

<b>Zeitschrift:</b>	GZ in Kontakt : Gehörlosenzeitung für die deutschsprachige Schweiz
<b>Herausgeber:</b>	Schweizerischer Verband für das Gehörlosenwesen
<b>Band:</b>	86 (1992)
<b>Heft:</b>	7
<b>Rubrik:</b>	COST-Seminar über Vermittlungsdienste : auch perfekte Technik ersetzt nicht den Menschen

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 07.02.2026

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

# COST-Seminar über Vermittlungsdienste

## Auch perfekteste Technik ersetzt nicht den Menschen

gg/Cost ist die Abkürzung für «Coopération européenne dans le domaine de la recherche scientifique et technique». Vertreter aus 17 Ländern trafen sich in Montreux zu einem Seminar, um über Vermittlungsdienste zu debattieren. Zu den vielbeachteten Referenten gehörten schweizerischerseits Beat Kleeb und Urs Linder. Die Ausführungen zeigten, dass selbst perfekteste Technik den Menschen nicht zu ersetzen vermag.

Nach der Eröffnung durch den Vorsitzenden, den Briten Kelvin Currie (British Telecom), stellte Kommissionspräsident Jan Ekberg aus Finnland die COST vor. Sie umfasst 17 Länder und hat die Zusammenarbeit im wissenschaftlichen und technischen Bereich der Telekommunikation und Teleinformatik in Europa zum Ziel.

### Als Dienstleistung für die Behinderten

Um die Bedürfnisse kennenzulernen, bedarf es nicht nur der Fachleute aus Forschung, Industrie und Technik. Ebenso wichtig sind Erzieher, Sozialarbeiter, Gesetzgeber. Das wichtigste Glied in der Kette aber bleiben die Benutzer, d.h. die Behinderten.

Die COST 219 war in sechs Arbeitsgruppen tätig: Standardisation / Gesetz, Videotelefonie, Technische Kontrollen, sprechende Kommunikation, Technologische Trends, Text-Kommunikation. Das hört sich recht trocken an. Dahinter steht aber das Bemühen, auch den behinderten Menschen den Zugang zur Kommunikation zu ermöglichen. Was nützen ihm öffentliche Geräte, wenn er sie nicht benutzen kann. Was nützen ihm Telefonkabinen, wenn sein Rollstuhl darin keinen

Platz findet. Das Bildtelefon ist im Kommen, wie soll eine Einführung geschehen? Mobile Telefondienste werden vermehrt zur Verfügung stehen – nur für Hörende?

### Vermittlung und VermittlerInnen

Mit der Erfindung des Telefons durch den Gehörlosenlehrer Graham Bell vor über 150 Jahren und mit seiner breiten Anwendung in unserer Gesellschaft verstärkte sich die Isolation der Hör- und Sprechbehinderten immer mehr. Denn diese Personengruppe war von dem stets wichtiger werdenden neuen Kommunikationsmittel Telefon ausgeschlossen. Zum Teil ist sie es heute noch. Diese Feststellung stellte Urs Linder von der Procom (Schweiz) seinen Ausführungen voran, um kurz die junge Geschichte des Schreibtelefons zu streifen: 1968 benützte in den USA Weitbrecht umgebaute Fernschreiber. Verschiedene Entwicklungen führten in der Folge in Amerika, Schweden, Deutschland und der Schweiz zum Schreibtelefon. Nun konnten die Hörgeschädigten und auch die Sprachbehinderten mit Hilfe von Schreibtelefonen Gespräche über das Fernmeldenetz führen. Es zeigte sich sehr bald, dass das

System der Textkommunikation ein für diese Behindertengruppe gut einsetzbares Hilfsmittel ist. Die Hörgeschädigten konnten sich vor allem dank dieser Möglichkeit stark emanzipieren.

Und bald einmal erwachte das Bedürfnis nach Kommunikation mit allen Telefonabonnenten. Die USA und Schweden, wo auch die grösste Schreibtelefondichte besteht, machten den Anfang. Sie richteten Vermittlungsdienste von Gesprächen zwischen Hör- oder Sprechbehinderten mit Schreibtelefon und Hörenden ohne ein solches Gerät ein.

Urs Linder vergaß aber auch nicht, auf die Person des Vermittlers oder der Vermittlerin einzugehen. Sie ist Belastungen ausgesetzt. Botschaften aller Art gehen durch ihre Hände: Geburtsanzeichen wie Todesfälle, Rendezvous wie Gerichtstermine, Heiraten wie Scheidungen, Arger mit Eltern, Lehrern, Schülern, Freude mit Stiften, Angestellten, Direktoren oder umgekehrt. Der Vermittlungsdienst steht unter Schweigepflicht. Er hat Augen und darf nicht sehen, Ohren und darf nicht hören. Nur bei Verstossen gegen Sitten und Gesetz versagt er seine Dienste. Und bei Anonymität.

### Vermittlung aus der Sicht der Benutzer

Aus dem bisher Gesagten wird klar, wie wichtig Schulung und Weiterbildung der TelefonvermittlerInnen sind. Sie müssen nach Ansicht von SGB-Vizepräsident und Mitglied der Kommission «Technische Hilfsmittel» des Gehörlosen Weltverbandes, Beat Kleeb, mit den Problemen der Gehörlosen, der Spättaubten und Schwerhörigen vertraut sein. Sie müssen korrekt übersetzen können, wenn ein Gehörloser in Gebärdensprach-Grammatik schreibt. Umgekehrt müssen sie Mitteilungen des hörenden Gesprächspartners in einer klar verständlichen Sprache schreiben können.

In den letzten Jahren wurde für Gehörlose immer öfter die Benützung von Telefax und Videotex vorgeschlagen. Das sei die beste Lösung ihrer Kommunikationsprobleme. Beat Kleeb verneint: «Genau wie für Normalhörende können diese neuen Medien nur eine Ergänzung zum normalen telefonieren sein. Das Erfolgsgeheimnis des Telefons bleibt der direkte, spontane Dialog zwischen zwei Gesprächspartnern genau in dem Moment, wo man dies braucht. Die Grundforderung der Gehörlosen kann klar definiert werden: Gehörlose verlangen das Recht auf eine kostenneutrale Benützung aller



SGB-Vizepräsident Beat Kleeb demonstriert das schweizerische Telescrit.

Telekommunikationsdienste, insbesondere der Möglichkeit eines direkten Dialogs mit jedem beliebigen Telefonanschluss.»

In der Praxis bedeutet das:

- Dem Gehörlosen muss ein Schreibtelefon kostenlos zur Verfügung gestellt werden durch die nationale Telekommunikations-Organisation oder durch eine Sozialversicherung.
- Diese Organisation muss eine Telefonvermittlung einrichten oder finanzieren und muss die Telefongespräche zwischen Gehörlosen und Hörenden zu Tarifen eines normalen Gesprächs vermitteln.
- Dem Gehörlosen muss eine Tarifreduktion auf die normalen Telefongebühren gewährt werden zum Ausgleich der durchschnittlich sechsmal höheren Gesprächstaxen.

### Vermittlung in Grossbritannien

Was uns Schweizern die Procom ist, den Briten TYPETALK. Typetalk hat seinen Sitz in Liverpool und ist in einem Neubau untergebracht. Die Apparaturen sind ebenso modern wie die Räumlichkeiten. Wie Judith A. Tingley (Teletec International, UK) und Brian Bell (Royal National Institute for the Deaf, UK) ausführten, sollen sich die Dienstleistungen für Gehörlose und Sprachbehinderte nicht von denjenigen Normalhörender unterscheiden. Typetalk steht seit letztem Juni rund um die Uhr im Einsatz, 365 Tage im Jahr. Innerhalb von 16 Sekunden werden die Anrufe beantwortet, 56 MitarbeiterInnen stehen zur Verfügung. Sie machen einen 14tägigen Einführungskurs, in acht zusätzlichen Tagen werden sie noch speziell mit den Besonderheiten der Gehörlosigkeit vertraut gemacht. Der Direktor des Vermittlungsdienstes ist selber gehörlos.

Fortsetzung Seite 7



Kaffeepause – Zeit zum Gedankenaustausch für die nordischen Vertreter. Im Hintergrund das Team von «Sehen statt Hören».



Urs Linder (rechts) im Gespräch mit dem Produzenten der Fernsehsendung «Sehen statt Hören», Toni Rihs.

Fortsetzung von Seite 6

#### Vermittlung in Frankreich

In Frankreich liegen die Dinge komplizierter. Ein erster Vermittlungsdienst mit dem amerikanischen Terminal PORTATEL wurde 1981 in Nantes eingerichtet. Mit kleinem Erfolg. Ein Jahr später ein weiterer Versuch in Paris mit 200 abon-

nierten Kunden. Bescheidene 2000 Vermittlungen pro Monat. Man muss aber wissen, dass Frankreich über das Minitel verfügt. Ihm sind sechs Millionen Abonnenten angeschlossen, darunter zahlreiche Gehörlose und Schwerhörige. Es ist dem schweizeri-

schen Videotex vergleichbar. (Jedes Telefonbuch gibt auf Seite 61 darüber Auskunft). Mit dem Minitel lassen sich durch Tastendruck eine Unmenge von Daten abrufen: sämtliche Telefonnummern, Veranstaltungskalender, Behördenmitglieder usw.

Ein zusätzlicher Apparat – Minitel Dialogue – erlaubt den schriftlichen Verkehr zwischen Minitels. Zum mindesten theoretisch. In der Praxis ist das System laut René Besson (Centre National d'Etudes des Télécommunications) noch mit technischen Mängeln behaftet. Oft verschwindet der Text auf dem Bildschirm wegen Problemen der Kompatibilität zwischen den Apparaten MINITEL und MINITEL DIALOGUE. Frankreich setzt auf Minitel. Die Vermittlungsdienste erfahren eher einen Abbau. Eine neue Dienstleistung mit Nummer 36 05 13 14 soll diesen Frühling in Funktion treten. Vielleicht hat die GZ Gelegenheit, darauf zurückzukommen.

#### Vermittlung in Schweden

Schweden weist vier Vermittlungsdienste in den Städten Gävle, Kalmar, Luleå und Trollhättan auf. Es wird täglich rund um die Uhr vermittelt, das ganze Jahr. Durchschnittlich sind es 50 000 Anrufe im Monat; im Schnitt redet man acht Minuten. «Der Stimme der Vermittlerin oder des Vermittlers kommt grosse Bedeutung zu», erklärte abschliessend der schwedische Referent Jan Delvert, «sie darf nicht zu laut sein. Aber auch nicht zu leise. Hörende, Anrufer oder Angerufene, neigen dann gern zum intimen Gespräch...».

Ja, die Vermittlung. Nicht ein Referent, der in Montreux nicht auf sie hingewiesen hätte. Mit ihr steht und fällt die Kommunikation zwischen Gehörlosen und Hörenden. Kein Apparat, und sei er noch so perfektioniert, vermag den Menschen zu ersetzen. Tragen wir also Sorge zum Procom-Vermittlungsdienst, in Wald wie in Neuenburg. ■

## 16. Gehörlosensporttag des Innenschweizer Gehörlosen-Sportvereins

Am schon traditionellen Sporttag des Innenschweizer Gehörlosen-Sportvereins Luzern (GSVL) trafen sich am letzten Samstag Gehörlose aus der ganzen Schweiz bei Sport (Fussball, Volleyball), Spiel (Kegeln) und Spass (Maskenball) zum geselligen Anlass in Luzern, Malters und Emmenbrücke.

Sich treffen, miteinander sein, ein paar schöne, unbeschwerete Stunden haben – so lautete das Ziel. Dazu Stefan Emmenegger, OK-Chef: «Dies ist der grösste Anlass der Gehörlosen im Jahr. Es geht darum, sich bei Sport und Spiel und vor allem auch am Abend an unserem Maskenball näherzukommen. Hier treffen sich auch viele, die früher miteinander in die Schule gegangen sind, sich dann aber aus den Augen verloren haben.» Und dies ist wörtlich zu nehmen, denn Gehörlose sind in noch viel stärkerem Masse Augenmenschen als der Normalhörende. So meint etwa Priska Köpfli, Sekretärin des GSVL: «Gehörlose hören mit den Augen, sie achten und reagieren viel stärker als der Normalhörende auf Gesten und Gebärden».

#### Berührungsängste abbauen

Missverständnisse klären, Hemmschwellen abbauen; dies ist eine weitere Aufgabe dieses Anlasses, aber auch ein Grund, wieso der GSVL sich gerne an der Firmenmeisterschaft im Fussball beteiligen würde. Priska Köpfli: «Aber

dazu fehlt uns das Geld, wir hätten einen Hauptsponsor nötig, denn unsere Sportler sind in der ganzen Innenschweiz verstreut, und deshalb wäre es für Trainings und die Spiele mit mehr Aufwand verbunden.»

«Hemmschwellen abbauen – dies tut wirklich Not», weiss Thomas Engeler, Spielleiter des Fussballturniers, aus eigener Erfahrung: «Wenn ich mit Hörenden zusammentreffe, muss ich sie zuerst einmal bitten, mit mir Schriftdeutsch zu reden und mich anzuschauen, wenn sie mit mir reden, denn ich lese ja von den Lippen ab. Die Hörenden fragen sich oftmals: 'Wieso glotzt der mich so an?' Eben deswegen.»

#### Sinkendes Niveau

Es ist wie überall im Fussball: Geht dem Spieler das technische Vermögen ab, gekonnt und gepflegt mit dem Ball umzugehen, gebraucht er eben seine Füsse zum simpelsten Zweck: Und so wurde in einigen Partien gesäbelt, gehackt, getreten und geschlagen. Nur kopfschüttelnd zur Kenntnis nehmen konnte dies

Bruno Burgener, über lange Jahre Spitzfussballschiedsrichter und nunmehr als Inspizient tätig: «Ich bin jetzt seit 16 Jahren hier dabei, aber so tief wie dieses Jahr ist das Niveau noch nie gewesen. Allein in den ersten fünf Spielen hatte ich zwei Spielausschlüsse und unzählige Zeitstrafen. Sowas habe ich überhaupt noch nie erlebt.» Thomas Engeler konnte da nur beipflichten: «Die Disziplin ist bei vielen Spielern wirklich sehr schlecht.»

#### Vorbildliche Luzerner

Dass es auch anders gehen konnte, zeigte Thomas Engeler mit seiner Luzerner Mannschaft im Finalspiel gegen den Titelverteidiger aus Zürich gleich selber. Beide Mannschaften bedienten sich eines gepflegten Spielaufbaus, und die Spielzüge wurden oftmals mit kernigen Schüssen abgeschlossen, wobei die Luzerner zur Kenntnis nehmen mussten, dass ihre Abschlüsse dreimal vom Pfosten gehalten wurden. Gemäss der Weisheit: «Schiesst Du keins, kriegst Du eins», gingen dann prompt und eher überraschend die Zürcher in Führung. Erst kurz vor Schluss, die Kräfte auf beiden Seiten ließen schon merklich nach, und niemand glaubte mehr an den Ausgleich, geschah er doch noch. Im anschliessenden Penaltyschiessen war der Luzerner Torhüter mit seinen glänzenden Reflexen der Match- und Turniergegner.

Urs Wollenmann  
Sport Journal Luzern

## Resultate der Sportveranstaltungen vom 29. Februar 92

#### Hallenfussballturnier

1. GSV Luzern 1
  2. GSV Zürich 2
  3. GSC St. Gallen
- Fairplay: SS Tessin

#### Senioren-Hallenfussballturnier mit Hörenden

1. FC Malters
  2. GSV Luzern
  3. Isebähnli
- Fairplay: FC Littau

#### Mixed-Volleyballturnier

1. GSC St. Gallen 2
2. GSV Zürich
3. SS Wallis

#### Schachturnier

1. Peter Schoch, Jonen
2. Peter Wagner, Zürich
3. Bruno Nüesch, Winterthur

#### Luzerner Kegeltag

##### Herren

1. Josef Bättig, Ebikon, 400 Holz
2. Renfer Glenn, Thierachern, 378 Holz
3. Beat Zumbach, Emmen, 378 Holz

##### Damen

1. Liselotte Wirth, Kronbühl, 373 Holz
2. Ruth Fehlmann, Bern, 373 Holz
3. Elisabeth Hofmänner, Gossau, 333 Holz

Linda Sulindro