

## **Vorschläge zur Verbesserung der Zugänglichkeit von Beratungsstellen für Frauen mit Behinderung**

Die meisten davon lassen sich kostenlos umsetzen!

### **Allgemeines**

- Fehler und Missverständnisse werden und dürfen immer vorkommen. „Nichts ist perfekt und Fehler sowie Missverständnisse gehören zum Leben!“
- Wenn Sie Fachkräfte mit Behinderung als Berater\_innen einstellen, erhöht das die Akzeptanz der Beratungsstelle, verringert eventuell vorhandene Schwellenangst der Frauen mit Behinderung beim Besuch der Beratungsstelle und ist ein Beitrag zur Inklusion.
- Fragen Sie immer, welche Unterstützung benötigt wird. Die Frau mit Behinderung erlebt oft Konfrontationen mit ungewollter Hilfeleistung und eventuell sogar das Gefühl der Entmündigung.
- Sofern es für die Klärung des Unterstützungsbedarfes oder für den Beratungsprozess wichtig ist, ist es legitim, Fragen im Zusammenhang mit der Behinderung zu stellen.
- Wann immer möglich, suchen Sie das Gespräch mit der behinderten Frau und nicht mit der Begleitperson.
- Achten Sie auf beiderseitigen respektvollen und Grenzen bewahrenden Umgang.
- Gestalten Sie Ihre Webseite möglichst so, dass sie für Frauen mit unterschiedlichen Behinderungen zugänglich ist (Gebärdenvideos – Leichte Sprache – Möglichkeiten, die Schrift und den Kontrast individuell einzustellen – Bedienung ohne Maus ermöglichen). Nähere Informationen zur barrierefreien Gestaltung von Webseiten finden Sie unter: [www.einfach-fuer-alle.de](http://www.einfach-fuer-alle.de) Zudem gibt es verschiedene Agenturen für barrierefreies Webdesign.
- Die Internetseite und weitere Informationsmaterialien sollten detaillierte Wegbeschreibungen von der nächsten ÖPNV-Haltestelle bis zur Beratungsstelle enthalten, eventuell mit Bild. Für Rollstuhlfahrerinnen oder blinde Frauen sind Hinweise zur ungefähren Entfernung und zu den vorhandenen Barrieren wichtig.

- Für einige Frauen mit Behinderung stellt der unbekannte Weg zur Beratungsstelle dennoch eine Hürde dar. Das Angebot, Frauen mit Behinderung von der nächstgelegenen ÖPNV-Haltestelle abzuholen und wieder zurückzubringen, erleichtert ihnen den Besuch der Beratungsstelle. Besteht ein solches Angebot, sollten Sie hierauf am Telefon, auf der Internetseite und in den Informationsflyern hinweisen. Wenn es unsicher ist, ob Sie dies immer anbieten können, wählen Sie eine offene Formulierung wie: „Wir bemühen uns...“, „versuchen nach Möglichkeit...“.
- Die Mitarbeiter\_innen an der Anmeldung sollten über die behinderungsbedingten Besonderheiten und Möglichkeiten, die die entsprechende Beratungsstelle vorhält, Auskunft geben können, ebenso über die Lage des nächsten Grünstreifens für den Assistenzhund, zu den Parkmöglichkeiten sowie zur Wegbeschreibung.

### **Frauen im Rollstuhl**

- Berühren Sie den Rollstuhl nicht ungefragt – dieser gilt als Nahbereich der rollstuhlfahrenden Frau.
- Begeben Sie sich wenn immer möglich auf Augenhöhe mit der Frau im Rollstuhl und suchen Sie dafür, wenn möglich, einen gemeinsamen Sitzplatz.
- Ist die Beratungsstelle für Rollstuhlnutzerinnen nicht erreichbar und gibt es die Möglichkeit, außerhalb der Beratungsstelle in einem geschützten Raum beraten zu werden, weisen Sie hierauf auf Flyern und im Internet hin.

### **Blinde und sehbehinderte Frauen**

- Bringen Sie eine Klingelbeschriftung in Braille- und Großdruck an, Arial 14 PT wäre ideal. Bei Bedarf erstellt Ihnen das Hessische Koordinationsbüro für Frauen mit Behinderung gerne kostenlos entsprechende Schilder in Braille.
- Vermeiden Sie Hindernisse, wie halbgeöffnete Türen oder Kisten, die im Weg stehen.
- Einen freien Stuhl zeigen Sie am besten dadurch an, dass Sie die Hand der blinden/sehbehinderten Frau auf die Stuhllehne legen.
- Bitte beachten Sie: Es kann durchaus vorkommen, dass Ihre Stimme nicht gleich erkannt wird, auch wenn Sie schon öfter mit der blinden oder sehbehinderten Frau zu tun hatten. Deshalb ist es gut, wenn Sie gerade anfangs immer noch mal den eigenen Namen nennen.

- In einer Gruppe sollten die Frauen – nicht nur blinde und sehbehinderte – immer mit Namen angesprochen werden. So wissen blinde oder sehbehinderte Frauen gleich, wer gemeint ist.
- Verlässt jemand in einer Gruppensituation den Raum, ist ein kleiner Hinweis einer benachbart sitzenden Person, wer gerade den Raum verlassen hat, sehr hilfreich.
- Gruppenbildung ist schwierig, da sich sehende Frauen schnell per Blickkontakt verständigen und dies für blinde und sehbehinderte Frauen nicht möglich ist. Hilfreich ist es, wenn Gruppen durch Abzählen oder Ähnliches eingeteilt werden.
- Informationsmaterialien als barrierefreies PDF-Dokument, in akustischer sowie in sehbehindertengerechter Form (am besten in einer serifenlosen Schrift, 12 bis 14 PT und möglichst kontrastreich) bereitstellen, auch als Download im Internet. Ein für blinde und sehbehinderte Frauen gut lesbares PDF-Dokument kann unter Word 2010 mit der Option „Formatvorlagen“ leicht erstellt werden, wenn Sie Überschriften entsprechend formatieren.  
Informationsmaterial, das über die Formatvorlagen von Word erstellt wurde, wandelt das Hessische Koordinationsbüro für Frauen mit Behinderung auf Anfrage kostenlos in synthetische Sprache um. Das so aufbereitete Informationsmaterial kann dann von den Beratungsstellen als Download oder CD angeboten werden.

### **Assistenz- und Servicehunde**

- Zugang und Mitnahme in die Beratung/Behandlung ermöglichen.
- Nicht ungefragt streicheln oder füttern.
- Ein Wassernapf für den Hund sowie bei nassem Wetter ein Handtuch sollten von der Hundehalterin mitgebracht werden (geäußerte Erwartungen, dass ein Wassernapf vorhanden sein soll, freundlich zurückweisen.)
- Kommt ein nasser Hund in die Beratungsstelle, ruhig darum bitten, zukünftig ein Handtuch mitzubringen.

### **Gehörlose oder hörbehinderte Frauen**

- Ermöglichen Sie Erstkontakt über E-Mail oder Fax.
- Die Möglichkeit, über E-Mail oder im gesicherten Chat beraten werden zu können, stellt für manche gehörlose oder hörbehinderte Frauen eine Erleichterung dar.
- Geben Sie so viele Informationen wie möglich auf visuellem Weg.

- Hallige Räume erschweren die Verständigung. Das gilt auch für blinde und sehbehinderte Frauen. Ihre Beratung und die von hörbehinderten Frauen sollte daher möglichst in einem akustisch störungsarmen Raum ohne Hintergrundgeräusche stattfinden.
- Sprechen Sie möglichst laut und deutlich und schauen Sie die ratsuchende Frau an,
- da viele Frauen mit Hörbehinderung zusätzlich nonverbale Kommunikationsmöglichkeiten nutzen, wie beispielsweise das Ablesen von den Lippen.
- Klären Sie im Vorfeld die Verständigungsmöglichkeiten ab, wenn bekannt ist, dass es sich um eine gehörlose/hörbehinderte Frau handelt:
  - Gehen Sie nicht selbstverständlich davon aus, dass gehörlose Frauen von den Lippen ablesen können oder die Gebärdensprache beherrschen.
  - Weisen Sie gegebenenfalls auf die bestehenden Möglichkeiten der Finanzierung von Kommunikationsassistent\_innen hin. Diese werden bisher noch unzureichend umgesetzt, da rechtliche Ansprüche oft nicht bekannt sind. (Paragraf 57 SGB IX: Förderung der Verständigung; Paragraf 11 SGB XII Absatz 2 und 5: Beratung und Unterstützung, Aktivierung; je nach Behandlung auch: Übernahme gem. Paragraf 17 Absatz 2 SGB I: Ausführung der Sozialleistungen.)
  - Nähere Informationen zum Thema „Gebärdendolmetschung“ unter: [www.dgsd.de](http://www.dgsd.de)
- Dass Begleitpersonen aus dem privaten Umfeld dolmetschen, stellt oft lediglich eine Notlösung dar, die vermieden werden sollte.
- Manchmal verfügen Beratungsstellen für hörbehinderte Frauen, allgemeine Beratungsstellen oder die Stadt selbst (zum Beispiel der oder die Behindertenbeauftragte oder der Behindertenbeirat) über Höranlagen, die – meist kostenlos oder sehr günstig – ausgeliehen werden können. Auch der PARITÄTISCHE HESSEN hat eine Höranlage, die er kostenlos an Mitgliedsorganisationen verleiht.
- Informationen auf der Internetseite sowie Flyer in Leichter Sprache stellen für diesen Personenkreis mitunter eine Erleichterung dar, denn für viele von Geburt an gehörlose Frauen ist die deutsche Schriftsprache eine Fremdsprache.

- Wenn Mitarbeiter\_innen Gebärdensprache beherrschen, sollte dies – mit der Angabe, ob Grundkenntnisse oder erweiterte Kenntnisse vorhanden sind – auf der Internetseite und in entsprechenden Flyern vermerkt sein.

### **Frauen mit kognitiven Einschränkungen**

- Stellen Sie Informationen – auf Flyern und im Internet – sowie Materialien in Leichter Sprache bereit. (Übersetzungen werden vom Netzwerk Leichte Sprache durchgeführt, siehe hier: [www.leichtesprache.org](http://www.leichtesprache.org))
- Sprechen Sie langsam und in kurzen Sätzen.
- Achten Sie besonders darauf, dass sich eine eventuelle Anwesenheit der Begleitperson nicht negativ auf das Beratungssetting auswirkt.
- Notieren Sie Termine oder andere wichtige Informationen zusätzlich für die ratsuchende Person in großer Schrift.

### **Frauen mit einer Sprachbehinderung**

- Ermöglichen Sie Erstkontaktaufnahme per E-Mail oder Fax.
- Haben Sie keine Scheu davor, auch mehrmals nachzufragen, wenn Sie etwas nicht richtig verstanden haben.
- Haben Sie das Gefühl, die ratsuchende Frau muss sich aufgrund ihrer Sprachbehinderung sehr anstrengen, um einen Satz mitzuteilen, klären Sie Modi der Verständigung ab.