

Der Supermarkt, in dem die Hände sprechen

In der Abendblatt-Serie „Seid nett zueinander“ erklärt Edeka-Kaufmann Dirk-Uwe Clausen, warum seine Mitarbeiter Gebärdensprache lernen

HEINER SCHMIDT

HAMBURG :: „Das ist der erste Supermarkt, den ich kenne, in dem es so etwas gibt. Das gefällt mir natürlich sehr gut“, sagt Mario Klein. Sagt? Ist das an dieser Stelle wirklich das richtige Wort? Eigentlich eher nicht. Denn Mario Klein ist gehörlos, kann seine eigene Stimme nicht wahrnehmen und kontrollieren. Wenn er mit anderen Menschen kommuniziert, ihnen etwas mitteilen möchte, dann benutzt er dafür seine Hände – nicht seine Stimmbänder. Mario Klein macht rasend schnell Gebärden.

Wenn jemand wie der 40-Jährige aus Niendorf die Gebärdensprache benutzt, heißt es oft: Er gebärdet. Hätte diese Geschichte also korrekterweise so beginnen sollen: „Das ist der erste Supermarkt, den ich kenne, in dem es so etwas gibt. Das gefällt mir natürlich sehr gut“, gebärdet Mario Klein?

Das klingt doch ziemlich seltsam – findet Rainer Retzlik auch. Er ist Gesellschafter und Chef des Hamburger Unternehmens Manimundo, das Lernkurse für Gebärdensprache anbietet. „Sagt“ sei das richtige Wort für eine Äußerung in Gebärdensprache, betont Retzlik. „Schon, weil es signalisiert, dass Gehörlose nicht anders behandelt werden als Nicht-Gehörlose.“

Es geht darum, möglichst vielen Kunden eine möglichst gute Dienstleistung anzubieten

Dirk-Uwe Clausen, selbstständiger Edeka-Kaufmann in Barmbek-Nord

Wenn Mario Klein zum Einkaufen in den Supermarkt geht, verhält er sich anders als Kunden, die Worte artikulieren können. „An das Personal wende ich mich erst, wenn ich etwas in den Regalen überhaupt gar nicht finden kann“, sagt er. Und besonders schwierig sei es an der Wurst- oder Käsetheke. Oft hilft nur, dass er seine Frage ins Smartphone tippt. Trotzdem bleibt die Kommunikation mit dem Verkaufspersonal schwierig, und das Verhalten von Hörenden kann irritierend sein. „Manche reagieren zurückhaltend, andere ablehnend, wahrscheinlich, weil die Situation sie überfordert. Es ist schon passiert, dass eine Verkäuferin losgegangen ist, um mir einen Artikel zu bringen, statt mir zu sagen, wo ich ihn finde. Das fand ich schon etwas blöd für mich.“

Dass er an den Mundbewegungen eines Sprechenden Gegenübers ablesen oder zumindest errahnen kann, was der sagt, hilft Klein beim Einkauf in Corona-Zeiten auch nicht weiter. Im Geschäft bedecken ja jetzt alle Mund und Nase.

In zwei Hamburger Supermärkten wird Mario Klein neuerdings besser verstanden. Der selbstständige Edeka-Kaufmann Dirk-Uwe Clausen hat einen Teil der Beschäftigten in seinen beiden Märkten am Wiesendamm und am Alten Güterbahnhof (Barmbek-Nord) einen Grundkurs in Gebärdensprache machen lassen. Sie können sich jetzt mit Gehörlosen in Gebärdensprache verständigen. Der Maschinentechner Klein arbeitet in der Nähe, kommt ohnehin regelmäßig

an der Filiale am Wiesendamm vorbei. „Ich bin jetzt Stammkunde“, sagt er.

Kaufmann Clausen gibt offen zu: „Das Thema gehörlose Kunden hatte nicht gerade oberste Priorität im Unternehmen.“ Wie viele der Besucher in seinen Märkten gehörlos sind, weiß er nicht. Einzelhandelskauffrau Daniela Brünjes, die sehr viel häufiger als ihr Chef auf der Verkaufsfläche unterwegs ist, hat da auch keine feste Vorstellung. „Wir können die Gehörlosen unter den

Kunden ja erst mal gar nicht erkennen“, sagt sie. Wahrscheinlich sind es etwa ein Prozent. So hoch, sagt Rainer Retzlik, ist der Anteil der Betroffenen in der Bevölkerung in Deutschland.

Retzlik und Clausen kennen sich schon länger. „Er hat mich sensibilisiert“, sagt der Kaufmann. Er habe sich dann bei den Mitarbeitenden umgehört. „Sie sagten, dass das schon mal ein Thema ist.“ Unter den etwa 70 Clausen-Beschäftigten waren zehn Freiwillige für

einen Gebärdensprachkursus schnell gefunden. Ende Februar, kurz bevor Corona den Alltag auch im Einzelhandel komplett über den Haufen warf, gab es einen Einführungstag mit einem Gebärdentrainer.

Danach folgte – per Smartphone oder Tablet – das eigenständige Lernen, Vertiefen und Festigen der wichtigsten Gebärden für eine typische Unterhaltung zwischen Personal und Kunde in einem Supermarkt. Dazu gehört auch

eine eigens entwickelte Gebärde, die „Edeka Clausen“ bedeutet. Dabei werden Daumen und Zeigefinger im Abstand weniger Zentimeter aus Bauchhöhe nach oben Richtung Hals geführt. Das symbolisiert einen Schlips und steht für „Kaufmann“. Danach formen die beiden Finger ein „C“ – wie Clausen.

Ist Gebärdensprache schwierig zu lernen? „Ja“, sagt Daniela Brünjes und lacht. Zumal es nicht nur eine Gebärdensprache gibt, sondern allein in Europa ungefähr ein halbes Dutzend. Und innerhalb Deutschlands sogar so etwas wie Dialekte. „Die Gebärde für Gottesdienst ist in Bayern eine andere als in Norddeutschland“, sagt Rainer Retzlik. Zusätzliche Verwirrung kann entstehen, weil ein und dieselbe Gebärde unterschiedliche Bedeutungen haben kann. So ist etwa die für „Bremen“ und für „Mittwoch“ identisch. „Welche Bedeutung gemeint ist, ergibt sich aus dem Kontext der Unterhaltung“, sagt Retzlik.

Der Kursus sei auch für viele der Mitarbeiter, die nicht daran teilgenommen hatten, ein Ansporn gewesen, sagt Marktleiter und Prokurist Mario Fischer, der selbst Gebärdensprache lernt. „Viele haben nachgefragt, wollten die wichtigsten Gebärden selbst lernen.“

Und wozu das alles? „Es geht darum, Hürden auf beiden Seiten abzubauen“, sagt Clausen. Die Beschäftigten sollen im Kontakt mit Gehörlosen keine Scheu haben, Gehörlose keine Scheu, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter anzusprechen. „Für uns ist es ein kleiner Beitrag, für die Gehörlosen ein großer Gewinn“, sagt Marktleiter Fischer.

Zuletzt war Corona wichtiger, jetzt gibt es eine Auffrischung

Doch dann kam Corona und in den Clausen-Märkten waren plötzlich andere Dinge viel wichtiger als die Gebärdensprache: Abstandsregelungen, Desinfektion, Mund-Nasen-Schutz – das volle Antivirus-Programm wie überall im Einzelhandel. Jetzt, wo sich die Corona-Situation in Hamburg zunehmend entspannt, soll das Gebärdentraining wieder stärker in den Vordergrund treten. In diesen Wochen gibt es einen Auffrischungstag mit Trainer, danach den Neueinstieg ins Vokabellernen.

Und im Herbst will Dirk-Uwe Clausen nicht nur Gutes tun, sondern auch darüber reden. „In einigen Monaten werden wir am Eingang darauf hinweisen, dass Mitarbeiter in Gebärdensprache ausgebildet sind.“ Nicht ausgeschlossen, dass dann mehr Betroffene in die Märkte kommen. „Dass wir bei einer mittelständischen Hamburger Optikerkette ein solches Training gemacht haben, hat sich bei Gehörlosen in Hamburg schnell verbreitet“, sagt Retzlik. Kaufmann Clausen aber betont, dass wirtschaftliche Fragen für ihn keine Rolle gespielt haben. „Es geht darum, möglichst vielen Kunden eine möglichst gute Dienstleistung anzubieten. Ich habe keine Kalkulation gemacht, was das kostet und was das an Umsatz bringen könnte.“

Er selbst hat inzwischen einen gewissen Ehrgeiz entwickelt, was die Gebärdensprache angeht. „Ich bin zwar mehr im Büro als auf der Fläche und habe weniger Kundenkontakt. Aber ‚Warten Sie bitte, ich hole jemanden, der Sie beraten kann‘, das will ich schon mit den Händen sagen können.“



Mario Klein (l.) ist gehörlos und kommuniziert in Gebärdensprache. Einzelhandelskauffrau Daniela Brünjes kann ihn jetzt verstehen und auch antworten – weil Edeka-Kaufmann Dirk-Uwe Clausen (2. v. l.) einen Teil seiner Beschäftigten in Gebärdensprache ausbilden lässt. Auch Marktleiter Mario Fischer hat den Kursus gemacht. FOTO: MARCELO HERNANDEZ