

## **Wie kann ein Konzept für unterstützt kommunizierende Personen im regulären Erwerbsleben aussehen?**

*Jan-Oliver Wülfing*

Diese Frage stellt sich das Forschungsvorhaben Voice@Work, durchgeführt vom Fraunhofer-Institutszentrum Birlinghoven IZB sowie dem Fraunhofer-Institut für Angewandte Informationstechnik FIT. Gefördert wird Voice@Work von der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (DGUV) mit dem Ziel, das Konzept als Leitfaden in Form einer Broschüre wissenschaftlich fundiert erstellen zu lassen, welches dann Arbeitgeberinnen und Arbeitgebern sowie Unfallversicherungsträgern und anderen relevanten Akteuren zur Verfügung gestellt wird. Ihnen sollen somit Möglichkeiten aufgezeigt werden, wie sie unterstützt kommunizierende Personen (UK-Personen) inklusiv regulär, also auf dem ersten Arbeitsmarkt, beschäftigen können. Gleichzeitig hat dieses Konzept einen präventiven Charakter, indem es eben jenen Akteuren Handlungsempfehlungen an die Hand gibt, wie gefährdete Personen – etwa durch Unfall – weiterhin betrieblich beschäftigt werden können. Diese Forschungsarbeit wird mit Mitteln der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung unterstützt. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt beim Autor.

### **Motivation**

Die Inklusion von Personen, die sich lautsprachlich kaum oder gar nicht ausdrücken können, in das reguläre Erwerbsleben – sprich: auf den ersten Arbeitsmarkt – stellt ein gesamtgesellschaftliches Problem dar. In unserer leistungsorientierten Gesellschaft ist die reguläre Beschäftigung von – eventuell – leistungsgeminderten Personen oftmals mit infrastrukturellen oder sozialen Problemen behaftet, sei es nun die bauliche Gegebenheit von Gebäuden, Unkenntnis über eventuelle staatliche Finanzhilfen oder – und dies gibt es natürlich auch – Ängste der Arbeitgeber aufgrund mangelnder Erfahrung mit Menschen mit Behinderung. Auch fühlt sich gewiss die ein oder andere Person mit Behinderung in ihrer momentanen Umgebung (Einrichtung, eigenes Zuhause usw.) geschützt und möchte gar nicht inklusiv beschäftigt werden.

Des Weiteren sei hier eine unzureichende Regel-Schulbildung von Kindern mit Behinderung genannt, obgleich dies schon in der Salamanca-Erklärung der UNESCO 1994 für alle Kinder, besonders aber auch für Kinder mit Behinderungen, angeprangert wurde, welches mit den o.g. Faktoren einhergeht.

Wenn UK-Personen in ihrer Biografie einer regulären Erwerbstätigkeit nachgehen wollen und sie auch körperlich und geistig hierzu in der Lage sind, so müssen sie auch von ihren Eltern, Therapeuten und Pädagogen gefördert und gefordert werden. Hierzu gehört unter anderem auch der Schriftspracherwerb, welchem eine soziale Dimension innewohnt (vgl. Sachse 2005). Denn heutzutage müssen Arbeitnehmer grundsätzlich in der Lage sein, Schriftzeichen oder Piktogramme bspw. auf Displays (Computer-Bildschirm, Maschinen-Displays usw.) – möglicherweise mit technischer Transformation via Braille für sehbehinderte/ blinde Personen – zu lesen, um auf dem regulären Arbeitsmarkt bestehen zu können. Des Weiteren umfasst die soziale Dimension bspw. das Erlernen von Arbeitstugenden oder die selbstständige Organisation des Alltags (vgl. Onlinequelle 1).

Die aktuelle Inklusionsdebatte, u.a. verstärkt durch das ‚Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen‘ (UN-Behindertenrechtskonvention) und den hierdurch initiierten vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales verfassten Aktionsplan zur Umsetzung der Konvention, gab den Anstoss des Forschungsvorhabens. Die UN-Behindertenrechtskonvention geht sogar noch einen Schritt weiter als die Erklärung von Salamanca und fordert demzufolge im Artikel 27, Abs. 1b „das gleiche Recht von Menschen mit Behinderungen [...] auf sichere und gesunde Arbeitsbedingungen“.

### *Gebrauchstauglichkeit*

Hoffmann und Wülfing (2010) haben zudem in ihrer Studie zeigen können, dass manche Probleme von UK-Personen im Umgang mit ihrer elektronischen Kommunikationshilfe (Talker) auf Gebrauchstauglichkeitsdefizite (Usability) gerade eben dieser Geräte zurückzuführen sind. Der Maßstab für Gebrauchstauglichkeit ist „the extent to which goals are achieved with effectiveness, efficiency and satisfaction“ (ISO 9241-11).

Dies bedeutet, dass Talker mancherorts nicht effektiv, effizient und/ oder zufriedenstellend – sprich: mit Freude – genutzt werden können.

Diese Mängel der Gebrauchstauglichkeit erschweren die Kommunikation und können zur sozialen Ausgrenzung unterstützter kommunizierender Arbeitnehmer führen (vgl. Braun 1994). Zudem erschweren sie eine adäquate und reibungslose Eingliederung in betriebliche Prozesse, weshalb nur ausgesprochen wenige UK-Personen auf dem regulären Arbeitsmarkt tätig sind. Der Verbesserung der Gebrauchstauglichkeit von Talkern ist dabei ein wichtiger Stellenwert beizumessen. Neben gebrauchstauglichen Geräten ist aber auch ein personales Umfeld, welches auf die Besonderheiten der Kommunikation mittels Kommunikationshilfen eingeht, wichtig, damit eine Verbesserung der Kommunikation zwischen einem potentiellen Arbeitnehmer und dem Arbeitsumfeld stattfinden kann.

### *Psychisches Wohlbefinden*

Es gilt jedoch nicht nur möglichen Defiziten hinsichtlich der Gebrauchstauglichkeit mit diesem Konzept entgegenzuwirken, sondern auch psychischen Fehlbelastungen, welche sich UK-Personen in der regulären Erwerbstätigkeit ausgesetzt sehen könnten (vgl. Wetzel 2001). So kann es mangelnde Akzeptanz von Personen mit Behinderung am Arbeitsplatz geben, da sie im Berufsleben häufig Stigmata ausgesetzt sind. Auch kann es zu Abwertungen und Diskriminierungen kommen. Barrieren und Feindbilder können unter den Mitarbeitern entstehen. Als Folge kann es zu Kontaktverlust, Isolation, Unsicherheit und Angst kommen. Oftmals ist die soziale Reaktion auf Personen mit Behinderung eher irrational und affektiv (vgl. Cloerkes 2000).

Andererseits sehen UK-Personen die Möglichkeit auf dem regulären Arbeitsmarkt tätig zu sein, nicht nur als Chance ihr Leben selbstständig zu finanzieren, sondern vielmehr als Chance ihr eigenes Selbstbild zu definieren, soziale Kontakte außerhalb der Familie zu knüpfen sowie ihr Selbstbewusstsein zu steigern, indem sie eine gesellschaftlich relevante Leistung erbringen (vgl. McNaughton et al. 2010).

### **Methodik**

Um diese und andere Gründe, die zur äußerst geringen Beschäftigung von Menschen mit Behinderungen und gerade von UK-Personen auf dem regulären Arbeitsmarkt führen, weiter zu ergründen und nach Maßnahmen zu suchen, die allen Beteiligten (UK-Personen, Kollegen und Arbeitgebern) Möglichkeiten aufzeigen, wie ein kollegiales Nebeneinander sowie ein ergonomisch gestalteter Arbeitsplatz aussehen könnte, wird eine Erhebung in drei Dimensionen durchgeführt:

- Technik
- Organisation
- Person

Aus dieser Erhebung werden Maßnahmen in Form des oben erwähnten Konzeptes abgeleitet. Durchgeführt wird die Erhebung einerseits in Form von Fragebögen und eventuell persönlichen Gesprächen, um direkte Schlüsse zu ziehen und diese gegebenenfalls zu hinterfragen und zu präzisieren. Andererseits sind sogenannte Usability-Tests vorgesehen, d.h. dass die betroffenen Nutzer in ihrem (Arbeits-)Alltag – mehrheitlich in Werkstätten für behinderte Menschen (WfbM) – während ihrer Tätigkeiten beobachtet werden. Mittels

Methoden des Usability Engineerings (vgl. Rosson/Carroll 2002), lässt sich so die Nutzung eines interaktiven Systems – hier: der Talker – in bestimmte Arbeitsschritten in bestimmten Kontexten beurteilen. Die Methoden dienen der Messung der Gebrauchstauglichkeit dieser Geräte anhand bestimmter Kriterien. Wie oben angeklungen, ist die übergeordnete Frage des Usability Engineerings, ob der Nutzer seine bestimmten Aufgaben – im Rahmen einer Handlung – effektiv, effizient und zufriedenstellend mittels des interaktiven Systems ausführen kann.

### *Technik*

Diese Dimension hinterfragt die Gebrauchstauglichkeit mit besonderem Augenmerk auf die „Arbeitswelt“, unter anderem mit folgender Hypothese:

Die verwendete Technik der unterstützt kommunizierenden Person ist häufig nicht optimal auf die Anforderungen der Arbeitstätigkeit abgestimmt.

Der Erkenntnisgewinn dieser und weiterer, derartiger Hypothesen liegt darin, dass Schlüsse auf eventuelle physische oder psychische Fehlbelastungen gerade im Umgang mit dem Talker im Arbeitskontext gezogen werden können. Diese lassen wiederum Rückschlüsse auf mögliche Optimierungen der Talker zu, welche Eingang in das Konzept finden sollen.

### *Organisation*

Diese Dimension wird u.a. durch folgende Hypothese abgebildet und erfasst:

Das kollegiale Umfeld der unterstützt kommunizierenden Arbeitnehmer übernimmt häufig Aufgaben der Betroffenen.

Hier wird der spannenden Frage nachgegangen, wie die Inklusion von UK-Personen in die reguläre Erwerbstätigkeit gelingen kann – und zwar belastungsoptimal. Hierunter ist die konkrete Arbeitsverteilung zu verstehen, sodass sich die (potentiellen) UK-Arbeitnehmer weder unter- noch überfordert fühlen. In das Konzept werden hieraus Erkenntnisse derart einfließen, als sie Rückschlüsse auf ein harmonisches Arbeitsumfeld – Kollege/UK-Arbeitnehmer/Vorgesetzter – zulassen, d.h. auch Hinweise auf den Umgang miteinander geben.

### *Person*

Die Frage nach den Fähigkeiten, Kompetenzen und Ressourcen, die eine UK-Person in das Berufsleben mit einbringen muss, steht hier im Mittelpunkt der Betrachtung:

Die Häufigkeit der Teilhabe an Entscheidungsprozessen steht im Zusammenhang mit der Arbeitszufriedenheit der unterstützt kommunizierenden Person.

Wie man aus der vorgenannten Hypothese ersehen kann, muss man eventuell die Fähigkeit der Durchsetzungskraft mit einbringen, um zufrieden arbeiten zu können. Im Umkehrschluss lässt dies wieder Schlüsse auf die Gebrauchstauglichkeit der Talker zu – wie beispielsweise den Hinweis auf die Möglichkeit einer spontanen Lautstärkeregelung der Sprachausgabe, um sich Gehör zu verschaffen und sich durchsetzen zu können.

Nach Auswertung der Daten in jenen Dimensionen wird unter linguistischen und psychologischen Gesichtspunkten das Konzept geschrieben, welches – hoffentlich – mittelfristig zu einer inklusiveren (Arbeits-)Welt führt.

### **Ausblick**

Das Ziel des Forschungsvorhabens Voice@Work ist es nicht – und kann es auch gar nicht sein - starre Fakten zu schaffen, sondern vielmehr dynamische Grundlagen zu verfeinern, um somit Handlungsideen aufzuzeigen.

In diesem Zusammenhang wird deshalb von Ideen gesprochen, weil es im breiten Feld der Inklusion – und gerade bei UK-Personen – sehr viel Fingerspitzengefühl braucht. Hier lässt sich kaum bis rein gar nichts pauschalisieren, sondern es bedarf stets einer individuellen

Betrachtung. So gilt es, bspw. einen Arbeitsalltag mit dem Lebensalltag eines Menschen mit Behinderung in Einklang zu bringen (man denke an Therapien usw.).

Wie Hoffmann und Wülfing (2010) zeigten, gibt es UK-Personen, die gerne ihre Talker nutzen, jedoch auch viele verschiedene Verbesserungsvorschläge haben, wie bspw. das Design oder die synthetische Sprachausgabe. Alleine durch eine wohlklingende und flüssigere Synthese ließen sich wohl manche Schwierigkeiten im alltäglichen Umgang miteinander beiseite räumen – auch in der Arbeitswelt.

Letztlich sei auch noch auf ein bisher vielfach unterschätztes Merkmal hingewiesen: das Design.

Jeder – behindert oder nicht-behindert – kennt es aus dem Alltag (wenngleich vielleicht auch nur unterbewusst), dass Produkte bevorzugt benutzt werden, wenn sie dem Anwender gefallen (vgl. Pullin 2009). Dies gilt in demselben Maße auch für behinderungskompensierende Technologien (Assistive Technology).

## **Literatur**

Braun, U.: Unterstützte Kommunikation. Düsseldorf 1994

Cloerkes, G.: Die Stigma-Identitäts-These. in: Gemeinsam leben 3/2000, S. 104-111

Hoffmann, L.; Wülfing, J.-O.: Usability of Electronic Communication Aids in the Light of Daily Use, in: Proceedings of the 14th Biennial Conference of the International Society for Augmentative and Alternative Communication, Barcelona, Spain 2010, S. 259

ISO 9241-11: Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) – Part 11: Guidance on usability. 1998

McNaughton, D.B.; Arnold, A.; Sennott, S.; Serpentine, E.: Developing Skills, „Making a Match,“ and Obtaining Needed Supports: Successful Employment for Individuals Who Use AAC, in: McNaughton, D.B.; Beukelman, D.R. (Hrsg.): Transition Strategies for Adolescents & Young Adults Who Use AAC. Baltimore, MD USA 2010, S. 111-127

Pullin, G.: Design meets Disability. Cambridge MA, 2009

Rosson, M.B.; Carroll, J.M.: Usability Engineering – Scenario-Based Develop of Human-Computer Interaction. London 2002

Sachse, S.: Unterstützte Kommunikation und Schriftspracherwerb (Literacy), in: Boenisch, J.; Otto, K. (Hrsg.): Leben im Dialog – Unterstützte Kommunikation über die gesamte Lebensspanne. Karlsruhe 2005, S. 210-225

Scherer, M.J.: Living in The State of Stuck. Massachusetts, USA 2005

The Salamanca Statement and Framework for Action on Special Needs Education, in: World Conference on Special Needs Education: Access and Quality. Salamanca, Spain, 7-10 June 1994

UN-Behindertenrechtskonvention: Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen. 2008

Wetzel, R.: Beschäftigung von Menschen mit Behinderung, in: Schwarb, T.; Meyer-Ferrera, P. (Hrsg.): Erfolgsfaktor Human Ressource Management. Zürich, 2001

Onlinequelle 1: <http://aac-lerc.psu.edu/index.php/webcasts/show/id/15> [Stand: 26.02.2013]

Kontakt:

Jan-Oliver Wülfing

Fraunhofer-Institutszentrum Schloss Birlinghoven IZB

Schloss Birlinghoven

53754 Sankt Augustin

<http://voiceatwork.izb.fraunhofer.de/voicework.html>  
<http://fraunhoferizb.academia.edu/JanOliverWuelfing>  
jan-oliver.wuelfing@izb.fraunhofer.de  
02241 / 14 2138

--

Wülfing, J.-O. (2013). Wie kann ein Konzept für unterstützt kommunizierende Personen im regulären Erwerbsleben aussehen? In: A. Hallbauer, T. Hallbauer & M. Hüning-Meier (Hrsg.), UK kreativ! Wege in der unterstützten Kommunikation (320-325). von Loeper Literaturverlag, Karlsruhe.