

Beste Berater

BERATUNG OHNE WORTE

Finanzberatung bedeutet für Robert Davis Handarbeit. Der frühere Wertpapierspezialist der Dresdner Bank verlor durch eine Krankheit sein Gehör. Nun berät er hörgeschädigte Kunden in Gebärdensprache.

 Sebastian May

„Am Anfang war ich einfach nur sauer“, erzählt Robert Davis. „Auf jeden, der hören kann, auf die ganze Welt.“ Bereits einige Jahre zuvor war der Fachmann für Termingeschäfte auf dem rechten Ohr nahezu ertaubt. Nun raubte ihm eine fortschreitende Infektionskrankheit auch noch das Hörvermögen auf dem linken. Nach der dritten Operation schließlich war ihm klar, dass er nie wieder würde hören können, im besten Fall weit entfernte Geräusche. Die Stimmen seiner Mitmenschen, Musik, die Spielfilmdialoge im Fernsehen, alles weg. Und sein Job?

Bislang hatte er versucht, sein Handicap für sich zu behalten, aus Scham – „weil ich nicht mehr normal war“ – und aus Angst um seine Karriere. Als Eurex-Händler jonglierte der gebürtige Engländer von Düsseldorf aus täglich mit Futures und Optionen, war darauf trainiert, Kauf- und Verkaufsaufträge um die halbe Welt zu schicken, mit zwei, drei Telefonen gleichzeitig zu hantieren. Telefonieren? Natürlich ging auch das nicht mehr.

Der rettende Einfall kam ihm in der Reha. Deutschlandweit gibt es 16 Millionen Menschen mit Hörbehinderung, etwa 220.000 von ihnen sind entweder gehörlos, ertaubt oder so hochgradig hörgeschädigt, dass sie auf Gebärdendolmetscher angewiesen sind. Warum nicht als Gehörloser eine Bankberatung für diese Menschen anbieten? Per Mail, SMS, Fax, aber eben auch persönlich in Gebärdensprache – und vor allem: von Gleich zu Gleich.

Denn das hatte Davis durch seine eigene Erkrankung mittlerweile gelernt: Menschen mit einer Behin-

derung wie seiner haben häufig Schwellenangst, trauen sich alleine nicht durch die Tür, wenn sie Beratung benötigen. Nach der Reha offenbarte sich der Finanzfachmann seinen Vorgesetzten – und fand deren volle Unterstützung. Nach dem Gespräch ging alles ganz schnell, innerhalb von Wochen war der neue Arbeitsplatz konzipiert. Seit zwei Jahren nun sitzt Davis, der sich in dieser Zeit die Gebärdensprache beibrachte, an seinem neuen Schreibtisch in der Dresdner-Bank-Filiale an der Düsseldorfer Königsallee. Ein Schild hinter seinem Schreibtisch in der Kassenhalle zeigt ein überdimensionales durchgestrichenes Ohr, Hinweis auf den ganz besonderen Beratungsservice, den Davis anbietet.

Und der hat für seine Kunden ganz handfeste Vorteile. „Wer auf Gebärdensprache angewiesen ist und zu mir kommt, braucht keinen Dolmetscher zu bezahlen“, erklärt der 49-Jährige. „Außerdem geht es in einer Bankberatung meist um vertrauliche Angelegenheiten, die auch gehörlose Menschen nicht unbedingt einer dritten Person anvertrauen wollen.“ Das sehen auch die mehr als 300 Kunden so, die Davis mittlerweile betreut. Darunter sind seit einiger Zeit auch Menschen, die gar nicht hörgeschädigt sind, sondern im Rollstuhl sitzen oder eine andere Art von Behinderung haben. „Die fühlen sich von mir einfach besser verstanden“, sagt Davis. 

Handarbeit:
Robert Davis berät in Gebärdensprache



Die Serie „Beste Berater“ porträtiert quer durch alle Branchen verschiedenste Beratungsansätze.