

Jenseits der Stille



Robert Davis

Robert Davis hat eine erstaunliche Geschichte zu erzählen – in Gebärdensprache. Vor neun Jahren verlor der Dresdner Bank-Angestellte sein Gehör und ist nun der erste taube Bankberater in Deutschland.

Eines Morgens im Jahr 1999 wachte Robert Davis auf und merkte sofort, dass etwas nicht stimmt – Blut lief aus seinen Ohren. Nach einem Besuch bei einem Hals-Nasen-Ohrenspezialisten war klar: Der gebürtige Engländer, der als Makler bei der Dresdner Bank in Düsseldorf arbeitete, musste operiert werden – und zwar schnell. Es blieb nicht bei einem chirurgischen Eingriff – fünf Mal musste Davis unters Messer. Und dennoch konnten die Ärzte nicht verhindern, dass er sein Gehör verlor, ausgelöst von einem so genannten Cholesteatoma, einer Hautwucherung auf dem Trommelfell.

Zunächst wollte Davis sich seine Krankheit nicht eingestehen. Er arbeitete weiter, als sei nichts geschehen und wickelte am Telefon Börsengeschäfte ab. »Ich wollte es einfach nicht wahr-

haben«, sagt er. »Ich hasste die Vorstellung, taub, also nicht mehr ›normal‹ zu sein. Es hat etwa zwei Jahre gedauert, bis ich mich mit der Situation abgefunden hatte.«

Schließlich entschied sich Davis dann doch, seinen Arbeitgeber zu informieren, auch wenn er Angst um seinen Arbeitsplatz hatte. Doch sein Mut zahlte sich aus, denn die Dresdner Bank bot ihm daraufhin eine neue Stelle als Finanzberater für Taube und Hörgeschädigte an. Noch heute ist Davis dankbar für das Verständnis und die Unterstützung, die ihm seine Kollegen von Anfang an entgegen brachten: »Viele von ihnen kannten noch den alten Rob Davis und mussten auch erst einmal den ›neuen‹, tauben kennen lernen. Ohne ihre Unterstützung und ihren Humor hätte ich es wohl nicht geschafft.«

Gebärdensprache mit Dialekt

Heute berät der 49-Jährige 500 Kunden mit einem Gesamtvermögen von etwa neun Millionen Euro. Seine Aufgaben erstrecken sich von der Erstellung von Versicherungsangeboten über Kontoeröffnungen bis hin zur Vermittlung bei Verständigungsproblemen. Die meisten seiner Kunden leben in einem Umkreis von 200 Kilometern rund um Düsseldorf, aber er berät Menschen mit Hörproblemen aus ganz Deutschland und

erhält sogar E-Mails aus Ländern wie Australien, den USA oder Russland.

Im Arbeitsalltag nutzt Davis die Gebärdensprache, um sich verständlich zu machen. Es hat ihn gut drei Jahre und viel Übung gekostet, sie richtig zu erlernen. Gebärdensprache bedeutet nämlich nicht nur, die entsprechenden Gesten zu erlernen, also mit den Händen zu sprechen. Auch andere nonverbale Kommunikationsmittel – wie beispielsweise die Mimik, das Mundbild und die Körpersprache – gehören dazu. Die Gebärdensprache habe ihre eigene Grammatik und sogar unterschiedliche Dialekte, erläutert Davis: »Manchmal variieren die Zeichen von Region zu Region, wie sich zum Beispiel das Kölsch auch vom Schwäbischen unterscheidet.«

Der Banker trägt ein Hörgerät, mit dem er Geräusche und Stimmen drahtlos empfangen kann. »Es hilft etwas«, sagt er. Telefonate führt er über ein visuelles Telefon, so dass er mit seinen Gesprächspartnern in Gebärdensprache kommunizieren kann. Über sein Blackberry können ihn seine Kunden jederzeit erreichen. In Kürze wird er eine Hörprothese, die in einer Operation eingesetzt wird, erhalten.

Trotz aller technischen Hilfsmittel ist doch eine reibungslose Kommunikation die größte Herausforderung in seinem Arbeitsalltag, räumt Davis ein. »Gehör-

los in einer Welt von Hörenden zu sein, bedeutet für mich, dass ich mich von früh morgens bis spät abends konzentrieren muss, damit ich alles richtig verstehe. Ich kann zwar von den Lippen ablesen, aber nicht jeder spricht dafür deutlich genug.«

Die meisten Hörenden wissen nicht genau, wie sie mit einem Schwerhörigen oder Gehörlosen umgehen sollen, was die Kommunikation nicht gerade erleichtert. Dabei sei es eigentlich ganz einfach, so Davis: »Der Gehörlose sollte den Mund des Redners gut sehen können, und der Redner sollte etwas langsamer und deutlicher als normal sprechen. Das ist schon alles.«

Rote Karte

Verständnis und Unterstützung von seinen Kollegen bei Allianz und Dresdner Bank erleichtern ihm den Arbeitsalltag, sagt Davis. »Ich weiß, wie schwierig es für einen Hörenden ist, sich in einen Gehörlosen hineinzusetzen und bin daher froh, dass mein Team jederzeit hinter mir steht.«

Wenn er sich gar nicht mehr anders zu helfen weiß, weil die Kommunikation nicht funktioniert, kommt seine »Geheimwaffe« zum Einsatz: eine rote und eine gelbe Karte – wie beim Fußball. »Wenn ein Kollege in einem Gespräch mit mir die Regeln nicht beachtet, zeige

»Für mich, aber auch für die Bank ist es sehr wichtig, dass ich gesehen werde. Ich will nicht von allem abgeschnitten sein« **Robert Davis**

ich ihm die gelbe Karte. Kommt dies ein zweites Mal vor, bekommt er die rote. Meistens müssen wir dann alle lachen, und danach funktioniert es besser.«

Sein Schreibtisch steht mitten in der Halle der Dresdner Bank-Filiale in der Königsallee in Düsseldorf, so dass jeder, der die Bank betritt, gleich das Schild sieht, das auf seine Gehörlosigkeit hinweist. »Für mich, aber auch für die Bank ist es sehr wichtig, dass ich gesehen werde. Ich will nicht von allem abgeschnitten sein.«

Tatsächlich wirkt Davis alles andere als isoliert. Im Laufe der Jahre haben er und seine Kollegen ein Netzwerk von hörenden Experten entwickelt, die die deutsche Gebärdensprache beherrschen, unter ihnen Anwälte, Steuerberater, Zahnärzte, Ärzte, Fotografen, IT-Spezialisten, Pfarrer und sogar ein Lehrer, der Kindern diese Kommunikationsform beibringt. Zusätzlich hält das Team in Schulen für Hörgeschädigte Vorträge über finanzielle Belange, unterrichtet in »normalen« Schulen Gebärdensprache und bringt der Düsseldorfer Polizei bei, wie man sich mit Gehörlosen verständigt.

Mittlerweile beschäftigt die Dresdner Bank mit Gabriele Czynnik in Solingen eine weitere Finanzberaterin, die die Gebärdensprache beherrscht. »Ich wünsche mir sehr, dass das bestehende

Netzwerk noch weiter ausgebaut wird, damit möglichst viele Kunden mit Hörproblemen umfassend beraten und betreut werden können«, sagt Davis.

Er hofft, dass die Allianz bald einen mobilen Text- oder Mail-Service einführt, mit dem ein Hörgeschädigter im Notfall Kontakt zu seinem Vertreter aufnehmen kann. »Wenn ein Tauber mit seinem Wagen liegen bleibt und seine Agentur verständigen will, muss er jemand anderen bitten, für ihn anzurufen. Das kann sich mitten in der Nacht schon ziemlich schwierig gestalten!«, unterstreicht Davis. »Volkswagen, der ADAC, die Telekom und die Polizei verfügen bereits über ein solches System«, sagt Davis. »Warum nicht die Allianz als erstes Versicherungsunternehmen?«

Inzwischen hat er das Gefühl, dass ihn der Verlust seines Hörvermögens zu einem besseren Finanzberater gemacht hat: »Meine Erkrankung hat mir eine neue Sicht der Dinge eröffnet. Ich habe gelernt, mit meiner Behinderung zu leben und habe es mir zur Aufgabe gemacht, anderen meine neue Welt zu zeigen. Ich glaube, sie ist es wert, vermittelt zu werden.« *Lois Hoyal*

rob.davis@dresdner-bank.com

<http://moments.allianz.com>
→ Robert Davis