

Umsetzungserfahrungen einer barrierefreien Kommunikation und Interaktion im Beratungsprozess von Menschen mit Behinderung

Simone Strahl und Marco Grünert
(EUTB-Beratende im Kreis Herford)



Gefördert durch:



Bundesministerium
für Arbeit und Soziales

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Idee heute:

1. Vorstellung EUTB
2. Barrieren, je nach Beeinträchtigungen
 1. Kognitive Beeinträchtigungen
 2. Körperliche Beeinträchtigungen
 3. Sinnesbeeinträchtigungen
 4. Psychische Beeinträchtigungen
3. Zusammenfassung + Ihre Fragen

Die EUTB

- Ergänzende Unabhängige Teilhabeberatung
- Seit 2018 deutschlandweit etabliert
 - Lotsenfunktion
- Grundlage: UN-BRK -> BHTG -> §32 SGB IX

Die EUTB

- Beratung von Menschen mit Behinderungen / von Behinderung bedrohte Menschen, deren Angehörigen und deren Vertrauenspersonen
- Themen: Alles um Behinderung / Teilhabe
- Fokus: Peer-Beratung

Kognitive Beeinträchtigungen

- Beeinträchtigung des Lernens / andere Lernmöglichkeiten, Geistige Behinderung
 - Grenzen oft fließend
 - Häufig Intelligenzminderung
 - Schwierigkeiten, neue oder komplexe Sachverhalte zu erfassen oder zu verstehen
 - Lange, komplizierte Sätze oder Texte
 - Konzentration kann erschwert sein

Kognitive Beeinträchtigungen

- Sprach- , Merkfähigkeit und Handlungsplanung kann beeinträchtigt sein
 - Schwierigkeiten, sich Termine zu merken
 - Leicht ablenkbar durch äußere Reize
- Gespräche in Anwesenheit von Unterstützungspersonen

Kognitive Beeinträchtigungen

- Lösungen:
 - Begleitung schon vor Gesprächsbeginn
 - Klare, übersichtliche Gesprächssituation
 - Reizarm eingerichteter Raum
 - Gut strukturiertes Gespräch, Fokus auf Bedürfnisse des Ratsuchenden
 - Ratsuchende bestimmt das Thema!
 - Direkte Ansprache des Ratsuchenden

Kognitive Beeinträchtigungen

- Lösungen:
 - Anliegen sortieren, gegebenenfalls Aufteilung auf mehrere Termine
 - Nutzung leichter Sprache anstatt komplizierter Sätze (gilt auch für Dokumente)
 - Visualisierung durch Piktogramme
 - Ratsuchenden zum Nachfragen, ob Erklärtes verstanden wurde, ermutigen

Kognitive Beeinträchtigungen

- Lösungen:
 - Geduld
 - Zeit geben, das Anliegen selbst zu formulieren
 - Nicht ins Wort fallen oder korrigieren
 - Alle Anliegen ernst nehmen
 - Unterstützen, Termine selbstständig wahrzunehmen (z.B. Erinnerungen per Email)
 - Verantwortung beim Ratsuchenden lassen

Körperliche Beeinträchtigungen

- Weniger bauliche Barrierefreiheit gemeint, sondern in der Kommunikation
- Trotzdem: Ort des Gesprächs (in Präsenz) muss für den Ratsuchenden erreichbar sein
 - Gegensprechanlagen

Körperliche Beeinträchtigungen

- Beeinträchtigungen der Sprache, motorischer Natur:
 - Aphasie (erworbene Sprachstörung durch Schädigung eines Hirn-Areals)
 - Spastizität (Erhöhte Muskelspannung bis zur Verkrampfung aufgrund Schädigung am zentralen Nervensystem)
 - Stottern (Störung im Redefluss durch z.B. Wort- oder Buchstaben-Wiederholungen, stummen oder hörbaren Blockaden)

Körperliche Beeinträchtigungen

- Barrieren durch:
 - Schwer verständliche Sprache, ungewöhnliche Sprechweise
 - Bei Verlust der Sprache keine Möglichkeit zur lautsprachlichen Äußerung

Körperliche Beeinträchtigungen

- Lösungen:
 - Geduld! Benötigte Zeit lassen!
 - Ausreden lassen, Nachfragen
 - Keine Korrektur, keine Ratschläge
 - Akzeptanz gegenüber alternativen Kommunikationsmöglichkeiten
 - Technische Hilfsmittel
 - Unterstützungspersonen / Assistenz

Sinnesbeeinträchtigungen

- Beeinträchtigungen des Hörens
- Beeinträchtigungen des Sehens
- Doppelte Sinnesbeeinträchtigung, z.B. Hörsehbehinderte oder taubblinde Menschen

Sinnesbeeinträchtigungen

- Beeinträchtigungen des Hörens
 - Schwerhörig und gehörlos
- Schwerhörige Menschen
 - Klare, deutliche Ansprache, nicht zu laut
 - Direkter Blickkontakt

Sinnesbeeinträchtigungen

- Gehörlose Menschen
 - Beratung in Gebärdensprache oder mit Gebärdensprachdolmetschung
 - Bezieht sich auch auf Dokumente und Text
 - Schriftliche Kommunikation (per Brief, Email, Smartphone oder Tablet)

Sinnesbeeinträchtigungen

- Lösungen:
 - Direkt mit dem Ratsuchenden oder dessen Gebärdensprachdolmetscher kommunizieren
 - Ratsuchender wählt seine bevorzugte Form der Kommunikation selbst
 - Beratungsstellen müssen Finanzierung von Gebärdensprachdolmetschern klären

Sinnesbeeinträchtigungen

- Beeinträchtigung des Sehens
 - Sehbehinderte Menschen
 - Sehbehinderte Menschen haben noch Restsehvermögen
 - Lesen von Dokumenten oft erschwert oder nicht mehr möglich
 - Blickkontakt kann nicht gehalten werden
 - Orientierung in fremder Umgebung ist erschwert

Sinnesbeeinträchtigungen

- Blinde Menschen:
 - Kein Restsehvermögen
 - In fremder Umgebung auf Begleitung angewiesen
 - Auf entsprechend barrierefreie Dokumente angewiesen

Sinnesbeeinträchtigungen

- Lösungen:
 - Orientierungshilfe anbieten
 - Kontrastreiche, gut ausgeleuchtete Umgebung
 - Dokumente barrierefrei zur Verfügung stellen
 - Digital, Großdruck, Braille, akustisch
 - Mitnahme von Assistenzpersonen oder – hunden

Sinnesbeeinträchtigungen

- Lösungen:
 - Bei taubblinden Menschen:
 - schriftliche Kommunikation
 - Schriftdolmetschung
 - Mitnahme von Assistenzpersonen
 - Taktile Kommunikation durch Lormen

Psychische Beeinträchtigungen

- Depressionen, Angststörungen
- Traumatisierungen (PTBS / PTSD), auch durch vorherige Gewalterfahrungen
- Menschen in akuten Lebenskrisen
- keine Beeinträchtigung der Sprache an sich, sondern der Alltagsbewältigung

Psychische Beeinträchtigungen

- Alltagsbewältigung hier:
 - Besuch einer Beratungsstelle
 - Kennenlernen von und sich Öffnen vor jemanden Unbekanntes
 - Um Hilfe bitten
- Dahinter oft Angst, Scham, Stigmatisierung

Psychische Beeinträchtigungen

- Lösungen:
 - Niedrigschwelliger Zugang zu Terminen
 - Sicherheit geben: konkrete Vereinbarungen treffen und Verschwiegenheitsbekundungen
 - Mitnahme von Vertrauenspersonen: gerne!
 - Grenzen respektieren: Trigger und Tabus
 - Keine Rechtfertigungen oder ungewünschte Erklärungen erzwingen

Psychische Beeinträchtigungen

- Lösungen:
 - Stress vermeiden
 - Genug Zeit einplanen und keine unnötige Wartezeit
 - Ruhige und wohlwollende Atmosphäre in reizarmer Umgebung
 - Anliegen, Sorgen und Barrieren ernst nehmen

Zusammenfassung

- Vielfältige Bedarfe, teilweise ähnlich, aber:
 - Individualität der Beeinträchtigung!
- Mut zur einer offener, zugewandter Haltung
 - Umgang mit eigener Unsicherheit
- Menschen mit Behinderung sind stark und wissen, was sie brauchen!

Lassen Sie uns die Behinderung haben und nicht sein!

Unbekannter Author beim DVBS

