

Kleiner Knigge

für Mitarbeiter der Verwaltung im Umgang
mit außergewöhnlichen Menschen



Herzlich Willkommen zur Kunst des Umgangs mit außergewöhnlichen Menschen, die doch völlig normal sind.

Wer in der öffentlichen Verwaltung arbeitet, hat es oft mit den unterschiedlichsten Menschen zu tun.

Dieser kleine Leitfaden gibt Anregungen im Umgang mit außergewöhnlichen Menschen. Er soll helfen, mit Verunsicherungen umzugehen. Dafür finden Sie eine Reihe konkreter Tipps, um möglichst stressfrei in den Kontakten zu den unterschiedlichsten Menschen zu sein.

Der Leitfaden ist also nicht als moralische Keule zu verstehen, damit sich nur Jede*r stets 100-prozentig politisch korrekt verhalten kann. Es geht nicht um absolute und richtige Verhaltensregeln oder gar um ewige Wahrheiten, sondern um die Kunst des Umgangs mit außergewöhnlichen Menschen in außergewöhnlichen Situationen.

Deswegen ist dieser Text auch absichtlich umgangssprachlich geschrieben worden. Und er enthält hoffentlich eine Prise Humor. Jedenfalls wollen die vielen Beispiele mit einem Augenzwinkern verstanden werden.

Wer ist mit „außergewöhnlichen Menschen“ gemeint?

Wer ist nun mit „außergewöhnlichen Menschen“ gemeint? Zuerst einmal sind Menschen mit Behinderungen gemeint. Es könnten aber auch demenzkranke Menschen sein oder Menschen, die nicht deutsch sprechen. Sogar die ehemalige Bundeskanzlerin kommt infrage. Oder wissen Sie wie man sie korrekt anspricht? Frau Merkel, Frau Dr. Merkel oder Frau Bundeskanzlerin.

Ob jemand „außergewöhnlicher Mensch“ gesehen wird, hängt vor allem davon ab, wer draufschaut. Wenn jemand noch nie mit einer Person mit Demenz zu tun hatte, findet er/sie das wahrscheinlich besonders. Aber wer zehn Jahre in der Pflege von Demenzkranken gearbeitet hat, für den sind solche Menschen einfach normal.

Die eigentliche Frage ist also, wer ist für mich außergewöhnlich? Wer ist für mich unnormal, verunsichernd und also gewöhnungsbedürftig. Und damit verbunden, wem gegenüber verhalte ich mich anders als üblich, vielleicht sogar seltsam.

Zurück zu den Menschen mit Behinderungen. Die Begegnungen mit ihnen stehen im Mittelpunkt dieses kleinen Knigges. Warum?

3 Gründe:

1. Seit 2009 gilt die UN-Behindertenrechtskonvention in Deutschland. Diese fordert vom Staat einen diskriminierungsfreien Kontakt zu Menschen mit Behinderungen.
2. Immer wieder äußern Mitarbeitende von Behörden, dass sie im Kontakt zu Menschen mit Behinderungen verunsichert sind. „Soll ich helfen oder nicht?“
3. Und schließlich beschwerten sich Menschen mit Behinderungen zuweilen darüber, dass sie nicht so behandelt wurden, wie sie sich das wünschen. „Der hat immer meinen Mann angesprochen und nicht mich. Denkt der, Blinde können nicht sprechen?“

Übrigens, die Formulierung „Menschen mit Behinderungen“ legt nahe, dass es „Menschen mit Behinderungen“ und „Menschen ohne Behinderungen“ gibt. Diese Unterscheidung / dieses medizinische Menschenbild ist aber nur für Sozialhilfeträgern und Mediziner*Innen notwendig. Denn vom Status „behindert“ hängen die Bewilligung von Leistungen, bzw. die Notwendigkeit einer Therapie ab.

Bei einer Familienfeier oder bei Stadionbesuchen müssen Sie die Menschen nicht in die Kategorien behindert, nichtbehindert einteilen. Das Medizinische Menschenbild ist in diesen Lebensbereichen überflüssig. Da gilt: jeder Jeck ist anders. Oder wie es der ehemalige Bundespräsident Richard von Weizsäcker formuliert hat: „Jede*r ist anders, das ist normal“. So, und jetzt geht es los.

1. Oberster Grundsatz: Behandeln Sie jeden Menschen höflich!

Vorsicht ist die Mutter der Porzellankiste, Höflichkeit ist der Vater. Es ist eine Binsenweisheit, aber wer die üblichen höflichen Verhaltensweisen in der Begegnung mit seinen Mitmenschen beachtet, fährt in der Regel gut damit. Konkret heißt das:

A) Machen Sie keinen Unterschied. Behandeln Sie Jede*n respektvoll und freundlich

Egal wer vor Ihnen steht, jeder Mensch möchte respektvoll und freundlich behandelt werden. Vor Gericht und im Rheinisch-Bergischen Kreis werden Menschen ohne Ansehen der Person behandelt. Machen Sie ihre Umgangsformen unabhängig davon, ob ein „Ausländer“ eine „Behinderte“, ein „Hartz4-Empfänger“ vor Ihnen steht. Sind alles zuerst schlicht Menschen.

B) Niemanden abwerten

Manche Menschen stehen in der Gefahr, von anderen nicht ernst genommen zu werden: Die Frau im Seniorenheim, die in Kindersprache begrüßt wird; der geistig behinderte Mann über den in seinem Beisein gesprochen wird; Der türkischstämmige KFZ-Meister, der mit „Ey, Ahmed“ angesprochen wird.

Verhalten Sie sich in asymmetrischen Beziehungen (Lehrer/Schüler; Chefin/Angestellte; Beamte/Antragsteller) wie in symmetrischen Beziehungen (Kollegin/Kollege; kath. Priester/ev. Pfarrer; Gast/Gastgeber).

C) Tun Sie so als sei das Außergewöhnliche normal für Sie

Manche Behinderung springt so stark ins Auge, dass sie permanent in Gesprächen thematisiert wird. Der Kleinwüchsige wird gefragt, ob seine Wohnung mit Kindermöbeln eingerichtet ist.

Aber sehr oft geht es nur um die Sache und nicht um die Behinderung des Antragstellers.

Beim Kauf von Briefmarken spielt es keine Rolle, ob ein Mensch eine Behinderung hat oder nicht. Insofern muss man sie auch nicht ansprechen. Ich will normal behandelt werden heißt auch: Ich bin nicht immer und überall zuerst behindert. „Es nervt, wenn der Ohnhänder bei jedem Behördengang gefragt wird, wie das mit dem Essen klappt“. Plumpe Neugier ist in Gesprächen tabu.

D) Machen Sie einen Unterschied.

Berücksichtigen Sie Besonderheiten

Manchmal ist es nicht egal, wer vor Ihnen steht. Alle Menschen möchten, dass andere Rücksicht auf Besonderheiten nehmen. Sprechen Sie laut und deutlich, wenn ihr Gegenüber sie auf seine Schwerhörigkeit aufmerksam gemacht hat.

Machen Sie begründete Ausnahmen. Bitten Sie die Dame mit Rollator und angestrengtem Gesichtsausdruck aus der Warteschlange nach vorne zu kommen. Die Rolli-Fahrerin, die bequem sitzt, kann dagegen wie alle anderen auch an"stehen" ☺

E) Lassen Sie sich selbst respektvoll und höflich behandeln

Gelingende Kommunikation hängt immer von beiden Seiten ab. Wie Sie ihr gegenüber behandeln, so wollen Sie selbst behandelt werden. Respektlosigkeiten, Unverschämtheiten, abwertendes Verhalten sollten Sie nicht hinnehmen. Auch nicht, wenn dieses Verhalten von einem behinderten Menschen ausgeht.

2. Wichtige Kleinigkeiten

A) Umgang mit Verunsicherung

Manche Menschen verunsichern uns. Wie gebe ich jemandem die Hand, wenn der keine hat? Wohin sehe ich, wenn ich mit einem Blinden spreche. Bleibe ich stehen, wenn ich mit einem Menschen im Rollstuhl spreche oder knie ich, um auf Augenhöhe zu kommunizieren?

Wer verunsichert ist, darf seine Verunsicherung zugeben:

„Entschuldigung, Ich bin gerade unsicher wie ich Sie begrüßen soll.“

B) Soll ich helfen und wenn ja wie?

Manche Menschen wirken hilflos.

- a) Eine blinde Frau geht langsam durch den Flur und sucht anscheinend nach dem richtigen Büro.
- b) Ein Mann zittert stark und soll ein Formular ausfüllen.

Sie haben 3 Verhaltensmöglichkeiten:

1. Ich ergreife Initiative und löse das „Problem“:

- a) Ich ergreife den Arm der Dame mit den Worten: „Wohin wollen Sie? Ich bringe sie hin!“
- b) „Lassen Sie mich das schnell ausfüllen.“

2. Ich überlasse dem anderen die Initiative

- a) solange die mich nicht bittet, habe ich mit der Dame nichts zu tun.
- b) ich lege Formular und Stift vor ihn und sage: „Bitte füllen Sie das aus!“

3. Ich biete Hilfe an

- a) „Entschuldigung, kann ich Ihnen behilflich sein?“
(brauchen Sie Unterstützung?)
- b) „Wenn Sie wollen, übernehme ich gerne das Ausfüllen des Formulars.“

Mit Variante 3 fahren Sie meistens gut. Denn Sie überlassen dem Gegenüber die Entscheidung, das heißt Sie nehmen ihn ernst. Gleichzeitig ist Ihnen der Mitmensch nicht egal. Sie zeigen, dass Sie sich kümmern. Sie ergreifen also einerseits die Initiative und überlassen andererseits ihrem Gesprächspartner die Entscheidung (Selbstbestimmung). Außerdem berücksichtigen Sie, dass es zuweilen schwer fällt, nach Hilfe zu fragen. An-alphabeten ist Ihre Unfähigkeit oft peinlich; Blinde sprechen meist ungern ins Ungewisse hinein. Hilfe anbieten ist leichter als um Hilfe zu bitten.

Mit Variante 3 fahren Sie meistens gut, nicht immer. Denn alle Menschen haben unterschiedliche Erfahrungen gemacht und ticken unterschiedlich. Es liegt nicht alleine an Ihnen, ob ein Kontakt gelingt oder nicht. Vielleicht sagt die blinde Dame auch: „Was glauben Sie denn? Nur weil ich blind bin, bin ich zu blöd meinen Weg zu finden, oder was?“ Sollte sie so reagieren, können Sie immer noch sagen: „Nein, das glaube ich nicht. Ich hatte nur den Eindruck, Sie suchen den Weg und wollte Ihnen deswegen meine Hilfe anbieten.“ Sollten Sie allerdings Spaß an Eskalation haben, können Sie auch erwidern: „Undankbare Kuh. Sie sind nicht nur blind, sondern auch noch borstig“. Kleiner Tipp am Rande: Entscheiden Sie sich für die Deeskalation! Das erspart Zeit und Nerven.

C) Welche Hilfe muss ich anbieten?

Achtung: Gesetzlicher Anspruch!

Es gibt eine ganze Reihe von Hilfeleistungen, auf die Menschen mit Behinderung gesetzlich festgelegte Ansprüche haben. Wer etwa als Gehörloser in der Gebärdensprache kommuniziert, hat das Recht auf einen vom Träger öffentlicher Belange bezahlten Gebärdendolmetscher.

„Blinde und sehbehinderte Menschen können insbesondere verlangen, dass ihnen Bescheide, Vordrucke und amtliche Informationen unentgeltlich auch in einer für sie wahrnehmbaren Form zugänglich gemacht werden“. (Art 2, §9, Nr.3 Erstes allgemeines Gesetz zur Stärkung der Sozialen Inklusion in Nordrhein-Westfalen).

Ganz grundsätzlich gilt der 3-Schritt:

- Die Mitarbeitenden des Rheinisch-Bergischen Kreises müssen die volle, wirksame und gleichberechtigte Teilhabe von Menschen mit Behinderungen anstreben. So müssen sie zum Beispiel Menschen mit Behinderungen auf das Recht auf barrierefreie Kommunikation hinweisen (s. Kommunikationshilfenverordnung NRW).
- Die Menschen mit Behinderungen dürfen bestimmen, welche Unterstützungen sie benötigen, um wie alle anderen auch Ihre Anliegen beim Rheinisch-Bergischen Kreis geltend zu machen
- Die Kreisverwaltung muss gegebenenfalls entstehende Kosten (etwa für Gebärdendolmetscher, höherer Zeitaufwand bei der Antragsstellung, ...) tragen.

Ein Blick in das Inklusionsstärkungsgesetz (IGG NRW) und die Kommunikationshilfenverordnung des Landes NRW ist nützlich:

Da es inzwischen eine Vielzahl an gesetzlichen Vorschriften gibt, die das Zeug haben, jeden Mitarbeitenden gründlich zu überfordern, hat die Geschäftsstelle Inklusion (-58-) ein paar nützliche Checklisten und Serviceleistungen für Sie zusammengestellt. Und natürlich erspart ein Anruf bei der Geschäftsstelle oft eine aufwändige Eigenrecherche:

Hier sind die wichtigsten

Veröffentlichungen

- „Checkliste barrierefreie Veranstaltungen planen“ ...
kein Pflichtenheft, sondern Möglichkeit zur Überprüfung, ob wesentliche Aspekte bedacht sind
- „Was macht die Kreisverwaltung“, ein Heft in Leichter Sprache
- Malheft „MAL ANDERS“, fröhliche Darstellung unterschiedlicher Begegnungen mit Menschen mit Behinderungen in Cartoons (Hubbe) zum Ausmalen

Materialien für barrierefreie Zugänge:

- Mobiles Rampensystem
Die Gesamtlänge (6,20 m) der modular aufgebauten Rampe ermöglicht, sowohl kleinere Schwellen, wie auch mehrere Stufen oder größere Hindernisse für Rollstuhlfahrer, Rollator-Geher oder Eltern mit Kinderwagen zu überwinden. Ein Geländer ist vorhanden.
- Mobile Höranlage
Die Höranlage ist so konzipiert, dass sie sowohl für Einzelberatungen, wie auch für Gruppengespräche oder große Veranstaltungen eingesetzt werden kann. Ein Einsatz bei Führungen oder Exkursionen ist ebenfalls möglich. Technisch können Vorträge, Gespräche, Seminare o.ä. auf Hörgeräte oder Kopfhörer übertragen werden.
- Niedrige runde Tische (Stehtische)
Gerne werden bei Veranstaltungen Stehtische zur Verfügung gestellt. Diese sind für Rollstuhlfahrer bestens als Unterstand geeignet. Daher sind ergänzend zur bestehenden Ausstattung niedrige runde Tische (einschließlich Hussen) beschafft worden.

Sensibilisierer

- Rollstuhlparcour
Das Erleben der Fortbewegung im Rollstuhl mit den ganz alltäglichen Hindernissen wird durch den Rollstuhlparcour möglich gemacht.

- „Give-aways“ Inklusion
Verfügbar sind Schreibblöcke, Schlüsselanhänger, Zollstöcke, Lippenbalsam, Kugelschreiber und Stofftaschen mit dem Aufdruck
IN-KLUGER-MISSION

D) Sachbearbeiter, nicht Seelsorger

Manchmal haben Sie es mit Menschen zu tun, die ein ganz schönes Paket zu tragen haben. Der Mann im Rollstuhl hatte vor 15 Jahren einen schweren Unfall, wurde darauf von seiner Frau verlassen und arbeitslos und wartet jetzt auf seine 13. Operation. Es könnte sein, dass Sie von ihm binnen Sekunden als Seelsorger auserkoren wurden und nun mit einer Flut Lebensgeschichte überschwemmt werden.

Höflichkeit heißt hier: Ich höre eine Weile zu und fühle mich ein. Dann weise ich höflich auf den Grund seines Besuches hin (wir sollten nun zu ihrem Antrag kommen) und auf ihre eigene Zeitknappheit (vielen Dank, dass Sie mich ins Vertrauen ziehen, aber ich bin unter Zeitdruck, da draußen noch fünf andere Menschen warten.)

E) Muss ich anders reden als sonst?

Darf ich einen blinden Menschen mit „auf Wiedersehen“ verabschieden oder einen Rolli-Fahrer bitten, ins nächste Zimmer zu „gehen“?

Ja, dürfen Sie! Die deutsche Sprache ist gespickt mit Metaphern. Wenn ich jemanden „treffe“, werfe ich in den seltensten Fällen mit Gegenständen nach ihm. Großartige Menschen müssen weder groß noch artig sein. Und Früh-Kölsch schmeckt am besten abends.

Wer übliche Redewendungen verwendet, der zeigt, die Situation ist für mich normal. Wer sich einen abbricht, der signalisiert Unsicherheit.

Und sollte sich doch mal jemand an Ihren wohlfeilen Metaphern stören („dauert nur einen Augenblick.“ Blinder: „Na, das kann ja ewig dauern.“) wird er es schon sagen.

3. Zum Schluss

Vielleicht hatten sie beim Lesen dieses Ratgebers das Gefühl, da stehen ja nur Selbstverständlichkeiten drin. Dann herzlichen Glückwunsch!

Offensichtlich gehören Sie zu den Menschen, die schon zu den unglaublichesten Typen Kontakt hatten. Sie lassen sich schon längst nicht mehr aus der Ruhe bringen. Und ja, viele Mitarbeitende in Behörden haben durch jahrelange Übung die Ruhe weg und sind mit allen Wassern gewaschen. Die können dieses Papier beruhigt in die Tonne stopfen und sich auf Ihre Erfahrung verlassen.

Oder aber Sie geben den Leitfaden als Akt missionarischer Nächstenliebe an Unerfahrene weiter, gerne mit den Worten: „Lies das mal. Solltest du etwas nicht verstehen, ich erkläre es Dir gerne.“

Mit dem richtigen Tonfall in der Stimme müssen Sie nicht einmal „du stümperhafter Anfänger“ hinzufügen.

Herausgeber: Rheinisch-Bergischer Kreis, Der Landrat

Geschäftsstelle Inklusion, Am Rübezahlwald 7, 51469 Bergisch Gladbach

Telefon: 02202 13-2135, Mail: inklusion@rbk-online.de

Kleiner Knigge für Mitarbeitende der Verwaltung im Umgang mit außergewöhnlichen Menschen

Text: Rainer Schmidt, Referent, Pfarrer und Kabarettist

Illustration: Phil Hubbe

3. Auflage 2025