßigen Kontakt ein entspanntes Arbeitsverhältnis leichter zu erhalten ist.

Die Jobcoaches sehen sich in der Rolle, gemeinsam mit den Kund\*innen eine Unterstützung und Vermittlung zu ermöglichen. Sie arbeiten nicht *für* sie, sondern *mit ihnen zusammen*. Diese Leistung wird zum einen direkt in den Betrieben vor Ort erbracht, aber auch außerhalb. Nicht alle Situation sind vor Ort lösbar. Oft macht ein neutraler Ort einen benötigten Perspektivenwechsel möglich.

#### 3.1.1 Geschlechterverteilung

Im Jahr 2020 nahmen 28 Kund\*innen das Angebot Jobcoaching in Anspruch. Davon 13 Männer und 15 Frauen. Trotz der allgemein angespannten Lage am Arbeitsmarkt im Jahr 2020 ist die Zahl der Jobcoaching-Kund\*innen, für die wir unterstützend tätig waren, erstaunlich hoch. Das lässt den Rückschluss zu, dass unsere Kund\*innen kaum mit Arbeitsplatzverlusten konfrontiert wurden.

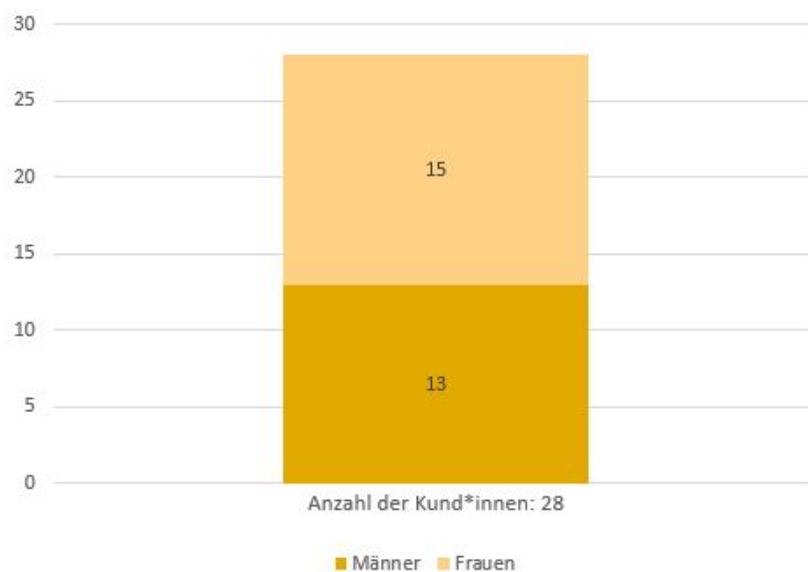


Abbildung 1: Geschlechterverteilung Jobcoaching-Kund\*innen

Da die Leistung des Jobcoachings mehrmals im Jahr bezogen werden kann, spiegelt sich der Arbeitsaufwand in den Fallzahlen besser wieder. Denn auch wenn es sich um ein und dieselbe statistisch erfasste Person handelt, so können sich die Rahmenbedingungen grundlegend geändert haben: Zum Beispiel neue Mitarbeiter\*innen, eine neue Firma, eine neue Abteilung, etc. Deshalb wird jeder neue Fall völlig neu bewertet.

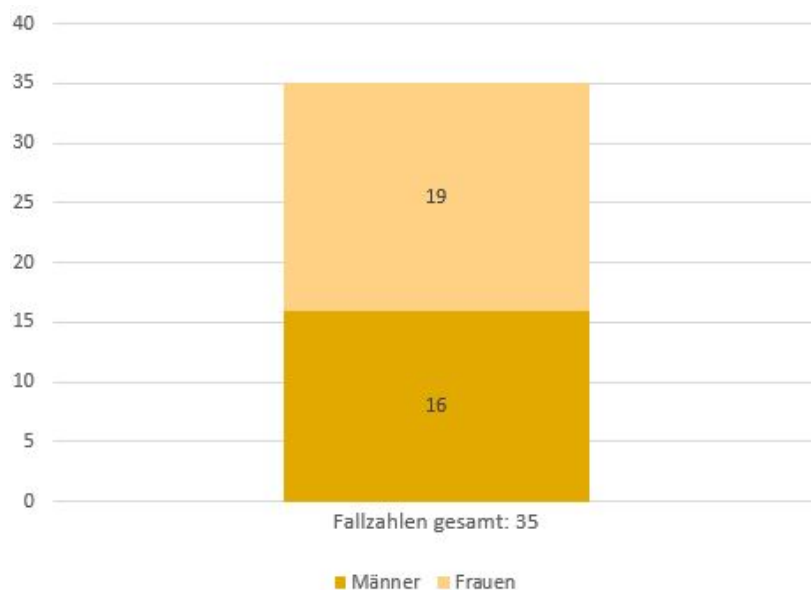


Abbildung 2: Gesamtzahl der Jobcoaching-Fälle

### 3.1.2 Zusätzliche Behinderung

Wenn Jobcoaching-Kund\*innen mehrfach beeinträchtigt sind und sich eine zusätzliche Einschränkung der sprachlichen und kognitiven Fähigkeiten der Person feststellen lässt, bestehen Bedingungen, die den Jobcoaching-Einsatz erschweren können. Die Informationsweitergabe ist meist mit einem erhöhten Zeitaufwand verknüpft. Im Jahr 2020 trifft dies in 6 Jobcoaching-Fällen zu.

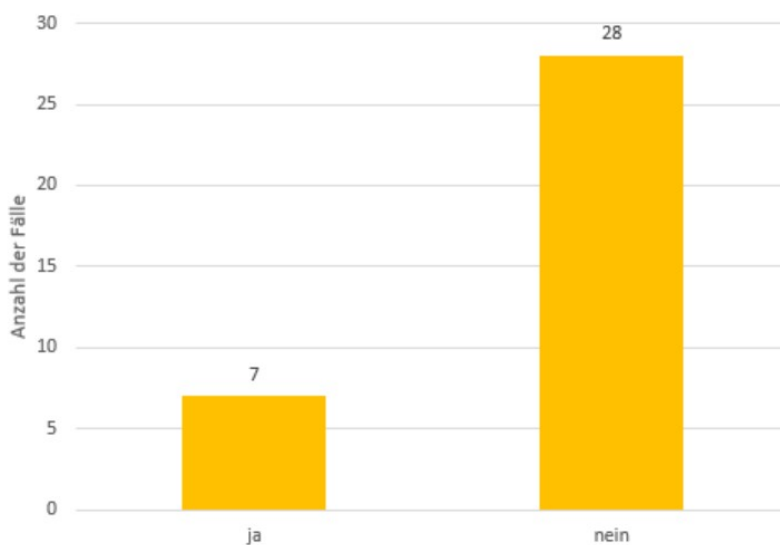


Abbildung 3: Besteht eine zusätzliche Behinderung?

### 3.1.3 Art der Zuweisung

Auf die Frage, wie die Kund\*innen zur Unterstützung durch den Jobcoach kommen, gibt es mehrere Antworten: In den meisten Fällen wendeten sich die Firmen (22-mal) sowie die Arbeitnehmer\*innen (8-mal) direkt an uns. Fünf Fälle wurden durch die Arbeitsassistenten zugewiesen.

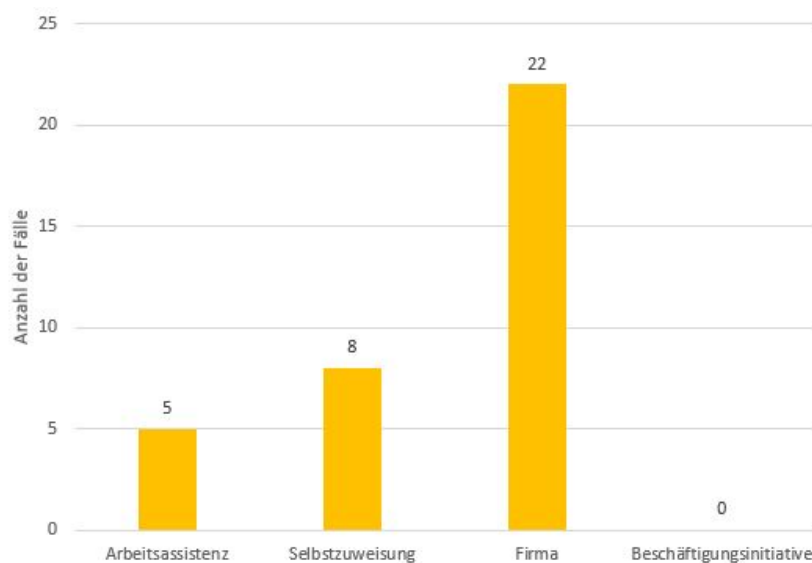


Abbildung 4: Durch wen erfolgt die Zuweisung?

### 3.1.4 Coachingziele

Für das Jobcoaching werden unterschiedliche Ziele formuliert. Unter „Erlangung des Arbeitsplatzes“ sind nicht nur jene Maßnahmen bis zu Unterzeichnung eines Dienstvertrages erfasst, sondern auch die Begleitung am neuen Arbeitsplatz und Unterstützung in der Einarbeitungsphase innerhalb der ersten sechs Monate.

Unter „Erhaltung des Arbeitsplatzes“ werden die Einsätze zusammengefasst, in denen es um die Prävention von Krisen und die unmittelbare Krisenintervention nach Ablauf des ersten halben Jahres geht.

Im Jahr 2020 wurden keine Praktika begleitet.

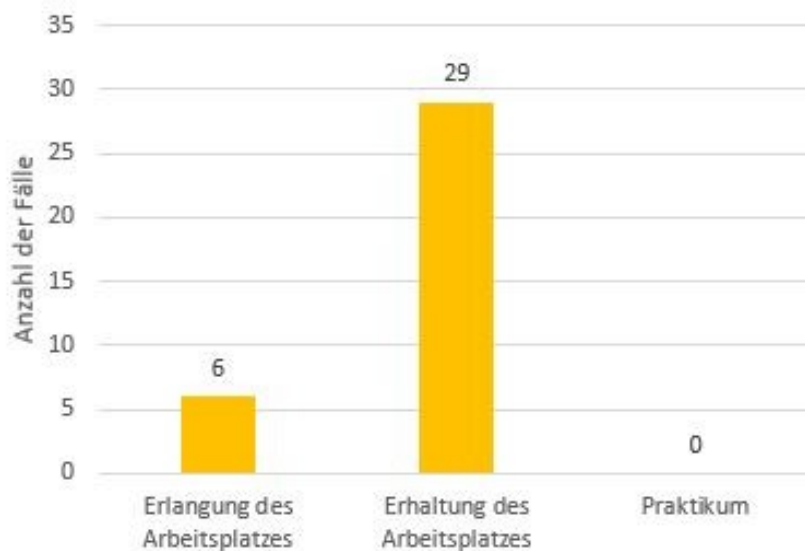


Abbildung 5: verfolgte Coachingziele

### 3.1.5 Zielerreichung

In 27 Fällen konnte das Ziel erreicht werden. In 3 Fällen konnte das Ziel nicht erreicht werden. Vier Jobcoaching-Fälle laufen weiter.

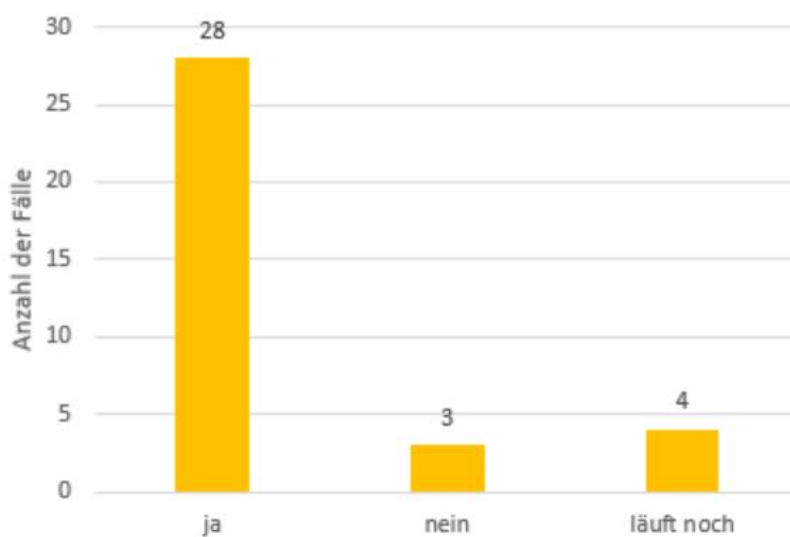


Abbildung 6: Zielerreichung

## 3.2 Arbeitsplatzbezogene Beratung

Die hier erfassten und ausgewerteten Daten beziehen sich zur Gänze auf Beratungen, die in Bezug zum Arbeitsplatz der gehörlosen Kund\*innen stehen. Die hier erfassten Kund\*innen wurden zusätzlich zu den Kund\*innen des Jobcoachings intensiv zu arbeitsplatzspezifischen Themen und Fragen beraten und unterstützt.

Für das Jahr 2020 lässt sich ein erhöhter Unterstützungsbedarf für den Bereich der arbeitsplatzbezogenen Beratung verzeichnen. Dies ist mit hoher Wahrscheinlichkeit darauf zurückzuführen, dass viele der Kund\*innen dem schnell eingeführten Kurzarbeitsmodell mit großer Unsicherheit und Unwissen entgegentreten mussten. In vielen Fällen galten wir als erste Anlaufstelle für Fragen und Informationen. Diese Informationen vorab für unsere Kund\*innen einzuholen, nach Relevanz zu filtern und Lösungen auf Fragen bereitzustellen, stellte besonders in der ersten Jahreshälfte eine besondere Herausforderung für die Sozialarbeiter\*innen dar.

Insgesamt nahmen 62 Kund\*innen die arbeitsplatzbezogene Beratung in Anspruch. Davon 32 Frauen und 30 Männer.

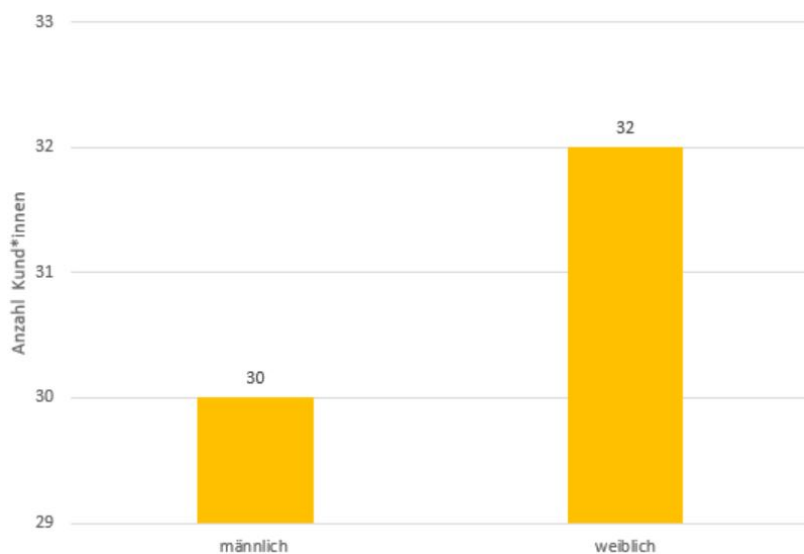


Abbildung 7: Geschlechterverteilung

Die meisten Kund\*innen befinden sich dabei in einem aufrechten Dienstverhältnis (49 Personen), eine Person ist in Ausbildung, 3 Personen sind beim AMS gemeldet und 3 Kund\*innen sind bereits in Pension und üben eine geringfügige Beschäftigung aus. Bei 6 Personen ist der Status nicht geklärt.

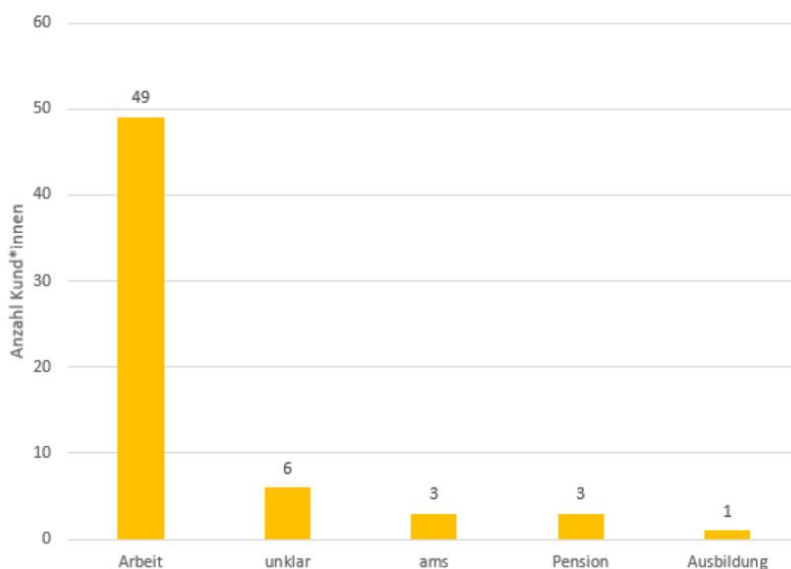


Abbildung 8: Beschäftigungsstatus

Die Altersverteilung zeigt, dass die arbeitsplatzbezogene Beratung häufig von Personen zwischen 26 und 59 Jahren in Anspruch genommen wird. Die Nachfrage bei jüngeren und älteren Arbeitnehmer\*innen ist dagegen gering.

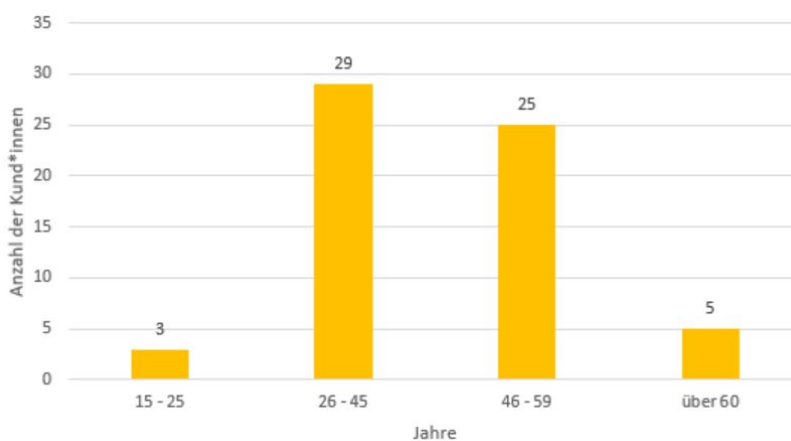


Abbildung 9: Altersverteilung



Wie bereits in den vergangenen Jahren wurde auch 2020 die Zuordnung der Beratungsleistung zu einem der drei Bereiche beibehalten:

- „Wissensstand erhöhen“,
- „Haltung ändern“ und
- „Handlungskompetenz erhöhen“.

Gerade die **Wissensvermittlung** ist ein großer Bestandteil der arbeitsspezifischen Beratungen, da am Arbeitsplatz akustisch weitergegebene Informationen nicht verarbeitet werden können. Auch direktes Nachfragen ist durch die Sprachbarriere in vielen Fällen nicht möglich. Glücklicherweise ist nur in wenigen Fällen **die Haltung der Kund\*innen zu ändern** ein notwendiges Ziel. Die durchwegs positive Gestimmtheit zum Thema Arbeit macht dies selten zum Anlass. Die **Handlungskompetenz** unserer Kund\*innen zu **erhöhen** ist hingegen - im Sinne des Empowerments - ein wichtiges Ziel und von großer Bedeutung für die beratende Arbeit.

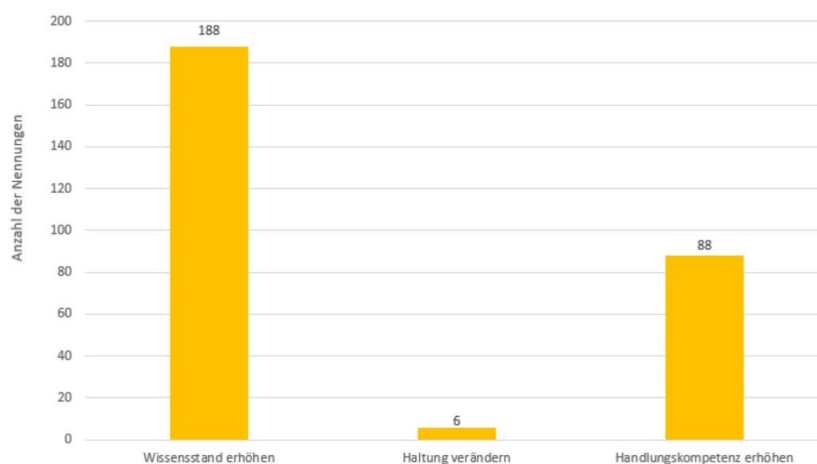


Abbildung 10: vorgelagerte Wirkungsziele

### 3.3 Sozialberatung

Den dritten Bereich, welcher ebenfalls Teil des Aufgabenbereichs der Beratungsstelle ist, bilden die Sozialberatungsleistungen. Diese werden getrennt von den arbeitsplatzbezogenen Beratungen betrachtet, obwohl sie sich teilweise an arbeitsverbundene Themen annähern bzw. auf diese auswirken können. Mit der Sozialberatung werden somit zusätzlich zum Thema Arbeit die Themenbereiche des alltäglichen

Lebens abgedeckt. In dieser Kategorie wurden 185 Kund\*innen beraten. Zwischen den Geschlechtern besteht eine relative Ausgewogenheit.

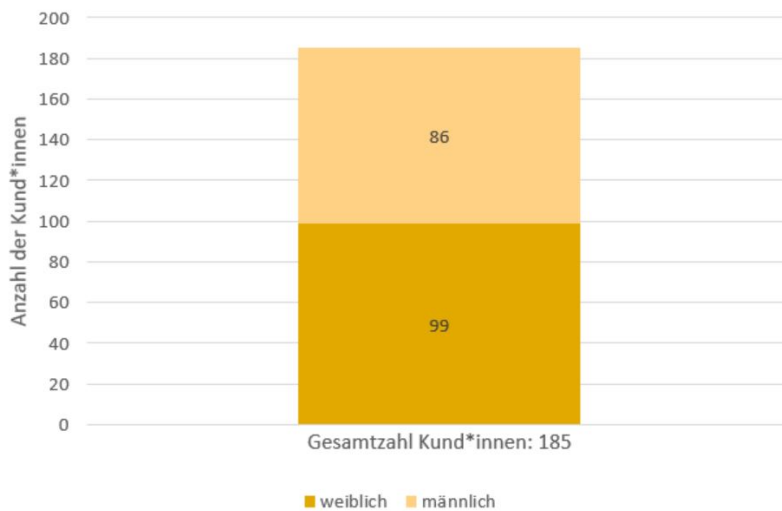


Abbildung 11: Geschlechterverteilung innerhalb der Sozialberatung

Bei fast allen Kund\*innen ist ein Grad der Behinderung von mindestens 50% festgestellt. Die Beratungsleistungen stehen allen Menschen mit einer nachgewiesenen Hörschädigung zu.

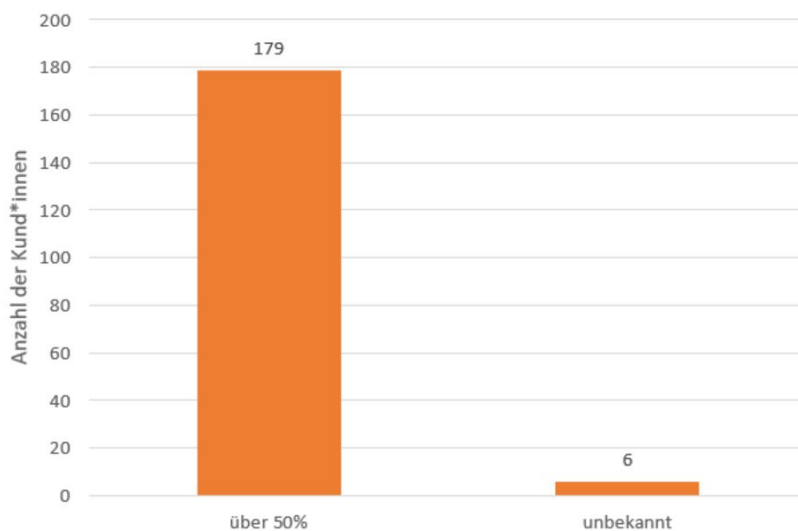


Abbildung 12: Grad der Behinderung

Im Jahr 2020 wurden insgesamt wurden **2853 Beratungseinheiten** durchgeführt. (Vergleich zum Vorjahr: 2155 Beratungseinheiten). Die nachstehende Abbildung 13 zeigt die Verteilung der Beratungseinheiten auf die unterschiedlichen Lebensbereiche.

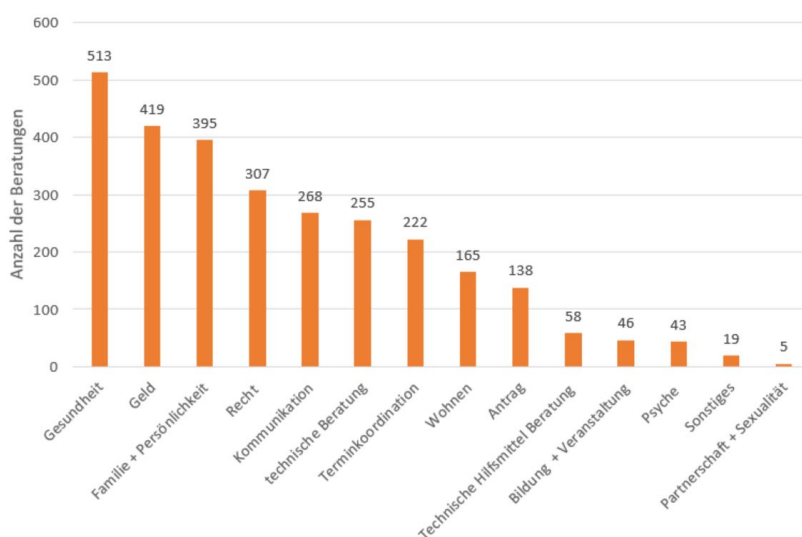


Abbildung 13: Beratungen in verschiedenen Lebensbereichen

Nachdem im letzten Jahr dem Bereich „Recht und Geld“ besondere Aufmerksamkeit gewidmet wurde, wurden die beiden Bereiche in diesem Jahr getrennt voneinander betrachtet. Es zeigt sich, dass es in vielen Fällen eher um finanziellen Beratungsbedarf geht. Oft sind unsere Kund\*innen einer hohen finanziellen Belastung ausgesetzt. Mangelnde Ausbildung(-smöglichkeiten), oft verknüpft mit einem geringen Einkommen, führen daher zu einem erhöhten Bedarf an finanzieller Unterstützung und finanzieller Beratung.

Die Betrachtung der rechtlichen Beratung ist jedoch in diesem Jahr ebenfalls nicht zu vernachlässigen. Viele Beratungen der Sparte „Recht“ bewegen sich um die rechtliche Situation rund um Corona.

Eine weitere Veränderung war die bewusste Trennung des Bereichs „Handy + Internet + THM“ in die „technische Beratung“ einerseits und die „technische Hilfsmittel Beratung“ andererseits. Erstere umfasst sämtliche Beratungseinheiten rund um Internet, Handy und technische Probleme.

Letzteres umfasst die Beratungseinheiten rund um Hörgeräte, Klingelanlagen und diverse andere technische Hilfsmittel, die hörgeschädigten Personen Barrierefreiheit ermöglichen. Die hohe Anzahl technischer Beratungen zeigt, dass gerade in diesem Jahr, in dem viele Umstellungen von analog auf digital innerhalb von wenigen Tagen oder Wochen abgeschlossen werden mussten, ein Bereich ist, bei dem Gehörlose viel Unterstützung brauchen und die Versiertheit der Sozialarbeiter\*innen, vor allem darin diese Beratungen über digitale Wege abzuwickeln, stets gefragt ist.

Wie stark sich die Arbeit aller Teammitglieder der Beratungsstelle auf den digitalen Weg verlagert hat, lässt sich erkennen, wenn man die, bisher nur in der Sozialberatung dokumentierte, Beratungsform betrachtet:

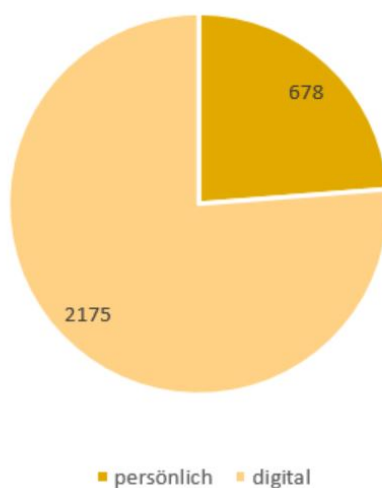


Abbildung 14: Beratungsform Sozialberatung im Jahr 2020

Der Großteil der diesjährigen Sozialberatungen wurde komplett, vom Auftrag der Kund\*innen bis zum Abschluss, in digitaler Form abgewickelt. Einerseits birgt darin ein großes Potenzial, andererseits werden damit auch wichtige Aspekte der Sozialarbeit, wie der persönliche Kontakt oder visuelle Aspekte der Gebärdensprache vernachlässigt.

Der letzte zu nennende Bereich ist der Bereich „Gesundheit“, welcher sich im Vergleich zum vergangenen Jahr um das 3,5-fache vergrößerte. Mit insgesamt 513 Beratungen wird der Bereich Gesundheit dieses Jahr zum größten Beratungsbereich der Sozialberatungsleistungen.

Auch hier spielt die Entwicklung der Pandemie und die damit einhergehenden Fragen rund um Corona eine nicht zu vernachlässigende Rolle. Oft werden aktuelle Informationen, die dem hörenden Teil der Gesellschaft bereitgestellt werden, sehr stark zeitverzögert oder gar nicht in Gebärdensprache übersetzt. Das Team der Beratungsstelle setzt sich auch hier stark dafür ein, den Informationsfluss zu Themen, die den gesundheitlichen Bereich betreffen, so gut es geht bis zu den Kund\*innen weiterlaufen zu lassen.

## 4 Dolmetschzentrale für Gebärdensprache

Die Dolmetschzentrale für Gebärdensprache ist zum unverzichtbaren Bestandteil der Gehörlosengemeinschaft geworden. Sie vermittelt gehörlosen und hörenden Parteien Dolmetscher\*innen für Einzelsettings, Veranstaltungen oder längerfristige Aufträge. Des Weiteren gehört zu den Aufgaben der Dolmetschzentrale die Klärung der Kostenübernahme und der sonstigen Rahmenbedingungen sowie die Akquise von Dolmetscher\*innen für die einzelnen Aufträge. Termine werden vereinbart und koordiniert und somit die bestmögliche Besetzung erzielt. Die Dolmetschzentrale ist auf folgenden Wegen zu erreichen:

- Fax,
- Telefon,
- Mobiltelefon und SMS,
- E-Mail,
- Persönlich und
- Videotelefonie.

### 4.1 Dolmetschanfragen

In der Dolmetschzentrale gelangen täglich neue Anfragen ein. Leider kann nicht für alle Anfragen immer ein/e Dolmetscher\*in gefunden werden. Im Jahr 2020 wurden insgesamt 754 Anfragen an die Dolmetschzentrale gerichtet. Dabei wurden für 559 Termine ein/e (bei Bedarf auch mehrere) Dolmetscher\*innen gefunden und vermittelt. 195 Termine mussten jedoch abgesagt werden.

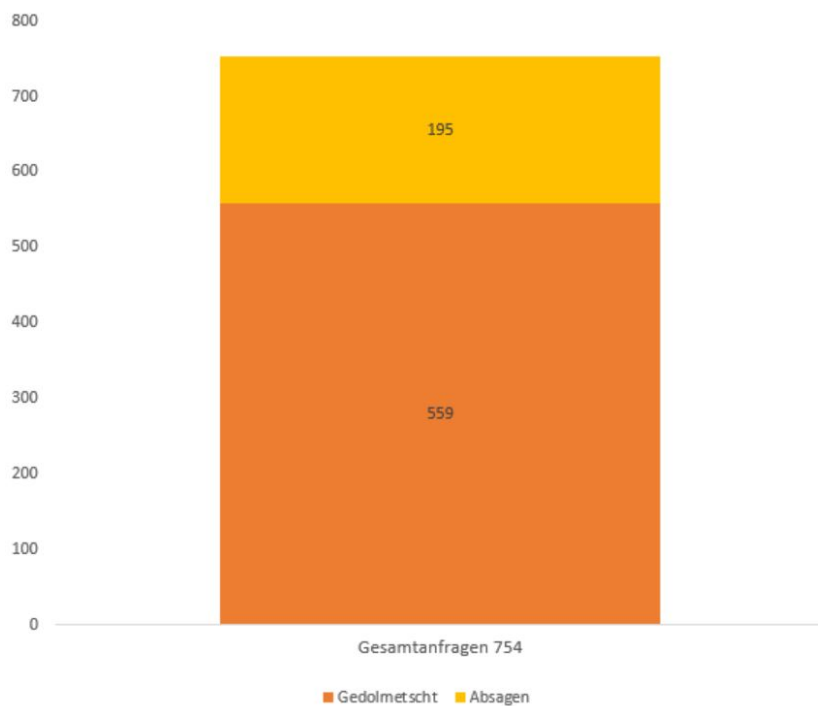


Abbildung 15: Dolmetschanfragen

Im direkten Vergleich zu den Vorjahren zeigt sich, dass die Anzahl der Anfragen wieder leicht gestiegen ist und auf hohem Niveau rangiert.

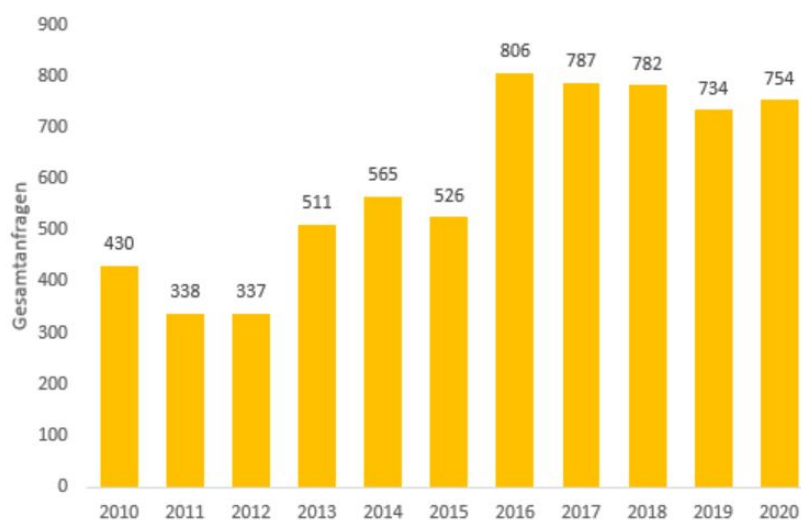


Abbildung 16: Anfragen im Jahresvergleich

Von allen gestellten Anfragen konnte in 74% der Fälle ein/e Dolmetscher\*in gefunden werden. In 26% der Anfragen wurden aus folgenden Gründen abgesagt:

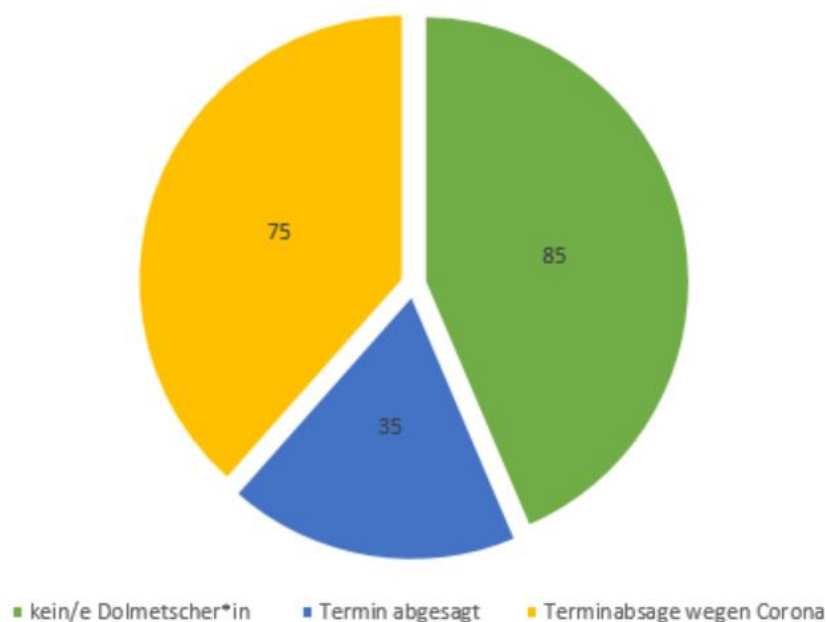


Abbildung 17: Grund der Absagen

## 4.2 Kostenträger

Die Dolmetschkosten werden von verschiedenen Trägern übernommen. Die in der Dolmetschzentrale eingegangenen Aufträge wurden von folgenden Kostenträgern übernommen:



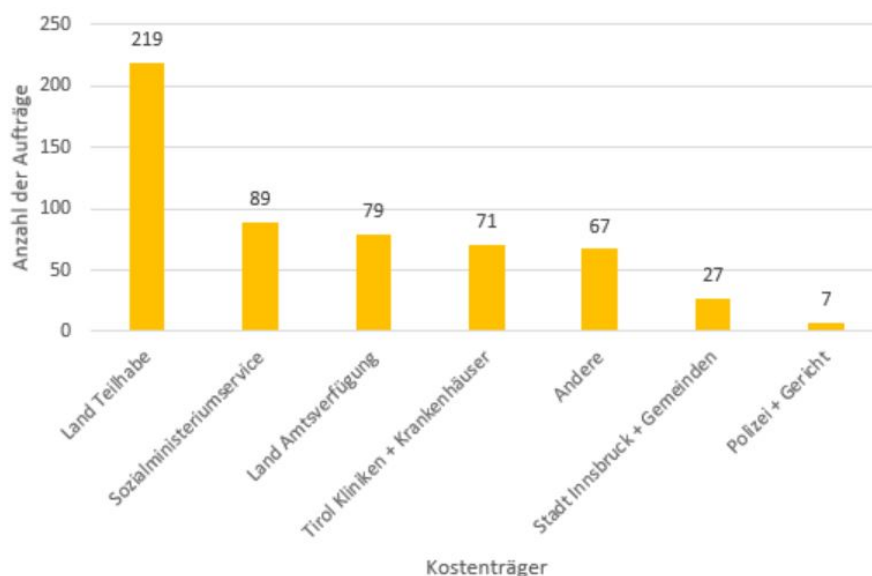


Abbildung 18: Finanzierung

Diese Darstellung spiegelt jedoch nicht die tatsächliche Abrechnungsleistung wieder, da sowohl gehörlose als auch hörenden Parteien Dolmetscher\*innen direkt beauftragen können.

### 4.3 Kund\*innen

Insgesamt wurde für 110 Kund\*innen eine Dolmetschleistung über das Land Tirol oder die Tirol Kliniken abgerechnet (dabei werden die Kund\*innen der Gebärdesprach- und der Schriftdolmetschleistungen zusammengezählt).

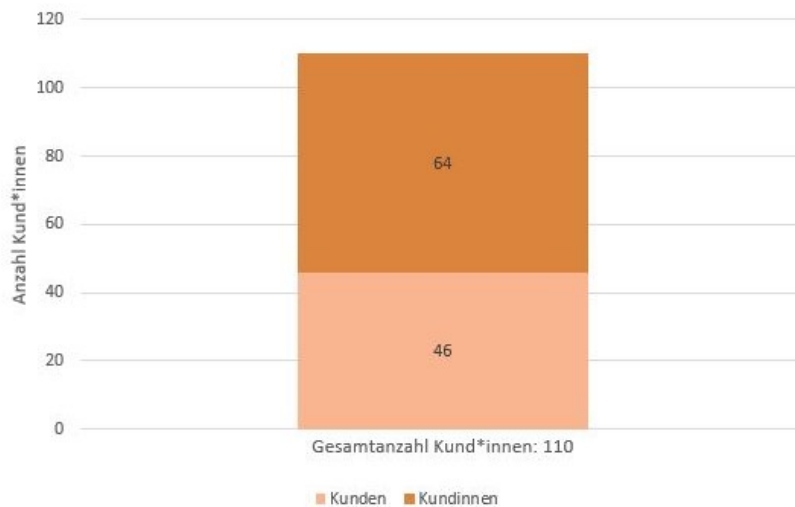


Abbildung 19: Geschlechterverteilung der Kund\*innen

Arbeitsplatzbezogene und andere Dolmetschungen werden nicht zentral über die Dolmetschzentrale gesammelt, weshalb hierzu keine Zahlen vorliegen.

#### 4.4 Gedolmetschte Stunden

Im Jahr 2020 wurden insgesamt 2297,5 Stunden an Dolmetschleistung im Bereich Gebärdensprache erbracht. Die Dolmetschleistungen über das Land Tirol und die Tirol Kliniken werden gesammelt über die Dolmetschzentrale für Gebärdensprache abgewickelt und können somit extra ausgewiesen werden. Unter dem Punkt „Andere“ sind das Sozialministeriumservice, Aus- bzw. Fortbildungen, Hochschulen, Pressekonferenzen, Vereine, verschiedene Gerichte und Ämter, Versicherungen, Bezirkskrankenhäuser sowie kirchliche oder private Träger zusammengefasst.

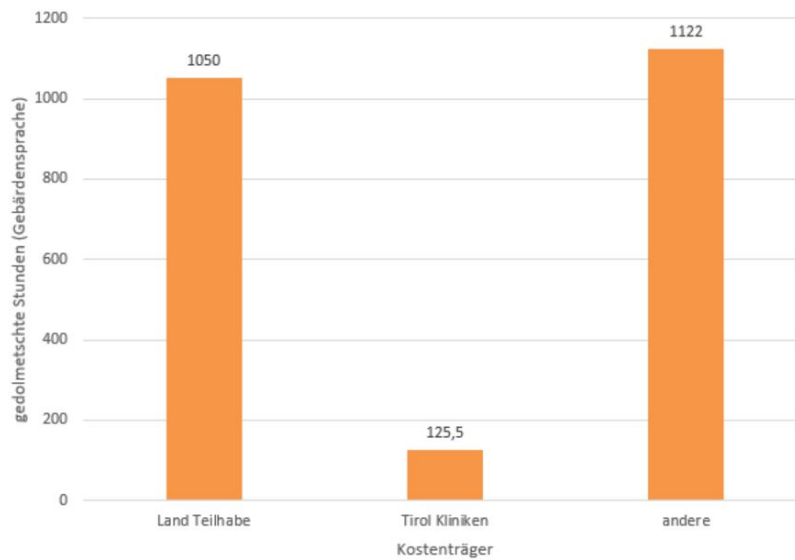


Abbildung 20: Dolmetschstunden pro Kostenträger

Wie sich die gedolmetschten Stunden im Verlauf der letzten zehn Jahre entwickelt haben, zeigt die folgende Abbildung 21. Es handelt sich dabei um alle in Gebärdensprache gedolmetschten Stunden im Jahr 2020.

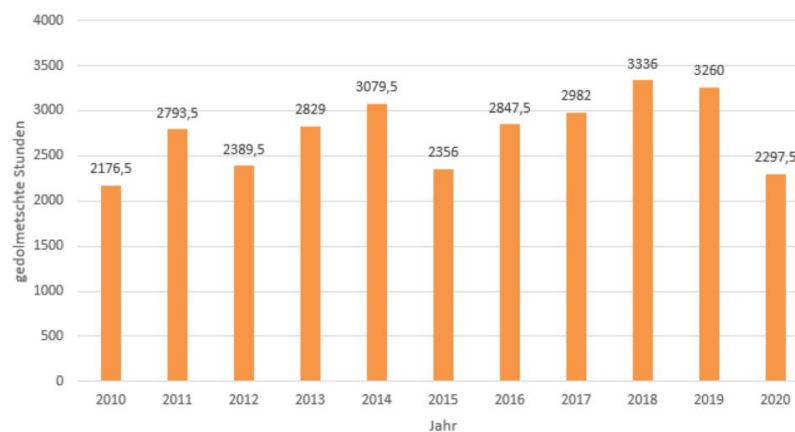


Abbildung 21: Dolmetschstunden im Vergleich

## 4.5 Aufteilung der Dolmetschbereiche - Land Tirol

Im Jahr 2020 wurden insgesamt 1050 Stunden Gebärdensprachdolmetschen über das Land Tirol abgerechnet. Bezüglich der Finanzierung der Dolmetschstunden durch

das Land Tirol können folgende Bereiche unterschieden werden:

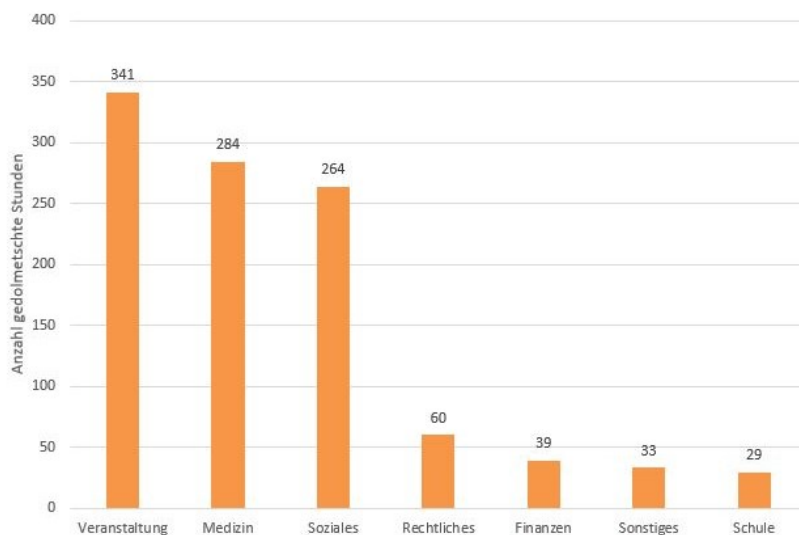


Abbildung 22: Verteilung der gedolmetschten Stunden auf die unterschiedlichen Bereiche (Gebärdensprache)

In diesem Zusammenhang ist auch die Anzahl der Aufträge und ihre Verteilung auf die Bereiche interessant:

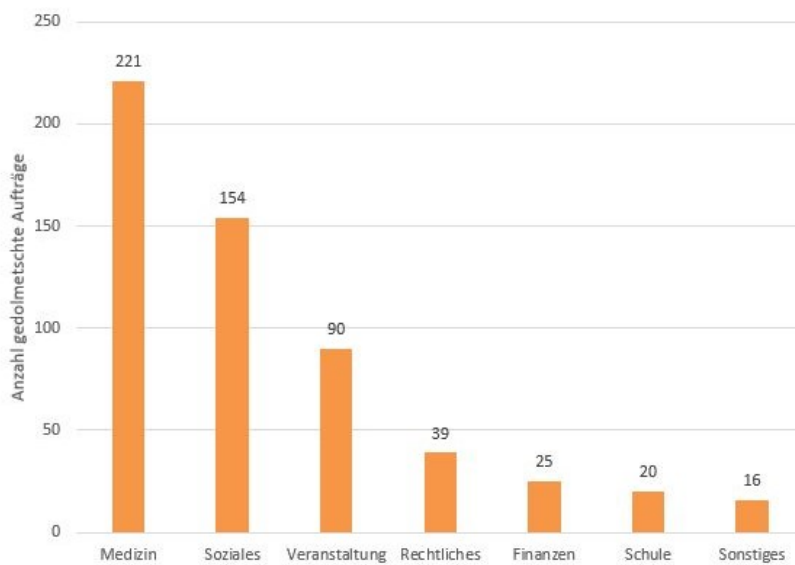


Abbildung 23: Verteilung der Aufträge auf die einzelnen Bereiche (Gebärdensprache)

## 5 Vermittlungszentrale für Schriftdolmetschen

Die Vermittlungszentrale für Schriftdolmetschen etabliert sich zu einem festen Bestandteil des Projekts. Die umfangreiche Aufbauarbeit wurde in groben Zügen abgeschlossen und die Öffentlichkeitsarbeit wird weiter forciert. Derzeit liegt der Fokus in der Arbeit der Vermittlungszentrale darin

- regen Austausch mit den Schriftdolmetscher\*innen zu führen und sie über laufende Aktualisierungen (Tarifänderungen, Vertragsabschlüsse) zu informieren,
- sich mit verschiedenen Partner\*innen auszutauschen und zusammenzuarbeiten, im Sinne der Aufklärungs- und Öffentlichkeitsarbeit und
- Kund\*innen über das Angebot zu informieren und weitere Aufklärungsarbeit zu leisten.

### 5.1 Dolmetschanfragen

In Bezug auf die Schriftdolmetscher\*innen-Vermittlung orientieren sich die Abläufe am bewährten System der Dolmetschzentrale für Gebärdensprache. Regelmäßig werden Terminausschreibungen an alle Schriftdolmetscher\*innen ausgesendet. Auch der Informationsaustausch sowohl mit den Kund\*innen als auch mit den Schriftdolmetscher\*innen stellt eine wichtige Aufgabe dar. Im Jahr 2020 wurden insgesamt 79 Anfragen an die Vermittlungszentrale gerichtet. Dabei wurden für 71 Termine ein/e (bei Bedarf auch mehrere) Dolmetscher\*innen gefunden und vermittelt. 8 Termine mussten abgesagt werden.

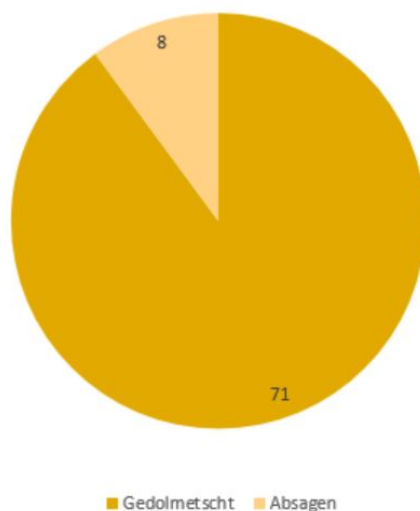


Abbildung 24: Dolmetschanfragen an die Vermittlungszentrale

Für das Verhältnis der gedolmetschten zu den abgesagten Anfragen bedeutet das, dass im Jahr 2020 somit 90% der Terminanfragen mit Schriftdolmetscher\*innen besetzt werden konnten. 10% der Anfragen wurden aus folgenden Gründen abgesagt:

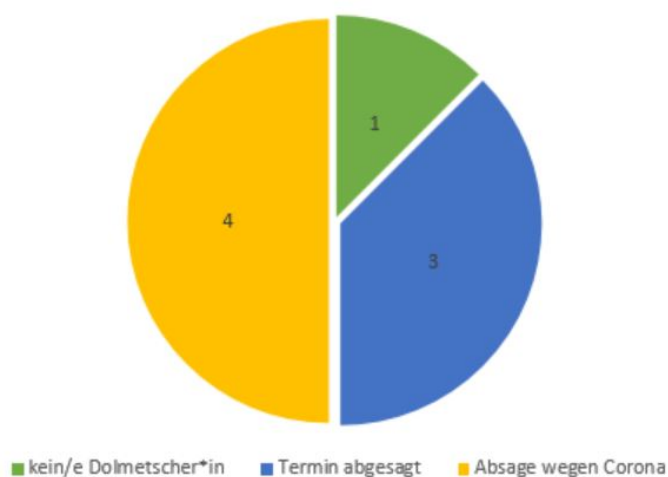


Abbildung 25: Grund der Absage der Schriftdolmetschleistung

## 5.2 Gedolmetschte Stunden

Im Jahr 2020 wurden insgesamt 115,5 Stunden an Dolmetschleistung im Bereich Schriftdolmetschen erbracht. Die Dolmetschleistungen über das Land Tirol und die Tirol Kliniken werden gesammelt über die Vermittlungszentrale für Schriftdolmetschen abgewickelt:

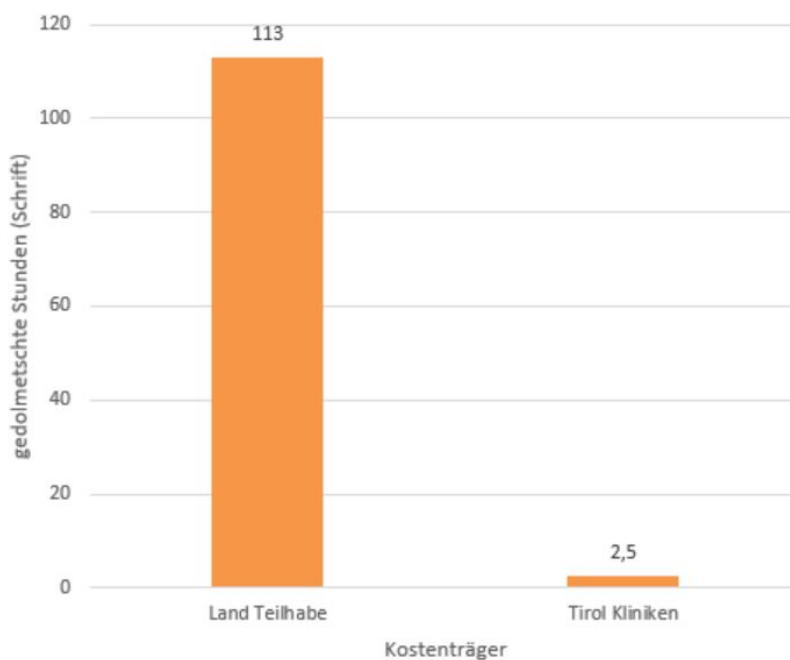


Abbildung 26: Dolmetschstunden pro Kostenträger

## 5.3 Aufteilung der Dolmetschbereiche - Land Tirol

Im Jahr 2020 wurden insgesamt 113 Stunden Schriftdolmetschen über das Land Tirol abgerechnet. Bezüglich der Finanzierung der Dolmetschstunden durch das Land Tirol können folgende Bereiche unterschieden werden:



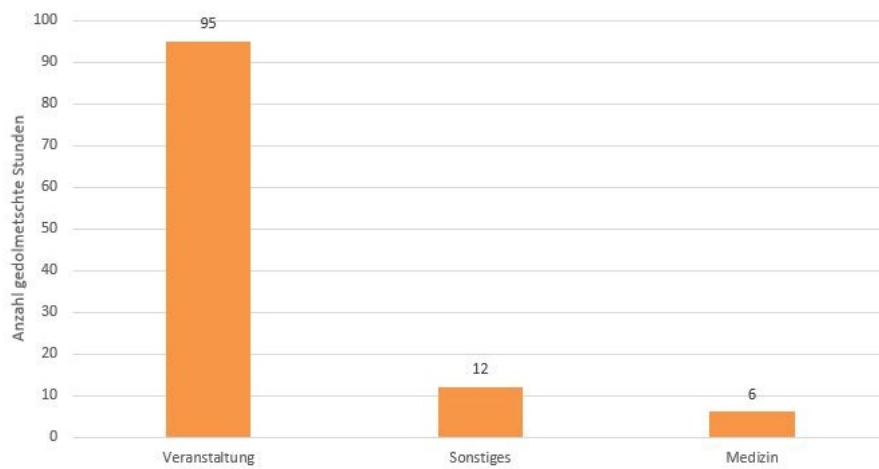


Abbildung 27: Verteilung der gedometschten Stunden auf die unterschiedlichen Bereiche (Schrift)

## 6 Öffentlichkeitsarbeit

Die Beratungsstelle bemüht sich stets ihre Reichweite zu vergrößern und immer mehr Kund\*innen mit dem, spezifisch auf sie zugeschnittenen, Informationsangebot zu erreichen.

### 6.1 Newsletter

Im Jahr 2020 wurden 20 Newsletter verschickt. Im Newsletter finden Interessierte Veranstaltungen, die in Schrift- und Gebärdensprache gedolmetscht werden und aktuelle Entwicklungen rund um die Beratungsstelle, Dolmetschzentrale für Gebärdensprache und Vermittlungszentrale für Schriftdolmetschen. Ein Bestandteil ist immer der Dienstplan für den kommenden Monat, der neben dem Newsletter auch immer online über die Homepage der Beratungsstelle abrufbar ist. Neben den 12 monatlichen Newslettern wurden noch 8 zusätzliche Newsletter zu den Themen Taubblindenarbeit, Urlaubswoche in Trins, Weihnachten und zu Corona (div. Änderungen der Öffnungszeiten der Beratungsstelle, Absage verschiedener Veranstaltungen, etc.) ausgesendet.

### 6.2 Facebook

Tagesaktuelle Informationen werden auf der Facebook-Seite der Beratungsstelle für Gehörlose bereitgestellt. Dort findet man Veranstaltungen, Ankündigungen gedolmetschter Vorträge, Links zu Internet-Liveschaltungen und vieles mehr. Ohne großen Aufwand können hier für unsere Kund\*innen Videos in Gebärdensprache gepostet werden.

### 6.3 Whatsapp

Im Laufe des letzten Jahres erwies sich auch der Whatsapp Status als geeignetes Medium, um den Informationsfluss zu unseren Kund\*innen aufrecht zu erhalten. So konnten wir es schaffen, Informationen zu bevorstehenden (oft kurzfristig stattfindenden) Pressekonferenzen zu teilen und die Informationen für die breite Masse unserer Kund\*innen in Gebärdensprache bereitzustellen. Insgesamt wurden seit dem 11. März 2020 (Information, dass die offene Beratung nicht mehr stattfinden kann) 118 Beiträge über den Status geteilt. Jeder dieser Beiträge erreichte zwischen 50 und 70 Personen. Die durchwegs positiven Rückmeldungen der Kund\*innen bestätigen die Relevanz der Nutzung dieses Mediums.

## 6.4 Veranstaltungen und Präsentationen

Die Einschränkungen des öffentlichen Lebens sorgten auch dafür, dass die Beratungsstelle für Gehörlose im vergangenen Jahr kaum Veranstaltungen durchführen konnte. Dennoch wurden folgende Events organisiert:

- Aussendung eines Informationsschreibens zum Internationalen Helen Keller Tag (Taubblindenberatung),
- Aussendung eines Informationsschreibens zum 10. Jahrestag der Anerkennung der Taubblindheit im Österreichischen Parlament (Taubblindenberatung),
- Ausflug für taubblinde Kund\*innen zur Glockengießerei Grassmayr (Taubblindenberatung)  
(abgesagt) und
- Vortrag zum Thema Arbeitsrecht und Arbeitspflicht (Beratungsstelle für Gehörlose in Zusammenarbeit mit KommBi).

Im Jahr 2020 basierte der Großteil der Aufklärungs- und Sensibilisierungsarbeit sowie Bewusstseinsbildung im alltäglichen Leben über Gespräche mit Einzelpersonen. Wie in den Jahren zuvor werden alle Mitarbeiter\*innen laufend damit konfrontiert, den Bedarf nach spezifischeren Informationen, über die Homepage hinaus, zu den Themen Gehörlosigkeit, Gehörlosenkultur, Vermittlungszentrale für Schriftdolmetschen und Dolmetschzentrale für Gebärdensprache zu decken.

Darüber hinaus nutzten die Mitarbeiter\*innen der Beratungsstelle, der Dolmetschzentrale und der Vermittlungszentrale 103-mal die Chance Einzelpersonen über das Angebot des Projekts zu informieren. Besonders hervorzuheben ist hier die Vermittlungszentrale für Schriftdolmetschen, die in 62 Einzelgesprächen (auch digital) das Angebot der Vermittlungszentrale und das Schriftdolmetschen und dessen Ablauf erklären konnte.

## 7 Ausblick

Für das kommende Jahr 2021 ist uns wichtig, unser Angebot so lange wie möglich in vollem Ausmaß aufrechtzuerhalten. Die Lösungen, die wir im letzten Jahr über den Umstieg auf Telearbeit entwickelt haben, werden wir weiterführen und flexibel auf etwaige Änderungen reagieren.

Wie jedes Jahr gibt es innerhalb des Projekts kleinere Projekte, mit welchen wir versuchen, die Situation für unsere Kund\*innen nachhaltig zu verbessern und die Mehrheitsgesellschaft auf Missstände, Verbesserungsmöglichkeiten und bestehende Bestrebungen - mit dem gewissen Maß an Sensibilität - aufmerksam zu machen. Dadurch soll das Zusammenleben im Allgemeinen erleichtert und eventuelle neue Chancen eröffnet werden. Eine Angelegenheit, der sich das Team der Beratungsstelle bereits im Jahr 2020 gewidmet hat und auch weiter widmen wird steht unter dem Arbeitstitel "CODAs sind keine Dolmetscher". Zu diesem Thema soll ein Konzept entwickelt werden, das mit Hilfe von Informationsweitergabe und Aufklärungsarbeit, vor allem in pädagogischen und medizinischen Bereichen, die Rolle von Gebärdensprachdolmetscher\*innen im Vergleich zu hörenden und gebärdensprachkompetenten Kindern von gehörlosen Eltern klarstellen soll.

Desweiteren versuchen wir weiterhin stark vernetzt mit allen bisherigen Partner\*innen weiterzuarbeiten und gemeinsam die bestmöglichen Lösungen für unsere Kund\*innen zu finden.

## Abbildungsverzeichnis

1	Geschlechterverteilung Jobcoaching-Kund*innen . . . . .	10
2	Gesamtzahl der Jobcoaching-Fälle . . . . .	11
3	Besteht eine zusätzliche Behinderung? . . . . .	12
4	Durch wen erfolgt die Zuweisung? . . . . .	13
5	verfolgte Coachingziele . . . . .	14
6	Zielerreichung . . . . .	14
7	Geschlechterverteilung . . . . .	15
8	Beschäftigungsstatus . . . . .	16
9	Altersverteilung . . . . .	16
10	vorgelagerte Wirkungsziele . . . . .	17
11	Geschlechterverteilung innerhalb der Sozialberatung . . . . .	18
12	Grad der Behinderung . . . . .	18
13	Beratungen in verschiedenen Lebensbereichen . . . . .	19
14	Beratungsform Sozialberatung im Jahr 2020 . . . . .	20
15	Dolmetschanfragen . . . . .	23
16	Anfragen im Jahresvergleich . . . . .	23
17	Grund der Absagen . . . . .	24
18	Finanzierung . . . . .	25
19	Geschlechterverteilung der Kund*innen . . . . .	26
20	Dolmetschstunden pro Kostenträger . . . . .	27
21	Dolmetschstunden im Vergleich . . . . .	27
22	Verteilung der gedolmetschten Stunden auf die unterschiedlichen Be- reiche (Gebärdensprache) . . . . .	28
23	Verteilung der Aufträge auf die einzelnen Bereiche (Gebärdensprache) . . . . .	29
24	Dolmetschanfragen an die Vermittlungszentrale . . . . .	31
25	Grund der Absage der Schriftdolmetschleistung . . . . .	31
26	Dolmetschstunden pro Kostenträger . . . . .	32
27	Verteilung der gedolmetschten Stunden auf die unterschiedlichen Be- reiche (Schrift) . . . . .	33