

Lufthansa - Umgang mit behinderten und mobilitätseingeschränkten Gästen

Einleitung

Das Wichtigste im Umgang mit Behinderten ist es, sich auf den Menschen statt auf seine Behinderung zu konzentrieren.

Behinderte sind eine sehr heterogene Gruppe, zu der mobilitätseingeschränkte, blinde oder sehbehinderte, gehörlose oder schwerhörige, lernbehinderte und psychisch kranke Menschen gehören. Es gibt außerdem Menschen, die eine nicht sichtbare Behinderung haben, wie z.B. eine chronische Krankheit. Andere Menschen wiederum haben zwei oder mehr Behinderungen. Es ist wichtig diese Vielfalt der Behinderungen zu kennen.

Der Behinderte selbst entscheidet, ob er Hilfe benötigt oder nicht und welche Art der Hilfe er in Verbindung mit einer Flugreise benötigt. Fragen Sie immer bevor Sie Hilfe leisten. Berücksichtigen Sie bitte, dass die Information über die Behinderung eines Menschen persönlich ist. Einige Passagiere geben nur ungern Auskunft über ihre genauen Bedürfnisse und dies sollte respektiert werden.

Allgemeine Betreuungshinweise

Um den behinderten Fluggästen eine reibungslose Reise zu ermöglichen, muss die gebotene Unterstützung auf die individuellen Bedürfnisse jedes Einzelnen zugeschnitten sein. Die individuellen Bedürfnisse eines behinderten Gastes werden durch die bestehenden IATA Codes aber nicht immer abgedeckt. Ermutigen Sie daher den behinderten Passagier, Ihnen zu erklären welche Hilfestellung er benötigt.

Ihre Betreuung sollte als professioneller Service angeboten werden und niemals den Eindruck vermitteln, dass Sie aus Mitleid handeln.

Bedenken Sie bitte, dass ein Gast den Flughafen unter Umständen nicht kennt und somit auch nicht einschätzen kann, welche Hilfe er benötigt. Ihre Unterstützung und Information sind hier erforderlich und werden dankbar angenommen.

Unerwartete Ereignisse – Gatechange, Verspätung – sind bereits für nicht behinderte Gäste mit Stress verbunden und sind für behinderte Passagiere extrem schwierig. In solchen Fällen benötigt der behinderte Gast Ihre besondere Aufmerksamkeit und Fürsorge, die seinen individuellen Bedürfnissen gerecht wird. Beachten Sie bitte, dass auch Blinden- oder Gehörlosenhunde bei langen Verspätungen besonderer Aufmerksamkeit bedürfen.

Umgang mit Rollstuhlgästen

- Begeben Sie sich auf Augenhöhe des Gastes bei einem längeren Gespräch. Gehen Sie in die Hocke oder setzen Sie sich auf einen Stuhl.
- Verlieren Sie nicht den Blickkontakt, wenn Sie aufstehen.
- Wenn der Schalter so hoch ist, dass der Rollstuhlgast den Schalter nicht oder nur schwer erreicht, so gehen Sie bitte um den Schalter herum, um die Dokumente persönlich vom Gast entgegenzunehmen bzw. ihm zu überreichen.
- Bieten Sie dem Gast an, schwere Türen zu öffnen oder heruntergefallene Gegenstände aufzuheben.
- Fragen Sie den Gast, ob er Hilfe mit seinem Gepäck benötigt oder beim Erreichen von Dingen, die nicht in seiner Reichweite sind.
- Lehnen Sie sich nicht auf den Rollstuhl und schieben sie ihn nicht, ohne gefragt zu haben.

Umgang mit mobilitätseingeschränkten Gästen

- Einige mobilitätseingeschränkte Gäste sitzen gerne, andere ziehen es vor zu stehen, da sie Schmerzen beim Sitzen oder Schwierigkeiten beim Aufstehen haben. Bieten Sie den Gästen trotzdem immer einen Sitz an.
- Bieten Sie Hilfe beim Gepäck, Mantel und anderen persönlichen Sachen an.
- Bieten Sie dem Gast an, schwere Türen zu öffnen oder heruntergefallene Gegenstände aufzuheben.
- Für Gäste, die Gehhilfen haben kann es evtl. schwierig sein, ihre Hände zu benutzen, wenn sie aufstehen.
- Je nach Krankheit, kann es für den Gast schwierig oder unmöglich sein Dinge zu halten oder zu fassen oder das Gleichgewicht zu halten.
- Gäste mit Amputationen oder Arthritis können sehr schmerzempfindlich sein. Ungeschickte Hilfestellung könnte ihnen wehtun.
- Gehbehinderte Gäste benutzen vorzugsweise den Fahrstuhl, statt der Rolltreppe oder der Treppe.

Umgang mit gehörlosen / schwerhörigen Gästen

Menschen, die von Geburt oder Kindheit an gehörlos sind, benutzen die Gebärdensprache. Dieser Personenkreis ist auf visuelle Kommunikation angewiesen. Manchmal können sie Probleme haben, einen Text zu lesen, da es schwierig ist, eine Sprache schreiben und lesen zu lernen, die man nie gehört hat.

Menschen, die erst zu einem späteren Zeitpunkt ihr Gehör verloren haben, lesen häufig von den Lippen ab oder nutzen schriftliche Mitteilungen oder einfache Zeichen zur Verständigung.

Schwerhörige Menschen benutzen oft ein Hörgerät und / oder lesen von den Lippen ab.

Es gibt auch Gehörlosenhunde, die gehörlose oder schwerhörige Menschen auf bestimmte Geräusche wie z.B. Telefon, Alarmsignale oder ähnliches aufmerksam machen.

- Fragen Sie den Gast, wie er mit Ihnen kommunizieren möchte, anstatt Vermutungen anzustellen.
- Bei der Kommunikation mit leicht hörgeschädigten Menschen sollten folgende Faktoren beachtet werden: gute Akustik, keine Hintergrundgeräusche (z.B. Flughafendurchsagen), gutes Licht und deutliche Sprechweise.
- Bei der Kommunikation mit schwer Hörgeschädigten und Menschen, die im Erwachsenenalter gehörlos geworden sind, sind evtl. unterstützende Zeichen oder schriftliche Informationen erforderlich.
- Um sich bei gehörlosen oder schwerhörigen Gästen bemerkbar zu machen, sollten Sie sie leicht an der Schulter berühren oder mit der Hand winken.
- Sprechen Sie in normaler Lautstärke. Das ist wichtig, denn es ist schwieriger von den Lippen abzulesen, wenn der Sprecher schreit. Sprechen Sie lieber langsam und schauen Sie den Gast dabei an. Benutzen Sie Zeichen und Körpersprache, um sich verständlich zu machen.
- Stellen Sie sich ins Licht und verdecken Sie Ihren Mund nicht mit den Händen.
- Sie können auch kurze Informationen schriftlich mitteilen.
- Es muss sichergestellt werden, dass gehörlose und schwerhörige Gäste alle wichtigen Informationen erhalten, die den anderen Passagieren mündlich (z.B. durch Ansagen) mitgeteilt werden.

Umgang mit blinden / sehbehinderten Gästen

Menschen mit völligem oder teilweisem Sehverlust benötigen Hilfe, insbesondere an nicht vertrauten Orten. Diese Gäste müssen bis zu ihrem Flugzeugsitz betreut werden.

Die meisten Blinden nutzen einen weißen Stock oder Blindenhunde als Mobilitätshilfe.

Gäste mit Sehverlust haben Orientierungs- aber keine eigentlichen Mobilitätsprobleme. Die Betreuung sollte auf ihre spezifischen Bedürfnisse zugeschnitten sein. Ein Rollstuhl ist somit nicht angebracht.

- Wenn Sie einen blinden / sehbehinderten Gast ansprechen, stellen Sie sich vor und sprechen ihn direkt an. Informieren Sie ihn, wenn Sie weggehen, damit er weiß, dass sein Gesprächspartner vorübergehend nicht mehr anwesend ist.
- Fragen Sie einen Menschen mit Sehverlust, ob er Hilfe wünscht. Greifen Sie nicht nach ihm und übernehmen Sie nicht die Führung.
- Fragen Sie einen Gast mit Sehverlust immer, wie er geführt werden möchte. Evtl. zieht er es vor Ihren Arm zu nehmen oder es ist ihm lieber, wenn Sie seinen Arm nehmen.

- Warnen Sie den blinden / sehbehinderten Gast über Änderungen in der Bodenbeschaffenheit und erklären Sie ihm laute Geräusche, die ihn evtl. ängstigen oder erschrecken könnten.
- Ein Blindenhund im Geschirr ist im Dienst und sollte niemals abgelenkt werden. Fassen Sie den Hund nur mit Zustimmung des Besitzers an. Nähern Sie sich einem Gast mit Blindenhund immer von der Seite, wo der Hund sich nicht befindet. Übernehmen Sie nicht die Leine oder das Geschirr, denn der Sehbehinderte benötigt diese zur Kontrolle des Hundes.
- Einige Sehbehinderte mit Blindenhund ziehen es vor neben Ihnen zu laufen ohne Ihren Arm zu nehmen. Wenn erforderlich, können Sie auch vorne weg gehen, der Hund wird Ihnen folgen.
- Drücken Sie einen Sehbehinderten niemals in einen Sitz. Beschreiben Sie den Sitz (Stuhl, Sessel) und legen sie die Hand des Gastes auf die Arm- oder Rückenlehne oder auf den Sitz selbst.
- Wenn Sie einem Sehbehinderten etwas übergeben (Bordkarte, Pass usw.) erklären Sie ihm, um was es sich handelt und geben Sie es ihm in die Hand.

Umgang mit gehörlos-blinden Gästen

- Nehmen Sie sich Zeit für einen gehörlos-blinden Gast, wenn Sie mit ihm kommunizieren und versuchen Sie ihm seine Ängste zu nehmen.
- Um zu kommunizieren, „schreiben“ Sie mit Ihrem Finger (nicht mit den Nägeln) in Großbuchstaben in die Handfläche des Gastes. Nutzen Sie die gesamte Handfläche für jeden Buchstaben. Die Buchstaben müssen aus Sicht des Passagiers lesbar sein, d.h. sie dürfen für ihn nicht auf dem Kopf stehen. Wenn ein Wort beendet ist, streichen Sie einmal über die ganze Handfläche des Gastes, um anzuzeigen, dass Sie nun ein neues Wort schreiben.

Umgang mit sprachgestörten Gästen

Menschen, die eine Sprachstörung haben, haben nicht unbedingt eine Lernstörung, wie oft angenommen wird.

- Konzentrieren Sie sich auf die Kommunikation und seien Sie geduldig und respektvoll. Falls Sie nicht alles verstanden haben, sagen Sie dem Gast, dass Sie ihn nicht verstanden haben bzw. sagen Sie ihm, was Sie verstanden haben, damit er die Lücken füllen kann.
- Beenden Sie nicht die Sätze des Gastes, wenn er langsam spricht. Geben Sie dem Gast die Zeit, die er zum sprechen braucht.
- Wenn das Sprechen für den Gast sehr schwierig oder ermüdend ist, versuchen Sie nur Fragen zu stellen, die eine kurze Antwort erfordern, bzw. die mit einem Nicken oder Schütteln des Kopfes beantwortet werden können.

Umgang mit lernbehinderten Gästen

Bitte bedenken Sie, dass lernbehinderte Menschen über viele Fähigkeiten und Fertigkeiten verfügen, die respektiert werden sollten. Viele lernbehinderte Menschen können selbständig leben und benötigen nur in ganz bestimmten Lebensbereichen Hilfe (einige können lesen, aber haben Schwierigkeiten mit Zahlen; andere können rechnen, aber die Uhrzeit nicht lesen).

- Haben Sie Geduld, wenn Sie mit einem lernbehinderten Gast sprechen. Erklären Sie die Dinge einfach und langsam. Fördern Sie die Kommunikation, ohne zu bevormunden. Erwachsene und Teenager mit Lernbehinderung sind keine Kinder!
- Gehen Sie nicht davon aus, dass der Gast irgendwelche Vorkenntnisse hat, wenn Sie etwas erklären.
- Benutzen Sie konkrete Ausdrücke und keine Metaphern.
- Benutzen Sie geläufige und kurze Wörter, erklären Sie schwierige Worte und vermeiden Sie Fachvokabular oder Dialekt.
- Versuchen Sie immer dasselbe Wort für dieselbe Sache zu verwenden.
- Vermeiden Sie Negatives; wenn es sich nicht vermeiden lässt, dann begleiten Sie Ihre negative Aussage mit einem Kopfschütteln.
- Geben Sie Anweisungen in der Reihenfolge, in der der Gast sie ausführen soll.
- Wenn Sie Informationen vom Gast benötigen, dann stellen Sie eine Frage nach der anderen und geben Sie dem Gast Zeit zum antworten.
- Lernbehinderte haben unter Umständen Schwierigkeiten Mitteilungen zu lesen. Erklären Sie daher die Mitteilung in verständlicher Form.
- Gehen Sie zunächst davon aus, dass der Gast Sie verstehen wird, aber seien Sie darauf vorbereitet, dass Sie Dinge wiederholen, bzw. mit anderen Worten nochmals erklären müssen. Vergewissern Sie sich, dass der Gast Sie verstanden hat, bevor Sie ihn verlassen.
- Fast alle lernbehinderten Menschen sprechen nur eine Sprache. Falls erforderlich, ziehen Sie einen Dolmetscher hinzu.

Umgang mit Gästen mit psychischen Problemen

Psychische Probleme können Angstgefühle, Rastlosigkeit und sogar Panikattacken auslösen. Die medikamentöse Behandlung kann Benommenheit und verlangsamte Reaktionen verursachen.

- Menschen mit psychischen Problemen schätzen Freundlichkeit, Rücksichtnahme und Zuspruch. Ruhiges und überzeugendes Verhalten vermittelt dem Gast Sicherheit. Jedoch kann zu freundlicher und enthusiastischer Service ihm aggressiv erscheinen.

Umgang mit autistischen Gästen

Viele Autisten können durch Umstände, die andere Passagiere als normal akzeptieren, verunsichert werden, z.B. Menschenmengen, Nähe zu fremden Menschen und Änderungen im erwarteten Ablauf. Das können für Autisten sehr stressige Situationen sein, die aber oft bewältigt werden können, wenn dem Gast im Voraus erklärt wird, was passieren wird, ihm klare Informationen gegeben werden und eine durchgängige Betreuung sichergestellt ist. Außerdem sollten Unruhe, Eile und Menschenmassen vermieden werden. Ein autistischer Gast sollte immer preboarded werden.