# www.zugangsmonitor.ch

### **Umgang mit Menschen mit einer Behinderung**

17 12 2015

Grundsätzlich gelten dieselben Umgangsformen wie bei der Begegnung mit nicht behinderten Gästen: Dazu gehören Höflichkeit, Respekt, Hilfsbereitschaft und Unvoreingenommenheit.

Procap Schweiz führt bei Ihnen gerne eine Schulung durch. Hier finden Sie die wichtigsten Tipps.



## Umgang mit Menschen mit einer Sehbehinderung

- **Gespräch:** Sprechen Sie deutlich und in ruhiger Umgebung. Schauen Sie dem Gegenüber ins Gesicht. Wahren Sie einen normalen Abstand und vermeiden Sie irritierende Berührungen.
- **Sprache:** Beschreiben Sie möglichst genau, was sichtbar und für die sehbehinderte Person von Bedeutung ist. Ersetzen Sie Begriffe wie «hier» oder «dort drüben» mit präzisen Umschreibungen wie «auf dem Tisch vor Ihnen» oder «nach fünf Metern links».
- **Vermittlung:** Stellen Sie Informationen bereit, die den Gehörsinn und/oder Tastsinn ansprechen. Zudem: Geschätzt werden starke Farbkontraste wie z.B. schwarz auf weiss.
- **Medien:** Prüfen Sie, ob E-Mail, SMS und Internet eingesetzt werden können: Viele Sehbehinderte nutzen diese Kanäle dank spezieller Technik. Klare Strukturen sind hilfreich. Telefon geht auch.
- **Führen:** Fragen Sie, ob Ihr Gast geführt werden möchte. Beim Führen geht die sehende Person voran und die blinde Person fasst die Führperson am Arm.
- **Führhunde:** Streicheln Sie Führhunde nur dann, wenn diese ihr Geschirr nicht tragen. Sonst stören Sie das Tier bei der Arbeit.



### **Umgang mit Menschen im Rollstuhl**

- **Hilfsbereitschaft:** Bemühen Sie sich, nicht aufdringlich zu sein. Überlassen Sie es der behinderten Person, Hilfe einzufordern, wenn sie diese benötigt.
- Hilfeleistung: Verlassen Sie sich im Zweifelsfall auf die Einschätzung der behinderten Person, was
  die Art der Unterstützung und die Beurteilung der Zugänglichkeit betrifft. Vermeiden Sie Situationen,
  die das Tragen im Rollstuhl erfordern. Für Betroffene nimmt das sehr schnell den Charakter einer
  Zurschaustellung an.
- **Weg:** Wenn Sie vorausgehen, wählen Sie breite Wege ohne Schwellen und Stufen, damit Ihnen Rollstuhlfahrende folgen können. Verweisen Sie auf Alternativrouten, z.B. Lift und Treppenlift.
- **Vermittlung:** Achten Sie darauf, dass Bedienelemente, Ausstellungsobjekte und Beschreibungen vom Rollstuhl aus gut bedienbar und gut sichtbar sind. Häufig sind sie zu hoch angebracht.



## Umgang mit Menschen mit einer Hörbehinderung

- **Gespräch:** Sprechen Sie langsam, aber schreien Sie nicht. Achten Sie auf eine ruhige und helle Umgebung ohne spiegelnde Glasscheiben und schauen Sie dem Gegenüber ins Gesicht, so dass Lippenlesen möglich ist. Fragen Sie unbedingt und ungeniert nach, wenn Sie etwas nicht verstehen!
- **Sprache:** Es kann helfen, (komplizierte) Wörter aufzuschreiben. Achten Sie grundsätzlich darauf, sich klar und in einfacher Sprache auszudrücken, da die geschriebene Sprache für viele Gehörlose eine Fremdsprache ist. Fehler in Texten von Gehörlosen sind kein Hinweis auf intellektuelle Defizite.
- Vermittlung: Stellen Sie visuelle Informationen bereit. Geschätzt werden vollständige Beschriftungen, Dokumentationen mit Text und Bild, Untertitel auch bei deutschen Filmen und Videoguides in Gebärdensprache. Bei Führungen mit Gebärdensprachdolmetschung: unbedingt genügend Pausen einbauen, damit man nicht nur den Dolmetschenden, sondern auch das Exponat betrachten kann!
- Medien: Hörbehinderte nutzen E-Mail, SMS und Internet. Telefonieren ist nicht möglich.

