

# Bildungsberatung barrierefrei

Leitfaden für Bildungs-  
und BerufsberaterInnen



Behindert ist, wer behindert wird

Bildungsberatung ohne Hindernisse

Methoden der Beratung

Zum Nachschlagen & Nachfragen

## Vorwort

In den letzten drei Jahren unterstützt das Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur verstärkt Projekte, Maßnahmen und Bildungsangebote, die Menschen zu erreichen suchen, die von (Bildungs-) Benachteiligung und Ausgrenzung betroffen sind. Ziel all dieser Initiativen ist es, diesen Personen durch (Weiter-)Bildung und Bildungsberatung den Zugang und die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben zu erleichtern und ihre beruflichen Chancen zu verbessern.

Rund 10% der österreichischen Bevölkerung leben mit einer Behinderung und sind ebenfalls von unterschiedlichen Benachteiligungen betroffen. In wirtschaftlich schwierigen Zeiten ist es gerade für Menschen mit Behinderung besonders wichtig, gut überlegte und selbständige Bildungs- und Berufsentscheidungen zu treffen. Bildungsberatung und Berufsorientierung unterstützen die Bildungswegentscheidung und somit eine erfolgreiche soziale und berufliche Integration.

Menschen mit Behinderung sollen daher die Möglichkeit haben, sich über die Vielfalt an Bildungs- und Berufsangeboten zu informieren und von kompetenten BeraterInnen ausreichend Unterstützung für ihre Bildungsentscheidung zu erhalten.

biv leitet seit 2001 eine Bildungsberatungsstelle für Menschen mit Behinderung. Erfahrung und Wissen, das in diesen 10 Jahren erworben wurde, ermöglichte die Entwicklung der vorliegenden Broschüre. Diese richtet sich an alle Berufs- und BildungsberaterInnen und bietet Hilfestellung, um Menschen mit Behinderung verstärkt als KundInnen anzusprechen und die Beratungsangebote entsprechend den Bedürfnissen dieser Gruppe auszurichten.

Die Broschüre entstand im Rahmen des Projektes „Bildungsberatung in Wien“ ([www.bildungsberatung-wien.at](http://www.bildungsberatung-wien.at)).

Gefördert aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds und aus Mitteln des Bundesministeriums für Unterricht, Kunst und Kultur.

## Impressum

**Medieninhaber,  
Herausgeber und Verleger:**  
**biv – die Akademie  
für integrative Bildung**  
1070 Wien  
Mariahilferstraße 76/7/69  
**Für den Inhalt verantwortlich:**  
**Mag.<sup>a</sup> Ilona Weigl  
Mag. Wolfgang Stifter**  
**Gestaltung: Susanne Fahringer**  
**Fotos Titelseite:**  
**li: © Bildungsberatung in Wien  
re: © biv/w. stifter**  
**Druck: digitaldruck.at**  
**Wien, Jänner 2011**



# Inhalt



## **Behindert ist, wer behindert wird**

Seite **4**

Begriffsklärung  
Formen der Behinderung



## **Bildungsberatung ohne Hindernisse**

Seite **6**

Menschen mit Behinderung in der Beratung  
Grundhaltung  
Wie kann es gehen?



## **Barrieren abbauen**

Seite **12**

So bauen Sie Barrieren ab



## **Methoden der Beratung**

Seite **14**

In der Welt der KundIn bleiben  
Setzen Sie Alternativen ein  
Den KundInnen etwas in die Hand geben  
Gesprochenes visualisieren – Visualisiertes verbalisieren  
Bilder und Metaphern  
Hausaufgaben  
Körpersprache  
Umgang mit schwierigen Beratungssituationen



## **Zum Nachschlagen & Nachfragen**

Seite **19**

Kontakte & Informationen

## Behindert ist, wer behindert wird

### info



[www.bibwiki.at](http://www.bibwiki.at)

ist das wiki für die Bildungsberatung, an dem sich BildungsberaterInnen aus unterschiedlichsten Organisationen beteiligen: Durch das Teilen von Wissen steht allen BeraterInnen mehr, bessere und aktuellere Information zur Verfügung.

>>> Auch zum Thema „Menschen mit Behinderung“ finden sich im bib-wiki bereits zahlreiche Beiträge und Informationen.

Kontakt:

Erika Kanelutti

T: 0664 73 54 61 61

E-Mail: [erika.kanelutti@bibwiki.at](mailto:erika.kanelutti@bibwiki.at)

### Hindernisse begegnen uns überall und immer wieder ...

- Für den einen ist das Supermarktregal zu hoch – für die andere der Randstein.
- Der einen ist der Gesetzestext zu kompliziert, dem anderen eine technische Gebrauchsanweisung.
- Manche hören ihr Handy nicht, weil der Straßenlärm so laut ist – andere hören ihren Gesprächspartner nicht, weil er sich von ihnen abwendet.
- Für viele ist eine Fremdsprache eine Barriere, für manche ist es die Lautsprache.
- Manche verirren sich mit dem Auto, weil es keine Beschilderung gibt, manche finden den Weg nicht weil es kein tastbares Leitsystem gibt.
- **Sie alle WERDEN behindert.**

Disabled Peoples International, der internationale Dachverband von Organisationen von Menschen mit Behinderung sieht Behinderung als den **„Verlust der Möglichkeit, auf Grund von körperlichen und sozialen Barrieren am normalen Gesellschaftsleben in gleicher Art und Weise wie andere teilzunehmen“**.

Auch die moderne Integrationspädagogik führt Behinderung nicht nur auf eine Schädigung oder Leistungsminderung eines einzelnen Menschen zurück, sondern ebenso auf **die Unfähigkeit des Umfelds des betreffenden Menschen, diesen zu integrieren.**

Behinderung kann also als sozialer Gegenstand und als Ergebnis eines Vergleichs- und Bewertungsprozesses gesehen werden.

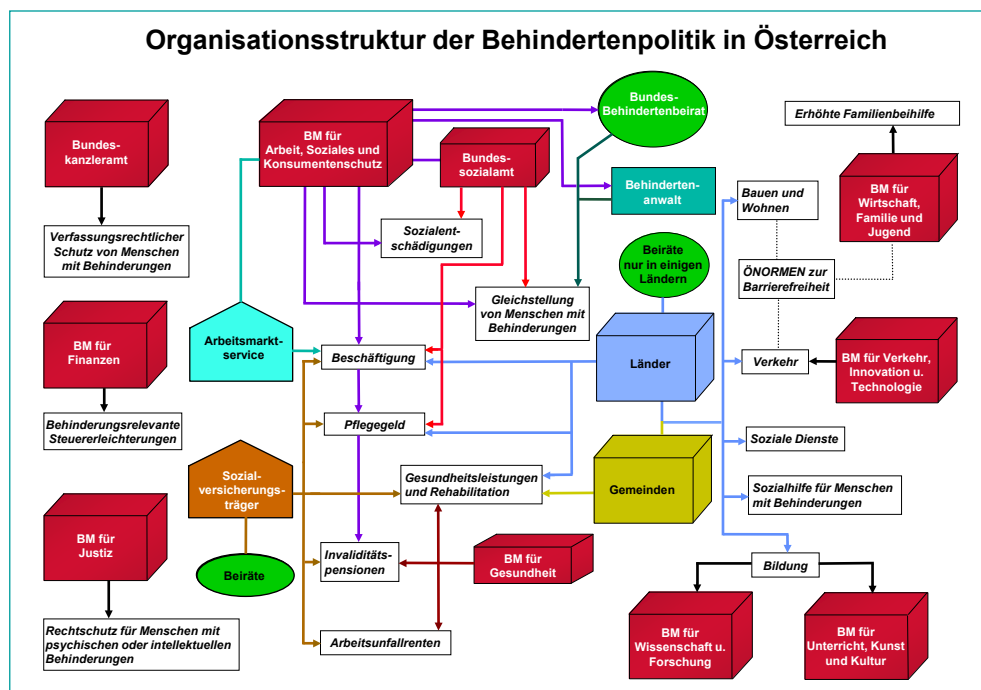
## Behindert ist, wer behindert wird

Betroffen sind europaweit ca. 10% der Gesamtbevölkerung. Für Österreich wären dies ca. 835.000 Menschen, was in etwa der Hälfte der Einwohnerzahl von Wien entspricht. Grundsätzlich lassen sich Behinderungszusammenhänge grob in folgende Bereiche kategorisieren:

- Mobilitätsbehinderung (körperliche Behinderung)
- Blindheit
- Sehbehinderung
- Gehörlosigkeit
- Hörbehinderung
- Psychische Erkrankung
- Kognitive (intellektuelle, geistige) Behinderung, Lernbehinderung
- Chronische Erkrankung
- Sprachliche Behinderung

Die rechtliche Stellung von Menschen mit Behinderung ist in der österreichischen Rechtsordnung in einer Vielzahl von gesetzlichen Bestimmungen sowohl auf Landes- als auch auf Bundesebene geregelt.

Diese Aufteilung der Zuständigkeiten wird damit begründet, dass sie es ermöglicht, sich mit Problemen behinderter Menschen dort auseinander zu setzen, wo sie auftreten. Für die Betroffenen bedeutet die Organisationsstruktur der österreichischen Behindertenpolitik allerdings, dass sie zuverlässige Informationen zu den Kompetenzen der unterschiedlich Stellen erhalten müssen. Wie die untenstehende Grafik eindrucksvoll vermittelt, sind die öffentlichen „Zuständigkeiten“ für Menschen mit Behinderung nämlich äußerst komplex.



Quelle:  
Bericht der  
Bundesregierung über die  
Lage von Menschen mit  
Behinderung in Österreich  
2008, Seite 43.

(Anmerkung:  
aktualisierte Grafik 2010)

Hrsg.: Bundesministerium  
für Arbeit, Soziales und  
Konsumentenschutz.

Bestellmöglichkeiten:  
Telefon: 0800-20-20-74

E-Mail:

broschuerenservice@

bmask.gv.at

Internet:

<http://www.bmask.gv.at>

(Bestellservice)

# Bildungsberatung ohne Hindernisse

## info

[www.rolemodels.at](http://www.rolemodels.at)

Hier stellen sich Menschen mit Behinderungen vor, die interessante und ungewöhnliche Berufswege eingeschlagen haben. 30 Personen berichten in Interviews über ihre Erfahrungen in Bildung und Beruf. Ihre Berichte sollen Menschen in beruflichen Entscheidungsphasen dazu ermutigen, ähnliche Wege zu gehen. Rolemodels ist ein Projekt des Österreichischen Instituts für Berufsbildungsforschung

[www.oeibf.at](http://www.oeibf.at)



„Ohne die richtige Haltung, ist es noch nicht einmal eine gute Technik“  
(Steve de Shazer)

Menschen mit Behinderungen stellen eine sehr heterogene Gruppe dar. Neben den speziellen Anforderungen, die eine Behinderung mit sich bringt, sind in der Beratung natürlich auch die individuellen Bedürfnisse jeder einzelnen Person zu berücksichtigen.

Durch die Verschiedenheit dieser Personengruppe gibt es selbstverständlich nicht „die“ Beratung für Menschen mit Behinderungen. Aus diesem Grund ist es uns ein Anliegen, eine unterstützende Haltung gegenüber Menschen mit Behinderungen zu vermitteln.

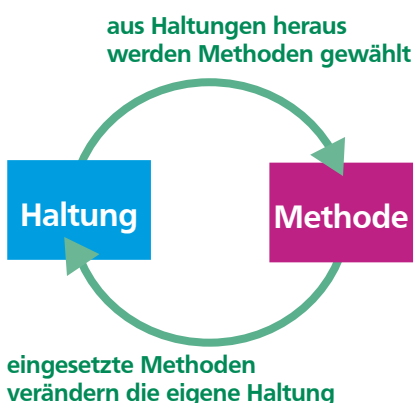
Ein hilfreicher **Zugang** zum Menschen ist gegeben, wenn wir ...

- ... die Person ganzheitlich betrachten
- ... auf ihre persönlichen Ressourcen vertrauen
- ... uns mit Normen und Abweichungen auseinandersetzen
- ... unterschiedliche Individuen akzeptieren und verstehen
- ... den Dialog und die Selbstbestimmung fördern
- ... Lebensumstände und Lebensstil berücksichtigen

Unterstützende **Haltungen** für die Beratung sind

- den Umgang der Person mit ihrer Problemlage als erworbene Kompetenz anerkennen und nützen
- auffällige Verhaltensweisen als Signale der Person verstehen und zum Thema machen
- individuelle Ressourcen der Person wahrnehmen
- persönliche Lebensgeschichte der Person beachten
- externe Unterstützungen und Hilfsmöglichkeiten suchen (auch für Sie als BeraterIn)

Zwischen der eigenen Haltung als BeraterIn und den gewählten Beratungsmethoden besteht eine starke Wechselwirkung.



## Bildungsberatung ohne Hindernisse

Beratung und Begleitung bedeuten für die BeraterInnen, sich der Lebenswelt von Menschen anzunähern, sie bei deren Gestaltung zu begleiten und Raum für Lern- und Entwicklungsmöglichkeiten zu schaffen.

Die Grundhaltung ist daher ganz „einfach“:

**Wertschätzung, Anerkennung und Interesse für die Person.**

### Sprache als Ausdruck von Wertschätzung


Ein normaler, respektvoller Sprachgebrauch, wie er in jeder Beratung üblich ist, ist auch hier angebracht. Zusätzlich kann eine einfache, verständliche Sprache mit klaren, kurzen Sätzen das Verstehen erleichtern. Vermeiden Sie Fremdwörter, aber verwenden Sie wichtige Fachbegriffe wie gewohnt und erklären Sie diese bei Bedarf.

Das vom Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz herausgegebene „Buch der Begriffe“ bietet Anstöße für einen respektvollen und inhaltlich kompetenten Umgang mit Sprache zum Thema Behinderung.

### Einige Beispiele

statt	>>> besser
Die Behinderten	>>> Menschen mit Behinderung
An einer Behinderung leiden	>>> Mit einer Behinderung leben
Behindertengerecht	>>> barrierefrei
Die Taubstummen	>>> Gehörlose Menschen
An den Rollstuhl „gefesselt“	>>> Benützt einen Rollstuhl
Die Blinden	>>> Menschen mit Sehbehinderung
Geistig zurückgeblieben	>>> Menschen mit Lernschwierigkeiten
Mongoloid	>>> Menschen mit Trisomie 21 (Down Syndrom)

### tipp



**BUCH  
DER BEGRIFFE**

kostenloser Download unter  
<https://broschuerenservice.bmask.gv.at>



# Bildungsberatung ohne Hindernisse

## BeraterIn als ExpertIn für ...

- Beratungsprozess
- Informationsvermittlung
- Bildungsangebote

## KundIn als ExpertIn für ...

- ihr Leben
- ihre Wünsche und Anliegen
- für das Thema Behinderung

## info

### spezielles Fachwissen und Diagnosen

Medizinische Diagnosen und fachliche Bezeichnungen sind oft nur verallgemeinerte Beschreibungen für Sachverhalte und führen häufig zu Etikettierungen.

Lassen Sie sich die Behinderung oder Krankheit von der KundIn erklären.

Indem die KundIn „ihr Problem“ aus ihrer Sicht und in ihrer Sprache beschreibt, lassen sich die realen Möglichkeiten und Hindernisse meist viel konkreter erfassen.

## Die BeratungskundInnen als ExpertInnen

Das Modell der geteilten Expertenschaft sieht die Beratung als ein ExpertInnen-Gespräch zu einem bestimmten Thema, wobei die Beteiligten ihre jeweiligen Kompetenzen, Erfahrungen und ihr Wissen einbringen und zu einem gemeinsamen Ergebnis beitragen.

## Über Behinderung oder Erkrankung sprechen

Behinderung und die daraus folgende Ausgrenzung führt oft zu spezifischen persönlichen Kompetenzen, die dann oft als zusätzliche Auffälligkeiten, Beeinträchtigung, Abweichung oder Störung erscheinen. Für die BeraterIn ist es daher oft unklar, ob sie die Behinderung ansprechen oder besser nicht darauf eingehen soll.

Wird die Behinderung angesprochen, wird damit die gesamte Lebenssituation der KundIn ernst genommen und auch die vorhandenen Kompetenzen durch das „Behindertsein“ wertgeschätzt. Gleichzeitig rückt das Thema Behinderung stark ins Zentrum und die Person wird mit einem bestimmten Bild (Etikett) verknüpft.

Gehen Sie als BeraterIn nicht auf die Behinderung ein, kann die KundIn selbst entscheiden, wie weit die Behinderung ein Thema sein soll. Bleibt das Thema aber ausgespart, werden damit auch wesentliche Aspekte der persönlichen Lage ausgeblendet, ebenso können reale Hindernisse und Barrieren nicht thematisiert werden.

Beratungsprozess und -inhalte werden jedoch durch die Thematisierung von Behinderung, Beeinträchtigung oder Erkrankung deutlich komplexer und damit auch (zeit)aufwändiger.

## So können Sie nach der Behinderung oder Erkrankung fragen

- Was bedeutet für Sie die Behinderung/Erkrankung?
- In welchen Situationen macht sie sich bemerkbar?
- Wie haben Sie gelernt, damit zurecht zu kommen?
- Welche Art von Unterstützung wollen oder brauchen Sie?
- Wie benennen Fachleute (ÄrztInnen, PsychologInnen) die Behinderung, Krankheit (Diagnose)?



# Bildungsberatung ohne Hindernisse

## Menschen mit Behinderung in der Beratung – Wie kann es gehen?

Die Wahrnehmung einer (vermuteten) Behinderung der KundIn wirkt sich auf den Gesprächsverlauf und den Inhalt aus, ebenso auch auf Sie als BeraterIn.

Hier finden Sie ein paar typische Situationen und Hinweise, wie sie damit umgehen können.

### 1. Das Thema Behinderung rückt ins Zentrum des Gesprächs und drängt das eigentliche Beratungsthema in den Hintergrund

Vielleicht betont die Person ihre Behinderung und nimmt eine Opferrolle ein oder sie sucht eigentlich einen Gesprächspartner zum Erzählen oder um Ärger abzulassen („ich werde behindert“).

- Versuchen Sie herauszufinden, ob Ihre KundIn freiwillig zur Beratung gekommen ist.
- Fragen Sie nach, bei welchen Stellen (Beratungen, Ämter, ...) sie schon war und was dort erreicht wurde.
- Machen Sie deutlich, was Sie als Beratungsstelle anbieten und welche Themen sie behandeln können.
- Klären Sie den Beratungsauftrag neuerlich, vereinbaren Sie eventuell auch neue Beratungsziele.
- Verweisen Sie bei Bedarf an spezialisierte Stellen weiter oder nehmen Sie selbst Kontakt auf (siehe Adress-Teil ab Seite 19).

### 2. Allgemeine „Lebensprobleme“ stehen (zunächst) einer Bildungsberatung im Weg

Solche Probleme können sowohl direkte oder indirekte Folgen der Behinderung sein als auch grundlegende Lebensprobleme der Person. Um eine Bildungsberatung im engeren Sinn zu ermöglichen, müssen dann zuerst diese allgemeinen Probleme beachtet und eine Lösung angedacht werden bevor die eigentlichen Bildungs-Themen bearbeitbar werden. Auch Verweise und die Zusammenarbeit mit weiteren, spezifischen Beratungsstellen kann eine passende Vorgangsweise sein.



Cartoon von Kai Malte Fischer.  
Weitere Cartoons zum Thema  
Behinderung finden Sie unter  
[www.kai-malte-fischer.de](http://www.kai-malte-fischer.de)

# Bildungsberatung ohne Hindernisse

## info

### Bedürfnisse von BeratungskundInnen – allgemein

- „vertrauensbildende Maßnahmen“, Anlaufzeit
- klare Rolle der BeraterIn
- erkennbare Abläufe und Strukturen
- ausreichend Zeit zum Verstehen, Nachdenken und Lernen
- konkrete Informationen
- anschauliche, konkrete und einfache Sprache
- mehrmaliges Wiederholen der Informationen
- ausreichend Zeit zur persönlichen und inhaltlichen Orientierung

### Bedürfnisse im Zusammenhang mit einer Beeinträchtigung

- Akzeptanz einer vielleicht „unsichtbaren“ Behinderung durch die BeraterIn
- Zeit und Vertrauen bis das eigentliche Thema angesprochen werden kann
- Sicherheit, richtig verstanden zu werden
- Vertraulichkeit bezüglich persönlicher Umstände und der Gesprächsinhalte
- weniger „Beratung“ als Begleitung und Hilfestellung

### 3. Die BeratungskundIn kommt mit einer Begleitperson

Klären Sie zuerst die Rolle der Begleitperson (z.B. Angehörige, FreundIn, AssistentIn, BetreuerIn, Gebärdensprachdolmetsch). Sprechen Sie dann immer Ihre BeratungskundIn direkt an. Die Begleitperson können Sie bei Bedarf um eine Stellungnahme bitten. Auch bei der Umsetzung von Zielen kann die dritte Person wichtige Beiträge leisten.

### 4. Sie fühlen sich als BeraterIn ratlos

Sie könnten mit folgenden, eigenen Gefühlen und Gedanken konfrontiert sein:

- Mitleid oder Sorge um die KundIn
- Zweifel an Ihrer eigenen Kompetenz als BeraterIn
- den hohen Anspruch an sich selbst, immer gute Beratungen zu haben
- Sie fühlen sich gerade mit der konkreten KundIn unsicher

Das Gefühl, der Situation nicht gewachsen zu sein, kann die Kommunikation ebenso beeinträchtigen wie negative „Bilder“ über die KundIn.

Versuchen Sie Ihr momentanes Gefühl der KundIn gegenüber vorsichtig anzusprechen. Seien Sie hier möglichst offen und machen Sie deutlich, dass es sich um Ihre Gedanken und Gefühle handelt.

Gestehen Sie Ihre Ratlosigkeit ein und regen Sie die KundIn an, die Sachlage / die Beeinträchtigung / die zentralen Fragen / den Hintergrund genauer zu schildern. Stellen Sie dabei Fragen zu Ihrem Verständnis, damit Sie sich ein Bild der KundInnen-Situation machen können.

Zusätzlich können Sie auch die Vorschläge aus Punkt 1 (siehe S. 9) hier wirkungsvoll einsetzen.

## Bildungsberatung ohne Hindernisse

### 5. Rahmen oder Setting passen nicht

Wenn für eine angemessene, ausführliche Beratung die Zeit fehlt oder der Beratungsrahmen (Raum, Ungestörtheit, ...) nicht optimal ist, wird eine gute Beratung kaum möglich sein.

In solchen Situationen ist es empfehlenswert, sehr klar auf diese Begrenzungen hinzuweisen und deutlich zu machen, was in der vorhandenen Zeit bzw. Setting möglich ist. Auch eine Aufteilung der Beratung auf mehrere Termine – wenn möglich – kann sinnvoll sein. Eventuell kann auch nach einem anderen geeigneten Rahmen gesucht werden.

### „Damit ich weiß, was ich kann“ – Instrument zur Kompetenzerfassung

Das 54-seitige Handbuch richtet sich an Bildungs- und BerufsberaterInnen und ist für den Einsatz im Rahmen eines begleiteten Beratungsprozesses konzipiert.

Es ist in wesentlichen Merkmalen an die Situation in der Beratung von Menschen mit Behinderung oder chronischer Erkrankung angepasst. Die in den Formularen und Arbeitsmaterialien verwendete Sprache und Begrifflichkeit ist bewusst einfach und alltagsnah gehalten.

Zu bestellen um Euro 48,00 bei:

biv – die Akademie für integrative Bildung

Telefon: ++43 1 892 15 04

Mail: [office@biv-integrativ.at](mailto:office@biv-integrativ.at)



## Barrieren abbauen

### So bauen Sie Barrieren ab!

#### Für Personen mit Mobilitätsbehinderung:

Wesentliche Voraussetzung ist natürlich die bauliche Zugänglichkeit. Einen raschen Überblick dazu finden Sie auf unserer „Checkliste barrierefrei“ im Leitfaden „Erwachsenenbildung barrierefrei“, Seite 24-27 **siehe infokasten** rechts >>>

Darüber hinaus ist es aber auch wichtig, klare, detaillierte, aktuelle und leicht abrufbare Informationen über bauliche Ausstattung und zur Anreise zur Verfügung zu stellen.

Im Beratungsraum sollte ausreichend Platz sein, um auch die Beweglichkeit mit einem Rollstuhl zu ermöglichen.

#### Für Personen mit Sehbehinderung

Übermitteln Sie Informationen in digitaler Form, wobei die Schriftgröße mind. 18 pt betragen sollte. Auch blinde Menschen können mittels Sprachausgabe-Software die meisten digitalen Texte lesen.

#### Für Personen mit Lernbehinderungen, kognitiver Behinderung

Versuchen Sie eine möglichst anschauliche, konkrete und einfache Sprache zu verwenden und geben Sie der KundIn ausreichend Zeit zum Verstehen, Nachdenken und Antworten. Auch das mehrmalige Wiederholen der Informationen kann erforderlich sein.

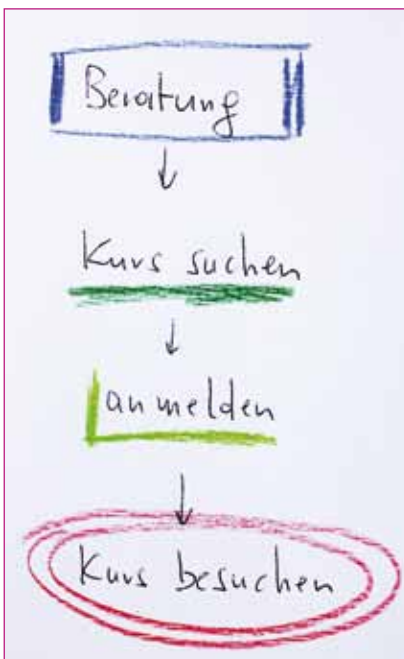
Klare Abläufe im Beratungsprozess und Erklärungen über die aktuellen Abläufe können die Nachvollziehbarkeit erleichtern.

#### Für Personen mit Hörbehinderung

Der Beratungsraum sollte eine gute Akustik mit wenig Umgebungslärm haben.

Eine gute Beleuchtung, deutliche Aussprache und Blickkontakt beim Sprechen helfen hörbehinderten Menschen beim Lippenablesen.

Hilfreich sind auch optische Unterstützungen wie Laptop-Präsentationen und Notizen auf Kärtchen und Flipchart.



Stellen Sie Abläufe bildlich oder schriftlich dar

## Barrieren abbauen

### Für Personen mit psychischer Erkrankung

Eine klare Rolle der BeraterIn ist hier die Grundlage für eine gelungene Beratung. Für Menschen mit psychischer Erkrankung ist es meistens sehr hilfreich, wenn die BeraterIn eine wahrgenommene oder vermutete Erkrankung direkt anspricht (z.B. „Wurde bei Ihnen eine psychische Erkrankung festgestellt?“). Viele Betroffene prüfen zunächst die BeraterIn auf Wertschätzung und Akzeptanz bevor sie mit dem eigentlichen Thema beginnen. Klären Sie die Erwartungen der KundIn möglichst genau und legen Sie gemeinsam den Beratungsauftrag fest (Abgrenzung Beratung  $\neq$  Therapie). Versuchen Sie eine stabile, verlässliche und sachlich orientierte GesprächspartnerIn zu sein und signalisieren Sie Verständnis und Akzeptanz bezüglich der Erkrankung. Weisen Sie bei Bedarf deutlich auf die Möglichkeiten und Grenzen Ihres Beratungsangebotes hin.



Notizen auf Kärtchen dienen als optische Unterstützung und sind vor allem für Menschen mit Hörbehinderung hilfreich

### Für Personen mit chronischer Erkrankung

Oft ist die eigentliche Beeinträchtigung „unsichtbar“, fragen Sie daher die KundIn in welcher Weise sich die Erkrankung einerseits auf die aktuelle Beratungssituation auswirkt und andererseits wie sie im Beratungsergebnis zu berücksichtigen ist (Dynamik, Schwankungen, Behandlungspläne, Krisen).

### Erwachsenenbildung barrierefrei – Leitfaden für ein gemeinsames Lernen ohne Hindernisse

Die Broschüre richtet sich an Einrichtungen der Erwachsenenbildung und zeigt konkrete Möglichkeiten auf, wie Barrieren in verschiedensten Bereichen der Bildung abgebaut werden können.

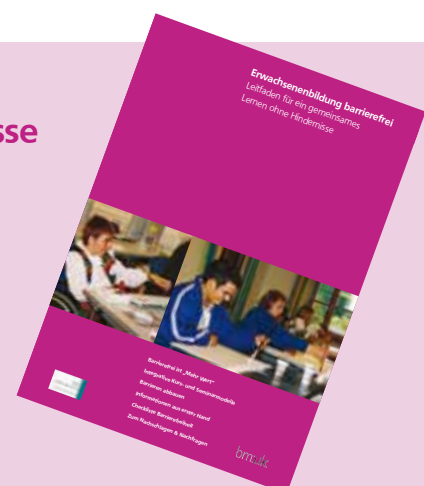
Wien 2008, 28 Seiten

Kostenlos zu bestellen bei:

Telefon: ++43 1 892 15 04, Mail: [office@biv-integrativ.at](mailto:office@biv-integrativ.at)

oder als **download**

[www.biv-integrativ.at/pdf/Erwachsenenbildung\\_barrierefrei.pdf](http://www.biv-integrativ.at/pdf/Erwachsenenbildung_barrierefrei.pdf)



## Methoden der Beratung

Die Bildungsberatung soll für die BeratungskundIn die Grundlage für eine weitere Entscheidung schaffen. Darüber hinaus gilt es, gemeinsam mit der KundIn, konkrete Schritte für die Zeit nach der Beratung zu erarbeiten.

Für die Bildungsberatung von Menschen mit Behinderung haben sich folgende methodischen Vorgehensweisen als zielführend erwiesen.

### In der „Welt“ der KundIn bleiben

- Verwenden Sie eine einfache Sprache mit Begriffen aus dem Alltag bzw. jene Begriffe, die die KundIn benutzt.
- Anliegen, Wünsche und Bedürfnisse der Person sollen den thematischen Fokus bilden, auch wenn es zunächst andere als „Bildungsberatungs-Themen“ zu sein scheinen.
- Planen Sie kurze Beratungssequenzen und teilen Sie das Thema unter Umständen auf mehrere Beratungstermine auf.
- Vereinbaren Sie mit der KundIn schon im Vorfeld das Thema und die Inhalte der Beratung.
- Wählen Sie einen ruhigen Raum, in dem keine Ablenkungen oder Störungen zu erwarten sind.
- Stellen Sie komplexere Abläufe bildlich und/oder schriftlich dar.
- Orientieren Sie sich an den Kompetenzen der KundIn und anerkennen Sie die Person als ExpertIn für ihr eigenes Leben und für ihre Beeinträchtigung/Behinderung.

### Setzen Sie Alternativen (zum Gespräch) ein

Als Alternative zum klassischen Gespräch bieten sich kreative Methoden an, sie führen meist von einer sprach-zentrierten Form zu einer eher handlungsorientierten Vorgangsweise.

### literatur-tipp

**René Reichel, Reinhold Rabenstein:**  
**Kreativ beraten**  
**Methoden, Modelle,**  
**Strategien für Beratung,**  
**Coaching und Supervision**  
**Ökotopia Verlag, Münster 2001**



# Methoden der Beratung

## Geben Sie Ihren KundInnen etwas IN DIE HAND

Manchmal helfen schon ganz einfache Methoden, um etwas besser zu beGREIFEN:

- Machen Sie die Inhalte für die KundIn anSCHAULICH:  
verwenden Sie Kärtchen, Skizzen, Figuren, Stifte & Papier in unterschiedlichen Farben oder setzen Sie Bilder ein.
- Regen Sie Ihre KundIn an, AKTIV zu werden.  
Lassen Sie sie schreiben, notieren, zeichnen, sich bewegen ...
- Schreiben oder zeichnen Sie die Ergebnisse des Gesprächs auf und geben sie diese der KundIn mit.
- Machen Sie der KundIn die Abläufe sichtbar.  
Zeichnen Sie Abläufe auf und gestalten Sie einfache Zeitpläne.



Schreiben Sie die Ergebnisse der Beratung auf und geben Sie diese der KundIn mit

## Gesprochenes visualisieren – Visualisiertes verbalisieren

Stichwörter, Symbole, kleine Zeichnungen auf einem Papier oder Flip-Chart festhalten und das Dargestellte beschreiben.

## Bilder, Metaphern

Ein Bild oder eine Metapher (z.B. „rosarote Brille“) zu einem Problem erfinden kann die Bearbeitung eines Themas erleichtern. Vor allem wenn die KundIn selbst ein Bild verwendet, kann es zu einer Vorstellungshilfe werden, an der man mögliche Lösungen phantasieren kann.



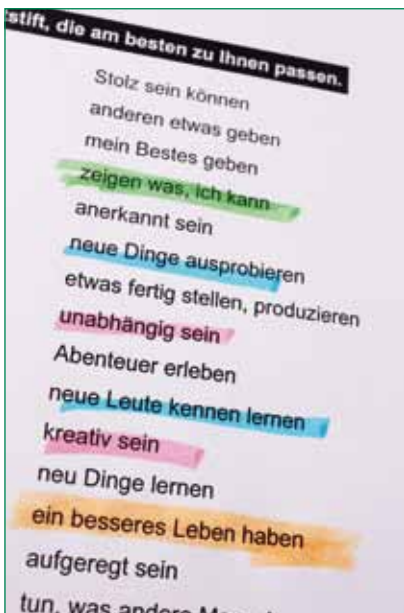
Mit Papier, Stiften und Figuren die Inhalte anSCHAULICH machen



Entscheidungsmöglichkeiten beGREIFBAR machen



## Methoden der Beratung



„Hausaufgabe“:  
auf einer Liste, jene Aussagen  
markieren, die am besten passen

### Hausaufgaben

Geben Sie Ihren KundInnen eine „Hausaufgabe“. Verfassen Sie kurze schriftliche Arbeitsaufträge (z.B. 3-4 Fragen zur Zufriedenheit am Arbeitsplatz), an denen die KundIn zu Hause arbeiten kann. Die Ergebnisse können beim nächsten Gespräch oder auch telefonisch besprochen werden.

### Körpersprache und -signale beachten

Sie können verstärkt auf Körpersprache und -signale der KundIn achten und diese Beobachtungen auch zum Thema machen. Feedback zu Veränderungen in der Mimik und Gestik der KundIn können die emotionale Komponente der Kommunikation greifbarer machen. Z.B: „Wie Sie soeben über ... gesprochen haben, ist ein Leuchten über Ihr Gesicht gegangen.“

Ebenso können Sie auch die aktuellen körperlichen Empfindungen der KundIn erfragt werden.

Z.B: „Wie spürt sich dieser Gedanke an?“



Feedback zu Mimik und Gestik der KundIn können die emotionalen  
Komponenten der Kommunikation GREIFbarer machen

# Methoden der Beratung

## Umgang mit schwierigen Beratungssituationen

Viele Menschen mit Behinderung haben in ihrem Leben schon zahlreiche Barrieren – baulich, bürokratisch und sozial – vorgefunden bzw. überwinden müssen. Diese Erfahrungen können unter Umständen den Verlauf einer Beratung beeinflussen und zu schwierigen Situationen führen.

Das sind die möglichen Anzeichen:

- das Gespräch beginnt zu stocken
- die KundIn wirkt unzufrieden
- das Thema „entgleitet“
- das Beratungsziel scheint weit entfernt
- die BeraterIn fühlt sich überfordert
- das Gespräch ist anstrengend

Als BeraterIn sind Sie dann gefordert, die eigene Rolle zu reflektieren.

Dazu bieten sich folgende 4 Fragen an:

- Was steht jetzt gerade (für mich) im Vordergrund?
- Wie klar ist das gemeinsame Ziel – Was ist mein eigenes Ziel?
- Welche Rolle habe ich hier eingenommen oder zugewiesen bekommen?
- Stimmen die Rahmenbedingungen der Beratung?

## tipp

### Möglichkeiten für kritische Situationen

- Gespräch neu starten
- im Prozess einen Schritt zurück gehen
- Pausen einlegen, das Gespräch unterbrechen
- Gespräch verschieben
- Beratung an KollegIn übergeben
- Beratung beenden

## Methoden der Beratung

**Für das weitere Gespräch  
bieten sich folgende Möglichkeiten an:**

### Beispiele

#### **Legen Sie Ihre Rolle als BeraterIn klar**

Ich kann Ihnen bei der Arbeitssuche leider nicht helfen,  
aber ich kann Sie unterstützen die richtige Ausbildung zu finden.

#### **Weisen Sie auf den Beratungs-Rahmen hin**

Wir haben jetzt noch eine halbe Stunde Zeit. Die könnten wir nutzen  
um einen konkreten Zeitplan für Ihre Ausbildungsziele zu entwerfen.

#### **Sprechen Sie Ihr eigenes Unbehagen an**

Ich bin mir im Moment nicht sicher,  
ob wir gerade über das selbe Thema sprechen.  
Ich habe den Eindruck,  
Sie sind gerade mit unserem Gespräch nicht zufrieden.

#### **Gestehen Sie Ihre eigene „Ratlosigkeit“ ein**

Ich muss Ihnen offen sagen, im Moment sehe ich keine Lösung.  
Bitten Sie Ihre KundIn um ein Feedback. „Unser Gespräch ist gerade  
an einem kritischen Punkt, wie geht es Ihnen im Augenblick?“

#### **Legen Sie eine kleine Pause ein**

Ich denke, eine kleine Pause wird uns gut tun.  
Möchten Sie vielleicht ein Glas Wasser?

#### **Ziehen Sie eine Kollegin / einen Kollegen hinzu bzw. übergeben Sie ihr / ihm die Beratung**

Ich möchte an dieser Stelle gern eine KollegIn fragen,  
ob sie uns beim Gespräch unterstützen kann.

**Im Notfall können Sie auch das Gespräch beenden.**

## Zum Nachschlagen & Nachfragen

### Kontakte & Informationen

#### Organisationen & Verbände

##### Schwerhörigkeit

ÖSB – Österreichischer Schwerhörigenbund  
Dachverband von und für Schwerhörigenvereine und Organisationen hörbeeinträchtigter Menschen in Österreich  
[www.oesb.or.at](http://www.oesb.or.at)

##### Gehörlosigkeit

ÖGLB – Österreichischer Gehörlosenbund  
Dachverband über die Landesverbände und Gehörlosenvereine in Österreich  
[www.oeglb.at](http://www.oeglb.at)

##### Sehbehinderung

Blickkontakt  
Interessengemeinschaft sehender, sehbehinderter und blinder Menschen  
[www.blickkontakt.or.at](http://www.blickkontakt.or.at)

ÖBSV – Österreichischer Blinden- und Sehbehindertenverband  
Selbsthilfeorganisation und Dachverband der Landesvereine  
[www.oebstv.at](http://www.oebstv.at)

##### Mobilitätsbehinderung

BIZEPS – Zentrum für Selbstbestimmtes Leben  
Information und Beratungsstelle für Menschen mit Behinderung  
[www.bizeps.or.at](http://www.bizeps.or.at)

##### Psychische Behinderung

pro mente austria –  
Österreichischer Dachverband der Vereine und Gesellschaften für psychische und soziale Gesundheit  
[www.promenteaustria.at](http://www.promenteaustria.at)

##### Intellektuelle Behinderung/Lernschwierigkeit

Lebenshilfe Österreich  
Bundesvereinigung für Menschen mit geistiger und mehrfacher Behinderung und Dachverband der acht Landesvereine  
[www.lebenshilfe.at](http://www.lebenshilfe.at)

##### Behinderung allgemein

ÖAR – Österreichische Arbeitsgemeinschaft für Rehabilitation  
Dachorganisation der Behindertenverbände Österreichs.  
Informationen zu barrierefreies Planen/  
Bauen, barrierefreie WC's in Wien, Behindertenparkplätze, Beratungs- und Servicestellen, Chancengleichheit, euro-key, Hilfsmittel/Technik, Mobilität und Verkehr, u.v.m.  
[www.oear.or.at](http://www.oear.or.at)

##### Behinderung und Beruf

dabei austria – Dachverband berufliche Integration  
bundesweite Interessenvertretung für Organisationen, die Dienstleistungen im Bereich beruflicher Orientierung und Integration von Menschen mit Behinderungen durchführen und anbieten. österreichweite Standortsuche  
[www.dabei-austria.at](http://www.dabei-austria.at)

## Zum Nachschlagen & Nachfragen

### Kontakte & Informationen

#### Beratung & Bildung

##### **VOX Schwerhörigenverband Österreichs**

Technische Assistenz und Beratungscenter für schwerhörige Menschen

[www.vox.at](http://www.vox.at)

##### **WITAF**

Beratung, Technische Assistenz, Arbeitsassistenz, Dolmetschleistungen für gehörlose Menschen

[www.witaf.at](http://www.witaf.at)

##### **öziv support**

Beratung zu rechtlichen und sozialen Fragen, zu Arbeitsplatz und Hilfsmitteln für Menschen mit Sinnes- und/oder Körperbehinderung

[www.support.oeziv.at](http://www.support.oeziv.at)

##### **pro mente Wien**

Peerberatung und Mentoring für Menschen mit psychischen Erkrankungen

[www.peerberatung-mentoring.at](http://www.peerberatung-mentoring.at)

##### **abak – Arbeitsvermittlung für AkademikerInnen mit Behinderung**

Beratung, Arbeitsvermittlung und Jobcoaching für AkademikerInnen

[www.abak.at](http://www.abak.at)

##### **Fonds Soziales Wien – Beratungszentrum Behindertenhilfe**

Beratung zu Leistungen und Förderungen des Fonds Soziales Wien

[http://behinderung.fsw.at/information/bz\\_behindertenhilfe/index.html](http://behinderung.fsw.at/information/bz_behindertenhilfe/index.html)

##### **KOBV Behindertenberatung**

Sozialrechtsberatung für Menschen mit Behinderung

[www.kobv.at](http://www.kobv.at)

##### **Österreichischer Gebärdensprach-DolmetscherInnen-Verband**

Liste mit Kontaktdaten aller

GebärdensprachdolmetscherInnen in Österreich

[www.oegsdv.at](http://www.oegsdv.at)

##### **biv – die Akademie für integrative Bildung**

Bildungsberatung und Bildungsangebote für Menschen mit Behinderung

[www.biv-integrativ.at](http://www.biv-integrativ.at)

##### **polycollege Wien**

Bildungsberatung für gehörlose Menschen in Gebärdensprache

[www.polycollege.at](http://www.polycollege.at)

##### **equalizent**

Schulungen und Bildungsberatung für Menschen mit Gehörlosigkeit oder Schwerhörigkeit

[www.equalizent.com](http://www.equalizent.com)

##### **uniability – Arbeitsgemeinschaft zur Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen und chronischen Erkrankungen an Österreichs Universitäten und Hochschulen**

Arbeitsgemeinschaft der Behindertenbeauftragten an den Universitäten. Interessenvertretung, Information und Beratung für Studierende mit Behinderung

<http://info.tuwien.ac.at/uniability>

## Zum Nachschlagen & Nachfragen

### Kontakte & Informationen

#### Clearing plus I WUK

Beratung, Clearing, Integrationsbegleitung für junge Menschen mit psychischer Beeinträchtigung  
[www.clearingplus.wuk.at](http://www.clearingplus.wuk.at)

#### WUK faktor i

Information, Beratung, Berufsorientierung und Clearing für junge Menschen mit Behinderung / Benachteiligung  
[www.faktori.wuk.at](http://www.faktori.wuk.at)

#### Beruf & Arbeit

In Wien bieten mehrere Organisationen Unterstützung bei der Eingliederung in das Arbeitsleben an.

- Arbeitsassistenten ist eine Serviceleistung für Menschen mit Behinderungen und unterstützt beim Finden eines geeigneten Arbeitsplatzes sowie beim Erhalten eines bestehenden Dienstverhältnis
- Berufsausbildungsassistenten ist eine Unterstützung für Jugendliche, die eine integrative Berufsausbildung (verlängerte Lehre bzw. Teilqualifizierung) absolvieren

#### Arbeitsassistenten für blinde und hochgradig sehbehinderte Menschen

[www.assistenten.at](http://www.assistenten.at)

#### Arbeitsassistenten für Menschen mit psychischen Problemen

[www.arbeitsassistenten-ibi.at](http://www.arbeitsassistenten-ibi.at)

#### Arbeitsassistenten für Menschen mit geistiger, körperlicher und mehrfacher Behinderung Berufsausbildungsassistenten

[www.jaw.at](http://www.jaw.at)

#### Arbeitsassistenten für Menschen mit körperlicher Behinderung und chronischer Krankheit

[www.wienwork.at](http://www.wienwork.at)

#### Arbeitsassistenten für Menschen mit Behinderung

[www.win.or.at](http://www.win.or.at)

#### Arbeitsassistenten für gehörlose Menschen

[www.witaf.at](http://www.witaf.at)

#### Ämter & Behörden

#### Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz

Grundlegende Informationen zum Thema Behinderung, Fachinformationen, Broschürenservice  
[www.bmask.gv.at](http://www.bmask.gv.at)

#### Bundessozialamt

Kompetenzzentrum für Menschen mit Behinderung in den Bereichen Arbeit und Gleichstellung, Ausbildungsbeihilfen, arbeitsplatzbezogene Förderungen, Lohnförderungen für Unternehmen  
[www.basb.gv.at](http://www.basb.gv.at)

#### AMS – Arbeitsmarktservice

Information, Förderung von Ausbildung und Qualifizierung, Vermittlung von Transitarbeitsplätzen  
[www.ams.at/sfa/14075.html](http://www.ams.at/sfa/14075.html)

#### Fonds Soziales Wien

Information, Beratung und Finanzierung von Wohnmöglichkeiten, Beschäftigung, Bildung, Arbeit, Fahrtendienste, persönliche Assistenz  
<http://behinderung.fsw.at/>

## Zum Nachschlagen & Nachfragen

### Kontakte & Informationen

#### Finanzierung & Förderungen

##### Förderungen für Aus-, Fort-, und Weiterbildung

[www.kursfoerderung.at](http://www.kursfoerderung.at)  
[www.berufsinfo.at/bildungsfoerderung/](http://www.berufsinfo.at/bildungsfoerderung/)  
[www.erwachsenenbildung.at/service/foerderungen/foerderungen\\_ueberblick.php](http://www.erwachsenenbildung.at/service/foerderungen/foerderungen_ueberblick.php)

##### Arbeitsplatzbezogene Förderungen

(behindertengerechte Adaptierung, Hilfsmittel, Lohnförderung, Schulungsbeihilfen, Finanzierung von Gebärdendolmetsch)  
[www.basb.gv.at/basb/Finanzielle\\_Unterstuetzung/Foerderungen\\_fuer\\_DienstnehmerInnen](http://www.basb.gv.at/basb/Finanzielle_Unterstuetzung/Foerderungen_fuer_DienstnehmerInnen)

##### Finanzielle Förderungen bei der Einstellung von Menschen mit Behinderung

Zuschüsse zu Lohnkosten, Arbeitsplatzadaptierung, Förderung der Lehrausbildung  
<http://www.ams.at/sfu.html>

##### Förderung von technischen Hilfsmitteln

<http://behinderung.fsw.at/hilfsmittel/>

#### Hilfsmittel & technische Hilfen

##### Überblick über Bezugsquellen und Beratungsstellen für Hilfsmittel

<http://handynet-oesterreich.bmask.gv.at>

##### Beratung zu Hilfsmitteln für Menschen mit Körperbehinderung, Sinnesbehinderung und chronischen Krankheiten

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

##### Beratung zu Hilfsmitteln für blinde und sehbehinderte Menschen

[www.assistenz.at](http://www.assistenz.at)  
[www.blind-isis.at](http://www.blind-isis.at)

##### Beratung zu Hilfsmitteln für schwerhörige Menschen

[www.schwerhoerigen-service.at](http://www.schwerhoerigen-service.at)

##### Beratung zu Hilfsmitteln für gehörlose Menschen

[www.witaf.at](http://www.witaf.at)

##### Beratung, Verkauf/Verleih zu EDV Hilfsmitteln und Lernsoftware

[www.lifetool.at](http://www.lifetool.at)

#### Materialien, Broschüren & Datenbanken

##### „Infoservice“ des Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz

Datenbank mit Informationen über Einrichtungen, Organisationen, Vereine und Selbsthilfegruppen, die im sozialen Feld als Dienstleister tätig sind.  
[www.infoservice.bmask.gv.at](http://www.infoservice.bmask.gv.at)

##### „Wegweiser“ des Bundessozialamtes

Datenbank mit Informationen über Beratungs-, Ausbildungs- und Beschäftigungsangebote für Menschen mit Behinderung  
[www.wegweiser.basb.gv.at](http://www.wegweiser.basb.gv.at)

##### Informationsdatenbank zum Thema Behinderung

<http://www.bizeps.or.at/links.php?bs=>



## Zum Nachschlagen & Nachfragen

### Kontakte & Informationen

#### Internetportal zum Thema „Arbeit und Behinderung“

[www.arbeitundbehinderung.at](http://www.arbeitundbehinderung.at)

#### „Erwachsenenbildung barrierefrei – Leitfaden für ein gemeinsames Lernen ohne Hindernisse“

Die Broschüre zeigt konkrete Möglichkeiten auf, wie Barrieren in verschiedensten Bereichen der Bildung abgebaut werden können

[www.biv-integrativ.at/pdf/Erwachsenenbildung\\_barrierefrei.pdf](http://www.biv-integrativ.at/pdf/Erwachsenenbildung_barrierefrei.pdf)

#### Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz

Das Gesetz soll die Diskriminierung von Menschen mit Behinderungen verhindern und ist seit Juni 2006 in Kraft.

[www.bizeps.or.at/gleichstellung/rechte/bgstg.php](http://www.bizeps.or.at/gleichstellung/rechte/bgstg.php)

#### Sag es einfach.

Europäische Richtlinien für leichte Lesbarkeit. Europäische Vereinigung der ILSMH.

<http://www.inclusion-europe.org/documents/101.pdf>

#### AMS Methoden-Datenbank

Methoden und Übungen für die Berufs- und Arbeitsmarktorientierung

[www.ams-forschungsnetzwerk.at/deutsch/mhb/mhbsearch.asp](http://www.ams-forschungsnetzwerk.at/deutsch/mhb/mhbsearch.asp)

#### Projekt „Barrierefreie Erwachsenenbildung NÖ“

Handbuch „Barrierefreie Erwachsenenbildung NÖ“ als pdf-Datei

[www.iph.at/bhw-moodle/course/view.php?id=3&edit=off](http://www.iph.at/bhw-moodle/course/view.php?id=3&edit=off)

## Projektdatenbank Wegweiser

Die Datenbank informiert über Angebote und Projekte zur beruflichen Integration von Menschen mit Behinderung, die vom Bundessozialamt gefördert werden.

**Schwerpunkt**

- Beratung
- Ausbildung
- Beschäftigung

**Zielgruppen**

- Menschen mit Behinderung, die einen Arbeitsplatz suchen
- Personen in der Beratungsarbeit

Die Projektdatenbank Wegweiser ist ein Angebot des Bundessozialamtes in Zusammenarbeit mit biv.

[www.wegweiser.basb.gv.at](http://www.wegweiser.basb.gv.at)



# Gut zu wissen!

Für Ihre Orientierung im Bildungs- und Arbeitsmarkt-Dschungel:

„Bildungsberatung in Wien“ bietet unabhängige Information und Beratung zu Bildung und Beruf.

Kostenlos und in Ihrer Nähe.

**Aktuelle Termine unter:**  
[www.bildungsberatung-wien.at](http://www.bildungsberatung-wien.at)

 **Bildungsberatung  
in Wien**

 **WUK**

 **CFT**

 **Universität Wien**

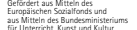
 **WU**

 **MA 48**

 **MA 22**

 **WUK**

 **bmwfk**

 **BMBWF**

Gefördert aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds und aus Mitteln des Bundesministeriums für Unterricht, Kunst und Kultur.