

München, 12.06.2020

Pressemitteilung

Handelsverband Bayern - Empfehlungen für den Einzelhandel im Umgang mit gehörlosen Kundinnen und Kunden

Durch die Pflicht der Mund-Nasen-Bedeckung in Geschäften haben gehörlose Kund*innen große Schwierigkeiten, sich mit den Verkäufer*innen zu verständigen.

Denn das Tragen der vorgeschriebenen Mund-Nasen-Bedeckung macht ein Absehen von den Lippen und das Erkennen der Mimik unmöglich. Derzeit ist es für gehörlose Menschen daher schwieriger denn je, mit Hörenden zu kommunizieren. Schon das Klarstellen der eigenen Gehörlosigkeit stellt eine große Herausforderung dar.

Es ist nach wie vor wichtig, konsequent die Mund-Nasen-Bedeckung zu tragen. Damit gehörlose Menschen aber nicht völlig von der Kommunikation abgeschnitten werden, hat das Bayerische Staatsministerium für Gesundheit und Pflege auf Anregung des Gehörlosenverbandes München und Umland e.V. (GMU) verkündet, „dass gemäß §1 Abs. 2 Nr. 3 der 4. BaylFSMV fortan das Abnehmen der Mund-Nasen-Bedeckung zulässig ist, solange es zu Identifikationszwecken oder zur Kommunikation mit Menschen mit Hörbehinderung erforderlich ist“.

Das bedeutet: Für ein Gespräch mit gehörlosen Kund*innen darf die Maske zur Sicherstellung der Kommunikation kurzzeitig abgenommen werden. Für Gehörlose ermöglicht diese Entscheidung ein dringend notwendiges Mindestmaß an Teilhabe in der aktuellen Krisensituation.

Wir wären Ihnen daher dankbar, wenn Sie Ihre Mitarbeiter*innen für die Kommunikationsbedürfnisse gehörloser und hörbehinderter Kund*innen sensibilisieren könnten.

Bitte zeigen Sie Verständnis, wenn manche Kommunikation vielleicht nicht wie gewohnt verläuft. Diese Situation ist für uns alle ungewohnt und schwierig. Wir müssen einander unterstützen und dürfen gerade jetzt Menschen mit besonderen Bedürfnissen nicht aus den Augen verlieren - mehr denn je ist heute Zivilcourage und Sensibilität gefragt.

Es können kreative Lösungen in Betracht gezogen werden:

- Kommunikation mit Stift und Papier ist meistens möglich.
- Auch denkbar ist die Kommunikation über das Textfeld eines Mobiltelefons.
- Mehr Gesten wie Zeigen auf Artikel, Zahlen mittels Fingern zeigen, Winken, einfache Gesten wie groß, klein o.ä. können auch sehr hilfreich sein.

Wenn Sie sich mit einigen einfachen Gebärden auf ein mögliches Gespräch mit einem/einer gehörlosen Kund*in vorbereiten wollen, finden Sie Videos einiger hilfreicher Gebärden, die wir speziell für Sie zusammengestellt haben, online unter:

www.gmu.de/service/gebaerdensprachschule/gebaerdensprache-im-geschaeft/
bzw.: www.gebaerdensprache-muenchen.de

Schauen Sie es sich doch einfach mal an - Sie werden sehen, dass Gebärden Spaß macht. Und vielleicht können Sie Ihr neues Wissen schon bald am Arbeitsplatz mit einem/einer gehörlosen Kund*in unter Beweis stellen. Und damit einen entscheidenden Beitrag zur Teilhabe leisten.

Unser Vizevorsitzender Can Sipahi hat sich als Mitglied beim Handelsverband Bayern e.V. dorthin gewendet und die Probleme der gehörlosen bzw. hörbehinderten Kund*innen geschildert. Dies wurde mit einem Schreiben von der Geschäftsstelle nochmal betont.

Der Handelsverband Bayern e.V. (www.hv-bayern.de) vertritt die wirtschaftlichen, beruflichen und sozialen Interessen des Handels. Rund 20.000 Mitgliedsbetriebe aller Branchen, Standorte und Größenklassen haben sich dort zusammengeschlossen. Er schafft ein Bewusstsein für die Bedeutung des Einzelhandels und macht sich für die Interessen des Handels stark.

Wir bedanken uns beim Handelsverband Bayern e.V., dass er unsere Sorgen ernst genommen hat. Ein Newsletter mit Empfehlungen wurde vom Handelsverband Bayern e.V. heute zum Umgang mit gehörlosen Kund*innen an den Einzelhandel verschickt. Hier [der externe Link](#).

Die Pressemitteilung mit Gebärdensprachvideo mit Handlungsempfehlungen und einige Gebärden für den Umgang mit gehörlosen Kundinnen und Kunden finden Sie hier:

www.gmu.de/pressemitteilung-2020-05

Pressekontakt:
Gehörlosenverband München und Umland e.V.
Cornelia von Pappenheim
Lohengrinstr. 11
81925 München
www.gmu.de
Tel: 089 / 99 26 98-0
Fax: 089 / 99 26 98 – 895

