

Checkliste 7: Die barrierefreie Kommunikation

Die Beratung ist inklusiv und barrierefrei.	ja	nein	Anmerkungen und Notizen
Wenn Kund*innen mit Begleitung, zum Beispiel einer persönlichen Assistenz, in die Beratung kommen, wird direkt mit den Kund*innen und nicht mit der Begleitung gesprochen. ¹			
In der Beratung werden Kund*innen nicht automatisch per Du angesprochen.			
Wenn Kund*innen von ihren Behinderungen oder Erkrankungen sprechen, werden ihre Lebensumstände und Erfahrungen nicht in Frage gestellt. Viele Behinderungen und Erkrankungen sind unsichtbar.			
Der Mensch steht im Vordergrund, nicht die Behinderung, die ethnische Zugehörigkeit, das Geschlecht/Gender, die sexuelle Orientierung, das Alter, die Religion usw.			
In der Beratung wird von Menschen mit Behinderungen gesprochen. Und nicht von „den Behinderten“. Sagen Sie auch „die/eine blinde Frau“ statt „die Blinde“.)			
Kund*innen können selbst entscheiden, wie sie in der Beratung bezeichnet werden möchten. Das betrifft die Behinderung, also zum Beispiel: als Frau mit Lernschwierigkeiten. Und das betrifft das Geschlecht/Gender und die Pronomen, also zum Beispiel er/sie/es/xier/xie/nin/sier/sif/xper/dey/en/em.			
In der Beratung wird keine Hilfe geleistet, ohne vorher zu fragen. ²			

¹ Manche Kund*innen werden von Dolmetscher*innen (zum Beispiel für Österreichische Gebärdensprache), Unterstützer*innen (für Menschen mit Lernschwierigkeiten), Persönlicher Assistenz oder sonstigen Vertrauenspersonen (zum Beispiel bei Ängsten) begleitet. Auch bei Rückfragen, die eventuell die Assistent*in oder Unterstützer*in stellt, sollte die Antwort möglichst an die beratene Person gerichtet sein soll.

² Ergänzende Information zum Umgang mit blinden Menschen: [BSVWNB Helfen - aber wie?](https://www.blindenverband-wnb.at) (blindenverband-wnb.at)

Die Beratung ist inklusiv und barrierefrei (Fortsetzung).	ja	nein	Anmerkungen und Notizen
In der Beratung wird klar gesagt, wenn keine Hilfe möglich ist. Wir achten darauf, ganz klar zu sagen, wenn wir nicht helfen können (weil Sie nicht wissen, wie es geht oder sich körperlich nicht dazu in der Lage fühlen).			
In der Beratung werden unklare Dinge wertfrei angesprochen.			
In der Beratung haben wir Verständnis , wenn Termine nicht eingehalten werden. ³			
In der Beratung werden möglichst auch Online- oder Telefon-Termine angeboten.			
Wenn Kund*innen zu Risikogruppen gehören und Maske tragen: Halten Sie Abstand ein und/oder bieten Sie an, selbst Maske zu tragen.			
Für Menschen mit Lernschwierigkeiten werden Piktogramme und Antwortkärtchen in einfacher Sprache verwendet.			
Das Team bzw. Kolleg*innen sind in Erste-Hilfe Maßnahmen geschult und können auch Menschen mit psychischer Erkrankung helfen , zum Beispiel bei einer Panikattacke .			
Berater*innen haben für gehörlose und schwerhörige Kund*innen ein freies Mundbild .			
Bei gehörlosen Kund*innen werden Dolmetscher*innen für Österreichische Gebärdensprache (ÖGS) eingebunden. Die gehörlose Person ist weiterhin Ihr*e direkte Gesprächspartner*in.			
Es ist möglich, ein Relay-Service zu verwenden . Dabei ist über Video und Ton ein*e ÖGS-Dolmetscher*in zugeschaltet.			

³ Zum Beispiel Menschen mit chronischen Erkrankungen, Menschen mit psychischen Erkrankungen und Frauen mit Betreuungspflichten (unter anderem bei der Pflege von Angehörigen) können durch Ihre Erkrankung(en) oder Betreuungspflichten verhindert sein. Bieten Sie einen neuen Termin an, ohne Vorhaltungen zu machen oder verärgert zu reagieren.