



Ehrenamt für alle – Material für die Schulung der Inklusions-Buddies



Inhaltsverzeichnis

3. Empowerment	17
a) Annex 3.2. Das Konzept des Empowerments von Menschen mit Behinderungen bzw. psychischen Erkrankungen	17
b) Annex 3.3.2. Empowerment-Situationen.....	18
4. Erwartungen an die Buddies	20
a) Annex 4.1.1. Stellenbeschreibung Inklusions-Buddies	20
b) Annex 4.1.2. einzelne Blätter mit Stichpunkten über Rolle und Aufgaben der Buddies	21
c) Annex: 4.1.3. Ehrenamtsvereinbarung	22
d) Annex 4.2. Einzelne Blätter mit Stichpunkten über Erwartungen an die Buddies	31
5. Organisatorisches	31
Annex 5. einzelne Blätter mit Stichpunkten zu organisatorischen Dingen	31
6. Grundkenntnisse über die Arten von Behinderungen	32
a) Annex 6.1.1. Handout über Behinderungsarten.....	32
b) Annex 6.1.2. Link- und Literaturliste.....	38
c) Annex 6.2. Geschichten von Betroffenen	39
d) Annex 6.3. Beispiel für Notfall-Infozettel	45
7. Das richtige Wording: Was kann ich wie sagen bzw. ansprechen?	46
a) Annex 7.1. Begriffsliste und Blätter mit Begriffen.....	46
b) Annex 7.2.1. Kleiner Gesprächsleitfaden für das 1. Treffen	46
c) Annex 7.2.2. Mini-Skripte für Kennlern-Situationen.....	47
8. Kommunikationsfähigkeit	48
a) Annex 8.1.1. Verbale – non-verbale Kommunikation	48
b) Annex 8.1.2. 4 Seiten einer Nachricht	48
c) Annex 8.1.3. Handout „Tipps zur guten Kommunikation“	49
d) Annex 8.1.4. Rollenspiel „Gute Kommunikationsfähigkeit üben“	62
e) Annex 8.2.1. Handout „Techniken und Einstellungen des aktiven Zuhörens“	62
f) Annex 8.2.2. Auftragszettel für die Übung „Aktives Zuhören“	63
g) Annex 8.3.1. Handout „Wichtigste Regeln zur Leichten Sprache“	65
h) Annex 8.3.2. Übung zur Leichten Sprache	65
9. Ich – Du – Wir – Ehrenamt vs. Hauptamt: Wie gehen wir mit Grenzen um?	70
a) Annex 9.1.1. Bild „Grenzen“	70
b) Annex 9.1.2. Übung zu Grenzen	71
c) Annex 9.1.3. Bild „Optionen des Nein-Sagens“	72
d) Annex 9.2. Handout „Berichtspflicht vs. Schweigepflicht“	72
e) Annex 9.3. Situationen der Grenzüberschreitung	73

Schulungskonzept für Inklusionsbuddies

Modul A: Einführung „Inklusive Freiwilligenarbeit“

1. Einstieg und Erwartungen

Min	Titel	Beschreibung	Material
	1.1. Begrüßung und Vorstellungsrunde	Begrüßung durch die Leitung Kurze Vorstellungsrunde der Leitung Kurze Vorstellungsrunde der Teilnehmenden	Namensschilder
	1.2. Erwartungsabfrage	Fragen: <ul style="list-style-type: none"> – Welche Erwartungen hast du? – Was möchtest du geben? – Was möchtest du zurückbekommen? – Warum bist du hier? <p>Bei wenigen Teilnehmenden: Fragen hängen an der Pinnwand, die Teilnehmenden schreiben ihre Erwartungen in Einzelarbeit auf kleine Zettel, lesen diese dann vor und pinnen sie an die Pinnwand</p> <p>Bei mehr Teilnehmenden: Fragen stehen einzeln auf großen Blättern, welche verteilt auf Tischen liegen; die Teilnehmenden ziehen in Kleingruppen von Tisch zu Tisch und schreiben ihre Gedanken auf; Ergebnisse werden später in der Gruppe geteilt</p>	Bei wenigen Teilnehmenden: <ul style="list-style-type: none"> – Kleine Zettel – Stifte – Pinnwand mit Fragen <p>Bei mehr Teilnehmenden:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Fragen auf einzelnen großen Blättern – Stifte – Tische – Pinnwand

	1.3. Kurzfeedback	<p>Leitung geht auf genannte Erwartungen ein und stellt evtl. Nachfragen, wenn Unklarheiten sind</p> <p>Ziel: Klarheit schaffen für die Teilnehmenden</p> <ul style="list-style-type: none">– Welche Erwartungen sind erfüllbar?– Welche Erwartungen sind eher nicht erfüllbar?– Welche Erwartungen passen nicht zu uns/zu dem Projekt?	
--	-------------------	---	--

2. Warum und wann ist meine Freiwilligenarbeit sinnvoll und wichtig?

Min	Titel	Beschreibung	Material
	<p>Warum und wann ist Freiwilligenarbeit sinnvoll und wichtig?</p>	<p>Die Teilnehmenden sollen individuell brainstormen und folgende Fragen für sich selbst beantworten:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Warum ist es wichtig, MmB ins Ehrenamt zu begleiten? – Hattest du schon einmal Kontakt und/oder Erfahrungen mit MmB? Wenn ja, wo? – Hast du schon einmal ehrenamtlich gearbeitet? – Hast du schon Erfahrungen im Bereich der Arbeit mit Menschen mit Beeinträchtigung/psychischen Erkrankungen bzw. Inklusion? <p>Danach findet eine Diskussion bzw. ein Austausch in Kleingruppen statt (je nach Größe der Gruppe)</p> <p>Leitfragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Wer möchte von seinen Erfahrungen berichten? – Waren die Erfahrungen und Situationen eher negativ oder positiv? – Warum denkst du ist es wichtig, MmB eine ehrenamtliche Arbeit zu ermöglichen? – Falls du ehrenamtlich gearbeitet hast, haben dich diese Erfahrungen verändert bzw. beeinflusst? <p>Ziel: Den Teilnehmenden soll bewusst werden, warum es wichtig und sinnvoll ist, Menschen mit Behinderungen ehrenamtlich in die Gesellschaft mit einzubinden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Papier für Notizen – Fragen an Flipchart schreiben

3. Empowerment

Min	Titel	Beschreibung	Material
	3.1. Empowerment verstehen	<p>Durch das Projekt sollen MmB „empowert“ werden</p> <p>Was bedeutet eigentlich Empowerment? Die Teilnehmenden sollen gemeinsam brainstormen, die Leitung sammelt die Ideen auf einem Flipchart</p> <p>Moderationsfragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Was verbindet ihr mit Empowerment? – Was bedeutet Empowerment für euch? – Was glaubt ihr: Welche Bedeutung hat Empowerment für Menschen mit Behinderung? 	<ul style="list-style-type: none"> – Flipchart
	3.2. Definition Empowerment	<p>Leitung stellt die Definition von Empowerment vor</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Annex 3.2. PowerPoint-Folie bzw. Flipchart mit Definition von Empowerment
	3.3. Empowerment: Übung	<p>Leitung zeigt Film von MmB, der von Empowerment berichtet</p> <p>Leitung beschreibt Situationen, die Empowerment zeigen oder Bevormundung</p> <p>Teilnehmende sollen mit roten und grünen Karten abstimmen und entscheiden, ob es sich dabei um Empowerment handelt oder nicht</p> <p>Leitung bietet Möglichkeit zur Diskussion über die besprochenen Situationen</p> <ul style="list-style-type: none"> – Warum denkt ihr so? – Hättet ihr genauso gehandelt oder anders? – Was kann anders gemacht werden? 	<ul style="list-style-type: none"> – Annex 3.3.1. Film „Down Syndrom“ – Annex 3.3.2. Empowerment-Situationen – Rote und grüne Karten

4. Erwartungen an die Buddies

Min	Titel	Beschreibung	Material
	4.1. Was wir von den Buddies erwarten	<p>Leitung stellt die Erwartungen, Aufgabenbereiche und Ziele der Stelle vor</p> <p>Leitung hängt jeden wichtigen Punkt einzeln an die Flipchart und erklärt, was mit den Punkten gemeint ist</p> <p>Ziel: Teilnehmenden soll klar und bewusst werden, was die Koordinierungsorganisation (=wir) von ihnen erwarten in Bezug auf Aufgaben und Voraussetzungen</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Flipchart – Annex 4.1.1. Stellenbeschreibung IB – Annex 4.1.2. Einzelne Blätter mit Stichpunkten über Rolle & Aufgaben Inklusionsbuddies – Annex 4.1.3. Ehrenamtsvereinbarung
	4.2. Was Buddies von uns erwarten können	<p>Leitung stellt vor, was die Koordinierungsorganisation den Buddies bieten kann</p> <p>gleiches Prinzip wie 3.1.: Leitung hängt jeden wichtigen Punkt einzeln an die Flipchart und erklärt, was mit den Punkten gemeint ist</p> <p>Ziel: Den Teilnehmenden soll klar und bewusst werden, was die Buddies von der Koordinierungsorganisation (=wir) erwarten können in Bezug auf Unterstützung</p> <p>Teilnehmende unterzeichnen Ehrenamtsvereinbarung</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Flipchart – Annex 4.2. Einzelne Blätter mit Stichpunkten – Ehrenamtsvereinbarung (Annex 4.1.3.)

5. Organisatorisches

Min	Titel	Beschreibung	Material
	Organisatorische Dinge	<p>Ziel: Teilnehmende sollen einen möglichst guten Einblick in organisatorische Dinge bekommen, um zeitnah entscheiden zu können, ob diese Stelle wirklich passend für sie ist</p> <ul style="list-style-type: none">– Rechtliche Aspekte der Freiwilligentätigkeit– Versicherung und Finanzen– Vereinbarung zwischen Organisation und Freiwilligen– Rechte des Freiwilligen	<ul style="list-style-type: none">– Flipchart– Annex 5. Einzelne Blätter mit Stichpunkten zu organisatorischen Dingen

Modul B: Lebenswelt von Menschen mit Behinderungen und Beeinträchtigungen besser verstehen

6. Grundkenntnisse über die Arten von Behinderungen

Min	Titel	Beschreibung	Material
	6.1. Arten von Behinderung	<p>Leitung gibt eine Übersicht über die verschiedenen Behinderungsarten</p> <p>Anhand von drei konkreten Beispielen (psychische, körperliche Behinderung, Lernschwierigkeit) sollen die Grundkenntnisse über diese Behinderungsarten deutlich werden: Wie gehe ich mit dieser Person um? Was muss ich beachten?</p> <p>Am wichtigsten: mit MmB über seine Behinderung sprechen, sie wissen am besten Bescheid</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Annex 6.1.1. Handout über gängigste Arten der Behinderung inklusive Kurzbeschreibungen – Annex 6.1.2. Link- und Literaturliste zum Nachlesen über die verschiedenen Beeinträchtigungen
	6.2. Medizinische Hintergrundinformationen	<p>Handbuch oder Videos über Behinderungen mit konkreten Beispielen</p> <p>Bewusst machen: jeder Mensch ist individuell und anders</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Annex 6.2. Video und Geschichten von Betroffenen
	6.3. Umgang mit Notsituationen	<p>Diskussion: Was kann passieren? Wie reagiert man im Notfall?</p> <p>Kurze Besprechung zur Grundversorgung und Unterstützung in Notsituationen: Was muss ich wissen, damit ich den MmB gut unterstützen kann? Gibt es individuelle Notfallpläne? → nur kurz halten, da potentielle Notsituationen nicht alle Buddies gleichermaßen betreffen und keine Ängste entstehen</p> <p>Ziel: Entspannung reinzubringen, zu beruhigen und Rolle als Buddy: Sich informieren, ob bestimmte Einschränkungen vorliegen, welche Maßnahmen von den betroffenen Personen normalerweise ergriffen werden, wen ich zur Not anrufen kann?</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Annex 6.3. Beispiel für einen individuellen Notfall-Infozettel

7. Das richtige Wording: Was kann ich wie sagen bzw. ansprechen?

Min	Titel	Beschreibung	Material
	7.1. Begrifflichkeiten klären, angemessenes Wording	<p>Kurzer Hinführungstext, um auf die Problematik aufmerksam zu machen, dass es so viele unterschiedliche Begriffe gibt</p> <p>Leitung fragt die Teilnehmenden, welche Begriffe sie kennen. Immer, wenn ein Begriff genannt wird, legt sie es auf den Boden bzw. pinnt es an das Flipchart. Danach sollen die Teilnehmenden die Begriffe einordnen: Was ist gut? Was geht so? Was geht gar nicht?</p> <p>Leitung macht klar, dass wir nach außen den Begriff „Menschen mit Behinderungen und Beeinträchtigungen und psychischen Erkrankungen“ benutzen</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Annex 7.1. Begriffsliste sowie ausgedruckte A4 Zettel mit den entsprechenden Begriffen – Evtl. Flipchart
	7.2. Wie wünschen es sich MmB?	<p>Teilnehmende überlegen, wie sie das Thema mit dem MmB ansprechen und üben anhand von konkreten Kennlern-Situationen</p> <p>Ziel: Sicherheit im Umgang mit den unterschiedlichen Begriffen geben und bewusst machen, dass mit MmB abgesprochen werden muss, welcher Begriff benutzt werden soll, wenn über ihn bzw. mit ihm gesprochen wird</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Annex 7.2.1. Kleiner Gesprächsleitfaden fürs 1. Treffen – Annex 7.2.2. Mini-Skripte für Kennenlern-Situationen

Modul C: Gut miteinander kommunizieren und zusammenarbeiten

8. Kommunikationsfähigkeit

Min	Titel	Beschreibung	Material
	8.1. Grundlagen der guten Kommunikation	<p>Input: Grundlagen der Kommunikation</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Unterschied verbale und non-verbale Kommunikation (Gestik, Mimik, Stimme) b) 4-Seiten einer Nachricht c) Direkte Kommunikation – indirekte Kommunikation d) Praktische Tipps <p>Rollenspiel: Teilnehmende spielen unterschiedliche Kontexte und Situationen durch, in denen zwischen verschiedenen Akteuren kommuniziert werden muss (Ehrenamtliche – Einsatzstelle – Betreuungspersonen – Inklusionsbuddy)</p> <p>Ziel: Teilnehmende sollen auch andere Perspektiven einnehmen, unterschiedliche Interessen wahrnehmen und versuchen, diese miteinander abzustimmen</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Annex 8.1.1. ppt bzw. Flipchart „verbale“ – „non-verbale“ Kommunikation – Annex 8.1.2. ppt bzw. Flipchart „4 Seiten einer Nachricht“ – Annex 8.1.3. Handout Tipps zur guten Kommunikation – Annex 8.1.4. Rollenspiel mit verschiedenen Situationen
	8.2. Aktiv zuhören	<p>Paare setzen sich gegenüber, so dass sie miteinander Blickkontakt halten können. Nun beginnt einer von ihnen etwas zu sagen (dazu werden vorher Auftragszettel verteilt). Die Aufgabe des anderen ist es, inhaltlich genau das zu wiederholen, was zuvor gesagt wurde. Dabei soll nicht jedes Wort wiederholt werden, sondern mit den eigenen Worten den Sinn so genau wiedergegeben werden, wie möglich. Dabei beginnt man mit dem Satz: "Du sagst, dass ..." oder "Du meinst, dass ...". Nach ca. 10 Minuten wird getauscht. Danach diskutieren, wie Teilnehmende diese Übung empfunden haben.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Annex 8.2.1. Handout „Techniken des aktiven Zuhörens“ – Annex 8.2.2. Auftragszettel für Übung Aktives Zuhören

	<p>8.3. Einfache Sprache ist nicht einfach</p>	<p>Einführung: Grundregeln für Einfache und Leichte Sprache erklären und Unterschied zwischen Leichter und Einfacher Sprache kurz erklären</p> <p>Übung: kurze Texte sollen in Einfache Sprache übersetzt werden</p> <p>Zusatzmaterial wird zur Verfügung gestellt</p>	<ul style="list-style-type: none">- Annex 8.3.1. Ausdruck der wichtigsten Regeln zur Leichten Sprache- Annex 8.3.2. Übung Texte zum übersetzen
--	--	--	---

Modul D: Grenzen und Freiheiten innerhalb meiner Freiwilligenarbeit

9. Ich – Du – Wir – Ehrenamt vs Hauptamt: Wie gehen wir mit Grenzen um?

Min	Titel	Beschreibung	Material
	9.1. Grenzen spüren und setzen	<p>Kurzer Informationsinput zum Thema persönliche Grenzen:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 2 Übungen zum Thema „Grenzen spüren“ (mit Seil Kreis um Person ziehen und diesen immer kleiner machen anhand von Beispielen, wo MmB eingeschränkt werden bzw. Aufstellungsübung, wo man sich gegenübersteht und die jeweils andere Person langsam auf einen zugeht: Stopp sagen, wenn es unangenehm wird) Anschließend Diskussion: welche Grenzen habe ich gespürt → Grenzen werden unterschiedlich wahrgenommen bzw. Bedürfnisse nach Grenzen sind unterschiedlich → Erklärung der Grenzen anhand Flipchart-Bild – Diskussion: Warum sind Grenzen wichtig? <p>Übung „Aufträge erfüllen“; Input: Variationen des Nein-Sagens</p> <p>Teilnehmende erhalten kleine „Aufträge“, die sie in Kooperation mit den anderen Teilnehmenden umsetzen sollen.</p> <p>Anschließend wird diskutiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Bin ich an meine Grenzen bzw. an die Grenzen anderer gestoßen? – Wie habe ich dabei gefühlt? – Was tun, wenn ich spüre, dass meine eigenen Grenzen überschritten werden? – Was tun, wenn ich spüre, ich gelange an die Grenzen 	<ul style="list-style-type: none"> – Annex 9.1.1. ppt bzw. Flipchart-Bild „Grenzen“ – Seil – Annex 9.1.2. Übung zu Grenzen – Annex 9.1.3. Ausdruck Optionen des Nein-Sagens

		<p>des anderen?</p> <ul style="list-style-type: none"> – Wie verhalte ich mich, wenn Grenzen überschritten werden? 	
	9.2. Berichtspflicht vs. Schweigepflicht	<p>Leitung erklärt beide Begriffe und macht deutlich, dass z.B. Berichte an andere Personen über bestimmte Situationen nur gemacht werden können, wenn Gefahr besteht bzw. der MmB einverstanden ist</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Annex 9.2. Handout über Begriffsdefinition Berichtspflicht vs. Schweigepflicht
	9.3. Grenzsituationen darstellen	<p>Die Gruppe wird in 3 Arbeitsgruppen eingeteilt Gruppe 1: Persönliche Grenzen schützen Gruppe 2: Die Grenzen meines Buddies schützen Gruppe 3: Die Grenzen des Ehrenamts</p> <p>Jede Gruppe erhält einen Zettel mit möglichen Grenzüberschreitungen. Sie wählen eine Situation aus und stellen dies als kleines Rollenspiel dar. Die anderen Teilnehmenden müssen „erraten“, wo die Grenzüberschreitungen stattfanden.</p> <p>Leitfragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Hättet ihr genauso reagiert? – Hättet ihr etwas anders gemacht? – Wie kann die Situation verbessert werden? – Kann die Situation verhindert werden? <p>In einer 2. Runde stellt dann die Gruppe ihren Lösungsansatz dar, wie man es vermeiden kann, dass eine Grenze überschritten wird.</p> <p>Die anderen Teilnehmenden können in einer abschließenden Diskussion beurteilen, ob dies eine realistische Lösung war</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Annex 9.3. Zettel mit Situation der Grenzüberschreitung

		<p>bzw. können auch noch andere Lösungsansätze einbringen.</p> <p>Ziel ist es, ganz praktische Lösungsansätze im Umgang mit verschiedenen Themen zu erhalten, z.B. Umgang mit Zeit und Pünktlichkeit, Umgang mit ungewolltem Körperkontakt, Umgang mit Einladungen, Umgang mit zusätzlich herangetragenen Wünschen (z.B. persönlicheren Kontakt, Freundschaft), Wunsch nach Intimität/sexuelle Bedürfnisse etc.</p>	
--	--	---	--

3. Empowerment

a) Annex 3.2. Das Konzept des Empowerments von Menschen mit Behinderungen bzw. psychischen Erkrankungen

Der Ansatz des Empowerments

Wenn wir über ‚empowerment‘ von Menschen mit Behinderungen bzw. psychischen Problemen (MmB) reden, ist es wichtig zuerst die Bedeutung des Wortes ‚empowerment‘ zu verstehen.

Nach dem Konzept des Empowerments (dt.: Befähigung, Ermächtigung) werden Individuen als eigenständige Personen wahrgenommen, die dazu in der Lage sind selbstständig Dinge zu erledigen und zielt darauf ab, das Vertrauen in das eigene Potential und die eigenen Fähigkeiten zu stärken und dazu beizutragen, dass die Individuen sich für sich selbst verantwortlich fühlen. Aber das Konzept des Empowerments beinhaltet nicht nur den persönlichen Aspekt der Selbstbestimmung und der Selbstwirksamkeit des Individuums, sondern er umfasst auch die Veränderungen im sozialen und politischen Ordnungsrahmen auf allen Ebenen: damit Individuen in der Lage sind, Einfluss zu erwerben müssen sie mit Rechten ausgestattet sein, Ressourcen zur Verfügung haben und gleich und fair behandelt werden.

Folglich endet der Prozess des Empowerments an dem Punkt, wenn Personen sich frei fühlen und in der Lage sind, ihre eigenen Ideen zu äußern, Entscheidungen zu treffen und im Allgemeinen nicht nur ihr Leben beeinflussen können, sondern auch die sozialen und politischen Verhältnisse. Dieser Prozess des Empowerments führt dazu, dass Fähigkeiten und Ressourcen aller Beteiligten entdeckt und verwendet werden.

Als Ergebnis werden ‚emPowered‘, also ermächtigte MmB Einfluss haben:

a) auf individueller Ebene

Sie wünschen sich die Möglichkeit ihr eigenes Leben zu gestalten und haben diese auch: wenn sie die Möglichkeiten und den Freiraum haben, ihre Situation und Optionen zu identifizieren, die Sprache zu lernen und die Möglichkeit haben, zu handeln, Entscheidungen zu treffen und Probleme zu lösen. Sie haben ein gutes Gefühl über sich selbst, vertrauen ihren eigenen Fähigkeiten und respektieren sich.

b) als eine Gruppe

MmB können in einer Gruppe, Organisation und in Netzwerken zusammenarbeiten und somit ihren Einfluss vergrößern.

c) auf gesellschaftlicher Ebene

Ermächtigte MmB werden nicht dominiert, unterdrückt oder ausgegrenzt. Sie nehmen an allen gesellschaftlichen Prozessen auf allen Ebenen teil und haben eine realistische Chance die bestehenden Machtverhältnisse zu ändern. MmB sind im Allgemeinen sichtbar und präsent im öffentlichen Leben und bestehenden Netzwerken. Außerdem werden sie von anderen Mitgliedern der Gesellschaft respektiert.

d) auf rechtlicher Ebene

MmB haben die gleiche formale Rechte wie alle anderen und machen Gebrauch von den bestehenden Gesetzen. Sie können auf die Gesetzgebung und die Rechte Einfluss nehmen.

e) auf politischer Ebene

MmB sind aktive Mitglieder in politischen Gruppierungen, Organisationen und Parteien. Ihre Stimme zählt und sie können politische Prozesse beeinflussen und an ihnen teilnehmen.

f) auf wirtschaftlicher Ebene

MmB haben Zugang zu Berufen und Geschäftsfeldern, ein regelmäßiges und angemessenes Einkommen, gleiche Bezahlung, soziale Sicherheit und Wirtschaftskennntnisse. Wirtschaftliche Befähigung wird erreicht durch die Macht Entscheidungen zu treffen in Bezug auf Geld, die Reduzierung von Abhängigkeit, Risiken und Stress sowie durch die Einflussnahme auf wirtschaftspolitische Entscheidungen.

Es ist unsere Vision, dass nicht nur Entscheidungsträger, sondern auch ganz normale Menschen begreifen, dass in MmB Potential steckt, sie voller Fähigkeiten sind und dass sie Stärken und Ressourcen besitzen, von denen ihr neues Heimatland auf allen Ebenen profitieren kann, wenn Migranten in der Gesellschaft integriert sind und aktiv daran teilnehmen können

b) Annex 3.3.2. Empowerment-Situationen

Situation 1:

Ich als Inklusionsbuddy nutze gerne E-Mails und WhatsApp-Nachrichten, um Termine auszumachen. Auch die Einrichtung, in der Toni, ein Mensch mit Behinderung ehrenamtlich arbeitet, nutzt nur E-Mails zur Verständigung. Toni hat Lese- und Schreibschwierigkeiten, was für ihn Lesen und Schreiben schwierig macht, da er dafür immer Hilfe von Betreuungspersonen oder von seinen Eltern braucht. Für Toni ist es am einfachsten, per WhatsApp-Sprachnachrichten zu kommunizieren oder zu telefonieren. Gemeinsam mit der Einrichtung haben wir beschlossen, für die Kommunikation mit Toni auf WhatsApp umzusteigen, damit wir direkt mit ihm kommunizieren können und er nicht immer auf die Hilfe von anderen Menschen angewiesen ist.

→ **Empowerment**, da eine einfache Lösung gefunden wurde, mit der Toni selbstständig kommunizieren kann

Situation 2:

Mia ist eine Rollstuhlfahrerin. Um zu ihrer Einsatzstelle zu kommen, nutzen wir den öffentlichen Nahverkehr. Sie schafft es alleine, in den Bus ein- bzw. wieder auszusteigen, braucht aber dafür sehr lange. Da es mir unangenehm ist, die anderen Leute im Bus so lange warten zu lassen, helfe ich Mia ungefragt und schiebe sie, damit es schneller geht.

→ **kein Empowerment**; vielleicht, wenn man vorher fragt und es abspricht

Situation 3:

Laura, eine Person mit psychischen Erkrankungen, hat Schwierigkeiten, Termine selbstständig zu organisieren und sich ausgemachte Treffen zu merken. Ich als Inklusionsbuddy mache mit ihrer Arbeitsstelle alle Termine und Treffen aus ohne Laura einzubeziehen, da sie sich das eh nicht merken kann und erinnere sie einfach am Tag des Treffens daran.

→ **eher kein Empowerment**, da Laura lernen soll, sich besser zu organisieren und nicht einfach nur vor Tatsachen gestellt erinnert werden soll

Situation 4:

Simon, ein blinder Junge, hat Schwierigkeiten, alleine an ihm unbekannte Orte zu gelangen. Ich als Inklusionsbuddy begleite ihn und gebe ihm so Sicherheit, den Weg und den Ort zu erkunden. Außerdem helfe ich ihm, Anhaltspunkte zur Orientierung zu finden, damit er bald alleine den Weg laufen kann.

→ **Empowerment**

Situation 5:

Julian hat eine psychische Erkrankung. An manchen Tagen fällt es ihm schwer, aus dem Haus zu gehen und seiner Ehrenamtsarbeit nachzugehen. Er möchte am liebsten alleine sein und nichts machen. Ich als Buddy habe nach einiger Zeit Wege gefunden, wie ich ihn motivieren und unterstützen kann, damit er nicht in ein Loch fällt und seine Arbeit machen kann, die ihm eigentlich Spaß macht.

→ **Empowerment**, da Julian motiviert wird, arbeiten zu gehen

Situation 6:

Emilia, eine junge Frau mit geistiger Behinderung, arbeitet ehrenamtlich einmal in der Woche in einem großen Altenheim und spielt mit verschiedenen Bewohner*innen, die das Zimmer nicht verlassen können, Gesellschaftsspiele. Da Emilia nicht lesen kann, hat sie Schwierigkeiten, die Namensschilder an der Tür zu lesen und so die Personen zu besuchen. Besonders wenn Emilia zwischendurch Getränke in der Teeküche für die Bewohner*innen holt, findet sie nur schwer in das richtige Zimmer zurück. Ich als Inklusionsbuddy gehe immer mit und begleite Emilia auch in die Teeküche, damit sie nicht alleine unterwegs ist und ins richtige Zimmer findet.

→ **eher kein Empowerment**, da Emilia nicht darin unterstützt wird, Sachen alleine zu erledigen, sondern einfach immer begleitet wird.

→ **besser**: Inklusionsbuddy klebt an die jeweilige Zimmertür eine Blume oder ähnliches, damit Emilia weiß, in welches Zimmer sie wieder gehen muss. Der Inklusionsbuddy bleibt im Zimmer.

4. Erwartungen an die Buddies

a) Annex 4.1.1. Stellenbeschreibung Inklusions-Buddies

Stellenbeschreibung für Ehrenamtsstelle als Inklusions-Buddy:

Für potentielle Ehrenamtliche:

„Du willst Menschen mit Beeinträchtigung dabei unterstützen, aktive Mitglieder unserer Gesellschaft zu werden? Du möchtest es ihnen ermöglichen, selbst ehrenamtlich tätig zu sein? Du möchtest die Hürden für Menschen mit Beeinträchtigung abbauen?

Dann werde Inklusions-Buddy!“

Was macht ein Inklusions-Buddy?

Ein "Inclusion-Buddy" begleitet eine/n Freiwillige/n mit Behinderungen und Einschränkungen während ihrer/seiner Freiwilligentätigkeit und unterstützt sie/ihn bei ihrer/seiner Freiwilligenarbeit. Der "Inclusion-Buddy" ist nicht nur Ansprechpartner für die Person mit Behinderung, sondern auch für die Organisation, wenn es Fragen und Probleme gibt. Deine Aufgabe wird es sein, beide Seiten zu unterstützen. Du erkennst Schwierigkeiten, die auftreten können und hilfst bei deren Lösung (z.B. Transport, Kommunikationsmittel, Übersetzungsdienst in Leichter Sprache, Bewachung). Du hast ein Auge darauf, ob alles gut läuft, und greifst nur ein, wenn es nötig ist. Es ist wichtig, dass Du nur eine unterstützende Rolle einnimmst; du bist nur der Rückhalt für die Person mit Behinderung. Wenn der Freiwillige und die Organisation gut miteinander auskommen und keiner von beiden dich mehr braucht, hast du eine großartige Arbeit geleistet - Du hast Menschen mit Behinderungen dazu befähigt, sich selbst freiwillig zu engagieren!

Was wird von dir erwartet?

1. Zeit – mindestens 3 Stunden pro Woche und ein längerfristiges Engagement (z.B. drei Monate pro Jahr)
2. Teilnahme an einer vorbereitenden Schulung
3. Problemlösungsfähigkeiten
4. Fähigkeit, mit Stress fertig zu werden
5. Empathie
6. Integrative Einstellung
7. Gute Kommunikationsfähigkeiten,
8. Zuverlässigkeit und Verantwortlichkeit
9. Längerfristiges Engagement

Was können wir dir bieten?

1. Schulung und Coaching
2. Supervision und ein zuverlässiger Ansprechpartner
3. Gute Teamatmosphäre und Einbettung ins Team
4. Kostenerstattung
5. Versicherung
6. Einladung zu Weiterbildungsprogrammen, Team-Meetings und Treffen etc.
7. Neue Erfahrungen sammeln, z.B. die eigene Komfortzone verlassen
8. Neue Kompetenzen und Wissen erwerben

Haben wir dein Interesse geweckt?

Dann nimm gerne Kontakt zu uns auf!

b) Annex 4.1.2. einzelne Blätter mit Stichpunkten über Rolle und Aufgaben der Buddies

- Verbindlichkeit
- Grenzen akzeptieren
- Verantwortung
- Respekt
- Potenzialorientierung
- Vertrauen
- Rahmen akzeptieren
- 1:1, individuell
- Solange es beide Seiten brauchen bzw. wollen
- Kreativ und offen
- Kommunikation und Koordination
- Begleitung und Unterstützung
- Ansprechperson sein

c) Annex: 4.1.3. Ehrenamtsvereinbarung

Teilnahmeerklärung am Improve-Projekt

Name: _____ Vorname: _____

Staatsangehörigkeit: _____ Geburtsdatum: _____

Beruf(e): _____ (ggf. ehem.) Arbeitgeber: _____

Telefon: _____ Mobil: _____

E-Mail: _____

Anschrift: _____

Sonstige Angaben (z.B. Vorkenntnisse, welche Art der Unterstützung Sie leisten könnten,...)

- Ich stelle mich als ehrenamtlicher Inklusions-Buddy zur Verfügung und unterstütze dabei Menschen mit Beeinträchtigungen bzw. psychischen Erkrankungen, sich ehrenamtlich zu engagieren.
- Ich bin mit einem **persönlichen Vorgespräch mit den Projektkoordinatoren** einverstanden.
- Ich werde an der angebotenen **Schulungsreihe „Inklusions-Buddies“** und regelmäßig an **Koordinationstreffen des Vereins „Gemeinsam leben & lernen und Europa e.V.“** teilnehmen.
- Die Treffen mit meinem Ehrenamts-Buddy finden im Rahmen des Projekts nur auf dem Weg zur bzw. von der oder in der Ehrenamts-Einsatzstelle.
- Ich werde während meiner ehrenamtlichen Tätigkeit als Inklusions-Buddy **Kontakt mit dem Verein „Gemeinsam leben & lernen in Europa e.V.“** halten.
- Ich bin mir darüber bewusst, dass alle Aktivitäten, die über die Begleitung meines Tandempartners/meiner Tandempartnerin zu seinen/ihren ehrenamtlichen Einsätzen hinausgehen, nicht zu meinem Aufgabenbereich als ehrenamtlicher Inklusions-Buddy gehören und deshalb meiner eigenen Verantwortung unterliegen.

Bevorzugter Einsatzort: _____

_____ km Fahrt pro Einsatz wären für mich in Ordnung

Angaben zu möglichen Einsatztagen/ -zeiten:

Ort, Datum, Unterschrift

Gemeinsam Leben & Lernen in Europa e.V.
Leopoldstr. 9
94032 Passau

Selbstverpflichtungserklärung von ehrenamtlichen Mitarbeiter*innen

Hiermit verpflichte ich mich,

- dazu beizutragen, im Rahmen des Projektes „*Improve 2.0 – Inklusion machen*“ ein für schutzbedürftige Personen sicheres, förderliches und ermutigendes Umfeld zu schaffen oder zu wahren, in dem ihnen zugehört wird und sie als Individuum respektiert werden.
- niemals die mir durch meine Stellung verliehene Macht oder den Einfluss auf Wohlergehen und Leben einer schutzbedürftigen Person zu missbrauchen.
- niemals eine schutzbedürftige Person sexuell, körperlich oder emotional zu missbrauchen. Insbesondere verpflichte ich mich, niemals mit oder an oder vor einem schutzbedürftigen Mensch sexuelle Aktivitäten durchzuführen. Irrtümliche Annahmen über das tatsächliche Alter der Person oder der geistigen Fähigkeiten gelten dabei nicht als Entschuldigung.
- niemals um einen Gefallen zu bitten, der als missbräuchlich oder ausbeuterisch gegenüber schutzbedürftigen Personen betrachtet werden könnte.
- jede Form von Bedrohung, Diskriminierung, körperlichem oder verbalem Missbrauch, Einschüchterung oder Ungleichbehandlung zu unterlassen.
- die Handlungsorientierung von *Gemeinsam leben & lernen in Europa* zur Prävention von grenzverletzenden Verhaltensweisen in allen Arbeitsfeldern derselben, insbesondere die jeweils geltenden Vorgaben zum Beschwerdemanagement zu befolgen
- mich regelmäßig über die für mein Arbeitsfeld geltenden Vorgaben zum Beschwerdemanagement auf dem Laufenden zu halten
- auf alle Verdachtsmitteilungen oder auch nur Vermutungen bzw. auf tatsächliche Grenzverletzungen bzw. Grenzüberschreitungen gemäß den Vorgaben zum Beschwerdemanagement innerhalb von 48 Stunden zu reagieren. Melden Sie sich bei der Geschäftsführerin Perdita Wingerter (Tel. 0851-2132740, wingerter@gemeinsam-in-europa.de) oder im Vertretungsfall bei dem Vorsitzenden Uwe Gegenfurtner (uwe@gegenfurtner.eu)
- alle schutzbedürftigen Personen mit Respekt zu behandeln und ihre Reaktion auf meinen Ton und mein Auftreten aufmerksam zur Kenntnis zu nehmen
- Ich verpflichte mich insbesondere, im Kontakt mit schutzbedürftigen Personen Folgendes zu unterlassen:
 - schutzbedürftige Personen in unangemessener oder kulturell unsensibler Weise in den Arm zu nehmen, zu streicheln, zu küssen, zu drücken oder zu berühren; das heißt, auch keinen Körperkontakt mit schutzbedürftigen oder gefährdeten Personen, der über das im Rahmen der ehrenamtlichen Tätigkeit notwendige Maß hinausgeht, zu haben.
 - Keine sexuellen Beziehungen zu schutzbedürftigen Personen aufzunehmen (Abstinenzgebot)
 - im Kontakt mit schutzbedürftigen Personen alle Handlungen mit sexualbezogenem Charakter sowie sexuelle Anspielungen oder zweideutige Handlungen gegenüber einer schutzbedürftigen Person zu machen, nicht einmal im Spaß.

- keine schutzbedürftige Personen zu diskriminieren, unterschiedlich zu behandeln oder zu bevorzugen
- keine schutzbedürftige Personen zu schlagen oder mich anderweitig körperlich an ihnen zu vergehen oder sie zu missbrauchen
- unaufgefordert einer schutzbedürftigen Person bei intimer Körperhygiene zu helfen, die es oder sie alleine bewältigen kann.
- Ich weiß, dass die in meiner ehrenamtlichen Tätigkeit jeweils geltenden aktuellen Regelungen zum Beschwerdemanagement ein von mir zu befolgender Bestandteil dieser Selbstverpflichtungserklärung sind.
- Ich weiß, dass der Verein „Gemeinsam leben & lernen in Europa“ von mir erwartet, dass ich mich zu jeder Zeit an die hier beschriebenen Verhaltensstandards zu halten habe.
- Ich weiß auch, dass ich, bei Nichteinhaltung der beschriebenen Standards für ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, rechtliche Konsequenzen drohen bzw. dass Ehrenamtliche ihren Einsatz im Verein sofort abbrechen müssen.

Ort, Datum

Unterschrift

Schweigepflichterklärung

Jede/r Inklusion-Buddy hat absolutes Stillschweigen zu bewahren über alles, was ihr/ihm in Zusammenhang mit der Ausübung der ehrenamtlichen Tätigkeit als Inklusions-Buddy bekannt wird.

Die Geheimhaltungspflicht gilt auch für die Zeit nach dem Ausscheiden.

Gelesen und anerkannt:

Passau, den _____

Vor- und Nachname in Druckbuchstaben: _____

Unterschrift

Bildrechteerklärung

Gemeinsam Leben & Lernen in Europa e.V.
Leopoldstr. 9
94032 Passau

Einverständniserklärung

(Von fotografiertes Person in Druckbuchstaben auszufüllen)

Vor- und Nachname: _____

Straße/Hausnummer: _____

PLZ/Ort: _____

Ich bin damit einverstanden, dass die von mir im Zusammenhang mit dem Projekt „*Improve 2.0 – Inklusion machen*“ aufgenommenen Fotos zusammen mit Angaben zu meiner Person vom Verein „Gemeinsam Leben und Lernen in Europa e.V.“ für folgende Zwecke verwendet werden können:

- Projektbezogene Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
- Broschüren der Einrichtung

Ein Recht auf Veröffentlichung besteht nicht. Ein Honorar wird nicht gezahlt. Eine kommerzielle Nutzung ist ausgeschlossen.

Datum

Unterschrift der fotografierten Person

Unterschrift Erziehungsberechtigte/r

Erklärung „Gemeinsam leben & lernen in Europa e.V.“: Die Bilder, Filme und Zitate werden *ausschließlich* für oben genannte Projekte verwendet. Die Rechte darüber hinaus sind *nur mit Ihrer*

Absprache und Genehmigung gewährt. Selbstverständlich gehen wir verantwortungsvoll mit diesen Daten um und geben diese **nicht** an Dritte weiter. Wir benötigen diese Daten ausschließlich für das Projekt und um Sie kontaktieren zu können. Wir berücksichtigen dabei alle einschlägigen Bestimmungen des deutschen und europäischen Datenschutzrechts.

Einwilligungserklärung bei Erhebung von personenbezogenen Daten bei *Improve 2.0 – Inklusion machen*

Kontaktdaten des Verantwortlichen

Verein „Gemeinsam leben und lernen in Europa e.V.“
Leopoldstraße 9
94032 Passau

Tel.: 0049-(0)851-2132740
Fax.: 0049-(0)851-2132739

info@gemeinsam-in-europa.de

Vereinsregisternummer: Vereinsregister Passau, VR 200172

Vorstandsvorsitzender: Toni Fischer

Geschäftsführerin: Perdita Wingerter

Wir erheben die folgenden Daten von Ihnen: Vor- und Zuname, E-Mail, Telefon- oder Mobilnummer, Adresse, Geburtsdatum, Anlass der Kontaktaufnahme bzw. Mitwirkung in welchem Projekt, Status aktiv, ehemals, pausiert. Die Datenerhebung erfolgt durch Eintragung in Teilnehmer-/Interessentenlisten. Anschließend werden die so erhobenen Daten in den Teilnehmer-/Interessentenlisten, auf Teilnahmebögen, einer projektbezogenen Excel-Liste und in unserer Adress-Datenbank „Caleido“ gespeichert.

Zusätzlich werden Fotos gemacht, die für Pressemitteilungen, Veröffentlichungen auf Facebook und unserer Website, projektbezogene Öffentlichkeitsarbeit und für allgemeine Öffentlichkeitsarbeit des Vereins (z.B. Vereinsbroschüre, Präsentationen) verwendet werden. Diese werden zusätzlich auf unserem Laufwerk „Datentausch“ unter der Rubrik „Bilderdatentausch“ gespeichert.

Die Verarbeitung Ihrer Daten erfolgt zum Zwecke der Durchführung des jeweiligen Projekts. Wir verwenden die erhobenen Daten unter anderem zur Kontaktaufnahme und zur

Kommunikation im Rahmen des jeweiligen Projekts. Die Anfertigung der Fotos erfolgt zum Zwecke der Öffentlichkeitsarbeit des Vereins.

Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. a der VERORDNUNG (EU) 2016/679 DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutz-Grundverordnung).

Eine Weitergabe der erhobenen Daten an Dritte erfolgt grundsätzlich nicht. Gegebenenfalls kann jedoch eine Weitergabe an die Presse oder sonstige Veröffentlichung in dem oben beschriebenen Umfang erfolgen. Zusätzlich kann gegebenenfalls eine Weitergabe an andere Organisationen im Rahmen des betreffenden Projektes erfolgen, um die betreffenden Teilnehmer*innen zu vermitteln.

Ihre personenbezogenen Daten werden für die Dauer des jeweiligen Projektes gespeichert.

Sie haben das Recht, von uns Auskunft über die betreffenden personenbezogenen Daten zu verlangen, sowie das Recht auf jederzeitige Berichtigung oder Löschung oder auf Einschränkung der Verarbeitung oder auf Widerspruch gegen die Verarbeitung sowie das Recht auf Datenübertragbarkeit.

Sie haben das Recht, die Einwilligung jederzeit zu widerrufen. Bis zu einem solchen Widerruf bleibt die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung auf Grundlage der Einwilligung unberührt.

Sollte die Datenverarbeitung gegen geltende Datenschutzbestimmungen verstoßen, haben Sie ein Beschwerderecht bei der jeweiligen Aufsichtsbehörde.

Hiermit willige ich in die Verarbeitung meiner Daten in dem oben beschriebenen Umfang ein.

Ort, Datum

Unterschrift

Leitfaden, Richtlinien und Rahmenbedingungen des Projekts

Hiermit stimme ich, _____, in der Funktion als Inklusions-Buddy den Richtlinien und Rahmenbedingungen sowie dem Leitfaden des Projekts „*Improve 2.0 – Inklusion machen*“ zu. Diese habe ich unter „Nähere Informationen zum Improve-Projekt“ gelesen und verstanden.

Ort, Datum

Unterschrift

d) Annex 4.2. Einzelne Blätter mit Stichpunkten über Erwartungen an die Buddies

- Zeit
- Fähigkeiten zur Lösung von Problemen
- Fähigkeiten zur Stressbewältigung
- Einfühlungsvermögen
- Integrative Haltung
- Gute Kommunikationsfähigkeit
- Zuverlässigkeit und Verantwortungsbewusstsein
- Teilnahme an der Schulung

5. Organisatorisches

Annex 5. einzelne Blätter mit Stichpunkten zu organisatorischen Dingen

- Ablauf und Zuständigkeit
- Organisation durch GLL und Ansprechperson
- Vertragliches und Versicherungsschutz
- Ehrenamtsvereinbarung
- Persönliches Gespräch
- Polizeiliches Führungszeugnis
- Zertifikat

6. Grundkenntnisse über die Arten von Behinderungen

a) Annex 6.1.1. Handout über Behinderungsarten

Handout „Arten von Behinderung“

Definition von Behinderung (aus dem UN-Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen)

„Menschen mit Behinderungen sind Personen, die langfristige körperliche, geistige, intellektuelle oder sensorische Beeinträchtigungen haben, die in Wechselwirkung mit verschiedenen Barrieren ihre volle und wirksame, gleichberechtigte Teilhabe an der Gesellschaft behindern können.“

Körperliche Behinderung

Es gibt eine Vielzahl an körperlichen Behinderungen, die auf angeborene oder traumatische Erkrankungen oder fortschreitende neuromuskuläre Störungen zurückzuführen sind: Rückenmarksverletzungen (Querschnittslähmung), Zerebralparese, Amputation, Muskeldystrophie, Herzkrankheiten, Mukoviszidose, Lähmungen, Kinderlähmung und Schlaganfall-Folgen.

Diese Erkrankungen können zu einer Funktionseinschränkung führen, die in der Regel durch Prothesen, orthopädische Hilfsmittel oder die Verwendung eines Rollstuhls korrigiert werden kann.



Nützliche Hinweise allgemein:

- Sprecht in einem normalen Tonfall
- Bietet ihnen Hilfe beim Öffnen schwerer Türen oder beim Aufheben von Gegenständen an, die auf den Boden gefallen sind. Fragt die Person, ob sie Hilfe benötigt, um etwas zu erreichen, das für sie nicht zu erreichen ist.
- Geht nicht davon aus, dass die Person eine bestimmte Handlung nicht ausführen kann. Es ist immer besser, vorher zu fragen und die Antwort abzuwarten, damit ihr die Anweisungen der Person befolgen könnt. Die Person mit Behinderung weiß, welche die sichere und effektivere Art ist, die Handlung auszuführen.
- erinnert euch daran, dass manche Menschen mit Mobilitätseinschränkungen Schwierigkeiten haben oder nicht in der Lage sind, mit Gegenständen zu hantieren, Seiten umzublättern oder mit einem Stift zu schreiben.

Nützliche Hinweise – Rollstuhlfahrer*in

- Schaut den/die Rollstuhlfahrer*in direkt an. Kniet bei längeren Gesprächen auf die Höhe des/der Rollstuhlfahrers/in herunter oder bringt einen Stuhl mit, um ein bequemerer Gespräch zu ermöglichen.
- Lehnt euch nicht an den Rollstuhl an und schiebt ihn nicht, ohne vorher zu fragen. Der Rollstuhl ist wie eine Verlängerung des Körpers der Person, selbst das Stellen des Fußes auf das Rad kann als respektlos angesehen werden.
- Positioniert den Rollstuhl nicht so, dass die Person mit dem Gesicht zu einer Wand oder zu einem anderen Hindernis steht.

Nützliche Hinweise – Menschen mit Gehbehinderung

- Wann immer möglich, bietet ihnen einen Sitzplatz an.
- Bietet Hilfe mit Mänteln, Taschen oder anderen Gegenständen an.
- Menschen, die eine Gehhilfe haben, können ihre Hände beim Aufstehen nur schwer benutzen.
- Viele Krankheiten können das Halten und Greifen erschweren oder unmöglich machen. Schwäche in den Gliedmaßen macht es schwierig, sich zu bewegen und das Gleichgewicht zu halten.



Sinnesbehinderung – gehörlose Menschen/Menschen mit Hörbehinderungen

Dabei spricht man von einem totalen Verlust (Taubheit) oder einem teilweisen Verlust des Hörsinns von mehr als 25 Dezibel aufgrund von angeborenen, infektiösen, traumatischen oder toxischen Ursachen.

Menschen, die seit ihrer Geburt oder Kindheit taub sind, verwenden häufig die Gebärdensprache als Muttersprache. Manchmal sind ihre Lese- und Schreibfähigkeiten beeinträchtigt – es ist schwierig, eine Sprache zu lernen, die man nie gehört hat und die zudem nicht die Muttersprache ist. Die Gebärdensprache unterscheidet sich völlig von der gesprochenen Sprache und hat ihre eigene Grammatik, ihren eigenen Wortschatz und ihre eigenen Redewendungen. Die gesprochene Sprache ist daher für viele Gehörlose ihre zweite oder sogar dritte Sprache.

Menschen, die erst in einem späteren Lebensabschnitt ertaubt sind, kommunizieren häufiger über das Lippenlesen oder die Lautsprache, schriftliche Mitteilungen oder einfache Gebärden. Diese Menschen haben die gesprochene Sprache entwickelt und verwendet.



Nützliche Hinweise:

- Am besten ist es, die Person zu fragen, wie sie am liebsten kommunizieren, anstatt zu raten.
- Menschen mit einem leichten Hörverlust kommen oft ohne Hörgeräte aus, sind aber auf bestimmte Kommunikationsbedingungen angewiesen: gute Akustik, keine Hintergrundgeräusche, gute Beleuchtung und klare Sprache. Es kann für sie schwierig sein, sich an einer Gruppendiskussion zu beteiligen.
- Hochgradig Schwerhörige und Menschen, die ihr Gehör im Erwachsenenalter verloren haben, können von unterstützenden Zeichen und Informationen in schriftlicher Form profitieren, wenn solche Informationen verfügbar sind.
- Möglicherweise müsst ihr die Aufmerksamkeit einer Person mit eingeschränktem Hörvermögen auf sich lenken, indem ihr sie leicht an der Schulter berühren oder mit der Hand darauf hinweisen.
- Schreit beim Sprechen nicht, sondern verwendet einen normalen Tonfall. Dies ist wichtig, da es schwieriger ist, von den Lippen abzulesen, wenn eine Person schreit, und es macht die Botschaft auch nicht klarer, sondern nur lauter. Sprecht eher langsam, schaut die Person an und verwendet andere Worte, wenn die Person Schwierigkeiten hat zu verstehen, was ihr meint. Verwendet Zeichen und Körperbewegungen, um euch verständlich zu machen.
- Blickt ins Licht und haltet eure Hände vom Mund fern.
- Ihr könnt auch kürzere Nachrichten aufschreiben, wenn dies das Gespräch erleichtert.
- Seid euch bewusst, dass schwerhörige Personen Schwierigkeiten haben werden, wenn wichtige Informationen nur akustisch übermittelt werden. Genauso wird eine schwerhörige Person Schwierigkeiten haben, wichtigen Informationen aus einem Video folgen zu können, wenn es keine Untertitel und/oder Gebärdensprachübersetzung gibt.

Sinnesbehinderung – blinde Menschen/Menschen mit Sehbehinderung

Dabei spricht man von einer vollständigen Blindheit oder dem teilweisen Verlust des Sehvermögens von mehr als 3/10 aufgrund von angeborenen, progressiven erblichen, traumatischen oder viralen Ursachen.



Nützliche Hinweise:

- Wenn ihr eine blinde oder sehbehinderte Person anspricht, stellt euch vor, indem ihr eure Position erläutert und sprecht sie direkt an. Sagt ihr, wenn ihr geht – sonst könnte es sein, dass er oder sie mit einem leeren Raum spricht.

- Fragt eine blinde oder sehbehinderte Person immer, ob sie Hilfe braucht. Manche brauchen vielleicht gar keine Hilfe. Greift niemals nach jemandem und übernimmt Verantwortung.
- Fragt eine blinde oder sehbehinderte Person immer, wie sie geführt werden möchte. Manche Menschen ziehen es vor, euren Arm zu nehmen, andere fühlen sich wohler, wenn ihr ihren Arm nehmt.
- Warnt vor Bodenveränderungen und Lücken und erklärt laute Geräusche, die eine blinde oder sehbehinderte Person alarmieren könnten. Wenn es Stufen gibt, sagt der Person, ob sie hinauf- oder hinuntergeht. Wenn ihr euch einer Tür nähert, sagt, in welche Richtung und auf welcher Seite sie sich öffnet. Sagt auch, ob es eine Dreh- oder Schiebetür ist.
- Drängt eine blinde oder sehbehinderte Person niemals auf einen Sitz. Beschreibt ihr den Sitzplan (z.B. Esszimmerstuhl, niedriges Sofa) und legt ihre Hand auf die Rückenlehne, die Armlehne oder die Sitzfläche des Stuhls, je nachdem, was am besten geeignet erscheint. Sagt der Person auch, in welche Richtung der Stuhl ausgerichtet ist.
- Wenn ihr einer blinden oder sehbehinderten Person etwas aushändigt, sagt ihr, um was es sich handelt, und legt es ihr in die Hand. Legt es nicht einfach auf den Tisch.
- Seid euch bewusst, dass es für eine sehbehinderte Person schwierig sein kann, sich selbstständig zurechtzufinden, wenn z.B. Schilder nicht groß, deutlich und kontrastreich gedruckt sind, die Beleuchtung nicht angemessen ist oder transparente Türen nicht deutlich mit kontrastierenden Farbstreifen gekennzeichnet sind.
- Wenn nicht alle relevanten Informationen in zugänglichen Formaten zur Verfügung gestellt werden (Audio-Informationen, Informationen in Braille-Schrift für diejenigen, die sie lesen können, Großdruck oder Websites, die für Blinde zugänglich sind), solltet ihr darauf vorbereitet sein, diese Informationen in einer zugänglichen Weise zu vermitteln.
- Personen mit angeborener Blindheit können Schwierigkeiten haben, abstrakte Konzepte/Ideen oder Konzepte, die an Bilder erinnern, zu verstehen.

Kognitive Behinderung

Sie ist gekennzeichnet durch eine geistige Zurückgebliebenheit, die leicht, mittelschwer oder schwer sein kann. Sie führt dazu, dass die Person nicht in der Lage ist, Probleme anzugehen und zu lösen, auch wenn sie noch so einfach sind, oder sich schnell an bestimmte Veränderungen anzupassen. Sie können durch verschiedene Ursachen ausgelöst worden sein: Einerseits durch von Geburt an vorhandene Behinderungen, z.B. Trisomie 21 oder Autismus, andererseits durch Hirnschäden und Demenz, z.B. Lernbehinderung und Alzheimer.

Nützliche Hinweise:

- Verwendet konkrete Ausdrücke und setzt kein Konzept als selbstverständlich voraus.
- Verwendet kurze und einfache Wörter und vermeidet Richtungsbegriffe (rechts/links).
- Vermeidet es, zu viele Informationen auf einmal zu geben: ein Satz sollte nicht mehr als eine Idee enthalten.
- Stellt die Fragen der Reihe nach und gebt der Person genügend Zeit, um sie zu beantworten. Versucht, beruhigend zu wirken.

- Berücksichtigt, dass die Person möglicherweise Schwierigkeiten hat, Informationen zu lesen: Es könnte nützlich sein, sie in einem zugänglichen Format zu erklären oder sie in leichter Sprache zu vermitteln.
- Berücksichtigt, dass Menschen mit Lernschwierigkeiten oft Schwierigkeiten bei der Koordination, beim Zeitmanagement, bei Aufmerksamkeitsstörungen, bei der Verringerung der Verarbeitungsgeschwindigkeit, bei der emotionalen Reife und beim Gedächtnis haben und möglicherweise Schwierigkeiten haben, Veränderungen zu tolerieren.



Geistige Behinderung

Sie bezieht sich auf psychiatrische Erkrankungen, die das Funktionieren der Person in den wichtigsten Lebensbereichen wie Arbeit, Lernen, Kommunikation und ähnliche erheblich beeinträchtigen. Die häufigsten Arten von geistiger Behinderung sind Angststörungen, Stimmungsstörungen und Psychosen.

Nützliche Hinweise:

- Die Anweisungen sollten in kleine Aufgaben unterteilt werden, damit sie leicht verständlich sind.
- Verwendet konkrete ausdrücke und setzt kein Konzept als selbstverständlich voraus.
- Achtet darauf, dass ihr nicht in seinen/ihren persönlichen Raum eindringt (bei manchen Menschen könnte das Ängste auslösen).
- Versucht, nicht ausweichend zu sein. Ladet die Person nicht ein, sich an jemand anderen zu wenden.
- Manchmal könnte es notwendig sein, einige Grenzen zu setzen, z.B. „Ich habe nur 5 Minuten Zeit, um mit Dir zu sprechen“ oder „Wenn Du so aufgeregt bist, kann ich nicht mit Dir sprechen“.
- Versucht, einladend und beruhigend zu sein.



Sprachstörungen

Bei Menschen mit kognitiven oder geistigen Behinderungen können manchmal auch Sprachstörungen auftreten.

Nützliche Hinweise:

- Geht nicht davon aus, dass die Person auch eine Lernbehinderung hat.
- Seid geduldig, wiederholt, was ihr verstanden habt und wenn ihr etwas nicht versteht, sagt es der Person.
- Versucht nicht, die Sätze zu vervollständigen, wenn die Person langsam spricht.
- Wenn die Person zu große Schwierigkeiten beim Sprechen hat, kann es nützlich sein, Fragen zu stellen, die eine kurze Antwort erfordern.



Allgemeine Vorschläge

Eine Person ist nicht gleich, wenn ihr sie nicht als Gleiche/r behandelt!

- Konzentriert euch auf die PERSON und nicht auf ihre Behinderung.
- Vermeidet mitfühlende Haltungen.



b) Annex 6.1.2. Link- und Literaturliste

Weiterführende Links über verschiedene Behinderungen und Beeinträchtigungen

- <https://www.kofa.de/mitarbeiter-finden/zielgruppen/menschen-mit-behinderung/beschaeftigung-gestalten/behinderungsformen/>
- <https://leidmedien.de/begriffe/>
- https://userpages.uni-koblenz.de/~luetjen/ws19/mi_14/Verschiedene%20Behinderungsformen%20und%20Krankheitsbilder.pdf
- <https://www.enableme.de/de/behinderungen>
- <https://www.futura-berlin.de/rat-und-tat/krankheitsbilder.html>
- <https://www.rehadat-gutepraxis.de/praxisbeispiele/nach-behinderungsarten/>
- <https://www.inklusion-als-menschenrecht.de/>

c) Annex 6.2. Geschichten von Betroffenen

Ich bin ein ganz normaler Teenager

Franziska Heiß, 13, lebt mit der sehr seltenen Krankheit FOP

Ich heiße Franziska Heiß und wurde 1997 in Linz in Österreich geboren. Ich habe eine Krankheit mit dem Namen FOP. Das steht für Fibrodysplasia Ossificans Progressiva. Die Krankheit bewirkt, dass sich meine Muskeln allmählich in Knochen verwandeln. Durch Verletzungen oder Überanstrengung passiert dies noch schneller, was bedeutet, dass ich weder Sport treiben noch an den Turnstunden in der Schule teilnehmen darf. Ich besuche das Akademische Gymnasium in Linz.

In meiner Bewegung bin ich ziemlich eingeschränkt. Daher kann ich an vielen Aktivitäten, seien sie von der Schule aus oder mit Freunden, nicht teilnehmen. Es war am Anfang schwer für mich, das einzusehen. Doch man gewöhnt sich daran, denn man hat ja doch keine andere Wahl. Die ersten elf Jahre meiner Kindheit verbrachte ich wie die meisten anderen Kinder. Ich war sehr zufrieden, worüber ich sehr froh bin. Ich besuchte einen Kindergarten in der Stadtmitte von Linz und ging anschließend in die Römerberg-Volksschule. Jetzt bin ich dreizehn, und vor etwa zwei Jahren haben Ärzte die Krankheit FOP bei mir diagnostiziert.

Ich habe früher, als ich es noch gedurft hätte, eigentlich nie gern Sport gemacht. Doch wie so oft, wird meistens das Verbotene interessant. Also hab ich am Anfang mal eine Phase gehabt, in der ich mich über alles aufgeregt habe, was nicht geht. Trotzdem hat mich, glaube ich, jeder verstanden. Ich versuche immer, so normal wie möglich zu wirken, da ich es nicht leiden kann, Hilfe in Anspruch zu nehmen oder mich bemitleiden zu lassen. Meine Familie und Freunde behandeln mich immer noch so wie früher, was ich unbeschreiblich toll von ihnen finde.

Abgesehen von meiner körperlichen Einschränkung bin ich ein ganz normaler Teenager, der Stärken und Schwächen hat und Höhen und Tiefen erlebt. Ich sehe meine Krankheit als Herausforderung, nicht als Behinderung. Dieses Wort mag ich nicht, und ich finde auch nicht, dass es auf mich zutrifft.

„Schön wäre ein wenig Hilfsbereitschaft“

Pascal Felix, 16, besucht die neunte Klasse einer Regel-Hauptschule

Ich heiße Pascal Felix und bin 16 Jahre alt. Von Geburt an habe ich eine körperliche Behinderung. Meine Hände und Beine sind in der Beweglichkeit eingeschränkt. Das ist aber keine Lähmung, die sich auf den ganzen Körper auswirkt. Also ist es immer noch auszuhalten, zumal ich das normale Gehen von Anfang an nicht kennengelernt habe. Wenn man früher gehen konnte und das durch einen Unfall plötzlich nicht mehr geht, stelle ich mir das sehr schlimm vor.

Ich bin ein Einzelkind. Das finde ich sehr schön. Ich unternehme sehr viel mit meiner Familie. Wir gehen zum Beispiel gemeinsam einkaufen, bummeln, schwimmen oder unternehmen viele andere Dinge. Trotz meiner körperlichen Einschränkungen besuche ich eine Regelschule, zurzeit die neunte Klasse. Während meines Schultags begleitet und unterstützt mich ein Zivildienstleistender beim Wechsel des Klassenzimmers und bei anderen Situationen, die ich nicht eigenständig bewältigen kann.

Wenn man in einer Regelschule ist, müssen alle Beteiligten Zugeständnisse machen. So geben mir zum Beispiel die Lehrer mehr Zeit bei Klassenarbeiten. Bei längeren Texten benötige ich den Laptop, um damit zu schreiben. Schön wäre ein wenig Hilfsbereitschaft in der Klasse und dass meine Mitschüler die Ausnahmen, die für mich an manchen Stellen gemacht werden, akzeptieren können. Ich würde mich freuen, wenn sie helfen würden, wenn ich mal keinen Zivi habe, indem sie mich zum Beispiel morgens mit dem Rollstuhl ins Schulhaus bringen. Leider ist das schwierig in meiner Klasse. Das finde ich sehr schade.

An der Grundschule, an der ich war, war das gar kein Thema. Dort waren meine Mitschüler immer hilfsbereit. In meiner jetzigen Klasse sehen einige das ganz anders. Sie sagen, ich hätte nur keine Lust und ich sei faul. Gott sei Dank gelingt es mir, diese Vorwürfe einigermaßen links liegen zu lassen. Aber ich finde es traurig. Das Berufspraktikum, das ich jeden Dienstag mache, baut mich wieder etwas auf. Die Kollegen sind mit mir sehr zufrieden.

Da ich nicht gehen kann wie die anderen Jugendlichen, habe ich natürlich auch andere Hobbys. Viele Jungen spielen gerne Fußball. Bei dieser Sportart kann ich nicht mithalten. Das ist für mich aber auch gar nicht schlimm. Jeder muss seinen eigenen Weg im Leben gehen, weil jeder selbst am besten weiß, welche Stärken und Schwächen er hat. Meine Hobbys sind Computerarbeit, Schwimmen, Rad fahren, und ich treibe gern Sport im Sportstudio mit Unterstützung. Diese Hobbys kann ich alle zu meiner Zufriedenheit ausüben. Ich bin glücklich, so wie ich lebe. Wenn ich meine Schulzeit zufriedenstellend abgeschlossen habe, freue ich mich auf meinen Traumberuf: Kaufmann für Dialog-Marketing. Bei diesem Beruf kann ich meine liebsten Hobbys mit einbringen.

Mit einem starken Freund geht alles

Gedanken und Erlebnisse beim Reisen mit öffentlichen Verkehrsmitteln von Simon Schmidt

Da ich als Rollstuhlfahrer und wegen meiner Augen keinen Führerschein machen kann, stand ich vor etwa zwei Jahren vor der Überlegung, wie ich mich – ohne Auto – von einem Ort zum anderen fortbewegen kann. Öffentliche Verkehrsmittel geben mir heute ein ganz wesentliches Gefühl von Freiheit. An einem langweiligen Dienstagnachmittag schlug mir meine Schwester vor, doch mit dem Bus von Nehren nach Mössingen zu fahren. Ich willigte ein und war sofort begeistert. Ohne dass wir einen Fahrer gebraucht hätten, waren wir binnen Minuten in der Stadt. Das Ein- und Aussteigen war kein Problem, denn die meisten Fahrzeuge verfügen über ausklappbare Rampen, oder zumindest lassen sich die Busse absenken, so dass man sie bequem, wenn auch nur mit Hilfestellung, befahren kann. Dass das Ganze für mich als Rollstuhlfahrer kostenlos war, machte die Sache natürlich noch attraktiver. Leider musste ich schon bald feststellen, dass nicht alles reibungslos funktionierte. Will man zum Beispiel von Gomaringen nach Reutlingen mit dem Bus, so ist das meist ein Reisebus, der dann zunächst hohe Stufen hinein und innen einen so schmalen Gang hat, dass ich nicht wirklich Platz finde.

Folgenden Text habe ich im Internet auf den Seiten der Bahn gelesen, als ich zum ersten Mal mit meiner Schwester nach Ansbach fahren wollte: „Deutschland weit verfügen fast alle Bahnhöfe des Fernverkehrs über Hublifte oder Rampen als mobile Einstiegshilfen, während im Personennahverkehr Einstiegshilfen wie Hublifte, automatische Rampen und manuelle Überfahrbrücken bereits in vielen Zügen integriert sind, um Ihnen auch die Benutzung kleinerer und mittelgroßer Bahnhöfe zu ermöglichen.“ Als ich das entdeckt hatte, dachte ich: Wunderbar, da rufe ich doch gleich mal an! Ich hätte wissen sollen, dass das alles nicht so einfach ist. Als es daran ging, den Zug herauszufinden, der passte, wurde es schwieriger. „Den können Sie nicht nehmen, da sind die Rollstuhlfahrplätze schon weg“. „Ich hätte auch noch den Zug, der morgens um sieben abfährt“. „Bei diesem hier hat das Personal in Ansbach Mittagspause“. Aber dann ging es weiter. Ich sollte mich eine Viertelstunde vor Abfahrt am Servicepoint in Stuttgart einfinden. Die Fahrkarten konnten wir am Automat lösen. Glückliche und zufriedene - das Einsteigen mit dem Hublift klappte prima und die Schaffner akzeptierten meinen Behindertenausweis - kamen wir also an. Kurios wurde es dann auf der Rückfahrt. Dann kamen wir auch nicht in einen der „normalen“ Wagen, sondern zu den Fahrrädern. Auf's Klo konnte man da auch nicht. Nichtsdestotrotz war es für mich toll, ohne meine Eltern oder überhaupt irgendeinen Erwachsenen auch weite Strecken überwinden zu können, um unsere Verwandten bei Ansbach zu besuchen. Mein Fazit: Auf dem „offiziellen Weg“ für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste kommt man nur sehr langsam weiter. Am besten ist es, wenn man sich auf seine Mitmenschen verlässt, die einem aus dem Zug raus und wieder rein helfen. Mit einem starken Freund geht das alles.

Wer behauptet, ich sei behindert, behindert mich

Ina Rebenschütz, 39, liebt ihre Wohnung, ihr Schlagzeug und ihre Selbständigkeit

Ich, Ina Rebenschütz, bin als drittes Kind einer Familie im Kreis Esslingen 1971 zur Welt gekommen. Somit bin ich jetzt 39 Jahre jung. Ich habe nach dem Kindergarten ein Jahr auf der Rohräckerschule Esslingen, einer Förderschule, verbracht, da ich zur Einschulung noch nicht soweit war. Nach diesem Jahr war ich in der Grund- und danach auf der Hauptschule. Nach der Schule habe ich ein Freiwilliges Soziales Jahr (FSJ) absolviert, während dem die ersten Anzeichen von Angstzuständen bei mir auftauchten. Es folgte der erste Klinikaufenthalt in der Psychiatrie. Nach dem FSJ sollte ich in einem Landheim für behinderte Menschen auf der Schwäbischen Alb eine Eingliederung in das Berufsleben machen. Sie ist total fehlgeschlagen. Ich wurde mit Psychopharmaka so ruhig gestellt, dass dies nicht möglich war. Stattdessen durchlebte ich viereinhalb Jahre lang in diesem Heim die Hölle, weil mich eine Mitbewohnerin Tag für Tag drangsalierte. Unter den Folgen leide ich bis heute.

Ich bin ledig, das ist auch gut so, da ich mit mir selber viel zu tun habe. Zu meinen Hobbys gehören Malen, Schreiben, Schlagzeug spielen, Kinderkirche halten und Rad fahren. Ich wohne allein in einer kleinen Mietwohnung und liebe meine Selbständigkeit. Schließlich habe ich meine Eltern nicht ewig. Zu meiner Behinderung gehört es, dass ich ab und zu etwas länger brauche als andere Menschen. Das ist nicht immer ganz leicht. Oft sollst du so sein, wie es sich die Menschen vorstellen – du musst gesund sein.

Wer behauptet, ich sei behindert, der behindert mich in meinem Tun. Für die Zukunft wünsche ich mir mehr Verständnis für alle Menschen, egal welche Behinderung sie haben. Es ist zwar für viele Gesunde ein schwerer Schritt, auf Kranke oder Menschen mit Behinderung zuzugehen. Aber wenn sie diesen Schritt wagen, werden sie sehen und spüren, die Menschen sind im Grunde genommen ganz „normal“. Wie alle.

Der Rolli, das sind meine Beine

Erdinc Koc, 35, musste sechs Monate ohne passenden Elektro-Rollstuhl klarkommen – weitgehend eingesperrt in seine Wohnung

16. April–23. April: „Ohne Rolli – krank“: Mit diesem Eintrag beginnt meine Geschichte. Mein Elektro-Rollstuhl ist kaputt, die Elektronik funktioniert nicht mehr. Der Rolli – das sind meine Beine, die es mir ermöglichen, mein selbständiges Leben zu führen. Ohne ihn kann ich nicht zur Arbeit fahren, ja nicht einmal meine Wohnung in Albstadt verlassen. Ich muss mich krank melden, ohne krank zu sein. Der Rolli werde rasch repariert, sagte man mir im Sanitätshaus. Ein paar Tage höchstens. Einen Ersatzrolli besitze ich nicht.

26. April–7. Mai: Ohne Rolli – Urlaub: Der Rollstuhl kommt und kommt nicht. Ich bleibe optimistisch und informiere meinen Arbeitgeber, nehme Urlaub. Ich organisiere Freunde, die meine Einkäufe für mich machen und Botengänge für mich erledigen. Denn ich komme ja nicht aus meiner Wohnung. Ich bin es gewohnt, meine Angelegenheiten selbst zu erledigen. Mein Rollstuhl wird doch noch repariert und kommt am 8. Juni.

9. Juni: Ich kann endlich wieder arbeiten gehen. Noch am selben Tag geht der Rollstuhl auf der Arbeit kaputt: Meine Personalchefin ruft daraufhin in meinem Beisein beim Arbeitsamt an, um noch mal die Notwendigkeit eines Zweitrollstuhls zu unterstreichen. Dort heißt es: Ja, sicher, wir finden eine Lösung.

10. Juni–6. August: Wieder krank – ohne Rolli: Der Techniker kommt Mitte Juni tatsächlich und beschließt, dass der Rollstuhl noch mal repariert wird. Ach ja, da war ja noch der Termin mit dem Arbeitsamt. Bei diesem Termin wurde mir mitgeteilt, dass die Arbeitsagentur eine Kostenübernahme für einen Zweitrollstuhl ablehnt. Weil ich den Rollstuhl auch privat nutze. Natürlich geht meine Behinderung nur von 6 Uhr morgens bis 18 Uhr abends. Nach Ansicht der Arbeitsagentur ist für mein Anliegen die Krankenkasse zuständig. Das ist der Punkt, an dem ich meine Rechtsanwältin einschalte. Ich erhalte für die Zeit einen Übergangsrrollstuhl, der viel zu groß für mich ist. In den folgenden Tagen stürze ich mehrmals aus dem Rollstuhl auf die Straße bei den Versuchen, mit dem nicht an meine Größe und meine Behinderung angepassten Rollstuhl die etwa vier Kilometer entfernt liegende Firma zu erreichen, in der ich arbeite. Ich erfahre über die Krankenkasse, dass mein alter Rollstuhl entsorgt worden ist – die Reparatur ist zu teuer. Jetzt muss ich wohl bis Anfang Oktober warten, bis ich meinen neuen, an mich angepassten Rollstuhl bekomme.

Mitte Oktober: Der neue Rollstuhl wird endlich geliefert. Ich kann wieder arbeiten gehen! Endlich! Was ich nie wieder erleben möchte, ist, dass mein Rollstuhl kaputt ist und ich so von einem selbständigen Leben und vom Berufsleben komplett abgeschnitten und ausgeschlossen werde.

Könnte ich mehr wollen?

Berta Schweikert, Jahrgang 1923, erzählt aus ihrer Kindheit und Jugend mit einer Behinderung

Es muss 1927 oder 1928 gewesen sein. Ich sitze zwischen Großvater und Großmutter auf dem Bänkle im Hof, etwas mehr als vier Jahre alt. Auf der Straße spielen die Kinder mit viel Geschrei und Gejohle Fangen. Da musste ich einfach auch mit! Aber schon an der nächsten Hausecke schlug ich hin. Großmutter verband die blutende Stirn, und Mutter schimpfte: „Warum tust du das? Du weißt doch, dass du nicht so springen kannst!“ Da schrie ich auf: „Mama, warum kann ich das nicht, warum?“ Mutter gab mir keine Antwort. Etwa ein Jahr später bekam ich sie. Der Amtsarzt hatte die schulpflichtigen Kinder untersucht und festgestellt, dass mit meinen Hüftgelenken etwas nicht in Ordnung war. In den Herbstferien brachte meine Mutter mich in die Klinik, wo ich wochenlang in einem Streckverband lag, bis ein Einrenkungsversuch in Vollnarkose gemacht werden konnte. Nachher durfte ich in einer harten Gipshose für einige Wochen nach Hause. Die Schmerzen allerdings habe ich behalten müssen, habe sie bis heute nicht ganz los, kann aber jetzt damit umgehen. Am Anfang hinkte ich sehr stark, doch mit den Jahren besserte sich das. Natürlich konnte ich keineswegs wie andere Kinder laufen und springen, weshalb ich auch vieles nicht mitmachen konnte. Während dieser Jahre wurde ich schon mal von den anderen ausgelacht und auch gehänselt.

Meine Mutter wollte, dass ich später meinen Lebensunterhalt selbst verdienen konnte. Meine Gehbehinderung machte mir in meiner ersten Stellung sehr zu schaffen. Ich hatte zum Büro täglich zu Fuß vier Mal je einen Kilometer durch das Dorf zu gehen. Das kostete mich viel Kraft. Durch meine Mutter war ich schon als Kind zur Evangelischen Gemeinschaft gekommen, deren Jugendgruppe ich mich anschloss. So hatte ich gute Freunde und erlebte viel Schönes in Freizeiten im In- und Ausland. Mein fester Glaube an Gott gab mir Kraft auch in schweren Situationen. Oft durfte ich gerade in den Kriegsjahren die Hilfe meiner Freunde erfahren; immer dann, wenn ich meiner Behinderung wegen mit irgendetwas nicht fertig wurde. Der Wunsch meiner Mutter ist in Erfüllung gegangen. Ich konnte 45 Jahre meinen Beruf ausüben und sogar ihr in ihrem hohen Alter noch behilflich sein. Bis jetzt reicht mir meine Rente und mein Ersparnis aus, und in meiner kleinen Wohnung im Betreuten Wohnen bin ich seit nunmehr elf Jahren zuhause. Weithin darf ich noch selbständig sein, fahre mit meinem kleinen Elektrorollstuhl einkaufen und werde im Supermarkt und in den anderen Geschäften sehr zuvorkommend bedient. So lassen sich auch in meinem hohen Alter von nun 87 Jahren Beschwerden leichter ertragen. Könnte ich mehr wollen?

d) Annex 6.3. Beispiel für Notfall-Infozettel

Epilepsie-Notfall-Ausweis

Name	_____	_____	_____
Stadt	_____	_____	_____
PLZ	_____	_____	_____
Behandelnder Arzt	_____	_____	_____
Name	_____	_____	_____
Telefon	_____	_____	_____
Name	_____	_____	_____
Telefon	_____	_____	_____

Im Notfall bitte informieren:

Bitte hier
keine Angaben
machen!

Hier beschriften und immer mitführen!

Behandlungskalender Epilepsie

Mit Notfall-Ausweis!

ratiopharm
Gute Präzise. Gute Besserung.

ratiopharm GmbH, 82070 Ulfen, www.ratiopharm.de

Art-Nr. 154 548

Erste Hilfe

- Bewahren Sie Ruhe
- Beobachten Sie den Anfall genau, das Anfallsgeschehen ist wichtig für die Einordnung des Krampfanfalls
- Beengende Kleidungsstücke im Halsbereich lösen
- Vermeiden Sie Verletzungsgefahr
- Bringen Sie die Person in die stabile Seitenlage, da bei Anfällen oft der Speichelfluss erhöht ist
- Rufen Sie einen Arzt oder Krankenwagen, wenn mehrere Anfälle hintereinander auftreten, ohne dass der Patient dabei zu Bewusstsein kommt, der Anfall länger als 10 Minuten dauert oder Verletzungen auftreten

Hinweise zur Vermeidung von Anfällen

- Regelmäßige Einnahme der vom Arzt verordneten Medikamente, möglichst zur gleichen Tageszeit
- Setzen Sie niemals ohne Rücksprache mit dem behandelnden Arzt Ihre Medikamente ab oder ändern die verordnete Dosierung
- Dokumentieren Sie das Anfallsgeschehen in Ihrem Anfallskalender für die weitere Therapie
- Entwickeln Sie einen geregelten Schlaf-Wach-Rhythmus

Tipps und Hilfemaßnahmen

Erste Hilfe Maßnahmen

- Bewahren Sie Ruhe
- Beobachten Sie den Anfall genau, das Anfallsgeschehen ist wichtig für die Einordnung des Krampfanfalls
- Beengende Kleidungsstücke im Halsbereich lösen
- Vermeiden Sie Verletzungsgefahr
- Bringen Sie die Person in die stabile Seitenlage, da bei Anfällen oft der Speichelfluss erhöht ist
- Rufen Sie einen Arzt oder Krankenwagen, wenn mehrere Anfälle hintereinander auftreten, ohne dass der Patient dabei zu Bewusstsein kommt, der Anfall länger als 10 Minuten dauert oder Verletzungen auftreten

ratiopharm
Gute Präzise. Gute Besserung.

7. Das richtige Wording: Was kann ich wie sagen bzw. ansprechen?

a) Annex 7.1. Begriffsliste und Blätter mit Begriffen

- Derzeit am gängigsten und politisch korrekt: Mensch mit Behinderung
- gerne benutzt, aber gesetzlich unklar:
 - Mensch mit Beeinträchtigung
 - Mensch mit Handicap
- genauere Bezeichnung der Diagnose:
 - Autismus
 - Spastiker
 - Down Syndrom
 - Trisomie 21 oder andere
 - Mensch mit Schizophrenie
- Bezeichnungen, die als Schimpfwörter benutzt werden:
 - Downie
 - Spasti
 - Krüppel
 - Psycho
 - usw.

b) Annex 7.2.1. Kleiner Gesprächsleitfaden für das 1. Treffen

1. Fragen an den MmB:
 - Welche Einschränkungen hast du konkret?
 - Seit wann hast du diese Einschränkungen? (Wie kam es dazu?)
 - In welchen Situationen brauchst du Unterstützung? Wie kann ich dich am besten unterstützen, ohne dich zu bevormunden?
 - Wie gehen Familie/Freunde mit der Situation um? Wie unterstützen sie dich?
 - Welche negativen Erfahrungen hast du im Umgang mit deiner Behinderung gemacht? Gibt es irgendwas, was du dabei gar nicht leiden kannst?
 - Wie sprichst du selber über deine Situation? Welche Wörter verwendest du? (Behinderung, Einschränkung, handicap)
 - Wie soll ich darüber sprechen?
 - Gibt es irgendwas, was ich als dein IB unbedingt wissen muss?
2. Fragen an den IB:
 - Welche Erfahrungen hast du bisher im Umgang mit Menschen mit Behinderung gemacht?
 - Gibt es noch Unklarheiten für dich im Umgang mit dem MmB?
3. Fragen zum Ehrenamt (an beide):
 - Warum willst du dich ehrenamtlich engagieren? Was erwartest du dir von deinem Ehrenamt?
 - Welche Aufgaben willst du in deinem Ehrenamt übernehmen? Welche nicht?

c) Annex 7.2.2. Mini-Skripte für Kennlern-Situationen

1. Möglichkeit: Steckbrief

Beschreibung:

Jede*r Teilnehmer*in bekommt einen Steckbrief mit verschiedenen Fragen, die im Gespräch beantwortet werden sollen:

Name:

Augenfarbe/Haarfarbe: (damit sich TN in das Gesicht schauen müssen)

Geburtsort/Wohnort:

Hobbies:

Lieblingssong:

Lieblingsserie:

Wie heißt meine Behinderung und wie möchte ich, dass sie bezeichnet wird:

Hatte ich als Kind einen Spitznamen und wenn ja, welchen?

Magst Du deinen Spitznamen noch?

2. Möglichkeit: Interview

Beschreibung:

Die TN gehen in ein 2-er Team. TN A ist der Interviewer und bekommt fünf Minuten Zeit, um TN B so gut wie möglich kennen zu lernen.

Der/Die Interviewer*in führt das Gespräch, aber der/die Interviewte*r kann Informationen dazu geben. Nach fünf Minuten wird gewechselt. Danach stellt jede*r eine Minute seinen/ihren Interviewpartner*in vor. Es können ähnliche Fragen wie bei Möglichkeit 1 genutzt werden und noch weitere Fragen hinzugefügt werden.

3. Möglichkeit: Zettelspiel

Beschreibung:

Schreibt jeweils eine Frage auf kleine Zettel und falte diese zusammen. Gebt die Zettel in einen Korb, Schachtel o.ä. Die Gesprächspartner*innen ziehen abwechselnd einen Zettel und beantworten die Frage. So erfahren die Gesprächspartner*innen ganz unterschiedliche Dinge übereinander und kommen in ein Gespräch.

Mögliche Fragen könnten sein:

Was ist dein Lieblingsessen?

Hast Du einen Spitznamen? Welcher ist es?

Wer ist dein Lieblingsmusiker/deine Lieblingsmusikerin?

An welchen Orten hast Du schon gelebt?

Wo bist Du geboren?

Wie möchtest Du über Deine Behinderung sprechen? (Auch ein Inklusionsbuddy kann bestimmte Sachen nicht)

Was ist deine Lieblingsfarbe?

Was ist deine schönste Kindheitserinnerung?

Berge oder Meer? Warum?

Was sind deine Hobbys?

Hast Du Haustiere? Wenn ja, wie heißen sie?

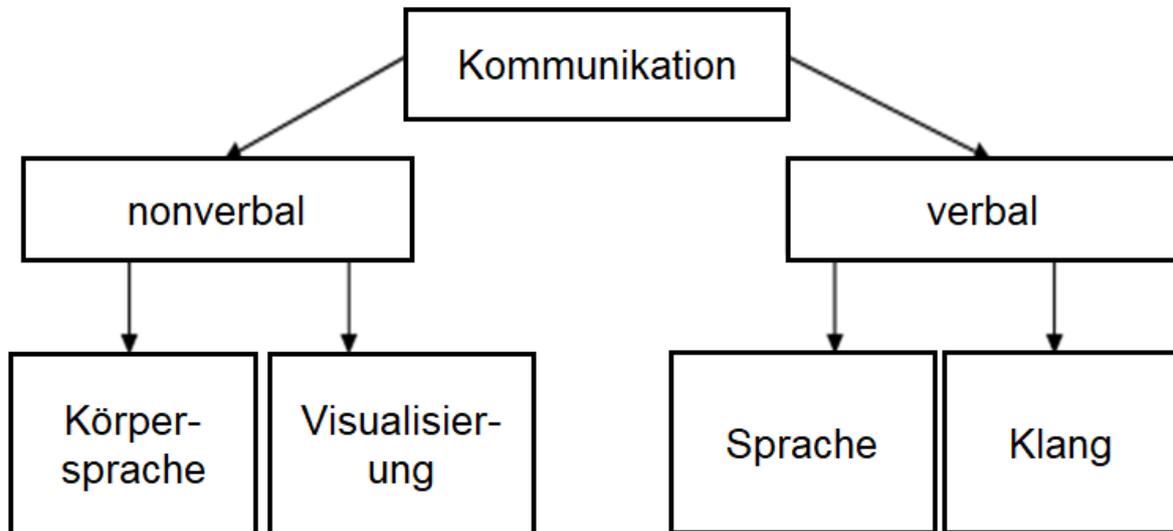
Hast Du ein Lebensmotto? Wenn ja, welches?

Sommer oder Winter? Warum?

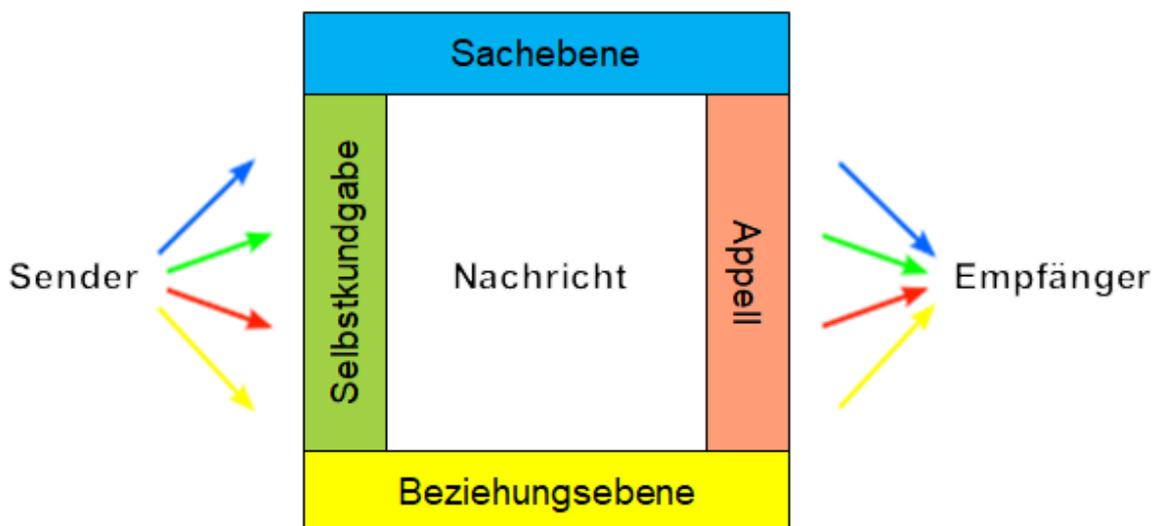
Was war dein größtes Abenteuer?

8. Kommunikationsfähigkeit

a) Annex 8.1.1. Verbale – non-verbale Kommunikation



b) Annex 8.1.2. 4 Seiten einer Nachricht



c) Annex 8.1.3. Handout „Tipps zur guten Kommunikation“

Ohne Kommunikation wären wir nicht in der Lage, unser tägliches Leben zu bewältigen. Die verbale Kommunikation ist ein wichtiger Bestandteil unserer sozialen Beziehungen. Durch Kommunikation geben wir Informationen und Wissen weiter und interagieren mit anderen. Wie wir sprechen oder in welcher Situation wir kommunizieren, kann beeinflussen, wie wir von anderen gesehen und wahrgenommen werden, aber auch, wie das, was wir gesagt haben, von unseren Zuhörern verstanden und wahrgenommen wird. Und wie wir kommunizieren, beeinflusst die Wirkung, die wir erzielen.

Kommunikation ist ein schwieriger Prozess:

Es ist schwierig, die richtigen Worte zu finden, um auszudrücken, was man meint. Etwas zu sagen bedeutet nicht, dass man sagt, was man meint oder beabsichtigt, was man ausdrückt. Wenn man etwas sagt, heißt das nicht, dass die andere Person es auch versteht. Das Verstehen der Worte, die wir gesagt haben, bedeutet nicht, dass die andere Person ihre Bedeutung oder ihre Absicht versteht. Die Bedeutung dessen, was wir gesagt haben, zu verstehen, bedeutet nicht, das Gesagte zu akzeptieren. Akzeptieren bedeutet nicht, etwas zu tun/umzusetzen/zum Handeln ...

Normalerweise sind wir uns dieser Schwierigkeiten nicht bewusst; wir bemerken sie nur in bestimmten Situationen –zum Beispiel wenn:

- wir nicht ausdrücken können, was wir sagen wollen
- wir nicht verstehen, was die andere Person sagt (z. B. spricht sie in einer anderen Sprache oder mit einem anderen Akzent, oder sie spricht nicht deutlich, wir interpretieren einige Wörter oder nonverbale Sprache falsch).

Einführung in die Kommunikation

Wenn wir von Kommunikation sprechen, denken die meisten von uns an den Inhalt der gesprochenen Sprache. Die Körpersprache (Gestik, Mimik, Bewegung) und der Klang der Stimme (=nonverbale Kommunikation) haben jedoch einen erheblichen Einfluss auf Situationen und darauf, wie andere "verstehen" oder "missverstehen", was wir mitteilen wollen.

Körpersignale sind überzeugend, auch wenn sich der Sprecher/die Sprecherin oft nicht bewusst ist, dass auch sein/ihr Körper spricht. Der allgemeine Grundsatz lautet: "Dein Körper lügt nie".

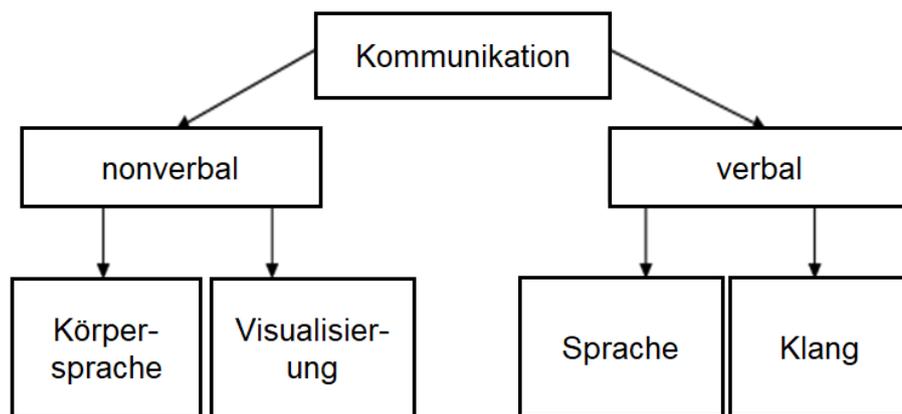
Nach wissenschaftlichen Untersuchungen des US-amerikanischen Psychologen Albert Mehrabian (1967) bezieht eine gelungene Rede ihre Wirkung zu 35% aus dem Klang der Stimme, zu 58% aus der Körpersprache und nur zu 7% aus dem eigentlichen Gesprächsinhalt. Diese Ergebnisse zeigen, dass eine wirkungsvolle Rede nicht nur dadurch bestimmt wird, "was" gesagt wird, sondern auch "wie" etwas vermittelt/verstanden/interpretiert wird.

Kommunikation ist also mehr als nur Worte, ihre "Ergebnisse und Wirkungen" hängen davon ab

- wie ihr etwas sagt – insbesondere vom Ton eurer Stimme
- warum ihr etwas sagt – was ist eure eigentliche Absicht?
- wann ihr es sagt, z.B. zu welcher Tageszeit, während eines Streits, in einer freundlichen Atmosphäre, in einem Geschäftsgespräch

- in welchem Umfeld und in welcher Rolle ihr euch befindet (z. B. in einer privaten Situation, am Arbeitsplatz, beim Arzt ...)
- was ihr nicht sagt – es gibt auch einen Hinweis darauf, was ihr sagen wollt (oder was die Leute denken, dass ihr sagen wollt)
- auf eure Körpersprache – einschließlich eurer Mimik, Gestik und Körperhaltung
- eure Stimme und Intonation

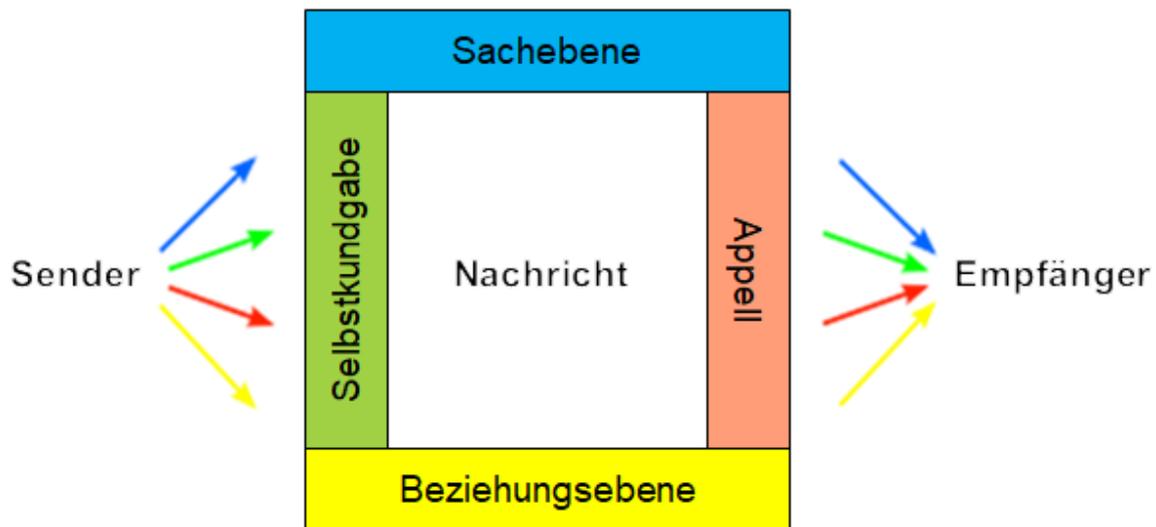
Kommunikation besteht aus verbaler und nonverbaler Kommunikation:



Vier-Seiten-Modell der Kommunikation von Schulz von Thun

Das Vier-Seiten-Modell ist ein Kommunikationsmodell von Friedemann Schulz von Thun. Diesem Modell zufolge hat jede Botschaft vier Facetten, auch wenn sie nicht immer gleich stark betont wird. Die vier Seiten der Botschaft sind Sachebene, Selbstkundgabe, Beziehungsebene und Appell.

Auch andere Wissenschaftler haben Theorien über die verschiedenen Ebenen der Kommunikation: Nach Paul Watzlawick hat jede Kommunikation einen Inhalt und einen Beziehungsaspekt. Karl Bühler stellte fest, dass jede Information etwas über die Sache, den Sender und den Empfänger enthält.



Die vier Seiten einer Nachricht: <https://www.quality.de/lexikon/vier-seiten-modell/>

- Die **Sachebene** (Sachinformationen) → Worüber ich informiere
 Auf der Sachebene gibt der Absender der Nachricht Daten, Fakten und Aussagen an. Es ist die Aufgabe des Senders, diese Informationen klar und verständlich zu übermitteln.
 Der Empfänger prüft mit dem „Sach-Ohr“, ob die Sachnachricht die Kriterien der Wahrheit (wahr/unwahr), der Relevanz (relevant/irrelevant) und der Hinlänglichkeit (ausreichend/ergänzungsbedürftig) erfüllt.
 In einem eingespielten Team ist die Sachebene klar und braucht nur wenige Worte.
- Die **Selbstkundgabe** → Was ich über mich selbst preisgebe
 Alle Nachrichten enthalten Informationen über den Absender. Auf der Ebene der Selbstkundgabe oder Selbstenthüllung gibt sich der Absender zu erkennen. Diese Nachricht besteht sowohl aus einer bewussten, beabsichtigten Selbstdarstellung als auch aus einer unbeabsichtigten Selbstenthüllung, die dem Absender nicht bewusst ist. So werden alle Nachrichten zu Informationen über die Persönlichkeit des Absenders, seine Gedanken oder Gefühle. Das „Selbstkundgabe-Ohr“ des Empfängers nimmt wahr, welche Informationen über den Absender in der Nachricht verborgen sind (Ich-Botschaften).
- Die **Beziehungsebene** → Was ich über dich denke und wie wir miteinander auskommen
 Die Beziehungsebene drückt aus, wie der Sender mit dem Empfänger auskommt und was er über ihn denkt. Je nachdem, wie er mit ihm spricht (Art der Formulierung, Körpersprache, Intonation ...) drückt er Wertschätzung, Respekt, Freundlichkeit, Desinteresse, Verachtung oder etwas anderes aus. Je nachdem, welche Botschaft der Empfänger mit dem „Beziehungs-Ohr“ wahrnimmt, fühlt er sich entweder akzeptiert oder herabgesetzt, respektiert oder bevormundet. Eine gute Kommunikation zeichnet sich durch Kommunikation von gegenseitiger Wertschätzung aus.

- Die **Appellebene** → Was ich möchte, dass du mit den Informationen machst
 Wer etwas sagt, will in der Regel auch etwas bewirken. Diese Appell-Botschaft soll den Empfänger dazu bringen, etwas zu tun oder etwas zu unterlassen. Der Versuch, jemanden zu beeinflussen, kann weniger oder mehr offen (Ratschläge) oder versteckt (Manipulation) sein. Auf dem „Appell-Ohr“ fragt sich der Empfänger: "Was soll ich jetzt machen, denken oder fühlen?"

Beispiel zur Veranschaulichung

Ein Mann und eine Frau sitzen beim Abendessen. Der Mann sieht Kapern in der Soße und fragt: „Was ist das Grüne in der Soße?“ Er meint damit auf den verschiedenen Ebenen:

	Sachebene:	Da ist etwas Grünes.	
	Selbstkundgabe:	Ich weiß nicht, was es ist.	
	Beziehung:	Du wirst es wissen.	
versteht den verschiedenen Ebenen folgendermaßen:	Appell:	Sag mir, was es ist!	Die Frau Mann auf den

	Sachebene:	Da ist etwas Grünes.	
	Selbstkundgabe:	Mir schmeckt das Essen nicht.	
	Beziehung:	Du bist eine miserable Köchin!	
Die Frau	Appell:	Lass das nächste Mal das Grüne weg!	

antwortet gereizt: „Mein Gott, wenn es dir hier nicht schmeckt, kannst du ja woanders essen gehen!“

Warum kann Kommunikation schief gehen und wie kann es funktionieren?

Hier findet ihr die häufigsten Gründe für schlechte Kommunikation:

- Ihr hört eurem Gesprächspartner nicht zu oder schenkt ihm keine Aufmerksamkeit und liebt den Klang eurer eigenen Stimme zu sehr
- Nicht auf die Anliegen der anderen Person eingehen, z. B. ihre Gefühle oder Bedenken nicht berücksichtigen; nicht zugeben, dass sie Recht haben könnte, das Wort "aber" verwenden ...
- Verwendung einer Sprachebene, mit der die andere Person nicht vertraut ist (z. B. akademische Sprache, Fachsprache, Verwendung von Akronymen oder "professioneller" Sprache, oder die Sprache eurer eigenen Blase, C+ Niveau) oder Verwendung schwieriger Sprache
- Unerwünschte Lösungen oder Ratschläge erteilen
- über die andere Person urteilen, Vorurteile haben oder in Stereotypen denken

Wie kann man also gut kommunizieren? Wie könnt ihr eure Kommunikationsfähigkeit verbessern?

- Zuhören: Um ein guter Kommunikator zu werden, ist es wichtig, ein guter Zuhörer zu sein. Und um ein guter Zuhörer zu sein, müssen Sie "Aktives Zuhören" üben
- Einfühlsam sein: Versucht, die andere Person und ihre Gefühle zu verstehen, und versetzt euch in ihre Lage. Wechselt die Perspektive.
- Nonverbale Kommunikation/Körpersprache: Es ist wichtig, eine gute Körpersprache zu praktizieren, Augenkontakt zu halten, Handgesten und Gesichtsausdrücke zu verwenden und auf den Tonfall zu achten, wenn man mit anderen kommuniziert.
- Zeigt Interesse an eurem Gesprächspartner: Stellt Fragen und hört euch die Antworten an. Es gibt offene Fragen (Was? Wie?), geschlossene Fragen (Wann? Wo? Wer? Was? Wie viele/viel? Wie oft?) oder visionäre Fragen (Was sind deine Träume? Was möchtest du erreichen?)
- Kurz und klar: Oft ist weniger mehr. Seid klar, artikuliert und kommt direkt auf den Punkt. Verwendet eine einfache Sprache.
- Prägnanz: Vermittelt eure Botschaft in so wenigen Worten wie möglich. Verwendet keine Füllwörter und kommt direkt auf den Punkt.
- Klären und zusammenfassen: Um sicherzustellen, dass euch euer Gegenüber richtig verstanden haben, fasst das Gesagte in euren eigenen Worten zusammen und überprüft, ob ihr es richtig verstanden habt.
- Selbstvertrauen. Seid selbstbewusst in dem, was ihr sagt und in eurer Kommunikation mit anderen.
- Aufgeschlossenheit. In Situationen, in denen ihr mit dem, was jemand anderes zu sagen hat, nicht einverstanden seid, sei es mit einem Arbeitgeber, einem Kollegen oder einem Freund, ist es wichtig, auf Augenhöhe zu kommunizieren, eine gemeinsame Basis zu finden und sich nicht über andere lustig zu machen oder sie zu bevormunden.
- Baut Vertrauen auf und seid vertrauenswürdig: Sagt nichts, was der anderen Person schaden könnte. Die andere Person sollte sich auf eure Diskretion verlassen können.
- Gebt Feedback auf eine gute Art und Weise!

Was ist aktives Zuhören?

Wenn ihr aktiv zuhört, hört ihr nicht nur auf die Worte, die gesprochen werden. Es geht um viel mehr: Ihr möchtet die „Bedeutung“ dessen verstehen, was die andere Person zu sagen versucht. Auf diese Weise zeigt ihr eure ungeteilte Aufmerksamkeit, ermutigt die andere Person, weiter zu sprechen, und ihr könnt eine Beziehung und ein Verständnis zwischen euch und dem Sprecher aufbauen.

Wie wird man ein aktiver Zuhörer/eine aktive Zuhörerin?

1. Aufmerksam zuhören

Wenn ihr einer Person aufmerksam zuhört, müsst ihr dem Sprecher eure ungeteilte Aufmerksamkeit schenken. Zeigt dem Sprecher, dass ihr ihm zuhört, indem ihr ihn mit Worten bestätigt, die zeigen, dass ihr wirklich zuhört.

- Konzentriert euch voll und ganz auf das Gespräch. Vermeidet ablenkende Gedanken.
- Fangt nicht an, eure Antwort oder Widerlegung vorzubereiten, während die andere Person spricht.
- Sorgt dafür, dass eure Umgebung euch nicht ablenkt.

- Achtet auf die Körpersprache und den Tonfall des Sprechers – was sagen euch die nonverbalen Botschaften?
- Wenn ihr euch in einer Gruppe befindet, vermeidet Nebengespräche.

2. Zeigt körperlich, dass ihr zuhört

Eine aufmerksame Körpersprache signalisiert, dass ihr dem Redner zuhört.

- Schaut dem Redner in die Augen.
- Lehnt euch leicht nach vorne, um Interesse zu zeigen.
- Nickt von Zeit zu Zeit mit dem Kopf.
- Passt eure Mimik den Informationen an, die ihr erhaltet.
- Bleibt offen und entspannt statt verschlossen und angespannt.

3. Prüft, ob ihr verstanden habt

Unsere persönlichen Erfahrungen, unsere Wahrnehmungen und unsere Gefühle beeinflussen die Art und Weise, wie wir hören. Das bedeutet, dass es möglich ist, dass Informationen falsch übersetzt oder fehlinterpretiert werden, was dazu führt, dass wir eine Botschaft hören, die nicht beabsichtigt war. Um Verwirrung zu vermeiden, solltet ihr vor einer Antwort prüfen, ob ihr den Inhalt verstanden habt.

- Stellt durch Nachfrage und Paraphrasieren sicher, dass ihr die Botschaft des Sprechers richtig verstanden habt. Versucht es mit Sätzen wie: "Wenn ich dich richtig verstanden habe, sagst du...".
- Stellt Folgefragen, um die Bedeutung des Sprechers zu verdeutlichen. Versucht: "Kannst du mir mehr über ... erzählen?" oder "Was meinstest du, als du ... sagtest?"
- Fasst gelegentlich zusammen, was ihr gehört habt.

4. Angemessen reagieren

Wenn ihr aktiv zuhört, zeigt ihr euren Respekt für den Redner und nehmt die Informationen auf, die ihr für eure Antwort benötigt, sobald der Redner seine Botschaft beendet hat. Wenn ihr die Nachricht erhalten und geklärt habt, ist es nun an der Zeit, eure Antwort zu formulieren. Wenn ihr eure Gedanken äußert:

- Seid ehrlich und offen – wenn es um Kommunikation geht, ist Ehrlichkeit wirklich die beste Politik.
- Seid respektvoll – auch wenn es wichtig ist, ehrlich zu sein, bleibt professionell und fair, während ihr eure Meinung mitteilt.
- Seid gründlich – geht auf bestimmte Punkte ein, die der Redner angesprochen hat.

5. Unterbrecht nicht!

Wenn ihr diese Tipps befolgt, müsst ihr kleine Einwürfe machen, um sicherzustellen, dass der Redner weiß, dass ihr ihm zuhört und seine Botschaft versteht, und ihn nicht unterbrechen, um selbst zu sprechen. Wenn ihr den Redner unterbrecht, verringert ihr die Chance, ihn zu verstehen, weil er frustriert ist und möglicherweise wichtige Informationen vergisst oder versehentlich auslässt.

Konstruktives Feedback

Feedback ist

- Ein Weg des Lernens und keine Kritik.
- Freiwillig und zum Nutzen des Sprechers.
- Es geht weniger um „was“ als um „wie“

Wenn Feedback auf eine gute Art und Weise gegeben wird, ist es eine Chance, die eigenen Stärken und Schwächen besser einzuschätzen und das Arbeitsumfeld oder die Beziehung zu verbessern.

Um ein gutes Feedback zu geben, sollten jedoch einige Regeln beachtet werden:

- Beschreibt, bewertet nicht
- Konzentriert euch auf das Verhalten
- Formuliert konkrete Beobachtungen
- Zeitnah handeln (und kein Feedback über längst vergangene Momente geben)
- Mit dem Teilnehmenden persönlich sprechen
- Formuliert „Ich-Botschaften“
- Kritisiert konstruktiv
- Formuliert höflich und wertschätzend
- Positive Aspekte nicht vergessen
- Pro und Kontra abwägen

Es gibt aber ebenso auch Regeln für das Empfangen von Feedback:

- Unterbrecht die Person nicht, die spricht
- Rechtfertigt nicht, was ihr gesagt oder getan habt
- Überdenkt eure Rede/euren Vortrag kritisch
- Seid dankbar für die andere Perspektive und die Ehrlichkeit der anderen Person, denn nur so könnt ihr verstehen, warum etwas nicht gut gelaufen ist, und habt nun die Chance, etwas zu verbessern.

Die Bedürfnisse anderer verstehen

Wenn ihr eine Beziehung aufbaut, solltet ihr prüfen, welche Bedürfnisse wesentlich sind und auf welcher Ebene sich jeder von euch befindet.

Das Verständnis von Maslows Bedürfnispyramide kann sehr hilfreich sein:



Die grundlegendsten vier Schichten der Pyramide enthalten das, was Maslow **Defizitbedürfnisse** ("D-Bedürfnisse") oder **Mangelbedürfnisse** nannte: Wertschätzung, soziale Bedürfnisse, Sicherheitsbedürfnis und Grundbedürfnisse. Wenn diese "Defizit-Bedürfnisse" nicht erfüllt werden – mit Ausnahme des grundlegendsten (physiologischen) Bedürfnisses – gibt es vielleicht keine körperlichen Anzeichen, aber die Person fühlt sich ängstlich und angespannt. Maslows Theorie besagt, dass die grundlegendsten Bedürfnisse befriedigt werden müssen, bevor der Mensch ein starkes Verlangen nach den sekundären oder höheren Bedürfnissen entwickeln kann.

Grundbedürfnisse

Grundbedürfnisse sind die physischen Voraussetzungen für das menschliche Überleben. Wenn diese Bedürfnisse nicht erfüllt werden, kann der menschliche Körper nicht richtig funktionieren und wird schließlich versagen. Man geht davon aus, dass die physiologischen Bedürfnisse am wichtigsten sind; sie sollten zuerst erfüllt werden. Luft, Wasser und Nahrung sind die metabolischen Voraussetzungen für das Überleben aller Tiere, einschließlich der Menschen. Kleidung und Unterkunft bieten den notwendigen Schutz vor den Elementen.

Sicherheitsbedürfnisse

Wenn die Grundbedürfnisse relativ gut befriedigt sind, haben die Sicherheitsbedürfnisse des Einzelnen Vorrang und dominieren das Verhalten. Fehlt die physische Sicherheit – aufgrund von Krieg, Naturkatastrophen, Gewalt in der Familie, Missbrauch in der Kindheit usw. – können Menschen eine posttraumatische Belastungsstörung oder ein generationenübergreifendes Trauma (wieder)erleben. Bei fehlender wirtschaftlicher Sicherheit – aufgrund von Wirtschaftskrisen und mangelnden Arbeitsmöglichkeiten – äußern sich diese Sicherheitsbedürfnisse beispielsweise in einer Präferenz für Arbeitsplatzsicherheit, Beschwerdeverfahren zum Schutz des Einzelnen vor einseitiger Autorität, Sparkonten, Versicherungspolice, angemessenen Vorkehrungen für Behinderte usw. Diese Ebene ist eher bei Kindern zu finden, da sie im Allgemeinen ein größeres Bedürfnis nach Sicherheit haben.

Zu den Sicherheitsbedürfnissen gehören:

- Persönliche Sicherheit
- Finanzielle Sicherheit
- Gesundheit und Wohlbefinden
- Sicherheitsnetz gegen Unfälle/Krankheiten und deren negative Auswirkungen

Soziale Bedürfnisse

Nachdem die physiologischen und Sicherheitsbedürfnisse befriedigt sind, ist die dritte Ebene der menschlichen Bedürfnisse die zwischenmenschliche und beinhaltet Gefühle der Zugehörigkeit. Dieses Bedürfnis ist in der Kindheit besonders stark ausgeprägt und kann das Bedürfnis nach Sicherheit überlagern, wie bei Kindern zu beobachten ist, die sich an misshandelnde Eltern klammern. Defizite auf dieser Ebene der Maslowschen Hierarchie – aufgrund von Hospitalismus, Vernachlässigung, Meidung, Ächtung usw. – können sich auf die Fähigkeit des Einzelnen auswirken, emotionale bedeutsame Beziehungen wie Freundschaft, Intimität oder Familie einzugehen und aufrechtzuerhalten.

Nach Maslow brauchen die Menschen ein Gefühl der Zugehörigkeit und Akzeptanz in ihren sozialen Gruppen, unabhängig davon, ob diese Gruppen groß oder klein sind. Zu den großen sozialen Gruppen gehören zum Beispiel Vereine, Arbeitskollegen, religiöse Gruppen, Berufsverbände, Sportmannschaften und Banden. Einige Beispiele für kleine soziale Verbindungen sind Familienmitglieder, Intimpartner, Mentoren, Kollegen und Vertraute. Der Mensch hat das Bedürfnis, zu lieben und von anderen geliebt zu werden – sowohl sexuell als auch nicht-sexuell. Viele Menschen werden anfällig für Einsamkeit, soziale Ängste und klinische Depressionen, wenn ihnen dieses Element der Liebe oder Zugehörigkeit fehlt. Dieses Bedürfnis nach Zugehörigkeit kann das physiologische und das Sicherheitsbedürfnis überwinden, je nachdem, wie stark der Gruppendruck ist.

Wertschätzung

Alle Menschen haben das Bedürfnis, sich respektiert zu fühlen; dazu gehört auch das Bedürfnis nach Selbstwertgefühl und Selbstachtung. Wertschätzung ist der typische menschliche Wunsch, von anderen akzeptiert und geschätzt zu werden. Menschen üben oft einen Beruf oder ein Hobby aus, um Anerkennung zu finden. Diese Aktivitäten geben der Person das Gefühl, einen Beitrag zu leisten oder wertvoll zu sein. Ein geringes Selbstwertgefühl oder ein Minderwertigkeitskomplex können die Folge eines Ungleichgewichts auf dieser Hierarchiestufe sein. Menschen mit geringem Selbstwertgefühl brauchen oft den Respekt anderer; sie haben vielleicht das Bedürfnis, Ruhm und Ehre zu erlangen. Ruhm und Ehre werden der Person jedoch nicht helfen, ihr Selbstwertgefühl aufzubauen, solange sie nicht akzeptiert, wer sie innerlich ist. Psychische Ungleichgewichte wie Depressionen können die Person daran hindern, ein höheres Maß an Selbstwertgefühl oder Selbstachtung zu erlangen.

Maslow stellt fest, dass er zwar ursprünglich dachte, die Bedürfnisse des Menschen hätten strenge Richtlinien, dass aber "die Hierarchien eher miteinander verbunden als scharf getrennt sind". Das bedeutet, dass das Selbstwertgefühl und die nachfolgenden Ebenen nicht strikt voneinander getrennt sind, sondern eng miteinander verbunden sind.

Selbstverwirklichung

"Was ein Mensch sein kann, muss er auch sein." Dieses Zitat bildet die Grundlage für das wahrgenommene Bedürfnis nach Selbstverwirklichung. Diese Bedürfnisebene bezieht sich darauf, was das volle Potenzial eines Menschen ist und wie dieses Potenzial verwirklicht werden kann. Maslow beschreibt diese Ebene als den Wunsch, alles zu erreichen, was man kann, das Beste zu werden, was man sein kann. Zum Beispiel kann ein Mensch den starken Wunsch haben, ein idealer Elternteil zu werden. Bei einem anderen drückt sich der Wunsch vielleicht sportlich aus. Bei anderen kann es sich in Gemälden, Bildern oder Erfindungen ausdrücken.

Grundvoraussetzungen für eine gute Rede

1. Selbstvertrauen

- Sagt JA zu euch selbst. Geht mit einer positiven Einstellung in eine Vortrag oder eine Rede. Das Schlüsselwort lautet „selbsterfüllende Prophezeiung“ – wenn ihr glaubt, dass ihr das Publikum nicht überzeugen werdet, werdet ihr es wahrscheinlich auch nicht.
- Entwickelt mentale Stärke und konzentriert euch auf eure Stärken. Stellt euch die Situationen vor, in denen es euch leicht gefallen ist, zu überzeugen. Versucht, euch daran zu erinnern, was diese Situationen erfolgreich gemacht haben. Denkt an Dinge, die ihr gut könnt (z.B. gut argumentieren, Geschichten lebendig erzählen, das Publikum einbeziehen) und betont diese.
- Entspannt euch und geht mit guter Laune in eine Rede oder Präsentation. Lasst es euch am Abend vor eurer Rede gut gehen, lächelt und atmet tief durch.
- Akzeptiert eure Unruhe und Nervosität. Aber Vorsicht! Sagt nie, dass ihr aufgeregt seid, das Publikum wird es sowieso merken. Sonst signalisiert ihr den Zuhörern, dass ihr nicht vorbereitet seid und sie werden euch schon nicht zuhören, bevor ihr überhaupt richtig angefangen habt.
- Jeder, auch ihr, darf Fehler machen. Aber es ist wichtig, bei Fehlern einen kühlen Kopf zu bewahren: „Irren ist menschlich.“
- Relativiert die tatsächliche Bedeutung der Kommunikationssituation. „Vor Menschen sprechen lernen ist wie schwimmen lernen. Der beste Lehrer ist die Übung, das größte Hindernis ist die Angst.“

2. Die menschliche Überzeugungskraft

- Fachwissen: Es wurde immer wieder betont, dass inhaltliche Sicherheit eine sehr wichtige Rolle spielt.
- Begeisterung für das Thema: „Was du in anderen entfachen willst, muss in dir selbst brennen!“ (Augustinus)
- Rhetorische Darstellung – Verständlichkeit: Einfache Sprache, kurze Sätze, Empathie (sich in den Zuhörer hineinversetzen), mit Bildern/Beispielen arbeiten, die zum Leben der Zuhörer passen
- Natürlichkeit, Glaubwürdigkeit und Authentizität

3. Selbstdarstellung

- Erscheinungsbild: Der Situation und sich selbst angemessen, aber wählt einen Stil, in dem ihr euch noch wohlfühlt (d.h. vermeidet neue Schuhe, die nicht wirklich passen)
- Guter Gesamtzustand und sicherer Stand: Seid frei und einsehbar für das Publikum. Konzentriert euch nicht auf einen bestimmten Gegenstand, eine Person oder ein Möbelstück. Wenn ihr mit einer Person spricht, zeigt ihr beide Schultern, spricht sie frontal an.
- Augenkontakt: Versucht, Augenkontakt mit einer Person herzustellen, die ihr kennt und die euch zustimmt – zumindest am Anfang. Versucht aber, überhaupt hinzuschauen, denn nur dann fühlen sich die Zuhörer von euren Worten angesprochen.
- Gute Übereinstimmung von Form und Inhalt: Kürze und Prägnanz, Struktur und Ordnung, um sich an die Welt der Zuhörer anzupassen

4. Gute Vorbereitung

- Definiert eure Interessen und Ziele.
- Analysiert die aktuelle und die gewünschte Situation.
- Denkt über die verschiedenen Aspekte des Themas nach; unterscheidet zwischen optionalen, belastenden und diskretionären Inhalten.
- Bereitet euch vor: Welche Zielgruppe spreche ich an? Wie kann ich sie am besten erreichen? Welche Interessen haben sie? Entwickelt gute Argumente, gestaltet und gewichtet die Inhalte so, dass sie zur Zielgruppe passen.
- Generell gilt: weniger ist mehr! Habt weniger Argumente, dafür aber gute und anschauliche Beispiele, die ihre Punkte unterstreichen.
- Denkt im Voraus über mögliche Einwände und schwierige Blockaden nach und überlegt euch Strategien, wie ihr mit ihnen umgehen könnt.
- Legt euch euer Vorgehen fest (Organisationsplan oder Metaplan-Collage).

Gliedert eure Rede klar und strukturiert eure Gedanken auf logische Weise. Ein klarer roter Faden muss sich durch eure Rede ziehen. Nennt zu Beginn die Punkte, die ihr in eurer Rede behandeln möchtet. So erstellt ihr ein grobes Skript eurer Rede. Ihr könnt eure Rede auch mit Zeitlimits strukturieren (z.B.: „Ich werde jetzt fünf Minuten über XY sprechen.“). Haltet euch aber dann unbedingt an die gesetzten Grenzen.

Macht euch Spickzettel als Gedächtnisstütze, auch für kurze Reden. So seid ihr gezwungen, eure Gedanken umzustrukturieren und eure Argumente zu überdenken. Das hat den Vorteil, dass es euch zusätzlich Sicherheit gibt. Zwei Grundsätze sind zu beachten: Notiert nur Stichworte, keine ganzen Sätze. Nur euer Satzsatz sollte vollständig notiert werden. Versteckt euren Spickzettel nicht. Das führt oft zu Schwierigkeiten beim Auffinden und Lesen. Verwendet ausreichend Papier und schreibt eure Stichworte groß genug. Versucht nicht, Unklarheiten zu verbergen oder zu vertuschen. Das ist „verschwendete Energie“. Unklarheiten führen oft zu Fixierungen. Akzeptiert eure Angst und versucht, Strategien anzuwenden, um diese Unsicherheiten zu überwinden. Konzentriert euch auf eure Stärken!

Fragetechniken

- Die offene Frage:
Das Fragewort wird in der Regel an den Anfang der offenen Frage gestellt. Die Antwort kann nicht „Ja“ oder „Nein“ lauten. Sie sollte meist im ganzen Satz beantwortet werden.
Beispiele: „Wo gehen wir heute frühstücken?“, „Wie hat dir der Film gefallen?“
- Die geschlossene Frage:
Bei der geschlossenen Frage wird das Verb (Hilfsverb) an den Anfang des Satzes gesetzt. Die Antwort kann nur „Ja“, „Nein“ oder „Vielleicht“ lauten.
Beispiele: „Möchtest du ein Eis essen?“, „Hat dir der Film gefallen?“

Es ist sehr nützlich, eine offene Frage zu stellen, um eine konkrete Antwort zu erhalten. Erst am Ende des Gesprächs können Sie eine geschlossene Frage stellen, um den Dauerrednern und Zauderern zu beugen.

Arten von Fragen

Jetzt wisst ihr den Unterschied zwischen der offenen Frage und der geschlossenen Frage. Darüber hinaus gibt es zehn verschiedene Arten von Fragen, die sich voneinander

unterscheiden und die euch helfen können, eure Kommunikation in verschiedenen Situationen zu steuern.

1. Die **Informationsfrage**: Eine solche Frage beginnt normalerweise mit „Wie“, „Wann“, „Wo“, „Wer“ oder „Wie viel“
Beispiel: „Wann wird euer Haus fertig sein?“
2. Die **Alternativfrage**: Hier gebt ihr eurem Gesprächspartner zwei positive Optionen an die Hand.
Beispiel: „Soll ich dich um 18 Uhr oder um 19 Uhr abholen?“, „Möchtest du eine Tasse Kaffee mit Milch oder mit Sahne?“
3. Die **Suggestivfrage**: Mit der Suggestivfrage versucht ihr als Fragesteller, euren Gesprächspartner in eurem eigenen Interesse zu beeinflussen. Die Schlüsselwörter für diese Art von Fragen sind in der Regel Wörter wie „aber“, „na ja“, „auch“, „auf jeden Fall“ oder „sicher“.
Beispiel: „Meinst du nicht auch.....?“
4. Die **Ja-Weg-Straße**
Diese Fragetechnik könnt ihr immer dann anwenden, wenn ihr die „Ja-Antwort“ erhalten möchtet. Um das zu erreichen, müsst ihr mehrere Ja-Fragen stellen, bis ihr schließlich eine suggestive Einschätzung erhaltet. Diese Technik ist besonders am Ende des Gesprächs zu empfehlen.
Beispiele: „Siehst du dir gerne Filme an?“ → „Gehst du normalerweise gerne ins Kino?“ → „Gehst du lieber mit einer anderen Person aus, als alleine?“
Damit werden das Gespräch und die unvermeidliche Frage nach einem gemeinsamen Kinobesuch an diesem Abend eingeleitet.
5. Die **rhetorische Frage**
Bei der rhetorischen Frage müsst ihr die Frage stellen und diese Frage gleich selbst beantworten. Diese Art der Frage wird oft in Präsentationen verwendet, weil ihr die Zuhörer indirekt dazu zwingen könnt, euch zu folgen. Eure Zuhörer können gar nicht anders, als sich innerlich mit eurer Frage zu beschäftigen.
6. Die **Gegenfrage**
Ihr verwendet die Gegenfrage, um die Fragen eures Gesprächspartners zu beantworten. Der Vorteil dieser Technik ist, dass ihr mit der Gegenfrage Zeit spart. Dies ist vor allem dann ratsam, wenn ihr spontan keine Antwort wisst oder eine provokante Gegenfrage stellen möchtet. Durch diese Art der Frage könnt ihr das Problem zumindest vorübergehend auf euren Gesprächspartner schieben, anstatt es auf dem Rücken zu haben.
Beispiel: „Wie meinst du das?“, „Wie soll ich deine Frage verstehen?“
7. Die **Motivationsfrage**
Mit einer Motivationsfrage könnt ihr euren Gesprächspartner dazu bringen, aus seinem Schneckenhaus herauszukommen und sich am Gespräch zu beteiligen.
Beispiel: „Wie hast du es geschafft, in deiner Prüfung so gute Ergebnisse zu erzielen?“
8. Die **provokative Frage**
Vorsicht, ihr könnt euren Gesprächspartner mit der provokativen Frage direkt angreifen. Ihr solltet diese Art von Frage nur in bestimmten Situationen verwenden. Eines müsst ihr bedenken: Mit dieser Fragetechnik macht ihr euch keine neuen Freunde!
Beispiel: „Warum ist dein Mitbewohner in den Prüfungen viel besser als du?“
9. Die **Kontrollfrage**
Ihr könnt eine Übereinstimmung zwischen euch und euren Gesprächspartner überprüfen, indem ihr eine Kontrollfrage stellt. Diese Fragetechnik ist sehr wichtig: Je früher sie

aufdeckt, dass Dinge nicht endgültig geklärt sind, desto besser könnt ihr die Situation noch bewältigen. Sonst wird das Ergebnis nur unbefriedigend ausfallen.

Beispiel: „Gibt es eine Frage, die noch offen ist?“

10. Die **Trickfrage**

Mit Hilfe von Trickfragen könnt ihr etwas erfahren, das ihr nicht direkt fragen könnt, weil eine direkte Frage möglicherweise keine Antwort bringt.

Beispiel: „Wann hast du deinen Abschluss gemacht?“ (So könnt ihr auf diskrete Weise herausfinden, wie alt jemand ist).

Feedback/Rückmeldung

*„Ich wusste nicht, was ich gesagt hatte, bevor ich die Antwort meines Gegenübers hörte.“
(Paul Watzlawick)*

1. Definition

Feedback ist:

- Eine Form des Lernens und nicht der Kritik
- Freiwillig und zum Nutzen des Sprechers
- Weniger um „Was?“ als um „Wie?“
- konfliktfreie Kommunikation

2. Ziele

- Eine Chance, die eigenen Stärken und Schwächen besser einzuschätzen
- Für ein besseres Arbeitsumfeld

3. Regeln für das Geben von Feedback

- Beschreiben, nicht bewerten
- Sich auf das Verhalten konzentrieren
- Konkrete Beobachtungen formulieren
- Zeitnah handeln
- Persönliches Gespräch mit dem Teilnehmer
- Ich-Botschaften formulieren
- Konstruktive Kritik üben
- Höflich und wertschätzend formulieren
- Positive Aspekte nicht vergessen
- Pro und Kontra abwägen

4. Regeln für die Entgegennahme von Feedback

- Unterbrecht die sprechende Person nicht
- Rechtfertigt eure Rede nicht
- Überdenkt eure Rede kritisch
- Seid dankbar

d) Annex 8.1.4. Rollenspiel „Gute Kommunikationsfähigkeit üben“

Setzt euch einmal gegenüber, so dass ihr Blickkontakt zueinander halten könnt.

Nun beginnt einer von euch etwas zu sagen. Es ist nicht so wichtig, was ihr sagt. Bitte wählt keine "heiklen" Themen für diese Übung. Sagt eurem Partner in dieser Übung also bitte nicht alles, was ihr schon immer sagen wolltet, und vermeidet bitte auch Vorwürfe, Angriffe oder Kritik. Es geht wirklich nur darum, das aktive Zuhören zu üben - mehr nicht.

Es geht jetzt darum, überhaupt etwas zu sagen. Sprecht über das Wetter, eure neuen Klamotten oder den Hund.

Beschränkt euch am Anfang auf einen langen Satz oder zwei oder drei kurze Sätze.

Die Aufgabe der anderen Person ist es, genau das zu wiederholen, was die erste Person zuvor gesagt hat. Wiederholt nicht jedes Wort, sondern verwendet eure eigenen Worte, um die Bedeutung so genau wie möglich in euren eigenen Worten wiederzugeben.

Beginnt mit dem Satz: "Du sagst, dass ..." oder "Du meinst, dass ...". Wechselt nach etwa 10 Minuten.

Auf jeden Fall solltet ihr nach der Übung kurz darüber sprechen, wie ihr euch bei dieser Übung gefühlt habt. Versucht, das Ganze wirklich als eine Übung zu sehen.

e) Annex 8.2.1. Handout „Techniken und Einstellungen des aktiven Zuhörens“

Aktives Zuhören ist eine Kommunikationstechnik, bei der der Empfänger einer Nachricht versucht, die Nachricht so zu verstehen, wie sie (vermutlich) an ihn gerichtet war.

Der Empfänger versetzt sich in die Lage des Absenders und versucht herauszufinden, worüber der Absender "wirklich" spricht (Absicht).

Es geht dem Absender "wirklich" um (Intention). Bei Unklarheiten stellt der aktive Zuhörer Fragen und wiederholt die wahrgenommene Information, um ihre Richtigkeit zu überprüfen. Der Grundgedanke dieser Technik geht auf Carl R. Rogers zurück.

Techniken des aktiven Zuhörens nach Carl R. Rogers

Paraphrasieren	Die Aussage wird mit den eigenen Worten des Zuhörers wiederholt.
Verbalisieren	Die Gefühle der anderen Person werden widergespiegelt, z.B. "Sie hat sich darüber geärgert."
Nachfragen	z.B. "Nachdem du das gesagt hast, hat Kadigha nicht reagiert?"
Zusammenfassen	Das Gehörte wird in wenigen Worten (kurz) zusammengefasst.
Unklarheiten klären	z.B. "Du hast gesagt 'sofort' - war das am selben Tag?"
Weiterführen	z.B. "Und dann?"
Abwägen	z.B. "War die Belästigung schlimmer als das Weglaufen?"

Einstellungen des aktiven Zuhörens:

- Sich in die Lage der anderen Person versetzen,
- sich der anderen Person körperlich zuwenden (Körperhaltung, Gestik, Mimik),
- sich selbst in den Hintergrund stellen,
- sich ganz auf die andere Person konzentrieren,
- sich für die andere Person als Mensch interessieren,
- die Motive und Gefühle der anderen Person erkennen wollen,
- die andere Person als Mensch bejahen und respektieren,
- ihm/ihr gegenüber eine positive Haltung einnehmen.

Beispiel:

A.: "Du kannst nie pünktlich sein. Ich bin dir völlig egal."

B.: "Hast du dich auf einen schönen Abend mit mir gefreut?"

A.: "Ja. Ja, das habe ich."

B.: "Es tut mir wirklich leid, dass es so spät geworden ist. Wie kann ich deinen Unmut besänftigen? Hast du Lust spazieren zu gehen? Oder eine Flasche Wein zu trinken?"

In diesem Beispiel kann die einfühlsame Kommunikationstechnik des aktiven Zuhörers eingesetzt werden, bevor sie auftritt.

f) Annex 8.2.2. Auftragszettel für die Übung „Aktives Zuhören“

Bitte lies sorgfältig. Dann höre deinem*r Gesprächspartner*in aktiv zu und versuche, mindestens 3 dieser Ratschläge umzusetzen.

1. Aufmerksam sein

Wenn du einer Person aufmerksam zuhörst, musst du dem Sprecher/der Sprecherin deine ungeteilte Aufmerksamkeit schenken. Zeige dem Redner/der Rednerin, dass du ihm/ihr zuhörst, indem du ihm/ihr mit Worten bestätigst, die zeigen, dass du wirklich zuhörst.

- Stoppe jegliches mentales Geplapper.
- Fange nicht an, deine Antwort oder Gegenargument vorzubereiten, während die andere Person spricht.
- Sorge dafür, dass deine Umgebung dich nicht ablenkt.
- Achte auf Körpersprache und den Tonfall des Sprechers/der Sprecherin - Was sagen dir die nonverbale Botschaften?
- Wenn du in einer Gruppe bist, vermeide Nebengespräche.

2. Zeige körperlich, dass du zuhörst

Eine aufmerksame Körpersprache signalisiert, dass du dem Redner/der Rednerin zuhörst.

- Schau dem Sprecher/der Sprecherin in die Augen.
- Lehne dich leicht nach vorne, um Interesse zu zeigen.

- Nicke von Zeit zu Zeit mit dem Kopf.
- Passe deine Mimik den Informationen an, die du erhältst.
- Bleibe offen und entspannt statt verschlossen und angespannt.

3. Prüfe, ob du alles verstanden hast

Unsere persönlichen Erfahrungen, unsere Wahrnehmungen und unsere Gefühle beeinflussen die Art und Weise, wie wir hören. Das bedeutet, dass es möglich ist, dass Informationen falsch übersetzt oder fehlinterpretiert werden, was dazu führt, dass wir eine Botschaft hören, die nicht beabsichtigt war. Um Verwirrung zu vermeiden, ist es eine gute Praxis, vor einer Antwort zu prüfen, ob man sie verstanden hat, indem man diese Hilfsmittel benutzt.

- Stelle durch Reflektion und Paraphrasieren sicher, dass du die Botschaft des Sprechers/der Sprecherin richtig verstanden haben. Versuche es mit Sätzen wie: „Wenn ich dich richtig verstanden haben, sagst du“.
- Stelle Folgefragen, um die Bedeutung des Sprechers/der Sprecherin zu verdeutlichen. Versuche: „Kannst du mir mehr über ... erzählen?“ oder „was meinstest du, als du ... gesagt hast?“
- Fasse gelegentlich zusammen, was du gehört hast.

4. Angemessen reagieren

Wenn du aktiv zuhörst, zeigst du deinen Respekt für den Redner/die Rednerin und nimmst die Informationen auf, die du für deine Antwort benötigst, sobald der Redner/die Rednerin seine/ihre Botschaft beendet hat. Wenn du die Nachricht erhalten und geklärt hast, ist es nun an der Zeit, deine Antwort zu formulieren.

Wenn du deine Gedanken äusserst:

- Sei ehrlich und offen - wenn es um Kommunikation geht, ist Ehrlichkeit wirklich die beste Politik
- Sei respektvoll - auch wenn es wichtig ist, ehrlich zu sein, bleibe professionell und fair, während du deine Meinung sagst
- Sei gründlich - gehe auf bestimmte Punkte ein, die der Redner/die Rednerin angesprochen hat

5. Unterbreche nicht!

Wenn du diese Tipps befolgst, musst du kleine Einwürfe machen, um sicherzustellen, dass der Redner/die Rednerin weiß, dass du ihm/ihr zuhörst und seine/ihre Botschaft verstehst, und ihn/sie nicht unterbrichst, um selbst zu sprechen. Wenn du den Redner/die Rednerin

unterbrichst, verringert du nur die Chance, ihn/sie zu verstehen, weil er/sie frustriert ist und möglicherweise wichtige Informationen vergisst oder versehentlich auslässt.

g) Annex 8.3.1. Handout „Wichtigste Regeln zur Leichten Sprache“

[IO1 Annex 8.3.1. Regeln leichte Sprache deutsch.pdf](#)

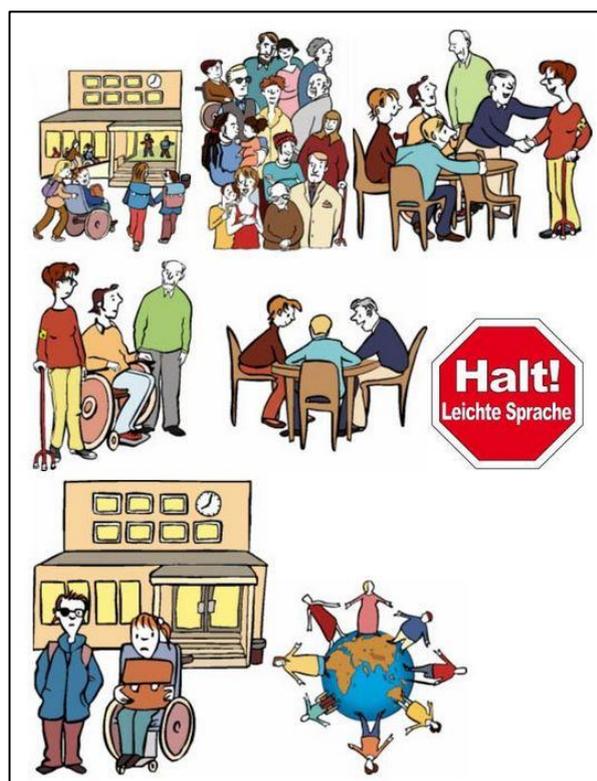
[IO1 Annex 8.3.1. Regeln leichte Sprache deutsch 2.pdf](#)

h) Annex 8.3.2. Übung zur Leichten Sprache

Im Folgenden geht es darum, dass ihr anhand der Leitfäden für Leichte Sprache ausprobiert, wie es ist, Dinge in Leichter Sprache zu schreiben oder zu sagen.

1. Lest euch den Original-Text „**Recht auf Gesundheit**“ durch und schaut euch an, wie es in dem Beispiel in Leichte Sprache übersetzt wurde.
2. Lest euch jetzt den Text „**Recht auf Bildung**“ durch und überlegt, wie man das Recht auf Bildung auch einfacher ausdrücken kann.
 - ✓ Ihr habt eine Tabelle zum Ausfüllen. Auf der linken Seite könnt ihr euren einfacher geschriebenen Text eintragen.
 - ✓ Auf der rechten Seite könnt ihr die passenden Bilder dazu kleben, die ihr weiter unten ausschneiden könnt.
 - ✓ Wenn euch die Bilder nicht ausreichen, könnt ihr gerne eigene Bilder malen.
3. Wenn ihr fertig seid, tauscht eure Tabellen aus.

Bilder zur Illustration eurer Übersetzung „Recht auf Bildung“



Recht auf Gesundheit

Die Vertragsstaaten anerkennen das Recht von Menschen mit Behinderungen, auf das erreichbare Höchstmaß an Gesundheit ohne Diskriminierung aufgrund von Behinderung zu genießen. Die Vertragsstaaten treffen alle geeigneten Maßnahmen, um zu gewährleisten, dass Menschen mit Behinderungen Zugang zu geschlechtsspezifischen gender-sensiblen Gesundheitsdiensten, einschließlich gesundheitlicher Rehabilitation, haben. Insbesondere

a) stellen die Vertragsparteien Menschen mit Behinderungen eine unentgeltliche oder erschwingliche Gesundheitsversorgung in derselben Bandbreite, von derselben Qualität und auf demselben Standard zur Verfügung wie anderen Menschen, einschließlich sexual- und fortpflanzungsmedizinischer Gesundheitsleistungen und der Gesamtbevölkerung zur Verfügung stehender Programme des öffentlichen Gesundheitswesens;

b) bieten die Vertragsstaaten die Gesundheitsleistungen an, die von Menschen mit Behinderungen speziell wegen ihrer Behinderungen benötigt werden, soweit angebracht, einschließlich Früherkennung und Frühintervention, sowie Leistungen, durch die, auch bei Kindern und älteren Menschen, weitere Behinderungen möglichst gering gehalten oder vermieden werden sollen;

c) bieten die Vertragsstaaten diese Gesundheitsleistungen so gemeindenah wie möglich an, auch in ländlichen Gebieten;

d) erlegen die Vertragsstaaten den Angehörigen der Gesundheitsberufe die Verpflichtung auf, Menschen mit Behinderungen eine Versorgung von gleicher Qualität wie anderen Menschen angedeihen zu lassen, namentlich auf der Grundlage der freien Einwilligung nach vorheriger Aufklärung, indem sie unter anderem durch Schulungen und den Erlass ethischer Normen für die staatliche öffentliche und private Gesundheitsversorgung das Bewusstsein für die Menschenrechte, die Würde, die Autonomie und die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen schärfen;

e) verbieten die Vertragsstaaten die Diskriminierung von Menschen mit Behinderungen in der Krankenversicherung und in der Lebensversicherung, soweit eine solche Versicherung nach innerstaatlichem Recht zulässig ist; solche Versicherungen sind zu fairen und angemessenen Bedingungen anzubieten;

f) verhindern die Vertragsstaaten die diskriminierende Vorenthaltung von Gesundheitsversorgung oder -leistungen oder von Nahrungsmitteln und Flüssigkeiten aufgrund von Behinderung.

Das Recht auf Gesundheit in Leichte Sprache übersetzt:

<p>Gesundheit</p> <p>Auch für behinderte Menschen muss es gute Ärzte und Ärztinnen geben.</p>	
<p>Die Ärzte und Krankenhäuser müssen auch für behinderte Menschen gut sein.</p>	
<p>Das heißt:</p> <p>Für Menschen im Rollstuhl muss es einen Fahrstuhl und ein Rollstuhl-WC geben.</p>	
<p>Blinde Menschen müssen im Krankenhaus den Weg gut finden können.</p>	
<p>Die Ärztinnen und Ärzte müssen alles Wichtige in Leichter Sprache erklären.</p>	

Recht auf Bildung

(1) Die Vertragsstaaten anerkennen das Recht von Menschen mit Behinderungen auf Bildung. Um dieses Recht ohne Diskriminierung und auf der Grundlage der Chancengleichheit zu verwirklichen, gewährleisten die Vertragsstaaten ein integratives inklusives Bildungssystem auf allen Ebenen und lebenslanges Lernen mit dem Ziel,

- a) die menschlichen Möglichkeiten sowie das Bewusstsein der Würde und das Selbstwertgefühl des Menschen voll zur Entfaltung zu bringen und die Achtung vor den Menschenrechten, den Grundfreiheiten und der menschlichen Vielfalt zu stärken;
- b) Menschen mit Behinderungen ihre Persönlichkeit, ihre Begabungen und ihre Kreativität sowie ihre geistigen und körperlichen Fähigkeiten voll zur Entfaltung bringen zu lassen;
- c) Menschen mit Behinderungen zur wirklichen wirksamen Teilhabe an einer freien Gesellschaft zu befähigen.

(2) Bei der Verwirklichung dieses Rechts stellen die Vertragsstaaten sicher, dass

- a) Menschen mit Behinderungen nicht aufgrund von Behinderung vom allgemeinen Bildungssystem ausgeschlossen werden und dass Kinder mit Behinderungen nicht aufgrund von Behinderung vom unentgeltlichen und obligatorischen Grundschulunterricht oder vom Besuch weiterführender Schulen ausgeschlossen werden;
- b) Menschen mit Behinderungen gleichberechtigt mit anderen in der Gemeinschaft, in der sie leben, Zugang zu einem integrativen inklusiven, hochwertigen und unentgeltlichen Unterricht an Grundschulen und weiterführenden Schulen haben;
- c) angemessene Vorkehrungen für die Bedürfnisse des Einzelnen getroffen werden;
- d) Menschen mit Behinderungen innerhalb des allgemeinen Bildungssystems die notwendige Unterstützung erhalten, um ihre erfolgreiche wirksame Bildung zu erleichtern ermöglichen;
- e) in Übereinstimmung mit dem Ziel der vollständigen Integration Inklusion wirksame individuell angepasste Unterstützungsmaßnahmen in einem Umfeld, das die bestmögliche schulische und soziale Entwicklung gestattet, angeboten werden.

(3) Die Vertragsstaaten ermöglichen Menschen mit Behinderungen, lebenspraktische Fertigkeiten und soziale Kompetenzen zu erwerben, um ihre volle und gleichberechtigte Teilhabe an der Bildung und als Mitglieder der Gemeinschaft zu erleichtern fördern. Zu diesem Zweck ergreifen die Vertragsstaaten geeignete Maßnahmen; unter anderem

- a) erleichtern fördern sie das Erlernen von Brailleschrift, alternativer Schrift, ergänzenden und alternativen Formen, Mitteln und Formaten der Kommunikation, den Erwerb von Orientierungs- und Mobilitätsfertigkeiten sowie die Unterstützung durch andere Menschen mit Behinderungen den peer support und das Mentoring;
- b) erleichtern ermöglichen sie das Erlernen der Gebärdensprache und die Förderung der sprachlichen Identität der Gehörlosen gehörlosen Menschen;
- c) stellen sie sicher, dass blinden, gehörlosen oder taubblinden Menschen, insbesondere Kindern, Bildung in den Sprachen und Kommunikationsformen und mit den Kommunikationsmitteln, die für den Einzelnen am besten geeignet sind, sowie in einem Umfeld vermittelt wird, das die bestmögliche schulische und soziale Entwicklung gestattet.

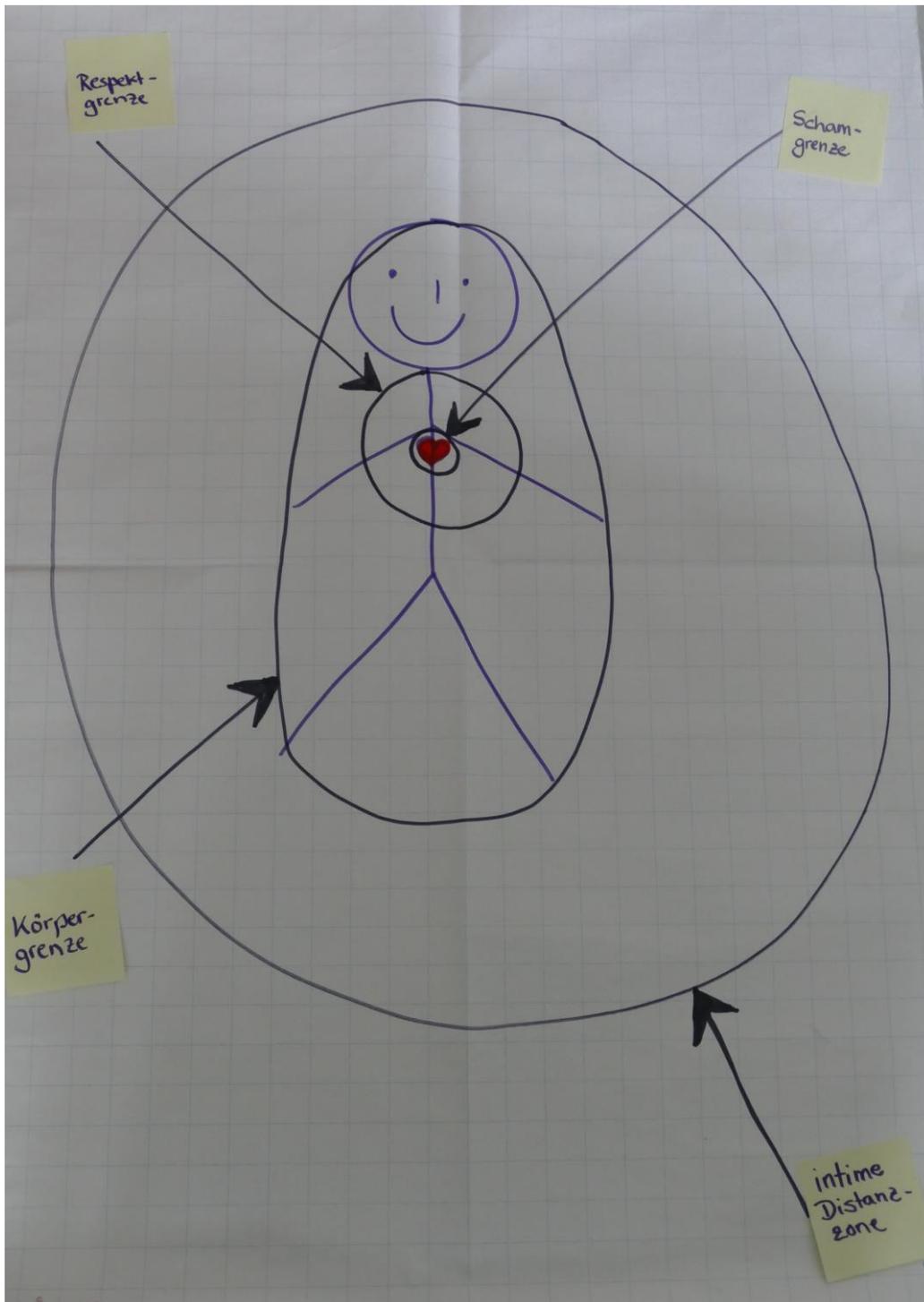
(4) Um zur Verwirklichung dieses Rechts beizutragen, treffen die Vertragsstaaten geeignete Maßnahmen zur Einstellung von Lehrkräften, einschließlich solcher mit Behinderungen, die in Gebärdensprache oder Brailleschrift ausgebildet sind, und zur Schulung von Fachkräften sowie Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen auf allen Ebenen des Bildungswesens. Diese Schulung schließt die Schärfung des Bewusstseins für Behinderungen und die Verwendung geeigneter ergänzender und alternativer Formen, Mittel und Formate der Kommunikation sowie pädagogische Verfahren und Materialien zur Unterstützung von Menschen mit Behinderungen ein.

(5) Die Vertragsstaaten stellen sicher, dass Menschen mit Behinderungen ohne Diskriminierung und gleichberechtigt mit anderen Zugang zu allgemeiner tertiärer Bildung Hochschulbildung, Berufsausbildung, Erwachsenenbildung und lebenslangem Lernen haben. Zu diesem Zweck stellen die Vertragsstaaten sicher, dass für Menschen mit Behinderungen angemessene Vorkehrungen getroffen werden.

Recht auf Bildung in Leichte Sprache übersetzt:

9. Ich – Du – Wir – Ehrenamt vs. Hauptamt: Wie gehen wir mit Grenzen um?

a) Annex 9.1.1. Bild „Grenzen“



b) Annex 9.1.2. Übung zu Grenzen

Entscheidet für jede der unten stehenden Fragen, ob diese, wenn sie vom MmB gestellt wird, zu einer Verletzung einer persönlichen Grenze, einer beruflichen Grenze, einer der beiden Grenzen oder keiner der beiden Grenzen führen könnte.

Kann ich deine Hand halten?	Hast du Kinder?	Wie lautet deine Telefonnummer?	Kannst du mir ein bisschen Geld leihen, damit ich mir etwas zu Essen kaufen kann?
Ich habe Kopfschmerzen - kann ich eine Tablette haben?	Bist du schwanger?	Können wir uns einen Film ansehen, der ab 18 Jahren freigegeben ist?	Kannst du dir diese Beule an meinem Bein ansehen?
Kann ich mir dein Handy ausleihen?	Kannst du mir einen Fußball kaufen?	Kann ich dir etwas erzählen?	Magst du mich?
Kann ich das nächste Mal einen Freund mitbringen?	Kann ich dich auf Facebook hinzufügen?	Wie alt bist du?	Kann ich dich zweimal in der Woche sehen?
Wo wohnst du?	Wie heißen deine Kinder?	Kann ich noch eine Cola haben?	Das (etwas Grenzwertiges) erzählst es doch keinem, oder?
Kann ich deine E-Mail-Adresse haben?	Möchtest du zu meiner Geburtstagsparty kommen?	Kommst du mit auf mein Zimmer?	Bist du schwul?

c) Annex 9.1.3. Bild „Optionen des Nein-Sagens“



Wie man ,Nein‘ sagt

NEIN!

NEIN – ich nicht!

NEIN – jetzt nicht!

NEIN – so nicht!



Co-funded by the European Union | dšbrevaňické centrum | Slovenskí dobrovoľníci a dobrovoľníčky v Európe a.š. | ASSOCIAZIONE UNIAMOCI ONLUS | JAUNUOLIJ DIENOS CENTRAS

1

d) Annex 9.2. Handout „Berichtspflicht vs. Schweigepflicht“

1. Was bedeuten die Begriffe?

- Meldepflicht: Verpflichtung, regelmäßige Berichte über die Aktivitäten des Betreuten/der Betreuten einzureichen (schriftlich und/oder mündlich) und die Verpflichtung, bestimmte Sachverhalte an verantwortliche Stellen zu melden
- Schweigepflicht:
 - Verbot der Offenbarung von Privatgeheimnissen
 - rechtliche Verpflichtung für gewisse Berufsgruppen, keine Geheimnisse an Dritte weiterzureichen
 - Verpflichtung, über ihnen Anvertrautes zu schweigen

2. Wo ist die Grenze?

- Grenze ist nicht einfach zu sehen → Regeln von Anfang an vereinbaren, welche Situationen meldepflichtig sind und welche nicht (z.B. jeder Verdacht soll mit dem/der Koordinator*in besprochen werden und weiteres Vorgehen wird zusammen besprochen)

- Beziehung zwischen Inklusionsbuddy und Ehrenamtlichen ist eine informelle Hilfsbeziehung → hängt von beiden Parteien ab, was sie vertraulich behandeln und was sie melden
- Grenze hängt auch damit zusammen, wofür Menschen mit Behinderung Unterstützung benötigen
- Zum Beispiel: Inklusionsbuddy berichtet den Verantwortlichen in wöchentlichen Treffen nur Relevantes oder Situationen, mit denen er/sie nicht umgehen konnte, erzählt aber nichts Privates weiter

3. Wie gehe ich mit Situationen um, bei denen ich mir unsicher bin?

- Nicht schweigen, sondern mit jemanden darüber sprechen (z.B. Ansprechperson im Verein oder in der Koordinierungsorganisation)
- Andere Inklusionsbuddies oder Freiwillige mit einbeziehen und nach ihrer Meinung fragen (Was würdet ihr an meiner Stelle machen?) → gemeinsam eine Lösung finden und sich austauschen
- Beratung von Mitarbeiter*innen und/oder Sozialdienstleister*innen → sie kennen sich in diesem Bereich gut aus und können zu konkreten Situationen Tipps und Hilfestellungen geben
- Prinzipiell: auf das eigene Gefühl verlassen! (Würde ich wollen, dass andere Menschen von der Situation erfahren? Ist der Mensch mit Behinderung einverstanden, dass ich die Geschichte weitererzähle?)
- Berichtspflicht trifft immer zu, wenn Betroffene in Gefahr sind!

e) Annex 9.3. Situationen der Grenzüberschreitung

Lest euch die Situatonen durch und diskutiert, wie ihr die Situationen lösen würdet.

1. Grenzüberschreitung gegenüber Inklusionsbuddies:

Situation 1:

MmB spielt gerade ein Brettspiel mit einigen Bewohner*innen des Altenheims. IB sitzt am Rand daneben und schaut dabei zu. Eine Pflegerin kommt in den Raum und wirkt sehr gestresst. Als sie den IB sieht, ruft sie ihm durch den Raum zu, ob er denn gerade nichts zu tun hätte, sie bräuchte dringend Hilfe im Nachbarzimmer wo eine ältere Dame gefüttert werden müsste. Der IB zögert kurz, steht dann auf und folgt der Pflegerin ins Nebenzimmer.

Situation 2:

Die Einrichtung veranstaltet abends ein Sommerfest. Alle sitzen gemütlich zusammen und unterhalten sich nett. Der MmB trinkt mittlerweile schon das zweite Bier und wird zunehmend lauter und gesprächiger. Er fängt an, den weiblichen Mitarbeiterinnen Komplimente über ihr Aussehen zu machen. Kurze Zeit später fragt er eine Mitarbeiterin, die neben ihm auf der Bank sitzt, nach ihrer Telefonnummer und legt dabei seine Hand auf ihren Oberschenkel.

Situation 3:

MmB fragt den neuen IB nach seiner Handynummer. IB lehnt erst ab, da ihm in der Schulung davon abgeraten wurde. Nach einiger Zeit fragt MmB noch einmal nach der Nummer und da der IB den MmB sehr freundlich und nett findet, gibt er/sie doch seine/ihre Nummer an den

MmB weiter. Die nächsten Tage bekommt er/sie sehr viele Nachrichten von MmB, die sich nicht nur um das Ehrenamt drehen. Beim nächsten Treffen zwischen MmB und IB kommt es zu einem Streit, da IB von den vielen Nachrichten so gestresst war und nicht in der Lage war, die Nachrichten zu ignorieren bzw. erst zu lesen und zu antworten, wenn es ihm/ihr passte.

2. Grenzüberschreitung gegenüber MmB:

Situation 1:

MmB ist fertig mit seinen Aufgaben im Ehrenamt und IB und MmB sind gerade dabei die Einrichtung zu verlassen. Die Einrichtungsleitung kommt den beiden entgegen und erkundigt sich, ob alles gut gelaufen ist. MmB beginnt gerade zu sprechen, da fällt ihm der IB schon ins Wort und beantwortet die Frage selbst. Die Einrichtungsleitung will daraufhin noch einen Termin mit dem MmB für ein Gespräch ausmachen. Bevor der MmB antworten kann schlägt der IB bereits selbst ein Datum vor, ohne den MmB einzubeziehen.

Situation 2:

MmB ist gerade dabei eine Aufgabe zu erledigen, die ihm/ihr zugeteilt wurde. Da er/sie diese Aufgabe zum ersten Mal macht, hat er zunächst Probleme damit und braucht sehr lang. Die Einrichtungsleitung kommt in sehr regelmäßigen und kurzen Abständen vorbei und bemerkt, dass der MmB nur schwer vorankommt. Die Leitung verdreht die Augen und ist sichtlich genervt. Sie versucht zunächst, sich nichts anmerken zu lassen, spricht den MmB dann allerdings sehr gereizt und in abwertendem Tonfall an und gibt ihm/ihr die Anweisung, stattdessen eine andere Aufgabe zu übernehmen.

3. Grenzüberschreitung gegenüber Ehrenamt:

Situation 1:

IB bringt MmB nach dem Ehrenamt zurück nach Hause. Die Mutter nimmt die beiden an der Haustür in Empfang und beginnt ein Gespräch mit dem IB. Der IB hat es sichtlich eilig und versucht, das Gespräch abzuwickeln. Die Mutter klagt von ihrem stressigen Alltag und den vielen Terminen, die sie wegen des MmB wahrnehmen muss. Nach einer kurzen Pause fragt sie den IB, ob er vielleicht ausnahmsweise nächste Woche mit dem MmB gemeinsam zum Arzt gehen könnte, weil sie selbst an diesem Tag keine Zeit hat. Der IB zögert, wirft dann einen Blick in seinen Terminkalender. Nach kurzem Überlegen erklärt er sich dazu bereit. Die Mutter ist sichtlich erleichtert und hakt nochmal nach, ob es möglich wäre, dass der IB den MmB mit seinem eigenen Auto dorthin bringt.

Situation 2:

MmB arbeitet bereits schon länger in einem Altenheim und bis jetzt lief alles problemlos. Doch vor kurzem hat die Leitung gewechselt und die Aufgaben des MmB haben sich plötzlich verändert. Er/Sie soll auf einmal nur noch Aufgaben übernehmen, die er/sie nicht mag, zum Beispiel putzen und Müll rausbringen. Er/Sie vermisst den Kontakt zu den Bewohner*innen und redet mit dem IB darüber, wie nutzlos er/sie sich vorkommt.