

Büro für Chancengleichheit und Vielfalt

Informationen zur barrierefreien Kommunikation

Stand: 09.05.2017

1 Einleitung

Barrierefreie Kommunikation, was bedeutet das? Es bedeutet, dass Menschen sich bemühen, so miteinander zu kommunizieren, dass sie einander bestmöglich verstehen können. Es bedeutet auch, Konzepte zu entwerfen, die möglichst viele Menschen mit einschließen. Und es bedeutet, dass Kommunikation so geführt wird, dass sie den anderen nicht verletzt oder diskriminiert.

Daneben gilt es aber auch, als Mensch offen zu sein für die Hindernisse, die in der Kommunikation mit anderen Menschen auftreten können und das nötige Wissen zu besitzen, diese Hindernisse so gut wie möglich zu umschiffen. Im Folgenden werden Lösungen dargestellt, die Barrieren in der Kommunikation beseitigen können.

2 Mögliche Lösungen zur Beseitigung von Barrieren

2.1 Digitale barrierefreie Kommunikation

Zu diesem Themenbereich gehört u. a. eine korrekte Strukturierung für sehbehinderte und blinde Menschen auf Webseiten und in Dokumenten, da diese Menschen sich die Informationen häufig mit einem Bildschirmausleseprogramm, einem sogenannten Screenreader, vorlesen lassen. Des Weiteren fällt unter barrierefreie Kommunikation ein flexibles Layout, das an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden kann (z. B. Schriftgröße und Kontraste), aber auch responsives Layout zur Nutzung auf Mobilgeräten. Ebenso wichtig ist, dass Webseiten nicht ausschließlich mit der Maus bedient werden können. Menschen mit motorischen Einschränkungen können vielleicht nur die Tastatur oder andere angeschlossene Bedienelemente nutzen, um mit Webseiten zu interagieren.

2.2 Das Zwei-Sinne-Prinzip

Das Zwei-Sinne-Prinzip besagt, dass Informationen über zwei Sinneskanäle angeboten werden müssen, z. B. visuell für Menschen, die nicht gut hören können, aber auch akustisch für Menschen, die nicht oder nicht gut sehen können.

2.3 Leichte Sprache oder einfache Sprache

Einfache Sprache heißt, dass man versucht, sich dem Sprachniveau des anderen anzupassen. Damit hilft man auch Menschen, die nicht so gut Deutsch können oder nicht so gut lesen. Leichte Sprache hilft bei der Kommunikation mit Menschen mit Lernschwierigkeiten oder kognitiven Einschränkungen. Sie verstehen die „Alltagssprache“ oft nicht. Die leichte Sprache hält sich dabei an ein festes Regelwerk, u. a. kurze Sätze, einfache Wörter, größere Schrift, Unterstützung durch Piktogramme. Dokumente in leichter Sprache sollten immer von speziellen Prüfern gelesen und dann auch zertifiziert werden. Worauf bei Dokumenten in „leichter Sprache“ zu achten ist, hat das Netzwerk für Leichte Sprache zusammengestellt. Einen weiterführenden Link hierzu finden Sie in Kapitel 4.

Leichte und einfache Sprache lassen sich schriftlich und mündlich anwenden. Für Veranstaltungen sind inzwischen vereinzelt auch Dolmetscher für leichte Sprache verfügbar.

2.4 Induktionsanlagen

Induktionsanlagen helfen Menschen, die nicht gut hören können. Diese können ihr Hörgerät so einstellen, dass sie den Sprecher ohne Nebengeräusche hören können. Induktionsanlagen gibt es heutzutage insbesondere in größeren Veranstaltungsräumen. Es darf aber nicht vergessen werden, dass auch in öffentlichen Räumen Schwierigkeiten auftreten können, z. B. in Apotheken und Geschäften, wo die Nebengeräuschkulisse sehr hoch sein kann. Auch hier wären Induktionsanlagen hilfreich für ein barrierearmes Beratungsgespräch.

2.5 Gebärdensprache und Schriftdolmetschung

Gebärdensprache nutzen Menschen, die nicht hören können zur Kommunikation. Optimalerweise kann das Gegenüber ebenfalls Gebärdensprache. Da dies aber meist nicht der Fall ist, sollte an die Bestellung eines Gebärdensprachdolmetschers gedacht werden. Insbesondere in der Privatwirtschaft gibt es hierfür aber noch keinerlei gesetzliche Grundlagen.

Auch auf Webseiten sind Videos mit Gebärdensprache sehr hilfreich. Je nachdem, ob jemand seit Geburt gehörlos ist oder die Gehörlosigkeit im Laufe seines Lebens erworben hat, können Sprachkenntnisse sehr unterschiedlich sein. Da die Grammatik der Gebärdensprache anders ist als die der gesprochenen Sprache, haben viele gehörlose Menschen auch Schwierigkeiten mit geschriebenen Texten.

Am Telefon muss über ein Videotelefon mit einem Gebärdensprachdolmetscher oder einem Schriftdolmetscher kommuniziert werden. Letzterer setzt das gesprochene Wort in Schrift um und umgekehrt.

2.6 Lormen

Das Lormen betrifft eine kleine Gruppe von Menschen, die sowohl gehörlos als auch blind sind. Durch Berührungen der Finger werden Buchstaben gebildet und somit kommuniziert.

2.7 Angemessene Sprache

Barrieren entstehen oft auch dadurch, dass man keine angemessene Sprache benutzt und dadurch beispielsweise Vorurteile verstärkt. Im Bereich Behinderung sind dies Ausdrücke wie „an den Rollstuhl gefesselt“ oder „unter dem Schicksal leiden“. Dies impliziert beispielsweise, dass die Person leidet und ein Opfer ist, obwohl sie sich selbst überhaupt nicht so fühlt. Wer einen Rollstuhl nutzt, kann sich freier bewegen als jemand, der keinen Rollstuhl nutzt und daher sein Haus nicht verlassen kann.

Ein weiterer wichtiger Aspekt ist die Kommunikation selbst. Man sollte immer gut überlegen, inwiefern das, was man sagen oder fragen möchte, in die Persönlichkeit des anderen eindringt und ob man es für sich selbst auch angemessen fände. Im Bereich Behinderung werden beispielsweise oft intime Fragen gestellt, obwohl man die andere Person gar nicht kennt. Menschen mit Migrationshintergrund werden manchmal in sehr rudimentärem Deutsch angesprochen, obwohl sie vielleicht bereits gut Deutsch sprechen.

2.8 Universelles Design

Kommunikation findet nicht nur zwischen Menschen statt, sondern durchaus auch mit Geräten. Um auch hier möglichst große Barrierefreiheit zu erreichen, haben internationale Designer das Konzept „Universelles Design“ entwickelt. Es beinhaltet, dass Produkte, Geräte, Umgebungen und Systeme so gestaltet sind, dass sie von möglichst vielen Menschen genutzt werden können, ohne dabei besondere Spezialisierungen oder Anpassungen zu benötigen. Hierfür muss das Produkt / System flexibel genug gestaltet sein. Andererseits muss es aber auch so gestaltet sein, dass es auch mit Hilfsmitteln oder Unterstützungssystemen zusammenarbeiten kann, falls jemand mit dem Produkt trotz universellen Designs nicht direkt

arbeiten kann. Wesentliche Aspekte der barrierefreien Kommunikation sind also Zugänglichkeit, Einfachheit und Benutzerorientierung.

3 Kommunikationsverwandte Aspekte

Bei der Kommunikation ist es wichtig zu klären, ob man sich auf Augenhöhe mit dem Kommunikationspartner befindet, sowohl im übertragenen, als auch im wörtlichen Sinne. Es führt nicht nur zu Barrieren, wenn man mit einer lernbehinderten Person genauso wie mit einem Studiendirektor kommuniziert. Genauso führt es zu Barrieren, wenn der Tresen zu hoch ist, sodass ein Rollstuhlfahrer den Gesprächspartner nicht angucken kann.

Ebenso ist es wichtig, sich auf die Bedürfnisse des einzelnen einzustellen. Nicht jeder blinde Mensch kann die Brailleschrift. Deshalb müssen Informationen auf verschiedene Art zugänglich gemacht werden, z. B. digital, zum Anhören, in Brailleschrift, in Großdruck etc. Mündliche Informationen sollten auch schriftlich zusammengefasst sein, da man ansonsten manches wichtige vergessen kann.

Barrierefreie Kommunikation bedeutet daneben auch, dass man Informationen für spezielle Zielgruppen zur Verfügung stellt. Beispielsweise brauchen Menschen mit Mobilitätseinschränkungen Informationen darüber, ob ein Ort barrierefrei zugänglich ist und eine Behindertentoilette vorhanden ist. Solche Informationen fehlen oft und müssen erst mühsam erfragt werden.

4 Quellen und weiterführende Links

- Barrierefreie Kommunikation: <http://www.barrierefreiheit.de/kommunikation.html>
Oder: <http://konzept-barrierefrei.de/branchen/kultur-und-freizeit/barrierefreie-kommunikation/>
- Informationen zum Thema Screenreader: <https://de.wikipedia.org/wiki/Screenreader>
- Regeln der leichten Sprache:
http://www.leichtesprache.org/images/Regeln_Leichte_Sprache.pdf
- Näheres zum universellen Design: https://de.wikipedia.org/wiki/Universal_Design