

Zeitschrift: Sonos / Schweizerischer Verband für Gehörlosen- und Hörgeschädigten-Organisationen

Herausgeber: Sonos Schweizerischer Verband für Gehörlosen- und Hörgeschädigten-Organisationen

Band: 109 (2015)

Heft: 6

Artikel: Die Stiftung, die Kommunikation ins Fliessen bringt

Autor: Péquignot, Pascal / Hagen, Cibylle / Toggenburger, Joel

DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-923665>

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: 05.02.2026

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

Die Stiftung, die Kommunikation ins Fliessen bringt

Die «Procom – Stiftung Kommunikationshilfen für Hörgeschädigte» ermöglicht den Austausch zwischen Menschen mit und ohne Hörbeeinträchtigung, wo sonst keine oder nur eine eingeschränkte Kommunikation möglich wäre. Gerade ist eine heisse Phase für die Stiftung angelaufen: Auf Bundesebene wird zurzeit diskutiert, ob die Videovermittlung ab 2018 zur Grundversorgung gehören soll.

Die Procom ist nah am Leben dran. Im Positiven wie im Negativen. Etwa wenn ein hörender Arbeitgeber einer gehörlosen Stellensucherin via Procom-Textvermittler ausrichten lässt: «Wir haben uns für Sie entschieden, Sie haben den Job!» Oder aber, wenn eine Ärztin kommunizieren muss: «Es tut mir leid, gegen Ihre Krankheit haben wir keine Chance.»

Das «Herz» der Procom liegt in Wald, einer Gemeinde im Zürcher Oberland, an der Grenze zum Kanton St.Gallen. Wer die Stiftung besucht, wird nicht etwa von einem Geschäftsgebäude willkommen geheissen, sondern von einem hübschen, mit wilden Ranken bewachsenen Wohnhaus.

Textvermittlung: 24 Stunden pro Tag an 7 Tagen pro Woche

Obwohl das Kerngeschäft der Procom die Kommunikation ist, kommt einem Stille entgegen, wenn man eintritt. Kein Wunder, denn die Gespräche, die im unteren Teil des Hauses geführt werden, sind streng vertraulich. In schalldichten Kabinen sind Mitarbeitende der Textvermittlung am Werk. Bei ihnen klinken sich vor allem gehörlose und schwerhörige Menschen per Smartphone, Computer oder Schreibtelefon ein. Sie kontaktieren Freunde oder Geschäftskunden, tätigen eine Kinoreservation oder holen sich Hilfe bei einem Notfall.

Die Mitarbeitenden nehmen schriftliche Botschaften entgegen, leiten diese mündlich an den Empfänger weiter und melden der Sen-

derin die mündlichen Antworten schriftlich zurück. Der umgekehrte Weg der Kommunikation, die Kontaktaufnahme einer hörenden Person, ist seltener.

Die Stosszeit ist zwischen 14 und 17 Uhr, dann können hier bis zu fünf Personen sitzen. Weitere maximal drei Personen arbeiten gleichzeitig im Textvermittlungsbüro in Neuenburg. Insgesamt 29 Mitarbeitende decken rund um die Uhr und sieben Tage pro Woche die Sprachen Deutsch, Französisch und Italienisch ab. Der Dienst gehört zur Grundversorgung.

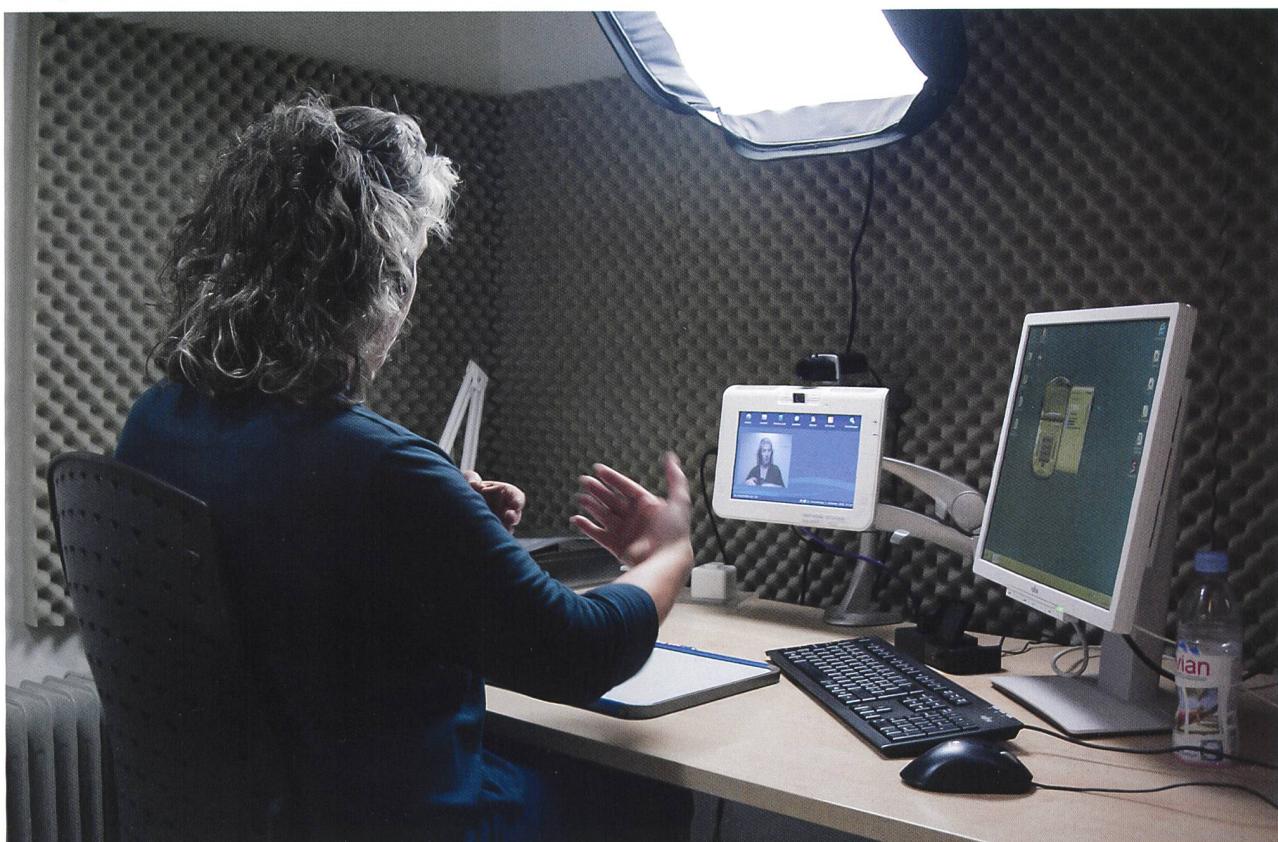
Anonymität schützt die Mitarbeitenden

Die Procom wird bei der Textvermittlung an zwei Kriterien gemessen: Im Monatsdurchschnitt darf die Wartezeit über alle Anrufe nicht mehr als 20 Sekunden betragen. Und es dürfen maximal 15 Prozent der Anrufe verloren gehen – etwa, weil die Kunden in der Leitung hängen, die Geduld verlieren und auflegen. Notfälle werden natürlich sofort entgegengenommen. Dafür wird auch, wenn gerade keine Textvermittlerin frei ist, eine laufende Vermittlung unterbrochen.

Der Service ist anonym. Kunden erfahren den Namen der vermittelnden Person nicht. Das hat gute Gründe. Neben sachlicher Kommunikation werden hier auch verbale Intimitäten zwischen Verliebten ausgetauscht, manchmal wird geschimpft oder gar gedroht. Besonders wenn Ärger im Spiel ist, kann sich dieser auch gegen

Fortsetzung auf Seite 14

Impressionen von der Procom in Wald und Zürich



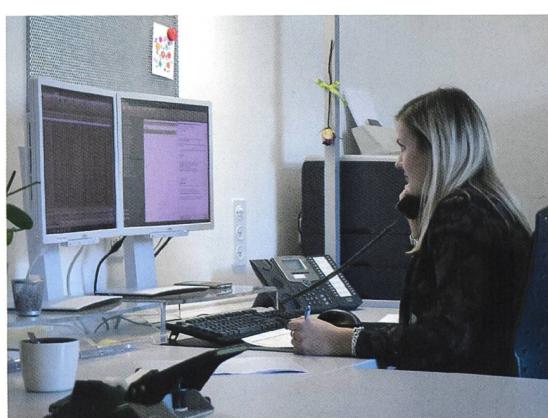
Die Videovermittlung in Zürich. Bei diesem Service liegt die Kunst für die Gebärdensprachdolmetscherin darin, sich von Anruf zu Anruf blitzschnell auf neue Menschen, Themen und Sprachniveaus einlassen zu können.



Die Procom-Zentrale in Wald ist in einem hübschen, bewachsenen Haus untergebracht.



Alles schalldicht und diskret: In der Textvermittlung in Wald nehmen die Mitarbeitenden am Computer Botschaften entgegen und reichen sie telefonisch weiter.



Ohne Koordination läuft gar nichts: In den Büros in Wald werden die täglich rund 60 Anfragen für Dolmetscheinsätze in der Deutschschweiz und im Tessin bearbeitet.



Auch sie gehört zum Wald-Team: Luna.

die vermittelnde Person richten, und daher meldet sich der Procom-Angestellte nur mit einer Nummer statt einem Namen. Und auch diese Nummer wechselt regelmässig. Zudem beschäftigt die Procom in der Textvermittlung bewusst nur Personen, die privat keinen Kontakt zur Welt der Gehörlosen und Schwerhörigen haben.

Pro Arbeitstag fast 100 Anfragen für Dolmetscheinsätze bearbeitet

Ein Stock über der Textvermittlung liegt das Büro von Geschäftsleiter Pascal Péquignot. Er löste im Mai 2014 den Procom-Mitbegründer Urs Linder ab, und seither lernt er Gebärdensprache. «Inzwischen bin ich auf Stufe 4», erklärt er.

In den Büros nebenan kümmert sich ein Team von sechs Frauen um die Administration und Vermittlung. Hier werden die täglich ca. 60 Anfragen für Dolmetscheinsätze in der ganzen Deutschschweiz und im Tessin koordiniert (im Büro in Lausanne sind es nochmals rund 35 Anfragen pro Tag), was einiges an Aufwand erfordert. Nicht nur die geografische und zeitliche Verfügbarkeit spielen eine Rolle, sondern auch Sympathien und Antipathien von den Kunden sowie Kenntnisse von Fachwortschatz-Gebärden bei den Dolmetscherinnen für spezifische Einsätze.

Gebärdensprachdolmetschende haben einen intellektuellen äusserst anspruchsvollen Job. Und sie müssen zeitlich und geistig flexibel sein, wenn sie an ihren unterschiedlichen «Arbeitsorten» erscheinen: Schulen, Regionale Arbeitsvermittlungszentren, Arztpraxen, Gerichte, Gefängnisse.

Schnelles Switchen bei der Videovermittlung

Manche Dolmetscherinnen arbeiten zusätzlich in der Videovermittlung. Bei diesem Dienst werden Gespräche übersetzt zwischen Menschen, die sich in Gebärdensprache ausdrücken, und solchen, die Lautsprache benutzen. Dazu ist neben der Telefonleitung auch ein Videotelefon nötig, um die Gebärden sehen zu können.

«An der Videovermittlung mag ich besonders das schnelle Switchen zwischen Menschen und Themen. Als Dolmetscherin muss ich die Situation blitzschnell einschätzen und das

Sprachniveau anpassen können», erzählt die Gebärdensprachdolmetscherin Cibylle Hagen.

Ein weiterer Schritt zur Gleichstellung mit Hörenden

Soeben startete die politisch heisse Phase für die Videovermittlung: Seit Oktober laufen die Verhandlungen darum, ob sie per 2018 in die Grundversorgung aufgenommen werden soll. Bei der letzten Konzessionsvergabe 2008 gab es noch Einwände des Bundes bezüglich Technik sowie Bedürfnis nach dieser Dienstleistung. Deshalb hat die Procom die Videovermittlung 2011 mit eigenen Geldern und Spenden Dritter aufgebaut.

«Wir können inzwischen nachweisen, dass dieser Dienst breit genutzt wird, beruflich wie auch privat», sagt Pascal Péquignot. Auch Cibylle Hagen plädiert dafür: «Gehörlose Kundinnen und Kunden können sich mit Videocom 1:1 in ihrer Muttersprache ausdrücken – ein weiterer Schritt zur Gleichstellung mit Hörenden.»

Wachsende Dienstleistungspalette, wachsende Kosten

Ein weiteres wichtiges Procom-Projekt ist der Aufbau einer Gebärdensprachdolmetsch-Ausbildung in der Romandie (in Zusammenarbeit mit dem Schweizerischen Gehörlosenbund). Diese Projekte zeigen: Die Procom, ihre Dienstleistungspalette und auch das Bedürfnis danach sind am Wachsen. Diese eigentlich erfreuliche Tatsache bedeutet aber auch einen Anstieg der Ausgaben. Die Herausforderung für die Geschäftsleitung und den Stiftungsrat besteht darin, einen langfristigen finanziellen Ausgleich zu erreichen. Die Stiftung muss sich Gedanken darüber machen, wie sie sich in Zukunft neue finanzielle Möglichkeiten erschliessen kann.

Die Arbeit der Procom ist zwar kein sich lohnendes Geschäft. Aber dafür ein umso Wichtigeres. Kommunikation ist eines der zentralen menschlichen Bedürfnisse, und die Stiftung aus Wald leistet einen grossen Beitrag, dass diese Kommunikation zwischen der gehörlosen und der hörenden Welt möglichst ohne Hindernisse fließen kann. Pascal Péquignot bezeichnet denn auch genau das als das Beste an der Procom überhaupt: «Es ist schön zu sehen, wenn sich ein Austausch zwischen Menschen mit und ohne Hörbeeinträchtigung entwickelt. Wenn man sich versteht.»

fm

Die Stiftung Procom

Die Procom wurde 1988 zwecks Aufbau einer Telefonvermittlung gegründet. Ihre heutige Dienstleistungspalette umfasst die deutsche, französische und italienische Telefon-, SMS-, Video- und Dolmetschvermittlung sowie die Erfassung von Teletext-Seiten.

Die Procom beschäftigt insgesamt rund 140 Personen (85 Vollzeitstellen), davon 29 MitarbeiterInnen in der Textvermittlung sowie 93 im Freelance-Verhältnis arbeitende GebärdensprachdolmetscherInnen (58 in der Deutschschweiz, 27 in der Romandie und 8 im Tessin). 2014 gab es in der ganzen Schweiz 17`800 Dolmetscheinsätze, 62`000 Telefonvermittlungen und 11`000 Videovermittlungen.

Die Procom-Zentrale befindet sich in Wald (ZH), weitere Büros existieren in Lausanne, Neuenburg, Lugano, Bern und Zürich.

Weitere Informationen: www.procom-deaf.ch

Einen ausführlichen Bericht zur Geschichte der Procom, geschrieben vom früheren Procom-Präsidenten Beat Kleeb, finden Sie unter:

www.sonos-info.ch > Sonos Home > Zeitschrift Sonos > Alle Zeitschriften > Ausgabe 1/2011, ab Seite 4. (Ab Mitte November finden Sie den Artikel auf der neuen Sonos-Homepage: Über Sonos > Zeitschrift Sonos > Archiv > Mitglieder-Porträts.)

Der Procom-Geschäftsleiter

«Ich engagiere mich immer sehr für das, was ich mache»

Sonos: Pascal, was bist du für ein Mensch?

Pascal Péquignot: Ich bin eine ruhige und faktenorientierte Person. Ich arbeite gern und daher engagiere ich mich immer sehr für das, was ich mache. Ich mag die Technik und habe einen speziellen Bezug zu ihr. Ich mag es, neue Sachen zu lernen, sei es im Beruf oder im Privatleben.

Was an deiner Arbeit macht dir besonders Freude?

Die Herausforderung, in einer komplett anderen Welt zu arbeiten als in jener, die ich gewohnt bin, und dabei stetig neue Einblicke zu erhalten. Besonders Freude habe ich auch, wenn eine komplexe Aufgabe oder ein wichtiges Projekt erledigt werden konnte.

Was magst du weniger gern?

Ein wichtiges Thema, das mich beschäftigt, ist natürlich unsere Finanzierung. Unsere verfügbaren Mittel sind nicht abhängig von Leistungen oder Produkten, sie sind also kaum aktiv steuerbar. Das ist nicht ganz einfach. Die Tätigkeit, die mir im Arbeitsalltag am wenigsten Spass macht, ist das Schreiben von Berichten.

Was ist dir im Privatleben wichtig?

Ein entspanntes Umfeld, das Verständnis hat, wenn ich nicht nur im Büro arbeite, sondern auch einmal Arbeit mit nach Hause nehmen muss. Wichtig ist mir auch, dass meine beiden Töchter ihren Weg im Leben finden. Und dass ich Zeit für die Dinge habe, die mir Spass machen, zum Beispiel Lesen.

Dein Wunsch an die gute Fee?

Dass sie sich auch einmal etwas wünschen kann.

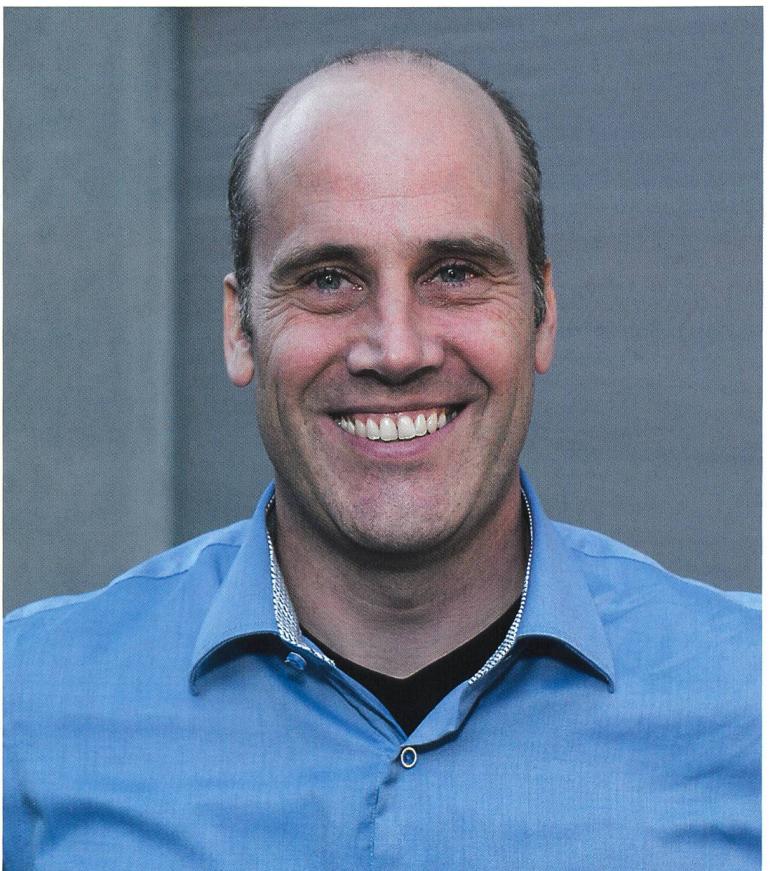


Foto: Dieter Spöri

Pascal Péquignot: «Sei es im Beruf oder im Privatleben: Ich mag es, neue Sachen zu lernen.»

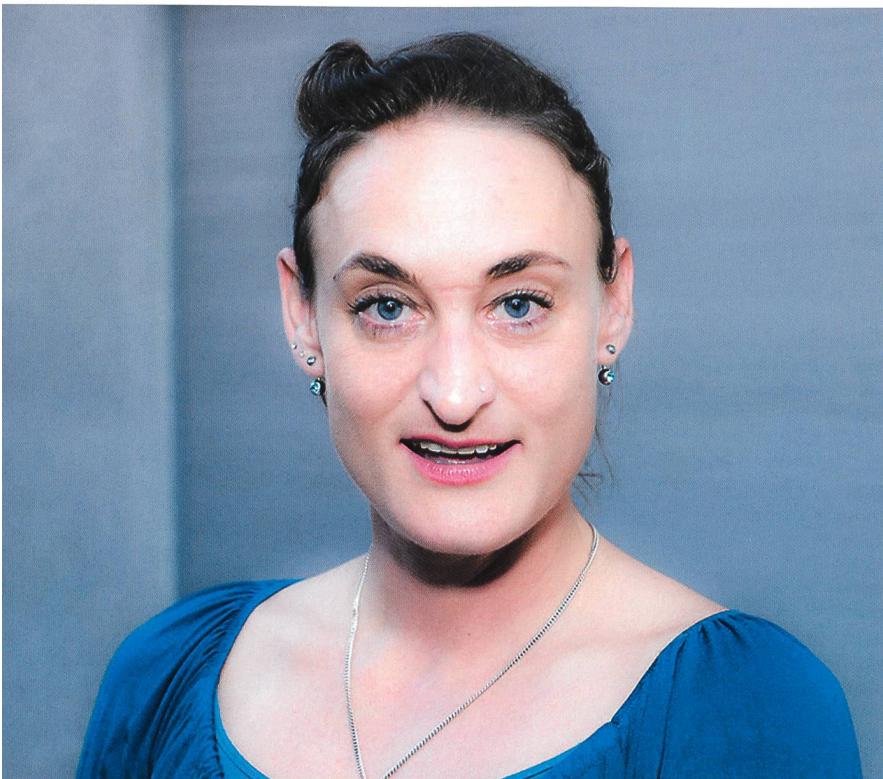
Zur Person

Pascal Péquignot (hörend) ist in der Westschweiz aufgewachsen, wo er sein Ingenieur-Studium absolvierte. Bevor er zur Procom stiess, hat er in verschiedenen Produktionsunternehmen (Elektronik und Optoelektronik) in der Deutschschweiz gearbeitet und das Nachdiplom als Wirtschaftsingenieur erworben.

Mit seiner Frau und seinen beiden Töchtern wohnt Pascal Péquignot in Fislisbach im Kanton Aargau. Im Nachbardorf hat er 2003 einen Spielgruppenverein gegründet und ist seither in dessen Vorstand tätig, die letzten acht Jahre als Kassier.

Die Gebärdensprachdolmetscherin

«Wir Menschen sollten öfter über uns selbst lachen»



Cibylle Hagen: «Es macht mir Freude, wenn sich Kunden kreativ aufs Gespräch vorbereiten.»

Fotos: Dieter Spörri

Sonos: Cibylle, was bist du für ein Mensch?

Cibylle Hagen: Ich bin eine Beobachterin, intuitiv, kreativ, direkt, lebensfroh, loyal, interessiert, optimistisch, flexibel, hinterfragend.

Was an deiner Arbeit macht dir besonders Freude?

Es ist toll, dass sich unsere KundInnen mit dem Bildtelefon in ihrer Muttersprache ausdrücken können. Dadurch sind sie beim Telefonieren mit den Hörenden gleichgestellt. Es macht mir Freude, das Vertrauen der KundInnen zu erleben. Und auch, wenn diese sich kreativ aufs Gespräch vorbereiten: Manche schreiben mit dickem Filzstift Detailinfos wie zum Beispiel Kundennummern auf Papier und halten mir das in die Kamera. Das ist sehr hilfreich. Manchmal verzieren die Kunden ihre Infos sogar noch mit Blümchen.

Was magst du weniger gern?

Wenn ich für einen gehörlosen Kunden jemand Hörendes anrufe und derjenige meint, ich will ihm etwas verkaufen – und abrupt auflegt.

Zur Person

Cibylle Hagen (hörend) absolvierte das Studium an der F+F Schule für Kunst und Mediendesign und liess sich danach an der Interkantonalen Hochschule für Heilpädagogik zur Gebärdensprachdolmetscherin ausbilden. Sie arbeitet hauptberuflich für die Procom, sie dolmetscht sowohl an externen Anlässen wie auch beim internen Videocom-Dienst.

Cibylle Hagen besucht die Ausbildung zur Comedy-Künstlerin an der Internationalen Schule für Clown, Humor und Kommunikation in Deutschland. Regelmässig ist sie als Comedian unterwegs, an öffentlichen und privaten Anlässen, um die Kulturen der Gehörlosen und der Hörenden einander näherzubringen.

Oder wenn ich lange von einem Kunden besetzt werde und in dieser Zeit mein/e DolmetschkollegIn alle anderen Telefonate alleine erleidigen muss. Das ist vor allem bei der Videovermittlung ein Thema. Da sind wir ja noch in der Projektphase und diskutieren Lösungen für dieses Problem. Schwierig ist es natürlich auch, Schicksalsschläge wie zum Beispiel Todesfälle zu vermitteln.

Was ist dir im Privatleben wichtig?

Humor! Der fehlt mir in unserer Welt oft. Wir Menschen sollten uns für Dinge wie Fehler-Machen und Nicht-Wissen nicht schämen, sondern das als Lernprozesse betrachten. Und dabei über uns selbst lachen!

Dein Wunsch an die gute Fee?

Sind es normalerweise nicht drei Wünsche? Also in diesem Fall würde ich mir drei Wünsche wünschen...

Der Procom-Kunde

«Ich habe keine schwarze Liste»

Sonos: Joel, was bist du für ein Mensch?

Joel Toggenburger: In hörender Umgebung bin ich eher ruhig und verschlossen. In der Freizeit dagegen bin ich ein aktiver und gesprächiger Typ. Ich habe also zwei Persönlichkeiten in mir.

Du bist Kunde von Procom. Welche Dienste nimmst du in Anspruch?

Per Internet nutze ich die Textvermittlung, etwa für Reservationen oder wenn ich Informationen brauche, zum Beispiel bei rechtlichen Fragen. Weiter nehme ich Dolmetschdienste in Anspruch für meine Auftritte an Deaf Slams, am Arbeitsplatz, an meiner Hochzeit, früher auch einmal an einem Gericht, einmal in der Notfallstation. Ich habe noch kein Videophone, möchte die Videovermittlung aber in Zukunft ebenfalls nutzen.

Wie bist du mit der Textvermittlung und dem Dolmetschdienst zufrieden?

Ich bin mit beiden Dienstleistungen sehr zufrieden, das läuft tiptopp.

Was ist besonders positiv?

Als ich den Arzt oder die Polizei kontaktieren musste, hat das dank Textvermittlung sofort geklappt. Auch nimmt die Anzahl Dolmetscherinnen zu. Anders als früher klappt es heute meist, wenn man eine braucht. Übrigens gefällt mir Cibylle Hagens Stil (im Interview links) besonders gut (lacht).

Was ist verbesserungswürdig?

Beim Schreibtelefon muss man öfter eine Programmaktualisierung vornehmen. Das ist unangenehm, denn beim Computer an der Arbeit darf ich das nicht selbst tun und muss somit immer wieder mein IT-Supportteam darum bitten.

Gibt es Dolmetscherinnen, die du besonders nachfragst?

Für Deaf Slams arbeite ich vor allem mit fünf Dolmetscherinnen zusammen. Für die Übersetzung eines Deaf Slams braucht es Erfahrung, weil dort das Tempo hoch ist.



Gibt es Dolmetscherinnen, mit denen du nicht arbeiten würdest?

Die DolmetscherInnen haben natürlich verschiedene Stile. Aber ich habe keine schwarze Liste (lacht). Ich bin offen für alle.

Zur Person

Joel Toggenburger (gehörlos) ist im Kanton Zürich aufgewachsen und hat das Zentrum für Gehör und Sprache Zürich und die Sek 3 besucht. 2014 schloss er die Lehre ab als Zeichner mit Fachrichtung Ingenieurbau bei Basler & Hofmann in Zürich, wo er seither im 100-Prozent-Pensum angestellt ist.

Bekannt ist Joel Toggenburger vor allem durch seine kreativen Auftritte an Deaf Slams und seine selbstproduzierte Comedy-Serie «Mr. Garlic» auf Facebook, in welcher er Mr. Bean imitiert.

Joel Toggenburger wohnt mit seiner schwerhörigen Frau in Winterthur, sie verständigen sich mittels Gebärdensprache.

Joel Toggenburger: «Für die Übersetzung eines Deaf Slams braucht es Erfahrung, weil dort das Tempo hoch ist.»