



**Menschen mit Beeinträchtigungen
begegnen, mit ihnen interagieren
und kommunizieren**



**Info
Handicap**

Conseil national des
personnes handicapées



**Info-Handicap – Conseil national
des personnes handicapées asbl**

65, Avenue de la Gare
L-1611 Luxembourg
Telefon: +352 – 366 466
E-Mail: info@iha.lu

Webseite: www.info-handicap.lu

Mit Unterstützung von





Der Schlüssel zu einer Kommunikation, die den Unterschied macht

Jeder Mensch ist einzigartig, mit seinen eigenen Bedürfnissen, Vorlieben und Ausdrucksweisen.

Diese Vielfalt in unseren täglichen Interaktionen anzuerkennen, ist entscheidend für einen respektvollen und inklusiven Umgang miteinander.

Die Wahl der richtigen Kommunikationsweise geht weit über eine Höflichkeitsregel hinaus: Sie ist ein wichtiges Mittel, um Verständnis, Inklusion und Synergie zwischen Menschen zu fördern.

Anmerkung

Aus Gründen der Zugänglichkeit für Menschen mit Beeinträchtigungen verzichten wir in dieser Broschüre auf das Gendern.

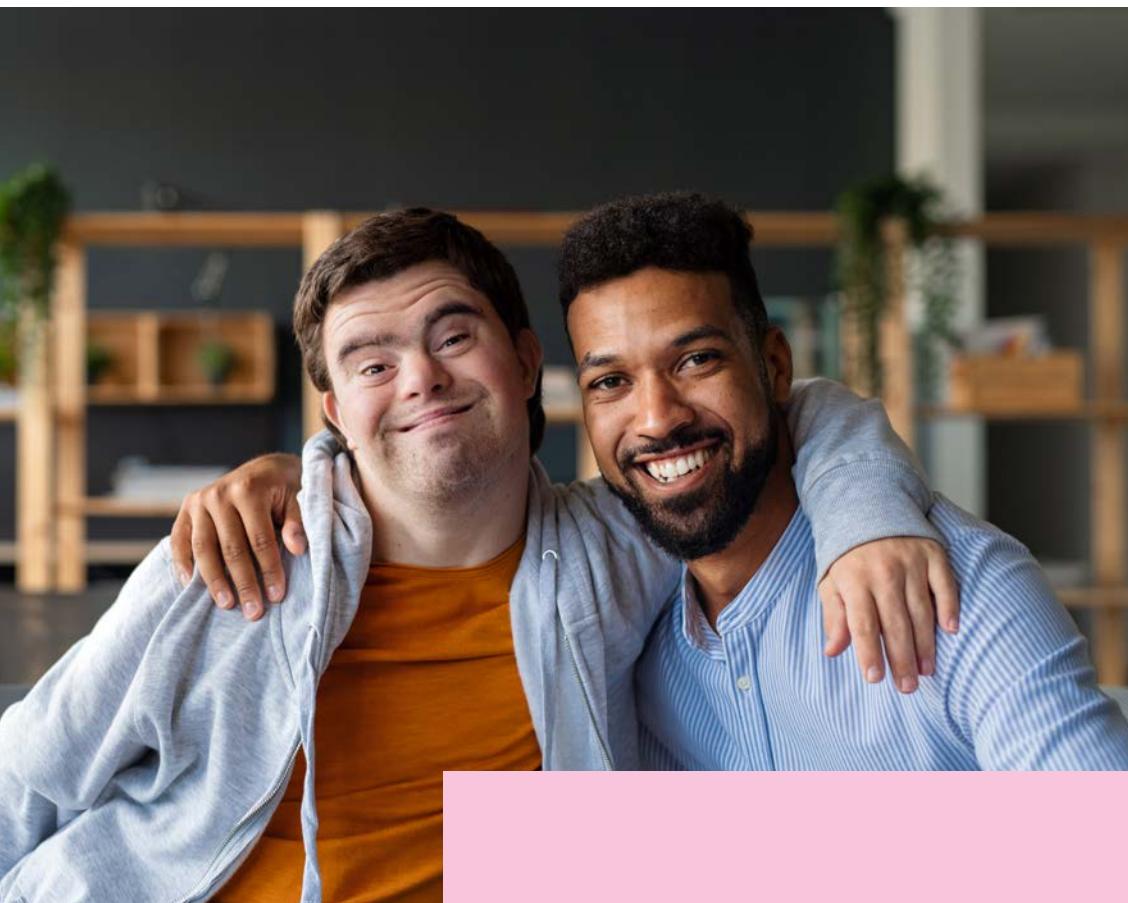
Männlich empfundene Piktogramme und das Personalpronomen „er“ werden in dieser Broschüre aus Gründen der Lesbarkeit benutzt, ohne die Geschlechtsidentität oder den Geschlechtsausdruck einer Person zu bewerten.



Grundregeln für einen inklusiven Austausch

- **Stellen Sie sich immer vor.**
- Sprechen Sie die **betroffene Person direkt an**, nicht ihre Begleitperson.
- Seien **Sie respektvoll und vorurteilsfrei**.
- **Bieten Sie Ihre Hilfe an**, bevor Sie handeln, ohne sich aufzudrängen.
- **Fragen Sie**, was die Person braucht. Treffen Sie keine Entscheidungen für sie.
- **Berühren Sie die Person nicht** ohne ihre Zustimmung.
- **Berühren Sie** die Hilfsmittel oder den Assistenzhund **nicht** ohne zu fragen.
- Kommunizieren Sie **ruhig, klar und freundlich**: Verwenden Sie kurze Sätze.
- Geben Sie der Person **genügend Zeit**, sich auszudrücken.
- **Vergewissern Sie sich**, dass Ihre Informationen richtig verstanden wurden.





**Passen Sie die
Kommunikation an
die spezifischen
Bedürfnisse
der betroffenen
Personen an.**



Wie man Menschen mit physischen Beeinträchtigungen

richtig begegnet, mit ihnen interagiert und kommuniziert

Definition der physischen Beeinträchtigung

Eine physische Beeinträchtigung ist durch eine vorübergehende oder dauerhafte Einschränkung der Mobilität gekennzeichnet. Sie kann die Beweglichkeit der Gliedmaßen, das Gleichgewicht, die Koordination oder auch die Präzision der Bewegungen beeinträchtigen.

Verhaltensweisen, die den Unterschied machen

- Sorgen Sie dafür, dass Ihre **Räumlichkeiten barrierefrei** sind.
- Weisen Sie auf **barrierefreie Zugänge** hin (Rampe, Aufzug usw.).
- Achten Sie darauf, dass die **Räume frei und zugänglich sind.**
- Weisen Sie deutlich auf **barrierefreie Toiletten** hin.
- **Begeben Sie sich auf Augenhöhe** mit der Person, um mit ihr zu sprechen.
- **Passen Sie Ihr Tempo an** das der Person an.



Gut zu wissen

Gesetz vom 7. Januar 2022 über die Barrierefreiheit von öffentlich zugänglichen Orten, öffentlichen Straßen und Mehrfamilienhäusern.

Einige wichtige Punkte zur Barrierefreiheit:

- Rampen dürfen eine Neigung von maximal 6 % aufweisen [Art. 3].
- Aufzugskabinen müssen eine Mindestbreite von 110 cm und eine Mindesttiefe von 140 cm haben. [LOP: Art.10; BHC: Art. 8]
- Teppiche, ob verlegt oder in den Boden eingelassen, dürfen keine Stufe von mehr als 1 cm bilden. [LOP: Art.12; BHC: Art. 9]
- Türen müssen einen freien Durchgang von mindestens 90 cm Breite lassen. [LOP: Art.13; BHC: Art. 10]
- Der Manövrierraum auf einem Podest, der das Wenden eines Rollstuhls ermöglicht, muss eine Mindestfläche von 150 cm x 150 cm. [LOP: Art.19; BHC: Art. 11]

LOP: Großherzogliche Verordnung vom 8. Februar 2023 über die Zugänglichkeit für alle von öffentlich zugänglichen Orten und öffentlichen Straßen.

BHC: Großherzogliche Verordnung vom 8. Februar 2023 über die Zugänglichkeit für alle von Mehrfamilienhäusern.



Weitere Informationen unter:

accessibilite-infrastructure.public.lu/de



Wie man Menschen mit Sehbeeinträchtigungen

richtig begegnet, mit ihnen interagiert und kommuniziert

Definition von einer visuellen Beeinträchtigung

Unter einer visuellen Beeinträchtigung versteht man Probleme mit dem Sehvermögen. Dabei kann es sich um eine Verschlechterung des Sehvermögens oder um einen vollständigen Verlust des Sehvermögens handeln.

Verhaltensweisen, die den Unterschied machen

- **Stellen Sie sich vor**, sobald Sie sich in der Nähe der Person befinden.
- Wählen Sie einen gut **beleuchteten Ort** mit guten Kontrasten.
- **Das Gesetz garantiert den Zugang für Assistenzhunde.** Die Hunde tragen eine Medaille und verfügen über einen Ausweis.
- Wenn die Person einen Assistenzhund hat, **berühren Sie ihn nicht und sprechen Sie ihn nicht an.**
- **Bieten Sie Ihre Hilfe an**, um die Person mit Worten oder Ihrem Arm zu führen.
- **Beschreiben Sie die Umgebung** und weisen Sie auf Hindernisse hin.
- Bieten Sie an, **Dokumente laut vorzulesen.**
- **Sagen Sie, wo Sie Gegenstände ablegen.** Verändern Sie deren Position nicht ohne Vorwarnung.
- **Informieren Sie die Person**, wenn Sie sich entfernen oder das Gespräch beenden.



Gut zu wissen

Um eine Person mit einer Sehbeeinträchtigung zu führen

- **Reichen Sie Ihren linken oder rechten Arm.** Die Person wird ihre Hand auf Ihren Ellbogen oder Ihre Schulter legen.
- **Gehen Sie langsam** und normal und achten Sie auf Ihren gesamten Bewegungsradius und den der Person, die Sie führen.
- **Weisen Sie auf Hindernisse hin:** Treppen, Bordsteinkanten, Türen, unterschiedliche Bodenbeläge...
- **Sagen Sie ihr, wo Treppen beginnen und enden** und ob es hinauf oder herab geht.
- **Wenn sie sich setzen möchte,** legen Sie die Hand der betroffenen Person auf die Rückenlehne des Stuhls, damit sie ihn finden kann.



Wie man Menschen mit Hörbeeinträchtigungen

richtig begegnet, mit ihnen interagiert und kommuniziert

Definition von einer Hörbeeinträchtigung

Eine Hörbeeinträchtigung ist eine teilweise oder vollständige Beeinträchtigung des Hörvermögens. Sie führt zu Schwierigkeiten beim Wahrnehmen von Geräuschen und beim Verstehen von Sprache.

Verhaltensweisen, die den Unterschied machen

- **Finden Sie heraus**, welche Sprache oder Kommunikationsform die Person bevorzugt.
- Sprechen Sie die Person mit **Blickkontakt** an, ohne zu übertreiben, und artikulieren Sie deutlich.
- **Verbergen Sie Ihren Mund nicht** (mit der Hand, einem Gegenstand oder einer undurchsichtigen Maske).
- **Schreien Sie nicht**, sondern sprechen Sie mit klarer, natürlicher Stimme.
- Verwenden Sie bei Bedarf **ein Notizbuch, ein Tablet oder Ihr Telefon**, um etwas aufzuschreiben.
- Verwenden Sie **einfache Gesten oder Körpersprache**, um das Verständnis zu verbessern.



Gut zu wissen

Einige Beispiele für Wörter in der deutschen Gebärdensprache:



Hallo / Tschüss



Danke



Freuen



Entschuldigung



Mögen



Weitere Informationen unter:
hoergeschaedigt.lu



Wie man Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung

richtig begegnet, mit ihnen interagiert und kommuniziert

Definition einer intellektuellen Beeinträchtigung

Eine intellektuelle Beeinträchtigung bedeutet, dass die Person Schwierigkeiten hat, sich auszudrücken, zu verstehen, zu lernen und vielleicht auch zu lesen und zu schreiben. Sie kann auch Hilfe benötigen, um verschiedene Dinge selbstständig zu tun oder allein zu leben.

Verhaltensweisen, die den Unterschied machen

- **Bleiben Sie natürlich** und schauen Sie der Person in die Augen.
- Verwenden Sie einen **einfachen Wortschatz** und kurze Sätze.
- Nutzen Sie in der schriftlichen Kommunikation **die Leichte Sprache** (Niveau A1).
- **Bleiben Sie geduldig:** Geben Sie der Person Zeit zum Verstehen und Antworten.
- Unterstützen Sie Ihre Erklärungen mit **Gesten, Piktogrammen oder visuellen Hilfsmitteln.**
- Bewahren Sie einen **respektvollen Ton:** Sprechen Sie nicht mit der Person wie mit einem Kind.
- Geben Sie Informationen oder Auswahlmöglichkeiten nacheinander, **um eine Überlastung zu vermeiden.**



Gut zu wissen

Leichte Sprache

Leichte Sprache ist eine Schreibmethode, die die Inklusion fördert. Sie ermöglicht es jedem, Zugang zu klaren Informationen zu erhalten, sich voll und ganz zu beteiligen, Entscheidungen zu treffen und seine Rechte mithilfe leichter und verständlicher Inhalte auszuüben.

Die 5 goldenen Regeln der Leichten Sprache

1. Verwenden Sie kurze Sätze (8-10 Wörter)

Eine Idee pro Satz.

2. Wählen Sie einfache und bekannte Wörter

Erklären Sie schwierige Wörter, wenn Sie sie verwenden müssen.

3. Schreiben Sie direkt

Verwenden Sie die Gegenwartsform und die aktive Stimme.

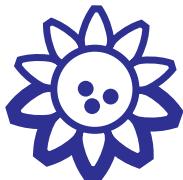
Beispiel: „Sie füllen das Formular aus“ statt „Das Formular muss ausgefüllt werden“.

4. Gestalten Sie das Layout übersichtlich

- Ein Satz pro Zeile.
- Verwenden Sie Aufzählungszeichen.
- Serifenlose Schrift, Mindestgröße 14.

5. Verwenden Sie gezielte Bilder oder Piktogramme

Sie können helfen, den Text zu verstehen oder sich im Text zurechtzufinden.



Wie man Menschen mit unsichtbaren Beeinträchtigungen

richtig begegnet, mit ihnen interagiert und kommuniziert

Definition von einer unsichtbaren Beeinträchtigung

Eine Beeinträchtigung gilt als unsichtbar, wenn sie nicht sofort erkennbar ist. Dies trifft auf etwa 80 % aller Beeinträchtigungen zu. Dazu gehören beispielsweise psychische Störungen, Autismus oder chronische Krankheiten.

Verhaltensweisen, die den Unterschied machen

- Kommunizieren Sie **klar und freundlich** und behalten Sie einen ruhigen Tonfall bei.
- **Erklären Sie die Dinge nacheinander** und schlagen Sie die Optionen schrittweise vor.
- Seien Sie geduldig, **urteilen Sie nicht**, bleiben Sie freundlich und wohlwollend.
- **Lassen Sie Zeit** für Antworten oder Fragen.
- **Reduzieren Sie Stressquellen** (lauter Musik, grelles Licht, Menschenmengen).
- Begegnen Sie ungewöhnlichen Verhaltensweisen mit **Offenheit**.



Gut zu wissen

Hidden Disabilities Sunflower: ein Symbol, das man kennen und erkennen sollte

„Hidden Disabilities Sunflower“ ist ein einfaches Mittel, mit dem freiwillig angegeben kann, dass eine Person eine Beeinträchtigung hat, die nicht sofort sichtbar ist, und dass sie möglicherweise Hilfe, Verständnis oder mehr Zeit benötigt. **Fragen Sie gratis nach Ihrem Band und der Karte bei Info-Handicap.**



Weitere Informationen unter: hdsunflower.com/lu



**Werden Sie zum Akteur der Inklusion:
Passen Sie Ihre Gesten und Ihre
Kommunikation an, um Interaktionen
und einen Austausch zu schaffen,
in dem sich jeder anerkannt und
respektiert fühlt.**



Weitere Informationen finden Sie unter
www.info-handicap.lu

Unterstützen Sie Info-Handicap mit einer Spende:

IBAN LU12 0019 7055 8532 8000