

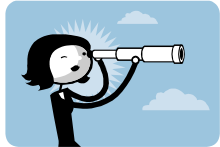


**Herzlich
willkommen
zum Training**

„Umgang mit
Kunden und
Kundinnen mit
Behinderungen“



Menschen mit Behinderung



Wer sind sie?



Woran erkennen wir MmB?



Von wem sprechen wir denn da überhaupt ?





Behinderung.....

Muss nicht immer „sichtbar“ sein



- ▶ Mobilitätsbeeinträchtigung
- ▶ Sinnesbeeinträchtigung
 - Sehbeeinträchtigung (sehbehindert und blind)
 - Hörbeeinträchtigung (schwerhörig und gehörlos)
 - Sprachbeeinträchtigung
- ▶ Lernbeeinträchtigung
- ▶ Psychische Beeinträchtigung
- ▶ Menschen mit chronischen Erkrankungen (Asthma, Herz, ...)
- ▶ Menschen mit Allergien
- ▶ Menschen mit speziellen Ernährungsanforderungen
- ▶ Menschen mit persönlicher Assistenz
- ▶ Menschen mit Rehabilitations- und Begleithunden

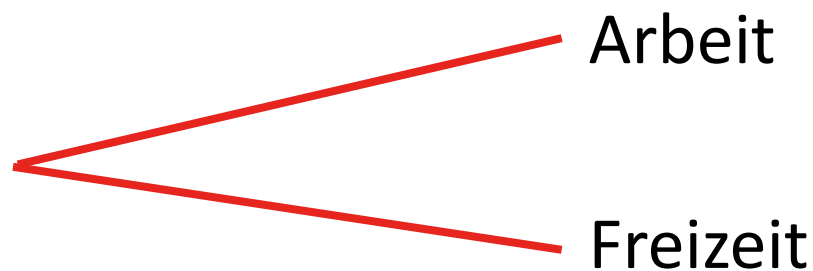
Es gibt unterschiedliche Gründe für Behinderungen

- Geburt

- Unfall

- Krankheit

- Alter





Wie groß ist die Zielgruppe?



Anzahl der Menschen mit Behinderungen in Österreich

Laut Mikrozensus-Befragung im Jahr 2007 weisen im weiteren Sinn 1,700.000 Personen mindestens eine körperliche Beeinträchtigung auf, das sind ca. 20 % der Bevölkerung.

Verschiedene Statistiken

Mikrozensus im Detail:

- Rund **13 %** (ca. 1 Mio. Menschen) sind **bewegungsbeeinträchtigt**.
- 7 % der Bevölkerungen (579.000 Personen) haben **chronische Beeinträchtigungen**.
- Ca. **3,9 %** (318.000 Personen) haben Probleme mit dem **Sehen**.
- **2,5 % (202.000 Personen)** haben Probleme beim Hören.
- **2,5 % (205.000 Personen)** haben nervliche und psychische Probleme

Quelle: Tourismus für alle – Leitfaden zum Umgang mit dem Gast

Sonstige Angaben:

- Lt. Statistik des deutschen Schwerhörigenbundes leben in Deutschland ca. 20 % schwerhörige Menschen.
- Die internationale Organisation Hear-it AISBL veröffentlichte im Oktober 2006 einen Bericht, wonach in der EU von 1995 22,2% der Menschen unter Schwerhörigkeit „leiden“.
- In Österreich gibt es 10.000 gehörlose Menschen.

Quelle: Tourismus für alle – Leitfaden zum Umgang mit dem Gast



macht stark

Und noch ein paar Ziffern

Weltweit und in der EU:

Weltgesundheitsbericht (WHO) : ca. 1 Mrd.
Menschen bzw. 15 % der Weltbevölkerung

Europäische Union (Tourismushandbuch):

11 % der europ. Bevölkerung (ca. 50 Mio.)

Europäische Union – EDF:

80 Millionen EU-BürgerInnen (ca. 16 %)



macht stark



Nicht zu vergessen !

Behinderung ist

Wenn die **Teilnahme** von Menschen am gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Leben **dauerhaft** und gravierend **beeinträchtigt** ist. Behinderung entsteht, wenn Menschen auf Grund von bestimmten Eigenschaften nicht in der Lage sind, ungünstige Umweltfaktoren (z.B. bauliche und sprachliche Barrieren, Einstellungsbarrieren) zu überwinden.

Def. lt. Wikipedia

Ziele der Gesetze:

Diskriminierungen von Menschen mit Behinderung sollen in allen Lebensbereichen beseitigt oder verhindert werden.

Dadurch soll die Möglichkeit der gleichberechtigten Teilhabe am Leben in der Gesellschaft geschaffen und Menschen mit Behinderung die selbstbestimmte Lebensführung ermöglicht werden.

Gesetzliche Rahmenbedingungen:

- ☞ Artikel 7 der Bundesverfassung
- ☞ Behindertengleichstellungsgesetz (BGStG)
- ☞ Antidiskriminierungs- und Chancengleichheitsgesetze der Bundesländer
- ☞ UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderung (UNCRPD)

Barrieren.....



Barrierefreiheit....

...bedeutet in der Praxis

- ☞ **Zugänglichkeit:** Gebäude, Verkehrsmittel
- ☞ **Nutzbarkeit:** Produkte, Dienstleistungen
- ☞ **Verständlichkeit:** Sprache, Information
- ☞ **Offenheit:** Haltung, Kommunikation



Barrierefreiheit



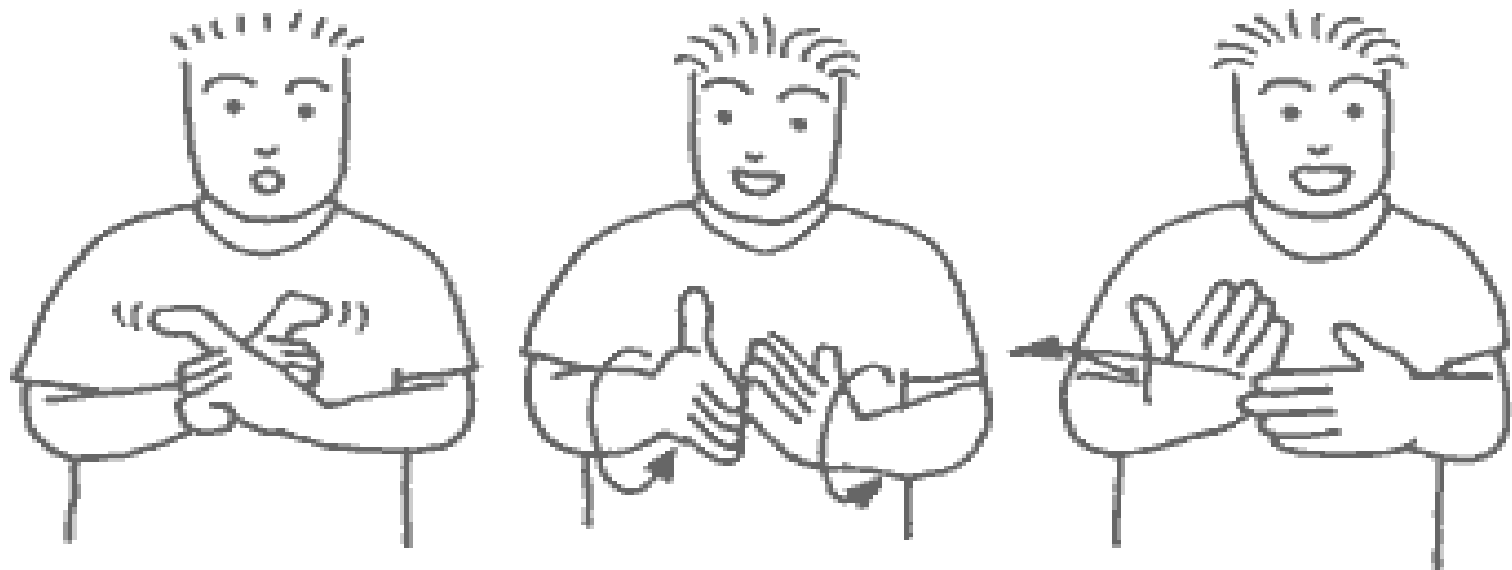
Das Verkaufspult.....



Barrierefreiheit



Barrierefreiheit.....



Österreichische Gebärdensprache

Meine Haltung....

... SCHLIMM, SO AN DEN ROLLSTUHL
GEFESSELT ZU SEIN.



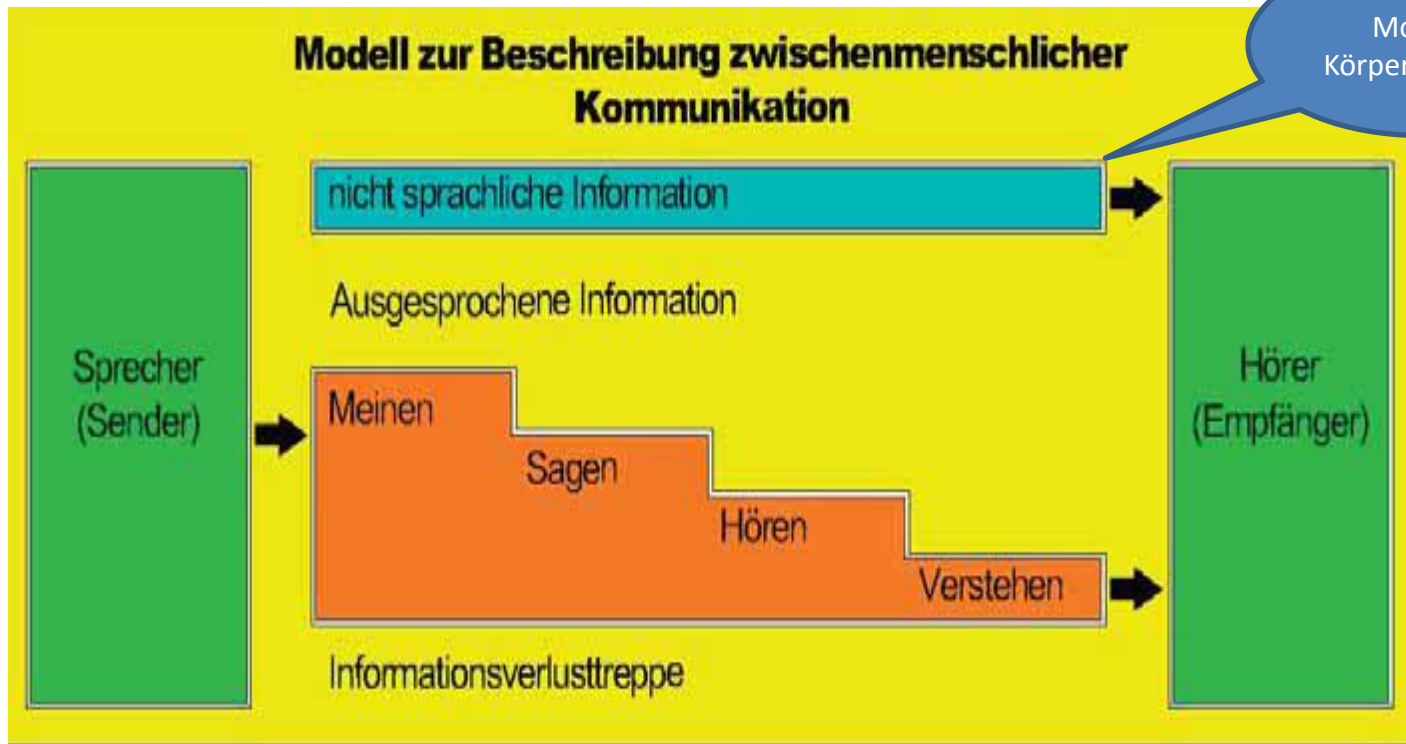
Barrierefreiheit



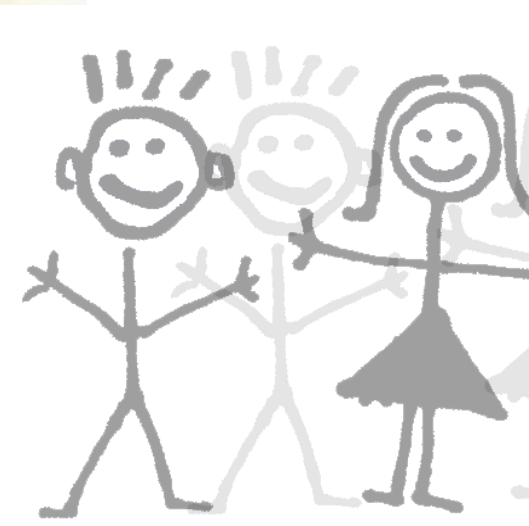
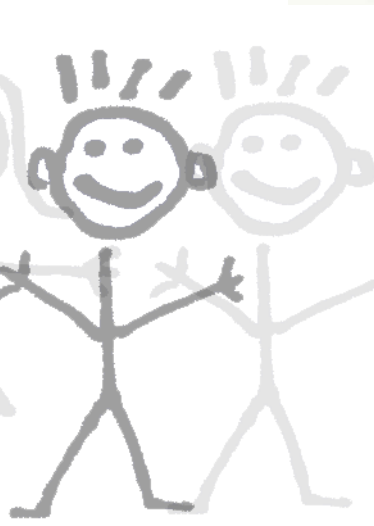
Does & Dont's

| | |
|---|---|
| „Behinderte“ | Sind in erster Linie Menschen! besser: „Menschen mit Behinderung“, behinderte Menschen, Menschen mit Aktivitätseinschränkungen, Menschen mit einer (Seh-) Beeinträchtigung,... |
| „der Querschnittgelähmte“, „die Blinde“, etc. | Verallgemeinerungen vermeiden! Die Art der Behinderung sagt nichts über den Menschen aus! besser: „der/die querschnittgelähmte Sportler/-in“ (Wiener/-in, Passagier/-in, etc.); „die/der sehbehinderte Lehrer/-in“, etc. |
| „gesund“ als Gegenteil von „behindert“ | besser: „nichtbehindert“, „ohne Behinderung“ Ein Mensch mit Behinderung ist nicht automatisch „krank“! Es gibt zwar Behinderungen, die durch Krankheit zustande kommen, meist ist das jedoch nicht der Fall. |

Kommunikation.....



BITTE ETWAS ERNSTER UND
TRAURIGER, SIE SIND DOCH
SCHLIEßLICH BERINDERT.



Danke für Ihre Aufmerksamkeit