

Tipps für den respektvollen Umgang mit Menschen mit Behinderung

Tipp 1

Anrede: Reden Sie mit dem Menschen – nicht über ihn hinweg

Viele Menschen mit Behinderungen wundern sich, dass sie in der Anrede übergangen werden. Da wird dann zum Beispiel die Begleitperson gefragt: „Möchte Ihr (blinder) Mann noch etwas trinken?“ Haben Sie keine falschen Hemmungen, den Menschen mit Behinderung direkt anzusprechen. Wenn Sie mit Menschen im Rollstuhl oder kleinwüchsigen Menschen sprechen, bemühen Sie sich um gleiche Augenhöhe, indem Sie sich setzen.

Tipp 2

Alltag: Unterstützung anbieten – und abwarten

Generell ist es höflich, wenn Sie Ihre Hilfe anbieten. Noch höflicher ist es, geduldig auf die Antwort zu warten. Viele Menschen werden sofort voller Hilfsbereitschaft handgreiflich, doch einen Übergriff hat niemand gern. Akzeptieren Sie freundlich, wenn jemand Ihre Hilfe nicht in Anspruch nehmen möchte.

Tipp 3

Information: Kommunizieren Sie besser zu viel als zu wenig

Gerade für Menschen mit geistiger Behinderung ist es wichtig, dass Sie einfach und in kurzen Sätzen kommunizieren. Formulieren Sie klar und deutlich und zeigen Sie besser vor als nur zu erklären.

Bei blinden Menschen hilft es, auch zu kommunizieren, was gerade in der Umgebung passiert. Z. B. „Hallo, ich bin Niko, ihr Taxifahrer. Heute werden wir etwas länger fahren, da sehr viel Verkehr ist“

Tipp 4

Respekt: Beachten Sie die Distanzzonen

Gerade für Menschen mit Behinderungen ist es besonders wichtig, dass andere die Distanzzonen beachten. Fremden erwachsenen Menschen sollte man selbstverständlich nicht ohne weiteres den Kopf streicheln oder die Schulter tätscheln. Ein grobes Foul ist es, den Blindenstock zu verlegen, die Position des Rollstuhls zu verändern oder ihn gar als Garderobenständer zu missbrauchen. Hilfsmittel sind für Menschen mit Behinderungen etwas sehr Persönliches und für Fremde tabu. Eine fremde Handtasche

würde man schließlich auch nicht ohne weiteres ergreifen. Denken Sie auch daran, dass der Blindenhund „bei der Arbeit“ ist und lenken Sie ihn nicht ab. Fragen Sie ggf. nach, ob Sie ihn streicheln dürfen und akzeptieren Sie, wenn die Antwort „nein“ lautet.

Behandeln Sie Menschen mit Behinderung nicht kindlich sondern auf Augenhöhe.

Tipp 5

Normalität: Keine Angst vor Redewendungen

Sagen Sie ruhig „Auf Wiedersehen“ zu einem blinden Menschen und fragen Sie die Rollstuhlfahrerin, ob sie mit Ihnen „spazieren gehen“ will. An diesen gängigen Formulierungen stören sich Menschen mit Behinderungen in der Regel nicht.

Tipp 6

Sorgfalt: Vorsicht vor Diskriminierung

Sprachliche Sorgfalt ist gefragt, wenn Sie über Menschen sprechen. Gehörlose Menschen sind nicht taubstumm, sondern kommunizieren über die Gehörlosensprache und sind gehörlos, aber nicht stumm. „Mongoloismus“ ist keine Diagnose, sondern eine Diskriminierung. Sprechen Sie von „Down-Syndrom“ oder von „Trisomie 21“. Reden Sie statt von „Behinderten“ besser von „Menschen mit Behinderungen“.

Tipp 7

Ansehen: Suchen Sie Blickkontakt

Sie schenken einem Menschen Ansehen, indem Sie ihn ansehen. Für schwerhörige Menschen ist diese Höflichkeit besonders wichtig, da Mimik und Gestik beim Verstehen helfen. Wer schon einmal einen Referenten erlebt hat, der beim Schreiben mit dem Rücken zum Publikum redet, kennt den Effekt. Wenden Sie Ihr Gesicht zum Gegenüber, doch vermeiden Sie es, ihn anzuschreien oder in Babysprache zu sprechen. Schwerhörigkeit sollte nicht mit Begriffsstutzigkeit verwechselt werden.

Tipp 8

Beachtung: Die Begleitperson hat die Nebenrolle

Wenn eine Begleitperson im Einsatz ist: Sehen Sie beim Sprechen nicht die Begleitperson, sondern Ihre Gesprächspartner an und wählen Sie die direkte Anrede mit „Sie“ bzw. „Du“. Ihr Gesprächspartner hat die Hauptrolle, die Begleitperson die Nebenrolle. Dies stellt für die Begleitperson keine Unhöflichkeit dar. Generell gilt: Erwachsene Menschen mit und ohne Behinderung werden gesiezt. Bleiben Sie beim Sie oder klären Sie die gleichberechtigte Anrede. Etwa: „Wollen wir Du zu einander sagen?“

Tipp 9

Small Talk: Keine plumpe Neugier

Plumpe Neugier ist im Small Talk generell tabu. Fragen Sie Ihren Gesprächspartner nicht, warum oder seit wann er eine Behinderung hat. Wenn er will, wird er Ihnen die Geschichte von selbst erzählen. Anstarren gehört nicht zu den guten Umgangsformen. Bedenken Sie, dass auch blinde Menschen Blicke spüren.

Tipp 10

Bewusstsein: Die Behinderung ist nur ein Merkmal von vielen

„Eine Rollstuhlfahrerin ist eine Frau und außerdem vielleicht Angestellte, Vereinsmitglied, Mutter oder Temposünderin. Die Behinderung ist nur ein Merkmal von vielen“. Verzichten Sie darauf, Menschen auf die Behinderung zu reduzieren. Eine Bemerkung wie „Wie toll, dass Sie trotz Ihrer Behinderung mobil sind“

ist genauso unpassend wie „Als Frau können Sie aber relativ gut Auto fahren.“ Begreifen Sie Andersartigkeit nicht als Makel, sondern als Vielseitigkeit: Behinderte Menschen können vieles, was Nichtbehinderte erstaunt.

TIPP 11

Zuvor Informationen einholen

Sollten wir im Vorfeld über den Fahrgast Informationen bezüglich seiner Besonderheiten erhalten haben, dann finden Sie diese als Dokument im Auftrag bei Taxis. Lesen Sie diese Kurzinfos aufmerksam durch. Es wird ihnen im Umgang mit der betreffenden Person helfen.

Fragen Sie auch Kollegen, welche die Person bereits befördert haben, auf was sie achten müssen. Das erleichtert ihnen und dem Fahrgast die erste gemeinsame Fahrt.

TIPP 12

Verabreichen Sie keine Notfallmedikamente

Unsere Fahrgäste für die TASS tragen des Öfteren ein Notfallmedikament bei sich. Nach Absprache mit der TASS haben wir entschieden, keine Notfallmedikament zu verabreichen. Sie haben nicht die nötige Ausbildung, die Gefahr durch die Verabreichung von Medikamenten durch nicht Qualifizierte ist sehr problematisch. Im Notfall rufen Sie die Rettung (112) oder suchen einen Arzt oder einen Notaufnahme auf, wenn Sie sich in unmittelbarer Nähe befindet. Dort können Sie auf das vorhandene Notfallmedikament aufmerksam machen.