

Bundesverband der  
SozialarbeiterInnen/SozialpädagogInnen  
für Hörgeschädigte e.V.



# Berufsbild

Soziale Arbeit mit hörgeschädigten Menschen

© BvSH e.V.

Neumühle 1 | 06886 Lutherstadt Wittenberg, OT Reinsdorf  
Telefon 03491 442417 | Telefax 03491 442416

# INHALT

## I. Berufsbild

1. Ausgangsbasis	3
2. Allgemeines	3
3. Historie und Paradigmenwechsel	3
4. Lebensweltbezug und Ganzheitlichkeit in der Arbeit mit gl/hg Menschen	4
5. Ziel	4
6. Aufgaben	4
7. Funktionen und Arbeitsmethoden	5
8. Prinzipien für das berufliche Handeln	6
9. Rahmenbedingungen	7

## II. Qualitätsstandards

1. Institutionelle Rahmenbedingungen	8
2. Personelle Bedingungen für das eingesetzte Fachpersonal	9
3. Klientbezogene Bedingungen	10

# **I. Berufsbild**

## **1. Ausgangsbasis**

Das Berufsbild bezieht sich auf ambulante Sozialdienste für Hörgeschädigte (HG) und Gehörlose (GL) von kommunalen, kirchlichen und freien Trägern.

Die Dienste arbeiten mit und für Menschen die

- gehörlos
- schwerhörig
- ertaubt
- Cochlear-Implant (CI) Träger
- hörsehbehindert
- mehrfachbehindert (Vordergrund Hörbehinderung)

sind, wobei der Personenkreis nicht nur als behindert, sondern auch als eigene kulturelle Gemeinschaft zu definieren ist.

Die Kontakte der Klienten zu den Diensten basieren auf den Prinzipien der Freiwilligkeit und Kostenlosigkeit. In der Regel hat der Klient keine Auswahlmöglichkeit unter mehreren Diensten, deshalb muss das Angebot offen sein für alle Bürger, unabhängig von deren Herkunft, Hautfarbe, Religion oder sexuellen Orientierung.

Nicht hörgeschädigte Personen des sozialen Umfeldes sind hier aufgrund des ganzheitlichen, systembezogenen Handelns zu subsumieren.

## **2. Allgemeines**

Die Soziale Arbeit mit HG orientiert sich an den Prinzipien der sonstigen Sozialen Arbeit.

Im Vordergrund stehen hierbei der Lebensweltbezug und die Systemorientierung. Soziale Probleme sind meist mitbedingt durch bestehende Strukturen und gestörte Systeme in Familien, Nachbarschaft, Umwelt und Gesellschaft. Soziale Arbeit mit HG muss deshalb an den Lebensbedingungen und Lebenszusammenhängen der Klienten ansetzen. Gerade bei HG muss im Hilfeansatz beachtet werden, dass der Mensch in der Regel in verschiedenen „Welten“ lebt („Welt der Gehörlosen“ – „Welt der Hörenden“).

Eine Integration dieser beiden „Welten“ und das genaue Kennen der sozialen Strukturen und vorhandenen Ressourcen in den unterschiedlichen Bezügen ist von zentraler Bedeutung für den Helfer.

## **3. Historie und Paradigmenwechsel**

Die professionelle Soziale Arbeit für Menschen mit Hörschädigung hat eine noch relativ junge Geschichte, die in ihren Anfängen in die 70iger Jahren des letzten Jahrhunderts zurückführt.

Ab Mitte der Achtziger Jahre war sie geprägt durch einen rasch voran schreitenden Paradigmenwechsel.

Der Wechsel vollzog sich weg vom meist ehrenamtlichen Helfer, der alles für den Hörbehinderten tat, hin zur professionellen Beratung, die sich an den Bedürfnissen der hg Menschen orientiert.

Hierfür ist die von HG erstrittene Anerkennung der Gebärdensprache als vollwertige Sprache, die behindertengerechte Entwicklung und Nutzung neuer Technologien, der

Einsatz von Gebärdensprachdolmetschern, die verbesserten und ausgeweiteten Bildungschancen und die professionellere Selbstvertretung und Selbstorganisation der Verbände verantwortlich.

#### **4. Lebensweltbezug und Ganzheitlichkeit in der Arbeit mit gl/hg Menschen**

Ein lebensweltbezogenener Arbeitsansatz setzt im Hörgeschädigtenbereich die speziellen Kenntnisse voraus in:

- den Sozialisationsbedingungen
- den speziellen Kommunikationsformen
- der „anderen“ Wahrnehmung
- der teilweise eingeschränkten oder „anderen“ Informationsaufnahme und –verarbeitung
- den Bildungs- und Berufschancen
- Problemen bei der Teilnahme am Leben in der Gemeinschaft.

#### **5. Ziel**

Ziel professioneller Sozialarbeit mit gl/hg Menschen ist, dass sowohl Einzelne als auch die Gruppe der Hörgeschädigten ihr Leben und Zusammenleben im Sinne von Gleichberechtigung, Chancengleichheit und Wahrung ihrer Würde selbst bestimmen und in solidarischen Beziehungen gestalten.

Ziel des professionellen Handelns ist die Vermeidung, Aufdeckung und Bewältigung sozialer und psychosozialer Probleme.

#### **6. Aufgaben**

Die ambulanten Sozialdienste der freien und öffentlichen Träger leisten je nach Spezialisierungsgrad Aufgaben im gesamten Spektrum der Sozialen Hilfen.

Die Aufgaben sind vollständig oder nur in Teilfunktionen zu erfüllen und zwar in den Bereichen Koordination, Information, Beratung, Vermittlung oder Begleitung.

Als Kernaufgaben sind zu nennen:

- Förderung der Erziehung in der Familie
- Beratung in Fragen der Partnerschaft, Trennung und Scheidung
- Beratung und Unterstützung in Ausübung des Sorgerechts
- Einleitung, Planung, Steuerung von Hilfen zur Erziehung
- Einleitung von Hilfen nach §35a KJHG
- Mitwirkung bei Inobhutnahme und Herausnahme von Kindern und Jugendlichen
- Mitwirkung in Verfahren vor dem Vormundschafts-, Familien- und Jugendgerichten
- Beratung und Unterstützung von Pflegepersonen
- persönliche Beratung bei Geld und Sachleistungen
- Hilfe zur Sicherung der Unterkunft
- Schuldnerberatung

- Hilfe bei Arbeitsproblemen
- Eingliederungshilfe für Behinderte
- Hilfen bei Sucht- und psychischer Erkrankung
- Hilfe bei Pflegebedürftigkeit und zur Weiterführung des Haushalts
- Betreuungsanregungen
- Altenhilfe

Die Ambulanten Dienste kennen die Lebensbedingungen der Menschen mit Hörbehinderung.

Es gehört deshalb auch zu ihren Aufgaben durch Information und Kooperation Einflussnahme auf die Sozialplanung zu nehmen.

## 7. Funktionen und Arbeitsmethoden

**Die Funktionen** bei diesen Aufgaben sind:

- Clearing und Information
- Beratung
- Krisenintervention
- Erschließung von Hilfen und Aufbau eines Hilfesystems
- Casemanagement
- begleitende Unterstützung
- gutachterliche Stellungnahme
- Öffentlichkeitsarbeit
- Interessenvertretung und politische Einflussnahme

**Die Arbeitsmethoden** unterliegen einer ständigen Weiterentwicklung, basierend auf Erfahrungswissen und wissenschaftlichen Erkenntnissen (beispielhaft):

- Einsatz der Gebärdensprache
- Einsatz hörbehindertengerechter Kommunikationsmittel (Fax, Bildtelefon, EDV-Ausstattung mit Internet und Email, Handy, FM-Anlagen, ggf. Lichtsignalanlage, Arbeitsassistenten)
- Soziale Einzelfallhilfe
- Soziale Gruppenarbeit
- Sozialpädagogische Diagnose
- lebensweltorientierter Ansatz des Casemanagements
- Team- und Netzwerksarbeit
- überregionale Kooperation
- Sozialplanung
- Supervision und kollegiale Beratung
- regelmäßige Fortbildung
- Fachauskunft für andere Ämter und Dienste der sozialen Arbeit

## 8. Prinzipien für das berufliche Handeln

Die Achtung des Lebensrechts, der Würde des Menschen und der Selbstbestimmung des Einzelnen sind Leitsätze im professionellen Handeln. Diese finden ihren Ausdruck u. a. in folgenden Prinzipien:

- a) Die Einhaltung der Schweigepflicht wird selbstverständlich gewährleistet.
- b) Unsere Hilfe- und Unterstützungsleistungen verstehen wir als Hilfe zur Selbsthilfe in einem partizipativen Prozess. Partizipation stärkt durch Mitgestaltung und Mitsprache die Eigenständigkeit und Eigenverantwortlichkeit des Klienten. Das Prinzip Partizipation beschleunigt außerdem den Hilfeprozess. Die Autonomie des Klienten bleibt gewahrt bzw. wird gestärkt.
- c) Die Betroffenen werden an der Gestaltung des Hilfeangebots als auch am Hilfeprozess beteiligt. Der Klient ist der Experte für seine Belange. Die Sozialpädagogische Fachkraft hat die Rolle des Helfers, Katalysators, nicht die eines Vormundes oder Richters. Der Klient bleibt für sein Handeln selbst verantwortlich.
- d) Wir leisten ganzheitliche Hilfe, d. h. systemverantwortliche (koordinierende), umfassende Hilfeplanung, Hilfestellung, Hilfestuerung. Dabei sind mehrere Dienste und Einrichtungen in erforderlichem Umfang zu konsultieren oder zu beteiligen. Ganzheitliche Hilfe darf nicht durch überforderte Allzuständigkeit behindert werden. Eine klare Abgrenzung zu anderen Fachdiensten und Professionen, insbesondere im Hörgeschädigtenbereich (z. B. Dolmetschern) ist gewährleistet.
- e) Sicherung der Fachlichkeit an den Sozialdiensten einschließlich des Transparentmachens von Arbeitsvollzügen ist Bestandteil unseres professionellen Handelns.
- f) Die Sozialdienste für GL/HG sind als Ansprechpartner bei den Einrichtungen und Vereinen der GL/HG sowie in der Kommune/Region als Ansprechpartner bekannt und über kurze Wege und bürgerfreundliche Öffnungszeiten leicht erreichbar.
- g) Die Sozialdienste bieten eine Komm- und Gehstruktur. Die Klienten haben nicht nur die Möglichkeit zum Sozialdienst zu gehen, vielmehr leisten wir auch aufsuchende Arbeit, um die Klienten in ihrem Alltag und in der komplexen Verflochtenheit ihrer Lebensbezüge („gehörlose Welt“ - „hörende Welt“) zu erleben.
- h) Unser Hilfe- und Leistungsangebot wird entsprechend dem Wandel von Problemlagen weiterentwickelt. Wir beobachten Veränderungen systematisch und bringen die Erkenntnisse aktiv in Planungsprozesse ein.
- i) Mit unserer eigenen Person als professionellen Helfer in sozialen Bezügen gehen wir bewusst verantwortlich um.

## 9. Rahmenbedingungen

Die Diplom Sozialpädagogen/Sozialarbeiter in den Sozialdiensten sind meist im Angestellten- oder Beamtenverhältnis beschäftigt. Freiberuflich Tätige sind eher die Ausnahme.

Die Fachaufsicht muss seitens des Trägers sicher gestellt sein. Anstellung bei einem Selbsthilfeverein impliziert bei der Ausübung der Fachaufsicht eine spezielle Regelung hinsichtlich des Datenschutzes. Die Zuständigkeit auch für nicht in Selbsthilfegruppen organisiertes Klientel muss gegeben sein.

Die sozialpädagogischen Fachkräfte brauchen für ihre Arbeit eine breite Handlungs- und Entscheidungskompetenz.

Als Grundqualifikation der Fachkräfte müssen Kommunikationskompetenz und Hintergrundwissen über Hörgeschädigten bzw. Gehörlosen (Soziologie, Persönlichkeit, Kultur) gewährleistet sein. Ebenso ist das spezifische Fachwissen über die psychosoziale Situation hörbehinderter Menschen erforderlich. Bei fehlender oder mangelnder Grundqualifikation muss der Anstellungsträger den Erwerb fordern und fördern.

Die Ausstattung des Büros der Beratungsstelle ist hörbehindertengerecht zu gestalten.

Es ist immer mit einem **höherem Zeitaufwand** in der Beratung mit gl und hg Klienten zu rechnen.

Dem muss bei der Fallbearbeitung und Fallbemessung Rechnung getragen werden:

- den sehr unterschiedlichen Kommunikationsformen und Kommunikationsniveaus der Klienten
- der Tatsache, dass es nur wenige Möglichkeiten gibt, Klienten an andere Fachdienste, die sich für HG spezialisiert haben, weiter zu vermitteln
- die Komplexität der Beratung mit Hörbehinderten.

Die Fachkräfte sind unter sich ändernden, widersprüchlichen gesellschaftlichen Anforderungen tätig und arbeiten oft mit Menschen in extremen Lebenssituationen.

Aufgrund institutionellen und wirtschaftlichen Drucks, sowie durch persönlich stark belastetes Klientel bestehen hohe Anforderungen in den beruflichen Beziehungen.

Das Einbringen der eigenen Person in die berufliche Arbeit erfordert die ständige Überprüfung der Einstellung, der Motivation und des Handelns sowie deren Auswirkungen.

Die Fachkräfte achten ebenfalls darauf, dass die Hilfen qualifiziert erbracht werden, dies gehört zur Leistungsverantwortung.

Der bürgergerechte und fachgerechte Interaktionsprozess ist durch die klassischen Strukturen der Kontrolle allein nicht überprüfbar. Aus diesem Grunde haben fachliche Beratung, Teamarbeit, Organisationsentwicklung, Fortbildung und Supervision als berufsspezifische Instrumente der Steuerung und Überprüfung besondere Bedeutung.

Verfasser: Günter Haller, Gudrun Sieke, Blanka Traußneck, Gudrun Zellner

## II. Qualitätsstandards

Mit den nachfolgenden Qualitätsstandards werden Voraussetzungen und Rahmenbedingungen für die Soziale Arbeit mit Hörgeschädigten festgelegt.

### 1. Institutionelle Rahmenbedingungen

#### a) Arbeitsplatz:

- gute Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln und Vorhandensein ausreichender Parkmöglichkeiten
- eigener, ausreichend großer, mit guter Raumakustik, heller und gut beleuchteter Arbeits- und Beratungsraum für störungsfreie, vertrauliche Gespräche mit Klientel
- Vorhandensein eines Wartebereiches

#### b) Vorhandensein geeigneter Arbeitsmittel:

- Telefon, Anrufbeantworter, Schreibtelefon, Bildtelefon, Faxgerät, Handy (SMS)
- PC mit Internetanschluss und e-Mail-Möglichkeit, Kopierer
- Lichtsignalanlage für Klingel und Telefon
- Spezifische Ausstattungen für hörgeschädigtes Fachpersonal z.B. spezielle technische Hilfsmittel wie Telefonverstärker
- Ausstattungen für Spezialangebote z.B. für Gruppenarbeit- Gruppenraum Moderationsmittel
- Dienstauto

#### c) Vorliegen bzw. Zugang zu notwendiger Fachliteratur z.B. Gesetzessammlungen:

- Möglichkeit der Aktenverwahrung- Einhaltung des Datenschutzes
- Kostenerstattung und Anerkennung als Arbeitszeit von Fortbildung, Supervision, Fachberatung
- vorliegen einer Stellenbeschreibung für die jeweilige Tätigkeit, in der Arbeitsbedingungen, Arbeitszeit, Arbeitsort, Arbeitsgegenstand, geforderte Leistungen und Kompetenzen eindeutig geregelt sind
- vorliegen einer Konzeption bzw. Leistungsbeschreibung, in der Aufgaben, Verantwortlichkeiten, Qualifikation des Fachpersonals, Ziele und Interessen des Trägers beschrieben und dem Klientel offen gelegt sind
- Mitwirkung des Fachpersonals an der Definition des Arbeitsauftrages
- eigenständige Entscheidung des Fachpersonals über Art und Weise der Hilfestellung und den Einsatz geeigneter Methoden und Mittel für Klientel
- Beteiligung und Mitwirkung des Fachpersonals an Entscheidungen von Politik und Verwaltung, wobei dies als Arbeitszeit anzuerkennen ist
- Mitarbeit in politischen Gremien z.B. Stadt-, Jugendhilfe-, Sozialplanung
- Mitwirkung in Sozialplanung und – entwicklung von Projekten
- Mitarbeit in Vereinen, Initiativen etc.
- Vergütung mindestens laut Tarifvertrag

## 2. Personelle Bedingungen für das eingesetzte Fachpersonal

- qualifizierter Abschluss im Bereich der Sozialen Arbeit, d.h. Fachhochschul- oder Universitätsstudium mit Abschluss als Diplom- Sozialpädagoge, Diplom- Sozialarbeiter, Diplom- Pädagoge, Diplom- Heilpädagoge oder Fachschulausbildung
- Kenntnisse in DGS, LBG und wenn nötig weiteren Kommunikationsformen z.B. Lormen
- Kenntnisse über die spezielle Problematik der Hörgeschädigten
- Kenntnisse der Sozialisation Hörgeschädigter
- Kenntnisse über hörgeschädigtenspezifische Einrichtungen
- Kenntnisse zu technischen Hilfsmitteln für Hörgeschädigte z.B. Hörgeräte,
- Verpflichtung zur Fortbildung mit einem Umfang von mindestens fünf Tagen pro Jahr
- Einsteigerfortbildung
- Regelmäßige Ausbildung in DGS und LBG
- Entwicklungen und neue Erkenntnisse im Hörschädigten- Bereich z.B. durch BvSH- Jahrestagung
- Grundlagen der Sozialen Arbeit z.B. in Recht
- Zusatzausbildung je nach Bedarf z.B. Mediation, Suchtberatung
- Nutzen der Supervision als Mittel der Reflexion
- Nutzen der Fachberatung bei besonderen beruflichen Fragestellungen, d.h. eigene Beratung und Kooperation mit Kollegen
- Mitgliedschaft im BvSH
- Zusammenarbeit, Kooperation und fachlicher Austausch mit anderen Institutionen und Einrichtungen
- Zusammenarbeit mit Kollegen im Hörgeschädigten- Bereich z. B. BvSH- Regionalgruppentreffen
- Zusammenarbeit mit Gebärdensprachdolmetschern- und – diensten
- Zusammenarbeit mit kommunalen Beratungsstellen, Behörden etc. in anderen sozialen Bereichen
- Ansprechpartner als Fachberatung für andere Einrichtungen
- Mitarbeit in verschiedenen Bereichen der Sozialpolitik
- Öffentlichkeitsarbeit, d.h. Bekanntmachung des eigenen Angebots im Hörgeschädigtenbereich, in der Kommune, in der Öffentlichkeit
- Verpflichtung zur Dokumentation und Auswertung der eigenen Arbeit

### 3. Klientbezogene Bedingungen

- Erbringung von Leistungen auf der Grundlage von Konzepten, die für das Klientel zugänglich und verständlich sind
- am Bedarf orientiertes, berufliches Handeln
- Hilfe zur Selbsthilfe, d.h. Unterstützung und Erweiterung der Handlungskompetenzen des Klientel
- Garantie der Einhaltung der beruflichen Schweigepflicht und Verdeutlichung der Grenzen der Schweigepflicht gegenüber Klientel
- regelmäßige Qualitätskontrolle des Handelns für Klientel durch
- Dokumentation der Arbeit
- Kontrolle der Zufriedenheit des Klientel
- Kollegiale Fallbesprechung, Supervision, Fachberatung
- Qualifiziertes Bericht- und Statistikwesen

(Die Ausarbeitung entstand unter Einbeziehung der Qualitätskriterien des Deutschen Berufsverbandes für Sozialarbeit, Sozialpädagogik und Heilpädagogik e.V.)

Verfasserin: Anka Uffrecht