

# Kommunikative Teilhabe von Personen mit Sprach- und/oder Sprechstörungen in Behördenkontexten

Anja Wunderlich, Johanna Reheis und Georg Newesely

Studiengang Logopädie, fh gesundheit Tirol, Innsbruck  
anja.wunderlich-rossmair@fhg-tirol.ac.at

**Abstract.** Sprach- und/oder Sprechstörungen können zu unterschiedlichen kommunikativen Beeinträchtigungen führen. Systematische Untersuchungen der Auswirkungen auf die Kommunikation in Behördenkontexten und des Umgangs damit sowie die Analyse von Barrieren bzw. Förderfaktoren finden sich bislang wenig. In der vorliegenden Studie werden leitfadengestützte Einzelinterviews mit Betroffenen, Mitarbeiter\*innen von Behörden sowie Angehörigen rechtsberatender Berufe hinsichtlich ihrer Erfahrungen in diesem Bereich durchgeführt. Es sollen Informationen zu den auftretenden Schwierigkeiten, den entsprechenden Lösungsansätzen und deren Effektivität, positiven und negativen Erfahrungen in der jeweiligen Situation sowie Bedürfnissen und Empfehlungen beider Seiten gewonnen werden. Auf der Basis der Ergebnisse soll ein Leitfaden für Behörden entwickelt werden, der die Einschätzung von und den Umgang mit kommunikativen Beeinträchtigungen erleichtern soll. Aktuell findet die Auswertung der Interviews statt.

**Keywords:** Sprach-/Sprechstörung, Behördenverfahren, Kommunikationsstrategien, Barrieren, Förderfaktoren

## 1 Einleitung

Beeinträchtigungen der Sprache und/oder des Sprechens können in unterschiedlichem Ausmaß zu Einschränkungen der Kommunikationsfähigkeit führen. Ein Wirkungsbereich, auf den kommunikative Beeinträchtigungen einen wesentlichen Einfluss haben, ist das selbstbestimmte Agieren im Behördenkontext. Laut der UN-Behindertenrechtskonvention [1] sollen Menschen mit Behinderungen<sup>1</sup> u.a. grundsätzlich gleichberechtigt Rechts- und Handlungsfähigkeit genießen (Art. 12), einen wirksamen Zugang zur Justiz haben (Art. 13) und das Recht auf freie Meinungsäußerung und Informationsbeschaffung „durch alle von ihnen gewählten Formen der Kommunikation“ (Art. 21) ausüben können. Konkret sollen „im Umgang mit

---

<sup>1</sup> “Menschen, die langfristige körperliche, seelische, geistige oder Sinnesbeeinträchtigungen haben, welche sie in Wechselwirkung mit verschiedenen Barrieren an der vollen, wirksamen und gleichberechtigten Teilhabe an der Gesellschaft hindern können.” (Art. 1 der UN-Behindertenrechtskonvention)

Behörden die Verwendung von Gebärdensprachen, Brailleschrift, ergänzenden und alternativen Kommunikationsformen und allen sonstigen selbst gewählten zugänglichen Mitteln, Formen und Formaten“ (Art. 21 Punkt b) ermöglicht und unterstützt werden. Zu einer erfolgreichen Kommunikation tragen dabei beide Gesprächspartner\*innen bei.

Während in der UN-Konvention mit der Gebärdensprache und der Brailleschrift konkrete Kompensationsmöglichkeiten bei Störungen der Hör- bzw. Sehfähigkeit angesprochen werden, bleiben die weiteren Ausführungen vage. Schwierigkeiten in der Kommunikationsfähigkeit können jedoch durch verschiedene Störungsbilder verursacht werden, die unterschiedliche Bereiche der Sprachverarbeitung betreffen und somit auch unterschiedliche Strategien im Umgang erfordern. Beispielsweise können Aphasien (neurologisch bedingte Sprachstörungen) zu Beeinträchtigungen in der Produktion und/oder im Verstehen gesprochener und/oder geschriebener Sprache führen, eine Redeflussstörung wie das Stottern oder eine Dysarthrie (neurologisch bedingte Sprechstörung) betreffen dagegen ausschließlich die Produktion gesprochener Äußerungen. Einschränkungen in der Kommunikationsfähigkeit erschließen sich in ihrer Komplexität oft nicht auf den ersten Blick, und es erfordert Kompetenzen, Defizite zu erkennen und einzuschätzen, mit den Betroffenen adäquat umzugehen und – soweit möglich – geeignete Kommunikationsmethoden zu finden.

Wie sich kommunikative Beeinträchtigungen in Behördenkontexten aus Sicht aller Beteiligten auswirken, war bislang kein konkreter Gegenstand von Untersuchungen. In der Folge besteht auch ein Bedarf an Studien, die sich mit möglichen Lösungsansätzen befassen - welche Methoden und Maßnahmen werden eingesetzt, um die Kommunikation zu erleichtern und mit welcher Effektivität geschieht dies.

Es finden sich allerdings einzelne Untersuchungen, die sich allgemeiner mit Barrieren und Förderfaktoren in kommunikativen Situationen beschäftigten. Im Aphasiebereich beispielsweise führten Howe et al. [2] dazu Interviews mit Betroffenen durch. Als relevante Einflussvariablen für die kommunikative Teilhabe an der Gemeinschaft wurden u.a. das Bewusstsein für die Beeinträchtigung beim Gegenüber, Vertrautheit, kommunikative Unterstützung, Komplexität der Inhalte und verfügbare Zeit festgestellt. Eine ähnliche Herangehensweise findet sich bei Baylor et al. [3], die Betroffene mit unterschiedlichen kommunikativen Beeinträchtigungen befragten (für den Bereich Stottern siehe z.B. [4]). Die Perspektive von Gesprächspartner\*innen im öffentlichen Kontext wurde bislang kaum gezielt untersucht [5]. Neben der Erfassung von bestehenden Barrieren und Förderfaktoren sollten in weiteren Studien auch Bedürfnisse und Anregungen der betroffenen und nicht-betroffenen Gesprächspartner\*innen berücksichtigt werden.

Des Weiteren fehlen handhabbare Empfehlungen, die das Erkennen von und den Umgang mit Sprach- und/oder Sprechstörungen in Behördenkontexten erleichtern.

Wie wichtig die Aufklärung über Ursachen und Auswirkungen kommunikativer Beeinträchtigungen ist, zeigt sich z.B. auch darin, mit welchen Haltungen Betroffene zum Teil konfrontiert werden [6]. Verschiedene Untersuchungen zeigen, dass Menschen mit Sprechstörungen z.T. als weniger kompetent / intelligent eingeschätzt werden als Personen ohne kommunikative Beeinträchtigung [z.B. 3, 7, 8, 9].

Die vorliegende Studie verfolgt mehrere Ziele. Zum einen sollen kommunikative Schwierigkeiten von Personen mit Sprach- und/oder Sprechstörungen in Behördenkontexten sowie erfolgte Lösungsversuche und deren Effektivität erfasst werden. Dabei werden auch Bedürfnisse und Empfehlungen der Gesprächsbeteiligten berücksichtigt. Die Analyse soll zudem aus zwei Perspektiven erfolgen – die der Betroffenen und der nicht-betroffenen Gesprächspartner\*innen. Auf der Basis der gewonnenen Daten soll in einem zweiten Schritt ein Leitfaden für Behörden entwickelt werden, der die Einschätzung von und den Umgang mit verschiedenen kommunikativen Beeinträchtigungen erleichtern soll. Die Studie soll somit dazu beitragen, die Teilhabe und Selbstbestimmung von Personen mit Sprach- und/oder Sprechstörungen in Behördenkontexten zu fördern.

## Methodik

Die Datenerhebung erfolgt in Form von halbstrukturierten Einzelinterviews, die von Mitarbeiter\*innen des Studiengangs Logopädie durchgeführt werden.

Die erste Interview-Zielgruppe sind Menschen mit Sprach- und/oder Sprechstörungen – an der Teilnahme interessierte Proband\*innen wurden über Selbsthilfegruppen und logopädische Praxen kontaktiert. Die zweite Zielgruppe sind Personen, die beruflich im Behörden- bzw. Justizkontext tätig sind (Behördenmitarbeiter\*innen, Anwält\*innen, Richter\*innen, Notar\*innen) – hier erfolgte die Kontaktaufnahme über das direkte Anschreiben von Behörden und niedergelassenen Angehörigen rechtsberatender Berufe. Zum aktuellen Zeitpunkt wurden 35 Personen interviewt, wobei 19 Interviewpartner\*innen aus dem Kreis der Betroffenen (Aphasie, Stottern)<sup>2</sup> stammen. Im Behördenkontext (Verwaltungs- und Justizbehörden) sowie bei rechtsberatenden Berufen konnten bislang 16 Interviews durchgeführt werden (primär mit Mitarbeiter\*innen von Verwaltungsbehörden). Die Interviews umfassen bislang insgesamt 81 beschriebene Kommunikationssituationen.

Die Interviews wurden leitfadengestützt durchgeführt und aufgezeichnet (Audioaufnahmen). Ein Überblick zu den Fragestellungen ist in Tabelle 1 dargestellt.

**Tabelle 1.** Überblick zu den Fragestellungen der Interviews

Zielgruppe	Fragestellungen
Betroffene Personen	Wie haben sich die kommunikativen Schwierigkeiten dargestellt?
	Waren die Gründe für die Kommunikationsschwierigkeiten dem Gegenüber bekannt?
	Welche Versuche wurden unternommen, um diese kommunikativen Schwierigkeiten zu lösen (von beiden Seiten)?
	Waren diese Versuche erfolgreich?
	Wie wurde die Situation erlebt?
Mitarbeiter*innen von	Wie haben sich die kommunikativen Schwierigkeiten der Kli-

<sup>2</sup> Für die Durchführung der Studie liegt ein positives Ethik-Votum des RCSEQ (Research Committee for Scientific and Ethical Questions) der UMIT Hall vor (Zl. 1566/15).

Behörden;	ent*innen dargestellt?
Anwält*innen, Richter*innen, Notar*innen	Waren die Gründe für die Kommunikationsschwierigkeiten bekannt?
	Welche Versuche wurden unternommen, um diese kommunikativen Schwierigkeiten zu lösen (von beiden Seiten)?
	Waren diese Versuche erfolgreich?
	Wie wurde die Situation erlebt?

---

## Datenauswertung und Ergebnisse

Aufgrund der Fülle des Materials wurden die Interviews hinsichtlich der relevanten Fragestellungen teiltranskribiert. Die gewonnenen Daten werden aktuell inhaltsanalytisch ausgewertet. Dabei wird sowohl qualitativ als auch quantitativ vorgegangen [z.B. 10].

In der quantitativen Analyse wird das Vorhandensein/Nichtvorhandensein verschiedener Aspekte hinsichtlich der kommunikativen Beeinträchtigung und der Kommunikationssituation sowie deren Zusammenhang mit dem kommunikativen Erfolg betrachtet. Die qualitative Auswertung analysiert alle Äußerungen hinsichtlich wahrgenommener Schwierigkeiten bzw. Herausforderungen, Art der eingesetzten Gesprächsstrategien und Kommunikationshilfsmittel, positiver und negativer Erfahrungen sowie Bedürfnissen und Empfehlungen. Eine Zusammenfassung der wesentlichen Auswertungskriterien ist in Tabelle 2 dargestellt.

**Tabelle 2.** Zusammenfassung der wesentlichen Auswertungskriterien

Form der Auswertung	Variablen / Kategorien
quantitativ	Vorliegen/Schweregrad einer expressiven Störung
	Vorliegen/Schweregrad einer rezeptiven Störung
	Einsatz von Kommunikationsstrategien
	Einsatz von Kommunikationshilfsmitteln
	Anwesenheit einer Begleitperson
	Informiertheit über kommunikative Störung
	→ Einfluss dieser Aspekte auf den Kommunikationserfolg
qualitativ	Schwierigkeiten/Herausforderungen
	Kommunikationsstrategien
	Kommunikationshilfsmittel
	Positive, negative Erfahrungen
	Bedürfnisse, Empfehlungen

Die aktuell laufenden Analysen sollen Einblicke in die Erlebenswelt Betroffener in Behördenkontexten geben sowie die Perspektive von Behördenmitarbeiter\*innen und Angehörigen rechtsberatender Berufe im Gespräch mit betroffenen Klient\*innen abbilden. Aus dieser kombinierten Vorgehensweise sollen im Anschluss mögliche Maß-

nahmen abgeleitet werden, die eine förderliche Kommunikationssituation im Hördenkontext schaffen können.

Auf dem FH Forschungsforum sollen die qualitativen und quantitativen Ergebnisse aus den Interviews mit den Betroffenen vorgestellt werden.

## Danksagung

Die Studie wird vom Land Tirol – Tiroler Wissenschaftsfonds (GZ. 0404/1765) gefördert.

## Literatur

1. Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen vom 13.12.2006, BGBl III 2008/155
2. Howe, T. J., Worrall, L. E., Hickson, L. M. H.: Interviews with people with aphasia: Environmental factors that influence their community participation. *Aphasiology*, 22, 1092–1120 (2008).
3. Baylor, C., Burns, M., Eadie, T., Britton, D., Yorkston, K.: A Qualitative study of interference with communicative participation across communication disorders in adults. *American Journal of Speech-Language Pathology*, 20, 269–287 (2011).
4. Bricker-Katz, G., Lincoln, M., McCabe, P.: Older people who stutter: Barriers to communication and perceptions of treatment needs. *International Journal of Language & Communication Disorders*, 45, 15–30 (2010).
5. Brown, K., McGahan, L., Alkhaledi, M., Seah, D., Howe, T., Worrall, L.: Environmental factors that influence the community participation of adults with aphasia: The perspective of service industry workers. *Aphasiology*, 20, 595–615 (2006).
6. Newesely, G., Holzer, A., Pfeil, S.: Augengesteuerte Kommunikation zur Abwicklung von Rechtsgeschäften für Personen mit motorischen Einschränkungen in der Laut- und Schriftsprache – Fallbericht. *Jusletter-IT* 20.2.2014; Weblaw, Bern (2014).
7. Dorsey, M., Guenther, R.: Attitudes of professors and students toward college students who stutter. *Journal of Fluency Disorders*, 25, 77–83 (2000).
8. Gabel, R. M.: Effects of stuttering severity and therapy involvement on attitudes towards people who stutter. *Journal of Fluency Disorders*, 31, 216–227 (2006).
9. Fox, A., & Pring, T.: The cognitive competence of speakers with acquired dysarthria: Judgements by doctors and speech and language therapists. *Disability and Rehabilitation*, 27, 1399–1403 (2005).
10. Döring, N., Bortz, J.: *Forschungsmethoden und Evaluation in den Sozial- und Humanwissenschaften*. 5. Auflage. Springer, Berlin, Heidelberg (2016).