

Kommunikative Teilhabe von Menschen mit sprachlichen Beeinträchtigungen in Behördenkontexten aus der Sicht von Betroffenen und MitarbeiterInnen

Vortragende/r

Dr. Anja Wunderlich
Klinische Linguistin
fh gesundheit Tirol
Studiengang Logopädie

Kurzbeschreibung

Zweck/Ziele

Die kommunikative Teilhabe von Menschen mit sprachlichen Beeinträchtigungen ist in den letzten Jahren zunehmend in den Fokus des Forschungsinteresses gerückt, wobei öffentliche Kommunikationskontexte erst teilweise untersucht wurden (1-5). Ziel der vorliegenden Studie war eine retrospektive Analyse von erlebten Schwierigkeiten sowie Bedürfnissen in der Behördenkommunikation. Dabei wurde die Perspektiven von Betroffene mit Aphasie und von BehördenmitarbeiterInnen berücksichtigt.

Methode/Vorgehen

Die Datenerhebung erfolgte durch leitfadengestützte Einzelinterviews, in denen die StudienteilnehmerInnen selbst erlebte Kommunikationssituationen in Behörden beschrieben. Es wurden Interviews mit 8 Personen mit Aphasie (PmA) durchgeführt. Unabhängig davon schilderten 11 BehördenmitarbeiterInnen ihre Erfahrungen mit Betroffenen, die unterschiedliche kommunikative Beeinträchtigungen aufwiesen. Die Interviews wurden qualitativ und quantitativ analysiert.

Ergebnis

Die qualitativ-inhaltsanalytische Auswertung der Interviews zeigte, dass PmA in Behördensituationen folgende Aspekte als schwierig wahrnehmen: Zeitdruck; Einbezug von Betroffenen, wenn Begleitpersonen anwesend sind; Verhalten der BehördenmitarbeiterInnen gegenüber Betroffenen; eigene Nervosität und Anspannung; eigener Umgang mit der Situation sowie das Fehlen von Hilfsmitteln/Strategien. Bei den genannten Bedürfnissen standen Themen wie ausreichende Zeitreserven, ein adäquater Umgang mit Betroffenen sowie der Wunsch nach Aufklärung von BehördenmitarbeiterInnen über das Störungsbild im Vordergrund. BehördenmitarbeiterInnen erlebten die Anpassung des eigenen sprachlichen Verhaltens, den Umgang mit unbekanntem Situationen sowie Unwissenheit/Hilflosigkeit als besondere Herausforderung. Darüber hinaus wurde es als schwierig empfunden, adäquat mit Betroffenen umzugehen, insbesondere dann, wenn Begleitpersonen anwesend sind, sowie unter Zeitdruck zu arbeiten. Bei den Bedürfnissen waren die Punkte mehr Zeit und mehr Aufklärung wesentlich. In der quantitativen Analyse der Daten der PmA zeigte sich u.a., dass ein unterstützendes Verhalten der BehördenmitarbeiterInnen mit dem Hilfsmittel-/Strategieinsatz durch Betroffene selbst korrelierte ($r=.764$, $p=.001$) sowie tendenziell mit der Aufklärung der BehördenmitarbeiterInnen über das Störungsbild ($r=.492$; $p=.062$). Die Daten der BehördenmitarbeiterInnen zeigten, dass der Erfolg der Kommunikation mit dem Einsatz von Hilfsmitteln/Strategien durch Betroffene selbst ($r=.455$, $p<.01$) korrelierte. Darüber hinaus zeigte sich ein Zusammenhang zwischen einem unterstützenden Verhalten der BehördenmitarbeiterInnen mit der eigenen Aufklärung über das Störungsbild ($r=.389$, $p<.05$).

Schlussfolgerung

Der persönliche Umgang miteinander sowie zeitliche Aspekte stellten bei den untersuchten Gruppen wesentliche Herausforderungen/Schwierigkeiten dar. Ebenso hat sich gezeigt, dass eine stärkere Aufklärung von BehördenmitarbeiterInnen von allen Seiten gewünscht ist und sich diese auch positiv auf die Kommunikation auswirken kann.

Relevanz für die logopädische Praxis

Die vorliegenden Ergebnisse können genutzt werden, um durch gezielte Interventionen in öffentlichen Kontexten, wie z.B. Aufklärungsarbeit, die kommunikative Teilhabe von Menschen mit

Aphasie zu verbessern.

Mitautor/innen Abstract

Literatur

Fachjournals

1. Baylor, C., Burns, M., Eadie, T., Britton, D., Yorkston, K.. (2011)
American Journal of Speech-Language Pathology. A Qualitative study of interference with communicative participation across communication disorders in adults., 20: 269–287
2. Collier, B., Blackstone, S. W. and Taylor, A.. (2012)
Augmentative and Alternative Communication. Communication Access to Businesses and Organizations for People with Complex Communication Needs., 28:
3. Booth, S., Armstrong, E., Taylor, S. C. and Hersh, D.. (2019)
Aphasiology. Communication access: is there some common ground between the experiences of people with aphasia and speakers of English as an additional language?, 33:
4. Brown, K., McGahan, L., Alkhaledi, M., Seah, D., Howe, T., Worrall, L.. (2006)
Aphasiology. Environmental factors that influence the community participation of adults with aphasia: The perspective of service industry workers., 20:
5. Howe, T. J., Worrall, L. E., Hickson, L. M. H.. (2008)
Aphasiology. Interviews with people with aphasia: Environmental factors that influence their community participation., 22:

Buchbeiträge

keine Angaben

Herausgeber Sammelbände

keine Angaben

Interessenskonflikt

keine Angaben