



## Herzlich willkommen! Tipps für eine respektvolle Begegnung mit Gästen mit Behinderungen

*Urlaub – die schönste Zeit im Jahr! Die Gastgeberinnen und Gastgeber in den Tourismusbetrieben sind bemüht, dass sich alle Gäste wohlfühlen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter betreuen sie professionell und herzlich. Oft herrscht aber Unsicherheit in der Begegnung mit Menschen mit Behinderungen. Das sollte und muss aber nicht sein! Viele Dinge ergeben sich ganz von selbst, wenn man Menschen mit Behinderungen offen und mit Respekt begegnet und sich ein wenig in sie hineinversetzt.*

*Dieses Dossier möchte Mitarbeitende in der Tourismusbranche sensibilisieren und eine selbstverständliche und respektvolle Begegnung mit Gästen mit Behinderungen unterstützen – mit einer kompakten und übersichtlichen Zusammenstellung von Tipps und Handlungsempfehlungen, die helfen sollen, Unsicherheiten und Hemmnisse abzubauen.*

Die Grundvoraussetzung, dass sich Menschen mit Behinderungen im Hotel, im Restaurant und anderen touristischen Einrichtungen so richtig wohlfühlen, ist natürlich, dass diese baulich barrierefrei sind.

Dafür gibt es eine Reihe an Richtlinien und Normen, auf die in diesem Dossier nicht eingegangen wird.





## Was kann ich dazu beitragen, dass sich Gäste mit Behinderungen wohlfühlen? Einige allgemeine

### Hinweise zur Kommunikation.

- Begegnen Sie Ihren Gästen immer mit Respekt und Wertschätzung.
- Fragen Sie – offen, aber ohne aufdringlich zu werden – nach den persönlichen Bedürfnissen.
- Haben Sie das Gefühl, dass eine Person Hilfe braucht, bieten Sie Hilfe an, ohne sich aufzudrängen. Ganz allgemein gilt: „So viel Selbstbestimmung wie möglich, so viel Unterstützung wie nötig.“
- Wenn Sie Fragen haben, richten Sie diese immer an die Person direkt, nicht an die Begleitperson (falls anwesend).
- Sind Sie unsicher oder haben Sie Fragen, wie Sie eine Person am besten unterstützen können? Sprechen Sie dies einfach direkt an und haben Sie keine Angst, in Fettnäpfchen zu treten.
- Kommunizieren Sie, wenn möglich, mit Ihren Gästen immer auf Augenhöhe.
- Leiten Sie Wünsche und Informationen, die Ihnen Ihr Gast gegeben hat und die auch für Ihre KollegInnen in anderen Bereichen des Hauses wichtig sein könnten, weiter.

## Menschen mit Mobilitätseinschränkungen

Zu dieser Gruppe zählen alle Menschen, die in ihrer Mobilität in irgendeiner Weise eingeschränkt sind und eventuell Hilfsmittel zur Fortbewegung benötigen.

### Tipps für die Kommunikation

Kommunizieren Sie, wenn möglich, mit Ihren Gästen immer auf Augenhöhe – setzen Sie sich etwa beim Gespräch mit RollstuhlfahrerInnen am besten hin.

Haben Sie keine Angst vor Fettnäpfchen – Begriffe wie „gehen“ oder „laufen“ können ruhig verwendet werden, ohne kränkend zu sein.

### Weitere praktische Hinweise für Mitarbeitende an der Rezeption & in Informations-/Servicestellen

#### *Informiert sein & Informationen weitergeben*

Informieren Sie über Angebote Ihres Hauses/Ihrer Einrichtung für Gäste mit eingeschränkter Mobilität, wie z. B. über Behindertenparkplätze, Leitsysteme, spezielle Services im Hotel (z. B. Leihrollstühle) u. ä. m.

Informieren Sie sich selbst über barrierefreie (Tourismus-) Angebote in der Umgebung und über Kontaktdaten zu Servicestellen, damit Sie Ihre Gäste beraten können. Entsprechendes Informationsmaterial, sofern vorhanden, sollte ebenfalls bei der Hand sein.

#### *Unterstützung & Hilfe anbieten*

Bieten Sie, wenn nötig, Ihren Arm oder Ihre Hand als Stütze an.

Möchten RollstuhlfahrerInnen etwa zum Zimmer, zum Speisesaal etc. begleitet werden, passen Sie Ihre Gehgeschwindigkeit an.

### Weitere praktische Hinweise für Mitarbeitende im Restaurant

#### *Wahl des Tisches*

In Restaurants mit freier Platzwahl sollte diese auch für Gäste im Rollstuhl gelten.

Führen Sie den Gast zum gewünschten Tisch; gehen Sie vor und passen Sie Ihre Gehgeschwindigkeit an.

Stellen Sie Sessel, die beim Tisch stehen, beiseite, damit der/die RollstuhlfahrerIn zum Tisch zufahren kann.

Nach Möglichkeit sollte in der Nähe des Esstisches Platz sein, um Gehhilfen abzustellen.



### Bestellung aufnehmen

Wird ein Buffet angeboten, fragen Sie, ob gewünscht ist, sich selbst am Buffet zu bedienen und ob Ihre Begleitung gewünscht ist – oder ob die Speisen an den Tisch serviert werden dürfen.

### Unterstützung anbieten

Seien Sie aufmerksam und fragen Sie offen, ob und welche Hilfe benötigt wird. So könnten beispielsweise Menschen, deren Bewegungsfreiheit der Arme eingeschränkt ist, Hilfe beim Schneiden von Speisen oder beim Einschenken von Getränken benötigen.

## Weitere praktische Hinweise für Mitarbeitende im Housekeeping

### Unterschiedliche Griffhöhen beachten

Handtücher, Handduschkopf, Fernbedienungen etc. müssen so platziert sein, dass sie für alle erreichbar sind. Zur Orientierung: Der Greifbereich von Menschen mit Gehbehinderungen liegt zwischen 80 und 160 cm, von Menschen im Rollstuhl zwischen 40 und 120 cm.

Wichtig ist, dass der Notruftaster auch vom Boden aus bedient werden kann – für den Fall, dass jemand stürzt. Kontrollieren Sie auch immer, ob der Taster funktioniert.

### Beim Aufräumen beachten

Vom Gast abgelegte Hilfsmittel dürfen nicht verlegt werden.

### Hilfe anbieten

Fragen Sie, ob Unterstützung benötigt wird (z. B. beim Sperren der Zimmertür oder beim Öffnen eines Fensters).

## Menschen mit Sehbehinderungen und

### blinde Menschen

Es gibt viele verschiedene Arten von Sehbehinderungen, die sich ganz unterschiedlich auf das Sehvermögen auswirken (unscharfes Sehen, eingeschränktes Gesichtsfeld – in unterschiedlichen Ausprägungen und Kombinationen von beiden). Menschen mit Sehbehinderungen finden sich hauptsächlich mit ihrem unterschiedlich stark eingeschränkten Sehsinn zurecht. Sie können beispielsweise starke Kontraste oder auffällige Formen wahrnehmen. Das Ausmaß der Sehbehinderung kann bei ein und derselben Person variieren, je nach äußeren Faktoren wie Beleuchtungsverhältnissen, Tageszeit u.ä.

Blinde Menschen nutzen vor allem den Hör-, Tast- und Geruchssinn, um sich zurechtzufinden. Es kann aber ein minimales Sehvermögen vorhanden sein (z. B. Hell-Dunkel-Wahrnehmung), das sie in bestimmten Situationen ebenfalls unterstützend nutzen können.

## Tipps für die Kommunikation

Seien Sie nicht irritiert, wenn kein Blickkontakt möglich ist – nicht nur bei blinden Menschen, sondern auch bei Menschen mit Sehbehinderungen. Diese Personen können zwar etwas sehen, allerdings ist ein direkter Blickkontakt oft nur eingeschränkt oder gar nicht möglich. Bei einem Ausfall des zentralen Gesichtsfeldes etwa kann es Ihnen so vorkommen, als ob die Person an Ihnen vorbei sieht, während sie Sie tatsächlich im äußeren Rand ihres Gesichtsfeldes wahrnimmt.

Wenn Sie mit dem Gast sprechen, sprechen Sie ihn mit dem Namen an.

Haben Sie keine Angst vor Fettnäpfchen – Begriffe wie „sehen“ oder „schauen“ können ruhig verwendet werden, ohne kränkend zu wirken.

## Weitere praktische Hinweise für Mitarbeitende an der Rezeption

Sagen Sie, was Sie gerade tun. Kommentieren und erklären Sie Ihre Handgriffe und Tätigkeiten.

Zum Beispiel: „Ich suche im Computer nach Informationen zu Ihrer Buchung.“



→ Dossier

„Ich hole Ihnen Unterlagen aus einem Nebenzimmer, ich bin sofort wieder bei Ihnen.“ (Und dann auch wieder beschied geben, wenn Sie wieder zurück sind!)

„Ich lege Ihnen Ihren Schlüssel neben Ihre rechte Hand.“

### Hilfestellung anbieten

Bieten Sie an, Informationen vorzulesen.

Für eine leichtere Orientierung bieten Sie, zumindest beim Check-In, dem Gast Ihren Arm an – etwa, wenn Sie ihn zum Zimmer oder in den Speisesaal begleiten:

Nimmt der Gast Ihr Angebot an, hält dieser sich zumeist an Ihrem Ellbogen oder Oberarm an. Gehen Sie in einem angenehmen Tempo voraus und „ziehen“ Sie die Person mit sich mit, sie wird sich Ihrem Tempo anpassen. Kündigen Sie Stufen rechtzeitig an, kommentieren Sie das Warten auf den Lift etc.

## Weitere praktische Hinweise für Mitarbeitende im Restaurant

### Wahl des Tisches

Fragen Sie den Gast, ob Sie ihn zum Tisch begleiten dürfen. Machen Sie auf etwaige Hindernisse (Stufen etc.) aufmerksam. Ist ein Assistenzhund dabei, gehen Sie vor und zeigen Sie den Weg.

### Service am Tisch

Machen Sie sich bemerkbar, wenn Sie an den Tisch treten, und informieren Sie, wenn Sie wieder weggehen.

Wenn keine Speisekarte in Brailleschrift zur Verfügung steht, informieren Sie mündlich über die Getränke und Speisen.

Ist ein Buffet vorhanden, fragen Sie, ob Sie servieren oder den Gast zum Buffet begleiten sollen.

Beim Servieren von Getränken und Speisen sollten Sie alles genau beschreiben: Was wird serviert, wo befinden sich Teller, Gläser, Besteck, Salz- und Pfefferstreuer etc. Dazu am besten die Symbolik der Uhr verwenden, also z. B.: „Der Salatteller steht auf neun Uhr.“

Wird bezahlt, sagen Sie, wieviel Geld Ihnen gegeben wurde und wie viel Retoungeld Sie zurückgeben.

## Weitere praktische Hinweise für Mitarbeitende im Housekeeping

Lassen Sie alle Gegenstände so liegen, wie Sie zurückgelassen wurden.

Wenn Sie Handtücher, Koffer, Speisen etc. aufs Zimmer bringen, dann informieren Sie den Gast, wo Sie diese ablegen bzw. abstellen.

## Menschen mit Lernschwierigkeiten

Menschen mit Lernschwierigkeiten können sich in ihren kognitiven Fähigkeiten stark voneinander unterscheiden. Dies betrifft das Ausmaß der Behinderung sowie die Entwicklung in unterschiedlichen Bereichen. Die Lernschwierigkeiten können sich in Schwierigkeiten beim Lesen, Schreiben und Verstehen schwieriger Sprache sowie bei der Orientierung im Raum äußern.

## Tipps für die Kommunikation

Menschen mit Lernbehinderung sind auf den ersten Blick nicht erkennbar.

Orientieren Sie sich am KISS-Prinzip: „Keep It Short and Simple!“

Sprechen Sie einfach und in kurzen – aber vollständigen – Sätzen. Verwenden Sie keine Fremdwörter, Abkürzungen oder Wörter, die mehrere Bedeutungen haben. Sprechen Sie „Erwachsensprache“.

Vergewissern Sie sich, dass Sie verstanden wurden. Beantworten Sie Fragen möglichst einfach und präzise.

Seien Sie höflich und sprechen Sie die Gäste nur dann mit „du“ an, wenn Sie sich vorher auf das Du-Wort geeinigt haben.



## Weitere praktische Hinweise für Mitarbeitende an der Rezeption

### *Nehmen Sie sich mehr Zeit*

Lassen Sie sich Zeit und sprechen Sie in einfachen, kurzen Sätzen. Informationsmaterial mit Grafiken und Symbolen, sofern vorhanden, kann die Kommunikation erleichtern.

Geben Sie auch dem Gast Zeit, um zu fragen.

## Weitere praktische Hinweise für Mitarbeitende im Restaurant

### *Einfache Sprache verwenden*

Möglicherweise versteht Ihr Gast manche Begriffe und Ausdrücke in der Speisekarte nicht; erklären Sie diese bei Bedarf mit einfachen, gängigen Worten. Hilfreich ist auch eine bebilderte Speisekarte, sofern vorhanden.

## Menschen mit Hörbehinderungen und gehörlose

### Menschen

Gehörlose Menschen können akustische Reize kaum bis gar nicht wahrnehmen. Daher sind visuelle Kommunikationsmittel für sie sehr wichtig. Im direkten Gespräch nutzen viele gehörlose Menschen die Gebärdensprache, einige können auch in Lautsprache kommunizieren, indem sie selbst hörbar sprechen und beim Gegenüber von den Lippen lesen. Beim Lippenlesen können übrigens etwa 30 Prozent des gesprochenen Inhalts erfasst werden.

Als Alternative zum Telefongespräch ist oft eine Kommunikation über SMS oder E-Mail möglich. Allerdings müssen Sie bei gehörlosen Menschen auch damit rechnen, dass ihnen das Lesen – insbesondere von komplexeren Wörtern oder Texten – teilweise nicht möglich ist, da sich die Gebärdensprache im Aufbau von der Schriftsprache unterscheidet.

## Tipps für die Kommunikation

Für Menschen mit Hörbehinderung ist es wichtig, dass die akustischen Informationen deutlich und gut hörbar sind und

nicht in Umgebungsgeräuschen oder den Stimmen von durcheinander sprechenden Personen untergehen. Achten Sie daher auf eine ruhige Umgebung während des Gesprächs.

Sprechen Sie den Gast von vorne an. Sprechen Sie langsam und deutlich. Halten Sie beim Sprechen Augenkontakt.

Achten Sie darauf, dass Ihre Lippen sichtbar sind und nicht durch Hände oder Gegenstände verdeckt sind. So ermöglichen Sie Ihrem Gegenüber das Lippenlesen.

## Weitere praktische Hinweise für Mitarbeitende an der Rezeption

Weisen Sie auf eine Höranlage hin (sofern vorhanden).

Stellen Sie Schreibunterlagen für eine einfachere Kommunikation zur Verfügung.

Bieten Sie als Unterstützung für die Kommunikation schriftliche Unterlagen mit Kurzinformationen an, sofern diese vorhanden sind.

Im Idealfall steht ein/e GebärdendolmetscherIn als Unterstützung zur Verfügung – oder KollegInnen, die die Grundzüge der Gebärdensprache beherrschen.

(Hinweis: In der Gebärdensprache gibt es wie in der Lautsprache verschiedene Sprachen und Dialekte. Für Österreich gilt die Österreichische Gebärdensprache, ÖGS.)

## Weitere praktische Hinweise für Mitarbeitende im Restaurant

Halten Sie Schreibunterlagen für eine einfachere Verständigung zur Verfügung.

## Weitere praktische Hinweise für Mitarbeitende im Housekeeping

### *Information über technische Hilfsmittel geben*

Informieren Sie Ihre Gäste über technische Hilfsmittel, die zur Verfügung gestellt werden können – z. B. Funkkopfhörer für das Fernsehgerät, induktives Hören beim TV, Schwerhörigentelefon, Zimmerservice über SMS oder E-Mail ...



→ Dossier

Am 27. Juni 2019 ist die Richtlinie (EU) 2019/882 – European Accessibility Act (EAA) – in Kraft getreten. Diese gibt einheitliche Anforderungen für die Barrierefreiheit von bestimmten Produkten und Dienstleistungen vor. Ziel ist es, „die Verfügbarkeit barrierefreier Produkte und Dienstleistungen auf dem Binnenmarkt zu erhöhen und die Barrierefreiheit von einschlägigen Informationen zu verbessern“. Bis 2022 müssen die Mitgliedsstaaten die Richtlinie in nationales Recht umsetzen. Im Tourismussektor betrifft diese Richtlinie etwa Betriebe, die Dienstleistungen (z. B. Hotelzimmer) über das Internet anbieten und verkaufen. Auch die Websites und Kommunikationskanäle von Dienstleistern im Luft-, Bus-, Schienen- und Schiffsverkehr müssen bis 2025 barrierefrei sein.

Richtlinie (EU) 2019/882 der Europäischen Parlaments und des Rates vom 17. April 2019 über die Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen:

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019L0882&from=DE>  
<https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1202>

### Fachliche Unterstützung

Wir bedanken uns bei LISA GITTMAIER, ACCESS Beraterin beim ÖZIV Bundesverband für Menschen mit Behinderungen, für die fachliche Unterstützung.

Der ÖZIV Bundesverband für Menschen mit Behinderungen macht sich für die chancengerechte Teilhabe von Menschen mit Behinderungen und Menschen mit chronischen Erkrankungen in Österreich stark und trägt damit zum Aufbau einer inklusiven Gesellschaft bei.

Die ÖZIV ACCESS Beratung richtet sich an die Wirtschaft und öffentliche Einrichtungen und bietet individuelle Beratungen und Lösungen im Bereich der Barrierefreiheit durch speziell ausgebildete ExpertInnen. Diese verfolgen einen ganzheitlichen Ansatz von Barrierefreiheit und beraten zu baulicher, gestalterischer, kommunikativer und sozialer Barrierefreiheit.



[www.oeziv.org](http://www.oeziv.org)

### Quellen & weiterführende Informationen

*Tourismus für Alle. Barrierefreies Reisen – Ein Leitfaden zum Umgang mit dem Gast, 2. Auflage, Hrsg. BMFWF & WKO, 2015*  
[www.wko.at/branchen/tourismus-freizeitwirtschaft/Tourismus-Barrierefreiheit-barrierefreies-Reisen.pdf](http://www.wko.at/branchen/tourismus-freizeitwirtschaft/Tourismus-Barrierefreiheit-barrierefreies-Reisen.pdf)

*Naturerleben für Alle – Ein Leitfaden zur Gestaltung barrierefreier Naturerlebnisangebote, Hrsg. Naturfreunde Internationale, im Rahmen des Projekts Wasser: Wege von Naturfreunden und Österreichischen Bundesforste, 2014*  
[www.nf-int.org/sites/default/files/infomaterial/downloads/2018-03/Handlungsleitfaden%20Naturerleben%20fuer%20Alle\\_web.pdf](http://www.nf-int.org/sites/default/files/infomaterial/downloads/2018-03/Handlungsleitfaden%20Naturerleben%20fuer%20Alle_web.pdf)

*Barrierefreier Tourismus für Alle, Hrsg. Naturfreunde Internationale, 2013*  
[www.nf-int.org/sites/default/files/infomaterial/downloads/2017-07/BarrierefreierTourismusfuerAlle.pdf](http://www.nf-int.org/sites/default/files/infomaterial/downloads/2017-07/BarrierefreierTourismusfuerAlle.pdf)

ENAT – European Network for Accessible Tourism  
[www.accessibletourism.org](http://www.accessibletourism.org)

*Newscat Online Training “News Skills for Customized Accessible Tourism”*  
<https://dlot.eu/course/index.php?categoryid=19>  
[www.easpd.eu/sites/default/files/sites/default/files/newscat\\_toolkit.pdf](http://www.easpd.eu/sites/default/files/sites/default/files/newscat_toolkit.pdf)



**Zuletzt sind diese Dossiers der Naturfreunde Internationale – respect erschienen:**

Over-Tourism: Wie viele TouristInnen verträgt die Welt? (2018) | Eine Seefahrt, die ist lustig!? (2017) | Sustainable Development Goals & Tourismus (2017) | Tue Gutes und rede darüber! Kommunikation von CSR im Tourismus (2016) | Fit für die Zukunft! Ältere ArbeitnehmerInnen im Tourismus (2015) | Frauen im Tourismus (2015) | Fotografieren auf Reisen (2014) | Geschäftsreisen – Nachhaltig erfolgreich (2014) | Outdoorbekleidung – Mehr als grüne Mäntelchen? (2013) | Armutsminderung durch Tourismus (2012)

Die Dossiers stehen auf dem Tourismusportal der Naturfreunde Internationale – respect zum kostenlosen Download zur Verfügung: <http://tourismus.nf-int.org/publikationen/infomaterial/dossiers>

**Impressum**

Herausgeber: Naturfreunde Internationale – respect, Wien, Tel.: + 43 1 8923877, E-Mail: [office@nf-int.org](mailto:office@nf-int.org), [www.tourismus.nf-int.org](http://www.tourismus.nf-int.org); Redaktion & Text: Cornelia Kühhas, David Bröderbauer, mit fachlicher Unterstützung von Lisa Gittmaier/ACCESS Beraterin beim ÖZIV Bundesverband für Menschen mit Behinderungen; Headerbild: David Bröderbauer; Bilder: Yomex Owo on Unsplash AbsolutVision on Unsplash; grafische Gestaltung: Hilde Matouschek, officina. 1. Auflage, November 2019