

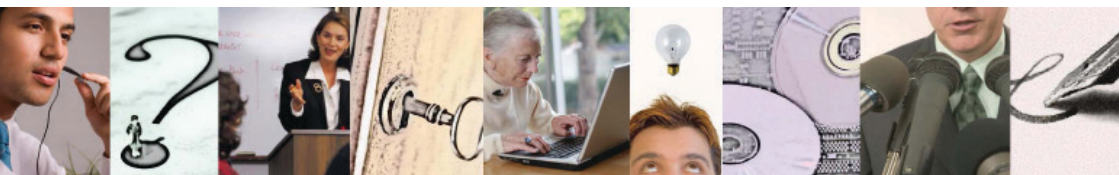


LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG  
Ministère de la Famille et de l'Intégration



klaro ✓

# 3 barrierefreier Empfang



Ratgeber barrierefreie  
Kommunikation



# Einführung

## Barrierefreiheit - Nicht nur für Rollstuhlfahrer(innen)!

Der Begriff „Barrierefreiheit“ umfasst viel mehr als nur abgesenkte Bürgersteige, Aufzüge und Rampen. Barrierefreiheit bedeutet, die Umwelt so zu gestalten, dass sie von Menschen mit Behinderung in derselben Weise genutzt werden kann, wie von Menschen ohne Behinderung. Dies geschieht im Sinne von Zugänglichkeit und Teilhabe.

Die barrierefreie Gestaltung betrifft alle Bereiche: Arbeit, Bauen und Wohnen, Bildung und Kultur, Erholung und Gesundheitswesen, Information und Kommunikation, Mobilität und Verkehr. Barrierefreiheit ist der Grundstein, damit Menschen mit motorischen, sensorischen oder kognitiven Beeinträchtigungen aktiv an der Gesellschaft teilhaben können.

**Von einer barrierefreien Umgebung profitieren nicht nur Menschen mit Behinderungen:** Ein Aufzug ist ebenso eine Erleichterung für die Mutter mit ihrem Kinderwagen, für den verletzten Skifahrer oder für den älteren Herrn mit seinem Gehstock, wie auch für den Getränkelieferanten.

Texte in einfacher Sprache oder visuelle Darstellungen sind nicht nur für Menschen mit Behinderung von großem Nutzen, sondern auch für Menschen, die die Landessprache nicht beherrschen; Menschen, die noch nicht oder kaum lesen können; Menschen, die sich an einem Ort noch nicht auskennen...

## Design für Alle

Eine solche Sichtweise unterscheidet nicht mehr zwischen einzelnen Personengruppen. Es geht darum, gleichzeitig die Bedürfnisse ALLER Menschen zu berücksichtigen, ohne Sonderlösungen auszuschließen. Ein solches Verständnis wird „**Design für Alle**“ genannt.

## Zwei-Sinne-Prinzip

Das **Zwei-Sinne-Prinzip** ist ein wichtiges Prinzip der barrierefreien Gestaltung von Gebäuden, Einrichtungen und Informationssystemen. Nach diesem Prinzip müssen mindestens zwei der drei Sinne „Hören, Sehen und Tasten“ angesprochen werden.

Die Informationsaufnahme über zwei Sinne ermöglicht eine verbesserte Nutzung der verschiedenen Einrichtungen für eine große Anzahl von Personen.



# Die barrierefreie Rezeption

## Vor der Tür

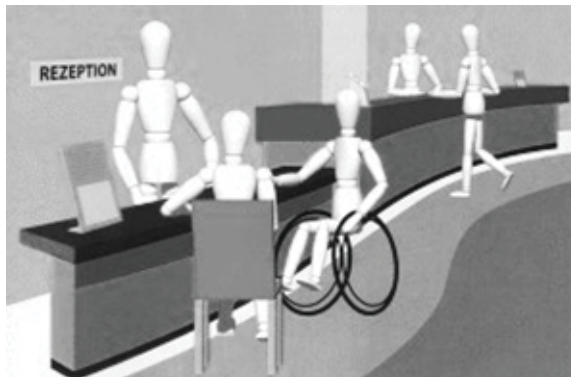
- **Behindertenparkplätze** sind so nah wie möglich am Eingang angebracht.
- Sind keine Parkplätze vorgesehen, soll zumindest die Möglichkeit bestehen, dass ein Minibus oder Auto kurz halten kann.

## Eingangsbereich und erste Orientierung:

- Alle wesentlichen Eingänge des Gebäudes sind **stufen- und schwellenlos** erreichbar. Ist dies nicht der Fall, müssen Alternativ-Eingänge ausgeschildert sein.
- **Blindenführhunde** und **Assistenzhunde** sind per Gesetz erlaubt.
- Zugangs- und Eingangsbereiche sind nach dem „**Zwei-Sinne-Prinzip**“ gestaltet, d.h. mindestens zwei Sinne (z.B. visuell, akustisch) werden gleichzeitig angesprochen. Der Eingangsbereich ist **kontrastreich** und **rutschhemmend** gestaltet. Außerdem ist er **mit taktilen Hilfen** ausgestattet.
- **Eingangstüren** sind **deutlich zu erkennen** – zum Beispiel dunkle Zarge, helles Türblatt. Karusselltüren sind nicht der einzige Zugang zum Gebäude.
- **Wege zu Informationsbereichen** sind **durch visuelle und taktile Hilfen** erkennbar – zum Beispiel Wege zum Empfang, Infotafel.

## An der Rezeption:

- Am Empfangstresen können Kunden und Beschäftigte sowohl **sitzen als auch stehen** (Höhe des Tresens: **80-85 cm**) Ablageflächen sind am Schalter vorhanden.
- Falls ein **Kartenautomat** vorhanden ist, so wird darauf geachtet, dass dieser gut gekennzeichnet ist und die Nummern mündlich aufgerufen werden.
- **Piktogramme, eine klare Beschilderung, sowie kontrastreiche Bodenlinien**, helfen bei der Orientierung. Informationen können im Sitzen und im Stehen gesehen werden (Idealhöhe zwischen 120 cm und 160 cm).
- Der Zugang ist **hell und blendfrei** gestaltet. Falls die Rezeption mit einer Glasvitrine versehen ist, so wird darauf geachtet, dass das künstliche Licht sich nicht im Glas widerspiegelt. Glasvitrinen und -türen sind mit Kontraststreifen versehen.
- Die Wege sind **frei von Stolperfallen** (nicht fest aufliegende Teppichläufer, Stromkabel, lose Gegenstände wie Blumentöpfe, Mülleimer).





## Der persönliche Empfang

### **Im Allgemeinen gilt stets: FRAGEN vor HANDELN!**

Viele Menschen mit Behinderung haben sich ihre Selbständigkeit bewahrt oder (wieder) angeeignet und legen demnach viel Wert darauf, unabhängig zu sein. Einer Person unaufgefordert zu helfen ist deshalb nicht immer angebracht: unter Umständen fühlt sie sich dadurch bevormundet oder unterschätzt. **Deshalb sollte man Hilfe zwar stets anbieten, jedoch niemals aufdrängen.**

### **RESPEKT und ANERKENNUNG**

#### **Richten Sie sich immer an die Person selbst, nicht an ihren Begleiter!**

Erwachsene Personen mit Behinderung haben das Recht auf Respekt und Unvoreingenommenheit. Sie sind gleichwertige Partner und wollen auch so behandelt werden.

Der Umgang mit Personen mit Behinderung sollte ebenso einfach und natürlich sein, wie mit allen anderen Menschen. Dennoch sind viele nichtbehinderte Menschen oft verunsichert. Aus Angst, etwas Falsches zu sagen oder zu tun, meiden sie den Kontakt – und wählen damit die schlechteste Alternative.

Folgende Tipps sollen nichtbehinderten Menschen dabei helfen, eventuelle Bedürfnisse von Personen mit einer Behinderung kennenzulernen und die Kommunikation so angenehm wie möglich zu gestalten.



## **Blinde oder sehgeschädigte Personen**

- Personen mit eingeschränkter Sehfähigkeit nehmen ihre Umgebung vor allem durch Hören und Fühlen wahr: wichtige visuelle Informationen müssen also verbal mitgeteilt werden.
- Wenn die Person allein unterwegs ist, empfangen Sie sie an der Eingangstür und begleiten Sie sie bis zum Zielort.
- Bieten Sie (mündlich!) Ihren linken Arm an, um die Person zu führen. Der blinde Mensch hakt Sie ein, nicht umgekehrt.
- Einen blinden Menschen müssen Sie von vorne ansprechen, damit Sie erkannt werden. Falls mehrere Menschen anwesend sind, sprechen Sie die blinde Person mit ihrem Namen an, damit sie weiß, wer gemeint ist.
- Beschreiben Sie, falls es erwünscht ist, die Umgebung, damit die Person sich orientieren kann.



## **Gehörlose Personen oder Personen mit einer Hörschädigung**

- Sie müssen von einer hörbehinderten oder gehörlosen Person erst gesehen werden, ehe Sie mit reden anfangen. Wenn Sie in Kontakt kommen wollen, winken Sie oder tippen Sie der Person leicht auf den Arm oder die Schulter.
- Identifizieren Sie die Sprache der Person (eventuell schriftlich). Beachten Sie bitte: Gehörlose Personen in Luxemburg kommunizieren meist in Deutscher Gebärdensprache (DGS) bzw. in deutscher Schriftsprache.
- Sorgen Sie für gute Lichtverhältnisse, und halten Sie sich nicht die Hand vor den Mund, damit die hörgeschädigte Person gut von Ihren Lippen ablesen kann.
- Halten Sie beim Sprechen Blickkontakt.
- Sprechen Sie langsam, deutlich und mit normaler Lautstärke.
- Sprechen Sie in kurzen, einfachen Sätzen.
- Vermeiden Sie Nebengeräusche.
- Zusätzliche Hilfen bieten Notizblock, Fax, E-Mails, SMS.





## **Personen mit Lernschwierigkeiten**

- Benutzen Sie einem Erwachsenen gegenüber keine kindliche Sprache.
- Drücken Sie sich klar und einfach, in affirmativer Form, aus.
- Vermeiden Sie lange und umständliche Erklärungen. Machen Sie kurze Sätze und benutzen Sie einfache Worte.
- Benutzen Sie wenn möglich Fotos, Illustrationen oder Piktogramme zum besseren Verständnis.
- Vergewissern Sie sich durch Nachfragen, ob die Erklärungen gut verstanden worden sind. Wenn nötig erklären Sie nochmals. Fassen Sie zusammen was gesagt wurde und was getan werden soll.
- Sehen Sie genug Rückfrage-Möglichkeiten vor.

## **Personen mit Sprachbehinderungen**

- Führen Sie das Gespräch in einem ruhigen Umfeld, schalten Sie eventuelle Geräuschquellen aus oder suchen Sie einen ruhigeren Ort auf.
- Wenn Sie Schwierigkeiten beim Verstehen haben, können Sie entweder:
  - die Fragen so formulieren, dass die Person mit „Ja“ oder „Nein“ antworten kann oder
  - der Person die Möglichkeit geben, aufzuschreiben, was Sie sagen will.
- Geben Sie der Person die Zeit, die sie braucht und unterbrechen Sie sie nicht.
- Wenn die Person abbricht, unterstützen Sie sie, indem Sie zusammen fassen, was Sie verstanden haben, so kann Ihr/e Gesprächspartner/ in das Gesagte vervollständigen.
- Respektieren Sie die Grenzen der Person mit der Sprachbehinderung, aber auch Ihre eigenen Grenzen. Lassen Sie eine Pause zu, wenn diese Ihnen hilfreich erscheint.



## **Personen mit eingeschränkter Mobilität**

- Gehbehinderten Menschen können Sie – auf Wunsch – behilflich sein (z.B. beim Tragen, beim Treppensteigen,...)
- Handbehinderten Personen können Sie Hilfen anbieten z.B. beim Bedienen von Türen,...
- Personen im Rollstuhl können Sie – auf Wunsch – bei der Überwindung von Hindernissen behilflich sein.

## **Quellen und Referenzen**

- Deutsches Rotes Kreuz, Generalsekretariat, Referat Behindertenarbeit.
- Broschüre Info-Handicap: Personen mit Behinderung begegnen.
- [www.adapth.lu](http://www.adapth.lu).



**KLARO**

APEMH - Domaine du Château  
10, rue du Château  
L-4976 Bettange-sur-Mess

Telefon: 37 91 91 - 321 / Fax: 37 16 96  
[info@klaro.lu](mailto:info@klaro.lu) / [www.klaro.lu](http://www.klaro.lu)



**INFO-HANDICAP**

65, avenue de la Gare  
L-1611 Luxembourg

Telefon: 366 466-1 / Fax: 360 885  
[info@iha.lu](mailto:info@iha.lu) / [www.info-handicap.lu](http://www.info-handicap.lu)



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG  
Ministère de la Famille et de l'Intégration

[www.mfi.public.lu](http://www.mfi.public.lu)