

1. Grundsatzerklärung

„Kommunikation ist ein menschliches Grundbedürfnis und subjektiv für die Lebensqualität von entscheidender Bedeutung. Sie ist eine wesentliche Bedingung für soziale Partizipation und Selbstbestimmung und zudem eine wichtige Grundlage für jede Entwicklung.“ (Wilken, 2006)

Dazu heisst es in unserem Leitbild:

- „Die Lebensqualität der Menschen mit Behinderung, ihre Integration und ihr Anrecht auf ein selbstbestimmtes Leben stellen wir ins Zentrum unserer Dienstleistungen.“
- „Wir bieten Menschen mit Behinderung ein Umfeld, worin sie sich mit individuell auf ihre Ressourcen, Bedürfnisse und Zukunftsperspektiven abgestimmter Unterstützung weiterentwickeln können.“

Ziel des Konzeptes Unterstützte Kommunikation ist es, die Vorgaben aus dem Leitbild für Menschen mit Kommunikationsbeeinträchtigungen mit Hilfe der Methoden der Unterstützten Kommunikation (UK) zu erfüllen.

Weiter ist es unsere Absicht, mit diesem Konzept die Umsetzung von UK im Alltag der Stiftung arwole auch in Zukunft zu gewährleisten.

2. Definition von UK

„Mit Unterstützter Kommunikation werden alle pädagogischen und therapeutischen Hilfen bezeichnet, die Personen ohne oder mit erheblich eingeschränkter Lautsprache zur Verständigung angeboten werden.“ (Wilken, 2006)

UK beinhaltet verschiedene Elemente zur Kommunikation:

- Körpereigene Kommunikationsformen wie Mimik, Gestik, Gebärden, Blickbewegungen, Körperhaltung, Laute
- Nichtelektronische Kommunikationshilfen wie Symbole, Zeichen, Fotos, Bilder, Piktogramme, Tafeln, Gegenstände usw.
- Elektronische Hilfsmittel wie Sprachausgabegeräte (Talker), Computer, Tablets usw.

Die Methoden der UK sind multimodal. Wir stützen uns nicht nur auf ein einzelnes Element zur Kommunikation, sondern kombinieren so viele Elemente wie sinnvoll, z.B. die verbale Äusserung zum entsprechenden Symbol.

3. Zielgruppe UK

Stephen von Tetzchner und Harald Martinsen unterscheiden drei Zielgruppen, für die Unterstützte Kommunikation hilfreich werden kann:

- Menschen, die Lautsprache gut verstehen, aber unzureichende Möglichkeit besitzen, sich auszudrücken (UK als expressives Hilfsmittel)
- Menschen, die Unterstützung beim Lautspracherwerb benötigen bzw. deren lautsprachliche Fähigkeiten nur dann verständlich sind, wenn sie bei Bedarf über ein zusätzliches Hilfsmittel verfügen (UK als Unterstützung für die Lautsprache)
- Menschen, für die Lautsprache als Kommunikationsmedium zu komplex ist und die daher eine geeignete Alternative benötigen (UK als Ersatzsprache)

Diese Zielgruppen UK umfassen Menschen mit:

- Angeborenen Beeinträchtigungen (z.B. Bewegungsstörungen aufgrund frühkindlicher Hirnschädigung, geistige Behinderung)
- Fortschreitender Erkrankung (z.B. Muskeldystrophie, Multiple Sklerose, Demenz)
- Erworbenen Schädigungen durch Unfälle (z.B. Schädel-Hirn-Trauma) oder Schlaganfälle
- Vorübergehend eingeschränkten sprachlichen Möglichkeiten (z.B. Gesichtsverletzungen)

4. Standards UK

Folgende Standards gelten für den gesamten Bereich der Stiftung.

- Jede Person der Zielgruppe UK
 - hat das Anrecht auf allgemeine und persönliche Angebote der UK.
 - hat das Recht auf eine persönliche Abklärung zur UK.
 - wird in ihrem kommunikativen Verhalten ernstgenommen.
 - wird in der Handhabung ihrer persönlichen Hilfsmittel und Methoden der UK entsprechend angeleitet und unterstützt.
- Bei Personen, bei denen die Kommunikation zu einem überwiegenden Teil über körpereigene Kommunikationsformen wie Mimik, Gestik, Blickbewegungen, Körperhaltung, Laute usw. funktioniert, wird die Bedeutung dieser Verhaltensweisen soweit bekannt schriftlich festgehalten.
- Als lautsprachbegleitende Handzeichensammlung werden die Gebärden der Deutschschweizer Gebärdensprache verwendet. (signsuisse.sgb-fss.ch)
- Für das Erstellen von Piktogrammen verwenden wir die Symbolbibliothek von Boardmaker.
- Allgemeine nichtelektronische Hilfen wie Kommunikationstafeln, visuelle Zeit- oder Ablaufplaner usw. sowie persönliche Hilfsmittel wie Vokabelhefte, Ich-Bücher und Kommunikationsbücher werden bei Bedarf und nach Möglichkeit zur Verfügung gestellt.
- Ist der Bedarf für ein elektronisches Hilfsmittel vorhanden, wird dies in Absprache mit der Fachstelle UK und der gesetzlichen Vertretung abgeklärt.

- Allgemeine visuelle Strukturen wie die einheitliche Farbgebung der Wochentage, Raumbeschriftung usw. werden von der Fachstelle UK festgelegt.
- Gestützte Kommunikation FC (Facilitated Communication) wird bei Bedarf und nach Möglichkeit von darin geschulten Fachpersonen angeboten.
- Standortgespräche, Gruppensitzungen usw. mit Personen der Zielgruppe UK werden mit den jeweiligen persönlichen Hilfsmitteln und Methoden der UK durchgeführt.
- Informationen auf den allgemeinen Informationstafeln werden mit Symbolen unterstützt und nach Möglichkeit in leichter Sprache verfasst.
- Jeder betreute Mitarbeiter/Bewohner der Zielgruppe UK verfügt bei Bedarf über einen persönlichen UK-Pass mit Informationen zu persönlichen Abklärungen, Hilfsmitteln und Methoden der UK:
 - Beim Eintritt einer Person der Zielgruppe UK wird bei Bedarf ein UK-Pass erstellt.
 - Bei einem internen Übertritt oder Austritt wird der aktualisierte UK-Pass mitgegeben.

Weiter berücksichtigen wir in unserer Arbeit Methoden der UK wie:

- TEACCH (Treatment and Education of Autistic and related Communication handicapped Children) zur Strukturierung und Visualisierung der Situation,
- das Konzept des Kern- und Randvokabulars (Sachse/Boenisch, 2007),
- das Prinzip des Modeling (kompetentes Mitnutzen der Kommunikationssysteme durch die Bezugsperson als Vorbild) und
- das Konzept der Leichten Sprache. (leichtesprache.org)

Grundsätzlich gilt:

- Alle Formen der Kommunikation sind gleichwertig.
- Das Erkennen des Abklärungsbedarfs, ob eine Person zur Zielgruppe UK gehört, liegt in der Verantwortung der jeweiligen Bezugsperson.
- Die kommunikative Kompetenz einer Person der Zielgruppe UK sowie umfangreichere Interventionsplanungen in UK werden in Zusammenarbeit mit der Fachstelle UK abgeklärt.
- Die Strategien, Methoden und technischen Möglichkeiten der UK unterliegen einer steten Entwicklung, deshalb kann die Aufzählung der Angebote nicht abschliessend sein.

5. Qualitätssicherung

Fachstelle UK

- Die Fachstelle UK setzt sich aus Fachpersonen UK zusammen, die jeweils ihren Bereich (Wohnen, Beschäftigung oder Produktion) vertreten. Weiter gehört die Leitung Agogik dazu, die in der Funktion als Verantwortlicher UK die Vernetzung zum Kader sicherstellt. Als Prozessinhaber ist der Verantwortliche UK für die Einbindung im QM zuständig.
- Die Fachstelle UK trägt die Verantwortung für die qualitative Umsetzung des Konzepts und deren Überprüfung und Aktualisierung. Sie ist Anlaufstelle für alle Fragen zu UK für interne und externe Stellen. Sie bietet den Multiplikatoren UK, in den Abteilungen für UK zuständige agogische Fachpersonen, und den agogischen Bezugspersonen fachliche und eventuell praktische Hilfestellungen an und ist zuständig für die interne Schulung.
- Die Fachpersonen UK der Fachstelle UK verfügen über umfassende Kenntnisse in UK. Sie bilden sich in Absprache mit ihren Vorgesetzten ihrer Funktion entsprechend weiter und informieren sich über neue Entwicklungen.
- Eine Delegation der Fachgruppe UK nimmt an den UK-Netzwerk-Ost-Treffen teil.

Wissensmanagement und Umsetzung UK

- Die Organisationsstruktur UK ist in einem Diagramm erfasst.
- Alle Mitarbeiter mit einem agogischen Auftrag
 - verfügen über ein Basiswissen in UK.
 - kennen die in ihrem Arbeitsbereich gebräuchlichen Methoden und Hilfsmittel der UK und nutzen sie bei Bedarf.
- Alle Multiplikatoren UK
 - verfügen über ein vertieftes Wissen in UK.
 - werden von der Fachstelle UK in ihrer Funktion geschult.
 - gewährleisten den Informationsfluss zwischen Fachstelle UK und ihrem Arbeitsbereich.
 - sind die erste Anlaufstelle für Fragen von Betreuungspersonen zu UK.

Neben allen Hilfsmitteln und Methoden der UK ist die Grundlage für gelingende Kommunikation der Wille, einander zu verstehen.

„Zu jeder Kommunikation gehört das Wohlwollen des anderen.“ (Max Frisch)

6. Adressen und Literatur

Adressen und Links, Stand Mai 2014

- buk.ch Der Verein Bildung für Unterstützte Kommunikation (buk) bietet ein umfassendes Bildungsangebot zum Themenbereich der UK.
- uk-netzwerk.ch Die Internetplattform hat zum Ziel, den Austausch zum Thema Unterstützte Kommunikation zu fördern.

Hilfsmittel und Methoden

- activecommunication.ch Active Communication, Hilfsmittelanbieter für UK
- fst.ch FST, Stiftung für elektronische Hilfsmittel, Hilfsmittelanbieter für UK
- leichtesprache.org Das Konzept der Leichten Sprache
- mayer-johnson.com/boardmaker-software Symbolsammlung Boardmaker
- signsuisse.sgb-fss.ch Deutschschweizer Gebärdensprache

Literaturempfehlung

- Handbuch der Unterstützten Kommunikation (isaac, Gesellschaft für Unterstützte Kommunikation e.V.)
- Einführung in Unterstützte Kommunikation (von Tetzchen Stephen, Martinsen Harald, 2000)
- Unterstützte Kommunikation (Wilken Etta, 4. überarbeitete Auflage 2014)
- Unterstützte Kommunikation und Lebenswelt (Lage Dorothea, 2006)

Richtlinien für FC/efcic-Nutzer

- Im Bereich der gestützten Kommunikation wird einheitlich das Programm efcic „effective communication through interactional coordination“ mit dem Kommunikations-Tool JAZZ „Jederzeit Alles Zackig Zeigen“ eingeführt. Die Bezugspersonen der potentiellen Nutzer werden durch eine erfahrene Stützpersion darin geschult. Alle Betreuungspersonen, die regelmässig mit JAZZ-Nutzern arbeiten, sollen die Grundlagen der Methode erlernen.
- Für Bewohner/betreute Mitarbeiter, die bereits mit der traditionellen FC-Methode kommunizieren, wird dies auf ihren Wunsch hin weiterhin durch geschulte Stützer angeboten.
- Das Kommunikations-Tool JAZZ sowie FC sollen nach Möglichkeit im Alltag integriert und im Gruppengeschehen genutzt werden.
- Im Kommunikationsbuch JAZZ werden einheitlich die Boardmakersymbole aus der Boardmaker-Bibliothek (Laufwerk H:\Umsetzung und Nachweise\HB2 Management\2.4 Information und Kommunikation>Weisungen_Infos\UK Boardmaker Piktos\Boardmaker-Symbole) benützt.
- Die Privatsphäre der FC-Nutzer muss gewährleistet sein. Die Stützpersionen gehen behutsam mit den Informationen aus den Gesprächen um und reflektieren professionell, ob es für die Weitergabe der Informationen einer Zustimmung des/r Nutzers/in bedarf.
- Grundsatz: Die Fragen in einem mit FC geführten Gespräch werden immer umsichtig gestellt, um eine Beeinflussung so gut wie möglich zu vermeiden. Das Geschriebene ist in Wichtigkeit und Bedeutung verbalen Aussagen gleichzusetzen.
- Zur Qualitätssicherung und Überprüfung der Umsetzung im Praxisalltag wird viermal jährlich eine Sitzung der Arbeitsgruppe FC/efcic stattfinden. Die Organisation und die Sitzungsleitung liegt in der Verantwortung der Leitung Beschäftigung. Die übergeordnete Verantwortung hat die Leitung Agogik.
- Verfahren beim Umgang mit heiklen oder kritischen Aussagen, die in einem mit FC geführten Gespräch gemacht werden:
 - Der/die Vorgesetzte wird informiert und der/die Stützer/in kann den Fall abgeben. Information an und Einbezug von Leitung Agogik, Geschäftsführer und zuständigem Kader.
 - Eine 2. Befragung per FC wird durch eine/n weitere/n Stützer/in im Beisein einer 2. Person durchgeführt. Die Fragen können eventuell durch den/die Beisitzer/in gestellt werden, damit der/die Stützer/in sich auf das Schreiben konzentrieren kann.
 - Auf Basis des Resultats dieser 2. Befragung wird über das weitere Vorgehen entschieden.
 - FC-Protokolle mit heiklem Inhalt werden von der Leitung Agogik aufbewahrt.