Urheberrechtlich geschütztes Material. Copyright: Deutscher Bundesverband für Logopädie e.V. (dbl). Vervielfältigungen jeglicher Art nur nach vorheriger schriftlicher Genehmigung des Schulz-Kirchner Verlags gegen Entgelt möglich. info@schulz-kirchner.de

Anja Wunderlich

Kommunikative Teilhabe in Behörden

Erfahrungen von Menschen mit Aphasie und BehördenmitarbeiterInnen

ZUSAMMENFASSUNG. Für Menschen mit sprachlichen Beeinträchtigungen ist die kommunikative Teilhabe in vielen Lebensbereichen eingeschränkt. Eine besondere Herausforderung stellt die Kommunikation in öffentlichen Lebenskontexten dar, in denen häufig mit unbekannten Personen interagiert werden muss. Im vorliegenden Beitrag wird eine Studie zur Kommunikation in Behörden vorgestellt, in der sowohl die Perspektive von Menschen mit Aphasie als auch die Sicht von BehördenmitarbeiterInnen untersucht wurde. In leitfadengestützten Interviews schilderten beide Personengruppen ihre Erfahrungen hinsichtlich hinderlicher bzw. förderlicher Faktoren und äußerten ihre Wünsche und Empfehlungen für eine gelingende Kommunikation. Der Einstellung und dem Verhalten des Behördenpersonals kam dabei eine zentrale Rolle zu.

SCHLÜSSELWÖRTER: Kommunikative Teilhabe – Aphasie – Behörden – Barrieren – Förderfaktoren

Hintergrund

Kommunikative Teilhabe wird beschrieben als „Teilnahme an Lebenssituationen, in denen Wissen, Informationen, Ideen oder Gefühle ausgetauscht werden“ (übersetzt aus *Eadie* et al. 2006, 310). Diese Form der Partizipation interagiert bei Menschen mit sprachlichen Beeinträchtigungen u.a. mit ihrem Selbstvertrauen in der Kommunikation sowie mit erlebter Autonomie und Selbstbestimmtheit (z.B. *Babbitt & Cherney* 2010) und beeinflusst die Lebensqualität der Betroffenen (z.B. *Manning* et al. 2019). Im Kontext der ICF (*DIMDI* 2005) betrachtet, werden Möglichkeiten zur kommunikativen Teilhabe nicht nur durch Körperfunktionen und personbezogene Aspekte bedingt, sondern auch wesentlich von Umweltfaktoren beeinflusst – je nach Ausprägung in positiver oder negativer Weise.

Im Bereich Aphasie wurden einige Studien durchgeführt, in denen Betroffene beschrieben, welche Aspekte für sie Barrieren oder Förderfaktoren darstellen. Dabei zeigte sich u.a., dass den nicht-betroffenen GesprächspartnerInnen eine wichtige Rolle zukommt. Für das Gelingen der Kommunikation wurden insbesondere deren kommunikative Fähigkeiten, die persönliche Haltung gegenüber Betroffenen, die Geduld sowie das Bewusstsein für kommunikative Beeinträchtigungen als wesentliche Einflussfaktoren erachtet (z.B. *Booth* et al. 2019, *Howe* et al. 2008). Genauere Untersuchungen, welche Schwierigkeiten und Herausforderungen nicht-betroffene GesprächspartnerInnen in der Kommunikation mit Menschen mit sprachlichen Beeinträchtigungen erleben bzw. was sie als förderlich empfinden, existieren dagegen bislang kaum (*Brown* et al. 2006).

Studien haben auch gezeigt, dass das Wissen über eine sprachliche Beeinträchtigung die Einstellung und das Verhalten gegenüber Betroffenen mitbedingt (z.B. *Dalemans* et al. 2010, *Le Dorze* et al. 2014). Über Aphasien ist in der Bevölkerung jedoch kaum Wissen vorhanden (z.B. *Simmons-Mackie* et al. 2020). Dieser Aspekt kann sich insbesondere auf die Kommunikation in öffentlichen Lebenskontexten, in denen die Kommunikation oft mit unbekannten Personen erfolgt, negativ auswirken. Dazu gehören beispielweise die Arbeitswelt, Behörden, Handel und Dienstleistungen, öffentlicher Verkehr oder die Gastronomie. Das Agieren in diesen öffentlichen Bereichen ist neben der Kommunikation im familiären Umfeld und im Freundeskreis für eine umfassende Teilhabe von Menschen mit sprachlichen Beeinträchtigungen essenziell.

Die Anforderungen in den verschiedenen Kommunikationssituationen variieren deutlich, wobei Gespräche in Behörden Betroffene vor besondere Herausforderungen stellen. Hier findet die Kommunikation in der Regel mit unbekannten Personen statt, die zu besprechenden Inhalte sind häufig komplex und je nach Anliegen hängt der Ausgang eines Gesprächs auch mit möglichen Konsequenzen, wie z.B. dem Erhalt oder Nicht-Erhalt bestimmter Leistungen, zusammen. Die kommunikative Teilhabe in Behörden wurde bislang kaum spezifisch erfasst (*Booth* et al. 2019, *Collier* et al. 2012).

Zielsetzung

Die vorliegende Studie hatte zum Ziel, hinderliche und förderliche Faktoren in der Behördenkommunikation zu analysieren sowie Wünsche und Empfehlungen für eine gelingende Kommunikation zu erfassen. Dabei sollte sowohl die Perspektive von Menschen mit sprachlichen Beeinträchtigungen als auch die Sicht von BehördenmitarbeiterInnen berücksichtigt werden.

Ein weiteres Ziel bestand darin, Zusammenhänge zwischen einem unterstützenden Verhalten des Behördenpersonals mit dem jeweils vorhandenen Wissen bzw. mit dem Einsatz von Strategien durch betroffene Personen selbst zu untersuchen.

Methodik

Die Studie wurde mit drei Personengruppen durchgeführt: Personen mit Aphasie, Personen, die stottern, und BehördenmitarbeiterInnen. Im Folgenden wird nur ein Teilbereich der Gesamtstudie dargestellt – die Daten der Personen mit Aphasie und der BehördenmitarbeiterInnen.

StudienteilnehmerInnen

An der Studie nahmen acht Personen mit mittel- bis leichtgradigen Aphasien (PmA) teil (Geschlecht: 2w/6m; Alter: 27-80 Jahre, M = 64,5; Zeit post onset: 4-20 Jahre, M = 9,5). Die Kontaktaufnahme mit Interessierten erfolgte über eine Selbsthilfegruppe in Tirol.

Urheberrechtlich geschütztes Material. Copyright: Deutscher Bundesverband für Logopädie e.V. (dbl). Vervielfältigungen jeglicher Art nur nach vorheriger schriftlicher Genehmigung des Schulz-Kirchner Verlags gegen Entgelt möglich. info@schulz-kirchner.de

Darüber hinaus nahmen elf MitarbeiterInnen aus Behörden (BM) an der Studie teil (Geschlecht: 8w/3m; Alter: 26-59 Jahre, M = 44). Das Behördenpersonal wurde über verschiedene Verwaltungsbereiche des Landes Tirol rekrutiert, teilgenommen haben MitarbeiterInnen aus den Bereichen Soziales und Wohnen.

Alle TeilnehmerInnen wurden im Vorfeld mündlich und schriftlich über die Studie aufgeklärt und gaben ihr schriftliches Einverständnis. Für die PmA wurden die Erläuterungen bei Bedarf an die individuellen kommunikativen Fähigkeiten angepasst. Die Studie wurde von der zuständigen Ethikkommission (RCSEQ, UMIT Hall) positiv bewertet.

Durchführung der Studie

Die StudienteilnehmerInnen schilderten in leitfadengestützten Einzelinterviews konkrete behördliche Kommunikationssituationen, die sie jeweils erlebt hatten. Behördenpersonal und Betroffene berichteten dabei über unterschiedliche Gesprächssituationen, d.h. sie waren nicht die jeweiligen KommunikationspartnerInnen der anderen. Ein direktes Matching, bei dem beide Seiten über dasselbe Gespräch berichten, war aus organisatorischen Gründen nicht umsetzbar.

Die PmA beschrieben Erfahrungen mit Behördenpersonal aus unterschiedlichen Bereichen, wie z.B. Finanzwesen, Meldewesen, Soziales und Polizei. Die BM beschrieben ihre Erfahrungen in der Kommunikation mit Menschen mit unterschiedlichen sprachlichen Beeinträchtigungen, die nur teilweise konkret benannt werden konnten (z.B. Sprachstörung nach Schlaganfall, Stottern, undeutliches Sprechen/Dysarthrie).

Neben der Darstellung der allgemeinen Umstände des Kontakts (Art der kommunikativen Schwierigkeiten, Anwesenheit von Begleitpersonen und deren Rolle etc.) lag der Fokus in den Interviews auf der Beschreibung von hinderlichen und förderlichen Faktoren sowie von Wünschen und Empfehlungen für eine gelingende Kommunikation. Um die Kommunikation während der Interviews mit den PmA zu unterstützen, kamen, wenn notwendig, verbale und nonverbale Strategien zum Einsatz (z.B. Wiederholung/Vereinfachung von Fragen, Umformulierung von Inhalten, Ja/Nein-Fragen, Schreiben, Gestik). Die PmA wurden ebenfalls ermutigt, bei Bedarf Strategien einzusetzen.

Insgesamt wurden von den StudienteilnehmerInnen 51 verschiedene Gesprächssituationen in Behörden beschrieben (PmA: 19; BM: 32). Der Interviewleitfaden war weitgehend identisch für alle TeilnehmerInnen und wurde für die Beschreibung jedes einzelnen Behördengesprächs herangezogen. Folgende Themen waren im Leitfaden enthalten:

- Beschreibung des kommunikativen Kontextes
- Versuche der BM, die Kommunikation zu unterstützen, und deren Erfolg
- Versuche der PmA, die Kommunikation zu unterstützen, und deren Erfolg
- Wissen der BM über die kommunikative Beeinträchtigung
- persönliches Erleben der Kommunikationssituation (hinderliche und förderliche Faktoren)
- Wünsche und Empfehlungen

Die Interviews wurden aufgezeichnet (Audio), ergänzend wurden während der Interviews schriftlich Notizen gemacht. In diesen wurde auch der Einsatz von Strategien dokumentiert.

Datenauswertung

Zunächst wurden die Darstellungen der StudienteilnehmerInnen mittels einer qualitativen Inhaltsanalyse ausgewertet. Dazu wurden die Inhalte der transkribierten Interviews als Erstes den drei für die Studie besonders relevanten Themengebieten *hinderliche Faktoren*, *förderliche Faktoren*, *Wünsche/Empfehlungen* zugeordnet. In den nächsten Schritten erfolgte eine induktive Kategorienbildung für die Inhalte innerhalb der drei Hauptthemen (z.B. *Mayring & Fenzl* 2019). Zusätzlich wurde mit einer quantitativen Analyse überprüft, ob sich ein Zusammenhang zeigt zwischen a) einem unterstützenden Verhalten von BehördenmitarbeiterInnen und b) deren Wissen über sprachliche Beeinträchtigungen der KundInnen und/oder c) dem Einsatz von Strategien/Hilfsmitteln durch Betroffene selbst.

Dafür wurde jede der insgesamt 51 beschriebenen Gesprächssituationen dahingehend analysiert, ob sich die BM unterstützend verhalten haben, ob sie über das Störungsbild informiert waren und ob Betroffene selber Strategien eingesetzt haben. Das Vorhandensein dieser drei Aspekte wurde für jedes Behördengespräch mit „ja“ (1) oder „nein“ (0) bewertet. Insgesamt entstanden so für jedes der 51 Gespräche drei Variablen (a-c), die entweder mit (1) oder (0) belegt waren. Die Beurteilung des Zusammenhangs dieser drei Variablen untereinander erfolgte mithilfe von Chi-Quadrat-Tests.

Ergebnisse

In den Interviews haben die TeilnehmerInnen jeweils 1-5, im Mittel 2,7 Gesprächssituationen beschrieben. Zuerst werden die Ergebnisse der qualitativen Inhaltsanalyse für die drei Themen *hinderliche Faktoren*, *förderliche Faktoren*, *Wünsche/Empfehlungen* separat für die PmA und die BM dargestellt. Um die jeweiligen Erfahrungen zu illustrieren, sind beispielhaft Zitate angeben. Dialektale Äußerungen wurden an das Standarddeutsche angepasst.

Urheberrechtlich geschütztes Material. Copyright: Deutscher Bundesverband für Logopädie e.V. (dbl). Vervielfältigungen jeglicher Art nur nach vorheriger schriftlicher Genehmigung des Schulz-Kirchner Verlags gegen Entgelt möglich. info@schulz-kirchner.de

Im Anschluss werden die Ergebnisse der quantitativen Analyse geschildert.

Qualitative Analyse: Hinderliche Faktoren

Personen mit Aphasie (PmA)

Hinderliche Faktoren, die von den PmA als negativ erlebt wurden, bezogen sich auf zwei Hauptbereiche: das Verhalten der BM und Aspekte, die die PmA selber betrafen. Die thematischen Kategorien, die aus den Interviewinhalten abgeleitet wurden, sind in Abbildung 1 dargestellt.

BehördenmitarbeiterInnen (BM)

BehördenmitarbeiterInnen beschrieben hinderliche Faktoren im Sinne von Herausforderungen und Schwierigkeiten, die sich ausnahmslos auf ihr eigenes Verhalten bzw. institutionelle Gegebenheiten bezogen. Abbildung 2 zeigt die thematischen Kategorien.

Qualitative Analyse: Förderliche Faktoren

Personen mit Aphasie (PmA)

Insgesamt berichteten die PmA weniger förderliche Faktoren im Vergleich zu hinderlichen. Aspekte, die häufig positiv erlebt wurden, bezogen sich auf das Verhalten der BM bzw. institutionelle Rahmenbedingungen. Die thematischen Kategorien sind in Abbildung 3 dargestellt.

BehördenmitarbeiterInnen (BM)

Die wesentlichen Aspekte, die von den BM als förderlich erlebt wurden, bezogen sich ausschließlich auf die spezifische Kommunikationssituation oder auf Verhaltensweisen von Betroffenen. Einen Überblick zu den thematischen Kategorien liefert Abbildung 4.

Abb. 1: Hinderliche Faktoren aus Sicht der PmA

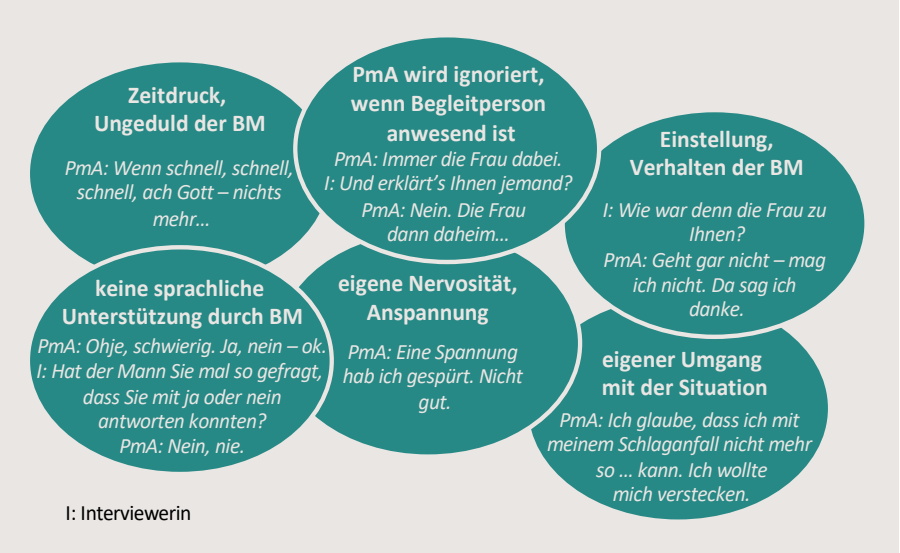


Abb. 2: Hinderliche Faktoren aus Sicht der BM

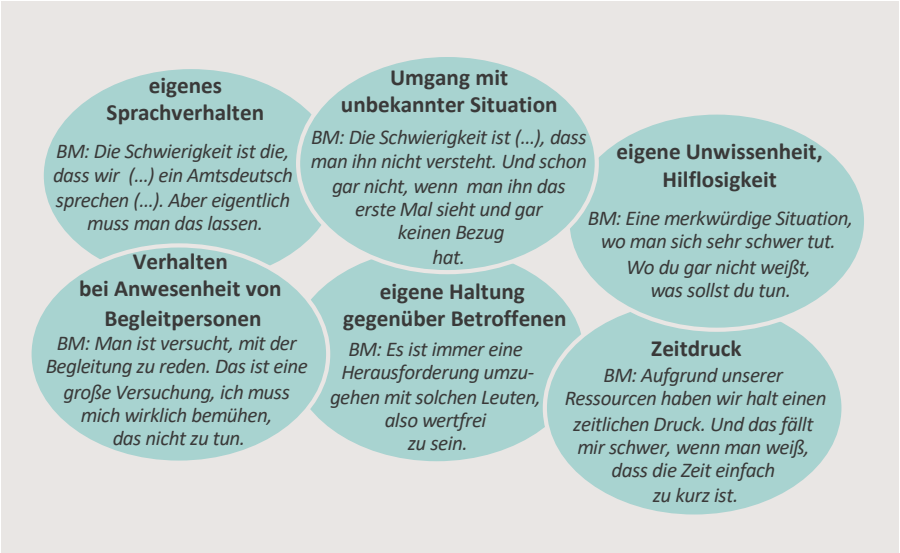


Abb. 3: Förderliche Faktoren aus Sicht der PmA

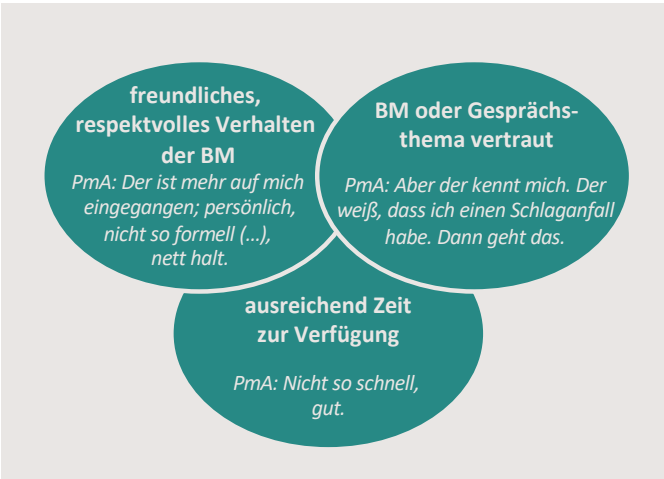
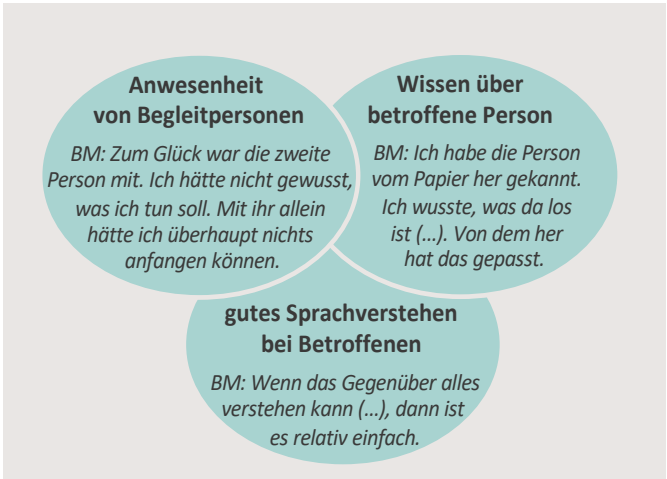


Abb. 4: Förderliche Faktoren aus Sicht der BM



Urheberrechtlich geschütztes Material. Copyright: Deutscher Bundesverband für Logopädie e.V. (dbl). Vervielfältigungen jeglicher Art nur nach vorheriger schriftlicher Genehmigung des Schulz-Kirchner Verlags gegen Entgelt möglich. info@schulz-kirchner.de

Qualitative Analyse: Wünsche und Empfehlungen

Hinsichtlich der Wünsche und Empfehlungen, die von den StudienteilnehmerInnen geäußert wurden, sollen an dieser Stelle zwei Aspekte dargelegt werden, die von beiden Gruppen als wichtig erachtet wurden.

Die TeilnehmerInnen, PmA und BM, sahen einen dringenden Bedarf darin, dass Behördenpersonal stärker über kommunikative Beeinträchtigungen aufgeklärt wird und Informationen erhält, welche Aspekte im Gespräch mit betroffenen Personen förderlich sein könnten. Für die Umsetzung wurden zum einen offizielle Seiten adressiert, z.B. sollen Aufklärungs- und Informationsangebote zur Verfügung gestellt werden. Zum anderen wurde aber auch an Betroffene selbst appelliert, in der konkreten Situation über ihre kommunikativen Schwierigkeiten und Bedürfnisse zu informieren *(PmA: „Ich glaube nicht, dass sie wissen die Problematik (...). Das wäre hilfreich, dass sie mehr wissen. Aber ich habe auch geglaubt, aber die Menschen mit einer Sprachschwierigkeiten sich öffnen müssen, sollten"; BM: „Ich habe kein Material (...). Aber eigentlich verwende ich auch nichts, muss ich auch ehrlich sagen. Ich bräuchte da auch mehr Infos oder eine Schulung.")*

Ein zweiter Aspekt, der häufig angesprochen wurde, bezieht sich auf das Thema Zeit. PmA wünschen sich weniger Zeitdruck und mehr Geduld von GesprächspartnerInnen, um ihre Anliegen kommunizieren zu können *(PmA: „Die sollen sich ein bisschen mehr Zeit nehmen. Das wäre gut.")* BM appellierten an sich und KollegInnen, Betroffenen mehr Zeit zur Verfügung zu stellen *(BM: „Ich müsste ein bisschen Tempo rausnehmen. Vielleicht bin ich zu ungeduldig. (...) Es ist ganz wichtig, dass man sich Zeit nimmt.")* Allerdings wurden keine konkreten Aussagen dazu gemacht, inwieweit eine Umsetzung innerhalb der bestehenden Strukturen möglich wäre.

Quantitative Analyse: Zusammenhang zwischen einem unterstützenden Verhalten des Behördenpersonals mit vorhandenem Wissen über kommunikative Beeinträchtigungen sowie mit dem Strategieeinsatz durch Betroffene

Die quantitative Analyse der Daten (Chi-Quadrat-Tests) zeigte in der Gruppe der PmA einen tendenziellen Zusammenhang zwischen einem unterstützenden Verhalten der BM und deren Wissen über die kommunikative Beeinträchtigung der KundInnen. Der Zusammenhang mit dem Einsatz kommunikationsunterstützender Strategien durch die betroffene Person selbst war signifikant. Bei den Berichten der BM zeigte sich ein signifikanter Zusammenhang zwischen ihrem unterstützenden Verhalten und ihrem Wissen über die Kommunikationsstörung der GesprächspartnerInnen. Die Ergebnisse sind in Tabelle 1 dargestellt.

Tab. 1: Ergebnisse der quantitativen Auswertung

	Unterstützendes Verhalten des Behördenpersonals hängt zusammen mit:	
	Wissen des Behördenpersonals über sprachliche Beeinträchtigung	**Strategieeinsatz durch Betroffene**
Gruppe der PmA	$\phi = 0{,}492$ / $p = 0{,}057$	$\phi = 0{,}764$ / $p = 0{,}003$
Gruppe der BM	$\phi = 0{,}389$ / $p = 0{,}028$	$\phi = 0{,}120$ / $p = 0{,}497$

Diskussion

Im Rahmen der vorliegenden Studie wurde die kommunikative Teilhabe von Menschen mit sprachlichen Beeinträchtigungen in Behörden anhand der Erfahrungen von Personen mit Aphasie und BehördenmitarbeiterInnen untersucht.

Die Kommunikation in Behörden bringt besondere Herausforderungen mit sich. In den durchgeführten Interviews schilderten BehördenmitarbeiterInnen die Schwierigkeit, dass Gespräche oft mit unbekannten Personen geführt werden müssen, was ein gegenseitiges Kennenlernen und die Möglichkeit, sich auf das Gegenüber einzustellen, stark beschränkt. Dazu kommt, dass Betroffene, in der vorliegenden Studie Menschen mit Aphasie, häufig Zeitdruck verspürten, der entweder durch das Verhalten des Behördenpersonals oder den institutionellen Rahmen bedingt sein kann. Diese Aspekte in Kombination mit den häufig komplexen Themen, die bei Behördenkontakten besprochen werden müssen, führen dazu, dass der kommunikative Erfolg erschwert wird.

In den Interviews thematisierten beide Gruppen häufig das Verhalten von BehördenmitarbeiterInnen, allerdings mit qualitativ unterschiedlichem Fokus. Während BehördenmitarbeiterInnen selbst vorwiegend ihr konkretes sprachliches Verhalten reflektierten, stand für die Betroffenen stärker im Vordergrund, wie ihnen von Behördenseite begegnet wird. Ein respektvoller, freundlicher Umgang wurde als wesentlich erachtet – sein Fehlen wurde als starkes Hindernis, sein Vorhandensein als sehr förderlich erlebt.

Der Ablauf von Gesprächen im Beisein von Begleitpersonen beeinflusste das Erleben der Behördenkontakte bei den Personen mit Aphasie ebenfalls deutlich. In vielen Fällen wurde berichtet, dass die Kommunikation ausschließlich mit den Begleitpersonen geführt wurde und die Betroffenen nicht in das Gespräch eingebunden wurden. Ein solches Verhalten von Behördenseite schränkt die Möglichkeiten zur kommunikativen Teilhabe massiv ein und kann sich somit negativ auf die erlebte Autonomie und letztendlich die Lebensqualität auswirken.

In diesem Zusammenhang ist anzumerken, dass einige Betroffene, auch wenn der Wunsch nach einer möglichst selbstbestimmten Kommunikation vorhanden war, dieser Situation mit einer Art „resignierter Akzeptanz" zu begegnen schienen. Obwohl ein anderes Verhalten der BehördenmitarbeiterInnen als erforderlich und wünschenswert angesehen wurde, gingen die Betroffenen davon aus, dass dies, z.B. aufgrund behördlicher Rahmenbedingungen, nicht umsetzbar sei. Möglicherweise schreiben Betroffene im Bereich Kommunikation den Behörden, und damit auch der Gesellschaft, noch eine geringere Verantwortung für den Barriereabbau zu, als dies z.B. im Bereich Mobilität der Fall ist (siehe auch *Garcia* et al. 2000).

In den Darstellungen der BehördenmitarbeiterInnen fiel immer wieder auf, dass schwierige Aspekte zwar kritisch reflektiert werden (z.B. das eigene sprachliche Verhalten, der Kommunikationsstil bei Anwesenheit von Begleitpersonen), eine adäquate Umsetzung jedoch nicht stattfindet. Die Diskrepanz zwischen der Reflexion und dem konkreten Handeln könnte, zumindest teilweise, einem Mangel an Wissen und notwendiger Information und dementsprechend fehlenden Ideen für passende Maßnahmen zur Unterstützung der Kommunikation geschuldet sein.

Beide Gruppen der StudienteilnehmerInnen wünschten sich eine stärkere Aufklärung von BehördenmitarbeiterInnen, wobei sich die Appelle zur Umsetzung sowohl an Behörden als auch an Betroffene selbst richteten. Einerseits erscheinen Informationsangebote notwendig, in denen Grundlagen zu den Ursachen und Auswirkungen sprachlicher Beeinträchtigungen sowie zu vorhandenen Ressourcen vermittelt werden. Andererseits müssen Verhaltensweisen verdeutlicht werden, die die Kommunikation unterstützen.

Dabei erscheint es vor dem Hintergrund der aktuellen Ergebnisse als wesentlich, die Relevanz eines freundlichen, respektvollen Umgangs (z.B. auch in Form nonverbaler Signale) herauszustellen. Umfassendere Veränderungen in Behörden, die den kommunikativen Zugang erleichtern würden (z.B. größere Zeitfenster für Gespräche, Einsatz fester geschul-

Urheberrechtlich geschütztes Material. Copyright: Deutscher Bundesverband für Logopädie e.V. (dbl). Vervielfältigungen jeglicher Art nur nach vorheriger schriftlicher Genehmigung des Schulz-Kirchner Verlags gegen Entgelt möglich. info@schulz-kirchner.de

ter AnsprechpartnerInnen), sind nur auf Systemebene umsetzbar.

Unabhängig davon muss aber auch das Bewusstsein gestärkt werden, dass jede einzelne Person einen wichtigen Beitrag zu gelingender Kommunikation leisten kann. Dass die Schulung von nicht-betroffenen GesprächspartnerInnen erfolgreich sein kann, auch wenn es um den Kontakt mit unbekannten Personen geht, haben Studien gezeigt (*Simmons-Mackie* et al. 2016, *Tessier* et al. 2020). Hierbei könnten insbesondere Angebote vielversprechend sein, die allgemeinere Aspekte zum Umgang mit sprachlich beeinträchtigten Menschen vermitteln und nicht auf ein bestimmtes Störungsbild abzielen (*Tessier* et al. 2020).

Für Betroffene, in diesem Fall Menschen mit Aphasie, erscheint es außerdem relevant, eine Balance herzustellen zwischen der Verantwortung, die sie sich selbst für eine gelingende Kommunikation auferlegen, und der Verantwortung, die GesprächspartnerInnen angetragen wird. In diesem Prozess könnten SprachtherapeutInnen in einer informierenden und beratenden Rolle unterstützen.

Hinsichtlich des eigenen Verhaltens von Betroffenen kann u.a. das Offenlegen der eigenen Schwierigkeiten und Bedürfnisse sowie der aktive Einsatz von Strategien hilfreich sein. Zum einen fördert dies möglicherweise ein unterstützendes Verhalten der GesprächspartnerInnen, worauf die Ergebnisse der quantitativen Analyse dieser Studie hingewiesen haben. Zum anderen können sich aufgrund der aktiven Rolle, die Betroffene einnehmen, auch positive Auswirkungen hinsichtlich der erlebten Autonomie und Selbstwirksamkeit einstellen.

› **Das Projekt, das in Zusammenarbeit mit Prof. (FH) Dr. Georg Newesely und Johanna Reheis, MSc, durchgeführt wurde, wurde von der Tiroler Wissenschaftsförderung unterstützt (ZI. UNI-0404/1765).**

: LITERATUR

Babbitt, E.M. & Cherney, L.R. (2010). Communication confidence in persons with aphasia. *Topics in Stroke Rehabilitation* 17 (3), 214-223

Booth, S., Armstrong, E., Taylor, S.C. & Hersh, D. (2019). Communication access: is there some common ground between the experiences of people with aphasia and speakers of English as an additional language? *Aphasiology* 33 (8), 996-1018

Brown, K., McGahan, L., Alkhaledi, M., Seah, D., Howe, T. & Worrall, L. (2006). Environmental factors that influence the community participation of adults with aphasia: the perspective of service industry workers. *Aphasiology* 20 (7), 595-615

Collier, B., Blackstone, S.W. & Taylor, A. (2012). Communication access to businesses and organizations for people with complex communication needs. *Augmentative and Alternative Communication* 28 (4), 205-218

Dalemans, R.J.P., Witte, L. de, Wade, D. & van den Heuvel, W. (2010). Social participation through the eyes of people with aphasia. *International Journal of Language & Communication Disorders* 45 (5), 537-550

DIMDI (2005). *Internationale Klassifikation der Funktionsfähigkeit, Behinderung und Gesundheit (ICF)*. Genf: WHO

Eadie, T., Yorkston, K.M., Klasner, E.R., Dudgeon, B.J., Deitz, J.C., Baylor, C.R., Miller, R.M. & Amtmann, D. (2006). Measuring communicative participation: a review of self-report instruments in speech-language pathology. *American Journal of Speech-Language Pathology* 15 (4), 307-320

Garcia, L.J., Barrette, J. & Laroche, C. (2000). Perceptions of the obstacles to work reintegration for persons with aphasia. *Aphasiology* 14 (3), 269-290

Howe, T.J., Worrall, L.E. & Hickson, L.M.H. (2008). Interviews with people with aphasia: environmental factors that influence their community participation. *Aphasiology* 22 (10), 1092-1120

Le Dorze, G., Salois-Bellerose, É., Alepins, M., Croteau, C. & Hallé, M.-C. (2014). A description of the personal and environmental determinants of participation several years post-stroke according to the views of people who have aphasia. *Aphasiology* 28 (4), 421-439

Manning, M., MacFarlane, A., Hickey, A. & Franklin, S. (2019). Perspectives of people with aphasia post-stroke towards personal recovery and living successfully: a systematic review and thematic synthesis. *PloS One* 14 (3), e0214200

Mayring, P. & Fenzl, T. (2019). Qualitative Inhaltsanalyse. In: Baur, N. & Blasius, J. (Hrsg.), *Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung* (633-648). Wiesbaden: Springer

Simmons-Mackie, N., Raymer, A. & Cherney, L. R. (2016). Communication partner training in aphasia: an updated systematic review. *Archives of Physical Medicine and Rehabilitation* 97 (12), 2002-2021

Simmons-Mackie, N., Worrall, L., Shiggins, C., Isaksen, J., McMenamin, R., Rose, T., Guo, Y. E. & Wallace, S.J. (2020). Beyond the statistics: a research agenda in aphasia awareness. *Aphasiology* 34 (4), 458-471

Tessier, A., Power, E. & Croteau, C. (2020). Paid worker and unfamiliar partner communication training: a scoping review. *Journal of Communication Disorders* 83 (105951), 1-17

Dr. Anja Wunderlich ist Klinische Linguistin (BKL). Nach ihrer Tätigkeit als wissenschaftliche Mitarbeiterin in der Entwicklungsgruppe Klinische Neuropsychologie (EKN) in München war sie mehrere Jahre als Sprachtherapeutin in der neurologischen Rehabilitation sowie als Dozentin an der LMU München, an der staatl. Berufsfachschule für Logopädie in München und als Fortbildungsreferentin tätig. Seit 2017 arbeitet sie am FH-Bachelor-Studiengang Logopädie der fh gesundheit in Innsbruck in Lehre und Forschung. Parallel ist sie weiterhin in ihrer Praxis in München als Therapeutin tätig. Ihre Arbeitsschwerpunkte liegen in den Bereichen Aphasie und neurogene Störungen der Schriftsprache.

SUMMARY. Communicative participation in public authorities – experiences of people with aphasia and employees of public authorities

For people with communication disorders, communicative participation is limited in many areas of life. A particular challenge is communication in public life contexts, where people often have to interact with unknown persons. This paper presents a study on communication in public authorities, in which both the perspective of people with aphasia and the perspective of employees of public authorities were investigated. In semi-structured interviews, both groups described their experiences with regard to hindering or facilitating factors and expressed their wishes and suggestions for successful communication. Attitudes and the behaviour of employees of public authorities played an important role.

KEYWORDS: communicative participation – aphasia – public authorities –barriers – facilitators

DOI 10.2443/skv-s-2021-53020210502

KONTAKT
Dr. Anja Wunderlich
fh gesundheit Tirol
FH-Bachelor-Studiengang Logopädie
Innrain 98
A-6020 Innsbruck
anja.wunderlich-rossmair@fhg-tirol.ac.at