

Inhalt

Vorworte des WBO und LSK	XX
1. Die Schulung im Umgang mit behinderten Fahrgästen	XX
Rechtlicher und gesellschaftlicher Hintergrund	XX
Ziel des Leitfadens	XX
Rechtlicher Rahmen der Schulungen	XX
Leben mit Behinderung in unserer Gesellschaft	XX
Inklusion – was ist das eigentlich?	XX
2. Behinderte Menschen und das Fahrpersonal im ÖPNV	XX
Behinderung ist nicht gleich Behinderung	XX
Verschiedene Behinderungsarten auf einen Blick	XX
Der Alltag des Fahrpersonals im ÖPNV	XX
Kommunikation zwischen Fahrpersonal und Fahrgästen mit Behinderung	XX
Offene Kommunikation, deutliche Sprache	XX
3. Haltestellen und Busausstattung	XX
Haltestellen	XX
Fahrzeug-Absenkung (Kneeling)	XX
Rampen	XX
Sitzplätze für Menschen mit Behinderung	XX
Piktogramme und Symbole im Bus	XX
4. Fahrgäste mit eingeschränkter Mobilität und Behinderung	XX
Freifahrten im ÖPNV mit Schwerbehindertenausweis	XX
Rollstuhl ist nicht gleich Rollstuhl	XX

Exkurs E-Scooter	XX
Hilfestellung des Busfahrers für Menschen im Rollstuhl	XX
Der Fahrgast mit einer Sehbehinderung: Sehbehinderung ist nicht gleich Sehbehinderung	XX
Senioren mit und ohne Rollator: Senior ist nicht gleich Senior	XX
Einstieg und Ausstieg	XX
Fahrgäste mit psychischen Erkrankungen	XX
Fahrgäste mit Lernschwierigkeiten	XX
5. Konkurrenzsituationen auf der Mehrzweckfläche	XX
Aufgabe des Fahrpersonals	XX
Rollator und Rollstuhlfahrer in Konkurrenz	XX
6. Fahrstil und Assistenzfunktion	XX
7. Hinweise zur Durchführung von Schulungen	XX
8. Anhang Gesetzestexte	XX
9. Weiterführende Informationen	XX

Leben mit Behinderung in unserer Gesellschaft

Es gibt ganz unterschiedliche Arten von Behinderungen. 96 Prozent der Behinderungen treten erst im Laufe des Lebens durch einen Unfall oder durch eine Krankheit auf. Nur 4 Prozent der Behinderungen sind angeboren. Menschen mit Behinderung sind ein selbstverständlicher Teil der Gesellschaft. Sie wollen wie jede andere Person ganz natürlich am gesellschaftlichen Leben teilhaben. Aber für Menschen mit Behinderung ist dies viel schwieriger und sie stoßen im Alltag auf viel mehr Barrieren. Bei vielen alltäglichen Dingen werden Menschen mit Behinderung ausgegrenzt und nicht ernstgenommen. Außerdem werden die Menschen durch die gute Gesundheitsversorgung immer älter. Dieser demographische Wandel wirkt sich ebenso auf die Mobilität der Gesellschaft aus.

Es ist nicht abwegig, sich im Umgang mit Menschen, die eine körperliche, seelische oder geistige Behinderung haben, unsicher zu fühlen. Man fürchtet vielleicht, sich unangemessen zu verhalten. Oft hat man auch Sorge, etwas Falsches zu sagen oder die Person nicht richtig anzusprechen. Der Umgang mit Menschen mit Behinderung sollte sich jedoch nicht von dem Umgang mit anderen Personen unterscheiden. Vielleicht hilft es ja, sich in die Lage eines Menschen mit Behinderung zu versetzen, um den Umgang leichter zu machen. Wie möchte man selbst behandelt und angesprochen werden?

Es ist nicht wichtig zu wissen, welche Behinderung ein Mensch hat oder warum er behindert ist. Es ist nur wichtig, den Menschen mit Behinderung respektvoll, wertschätzend und gleichwertig zu behandeln. Mit ihm zu reden und ihn zu be-



Und alle möchten mit...

handeln wie jeden anderen Fahrgast auch. Er sollte genauso willkommen geheißen werden wie die anderen Fahrgäste.

Menschen mit Behinderung sind oft auf Hilfe angewiesen. Daher ist es wichtig, nachzufragen, welche konkrete Hilfe der Fahrgast mit Behinderung benötigt. Mit dem einfachen Satz „Wie kann ich Ihnen helfen?“ fühlt sich der Fahrgast wahrgenommen und er kann dann dem Busfahrer genau mitteilen, welche Unterstützung er während der Fahrt benötigt. Dann verläuft die Fahrt reibungslos.

Behinderung ist nicht gleich Behinderung

In Deutschland leben ungefähr 9,6 Millionen Menschen mit einer Behinderung. Das sind mehr als 11,7 Prozent der Bevölkerung. Es gibt unterschiedlich schwere Einschränkungen, die sich mit der Zeit auch verschlechtern können, und jede Behinderung ist anders. Es gibt körperliche, seelische oder geistige Behinderungen. Manche dieser Behinderungen sind angeboren, andere können sich im Laufe des Lebens durch einen Unfall oder eine Erkrankung einstellen. Nicht alle Behinderungsarten sind auf den ersten Blick sichtbar. In der Regel sind Behinderungen nicht heilbar, sie sind deshalb auch Teil der Persönlichkeit. Es gibt keine DIN-Normen zur Beschreibung oder Einteilung von Behinderung, denn jeder Mensch mit seiner Einschränkung ist einzigartig. Menschen mit Behinderung sollen gleichberechtigt mit Menschen ohne Behinderung am gesellschaftlichen Leben teilhaben können.

Verschiedene Behinderungsarten auf einen Blick

1. Körperbehinderungen

Zu den Körperbehinderungen zählen Schädigungen des Stütz- und Bewegungsapparates. Hier ist die körperliche Bewegungsfähigkeit langfristig eingeschränkt und es gibt sehr viele unterschiedliche Formen. Durch die Körperbehinderung hat der betroffene Mensch in der Regel Einschränkungen der Leistungsfähigkeit. Mit zunehmendem Alter verstärken sich diese Einschränkungen.

Zu den Körperbehinderungen zählen unter anderem:

- **Querschnittslähmung:** Hier können nur die Beine betroffen sein oder auch Arme und Beine gemeinsam gelähmt sein. Die meisten Querschnittslähmungen ergeben sich nach Auto- oder Fahrradunfällen. Diese Menschen benötigen einen Rollstuhl.
- **Schädigungen der Gliedmaßen:** Es kann zum Verlust von Gliedmaßen kommen, zum Beispiel nach einem Unfall, oder zu Fehlbildungen von Gliedmaßen.

2. Sinnesbehinderungen

Zu den Sinnesbehinderungen zählen:

- **Beeinträchtigungen des Gehörs** wie Schwerhörigkeit oder Gehörlosigkeit. Hörbehinderungen sind unterschiedlich ausgeprägt. Sie reichen von verschiedenen Schwerhörigkeitsgraden bis hin zur kompletten Taubheit.
- **Beeinträchtigungen des Sehsinns** wie Blindheit oder Fehlsichtigkeit. Auch Sehbehinderungen sind unterschiedlich ausgeprägt und werden in verschiedene Schweregrade eingeteilt bis hin zur völligen Blindheit.
- **Taubblindheit** als eine Kombination des Gehör- und des Sehsinns. Hier sind der Gehörsinn und der Sehsinn gemeinsam betroffen. Diese Menschen hören und sehen schlecht oder gar nicht mehr.

3. Lernschwierigkeiten

Früher bezeichnete man Menschen mit Lernschwierigkeiten als „geistig behindert“. Der Begriff Lernschwierigkeiten ist eine Sammelbezeichnung für viele unterschiedliche Erscheinungsformen und Ausprägungsgrade von geistigen Einschränkungen und Intelligenzminderung. Die geistige

Behinderung ist angeboren und macht sich im Kindes- und Jugendalter bemerkbar. Sie kann vor, während oder nach der Geburt durch eine Schädigung des Gehirns entstehen. Beeinträchtigt sind die Sprachfähigkeit, die Denkfähigkeit sowie die Gefühlswelt und das soziale Verhalten. Zu den geistigen Behinderungen zählen zum Beispiel das Down-Syndrom oder auch Autismus. Kinder mit Autismus kommunizieren nicht wie „normale“ Kinder.

4. Psychische Erkrankungen

Menschen mit einer seelischen Erkrankung haben Veränderungen im Denken, Fühlen, in der Wahrnehmung und im Handeln. Diese Erkrankungen sind im Gegensatz zu den anderen Behinderungsarten schwer zu erkennen. Statistisch gesehen leidet jede dritte Frau und jeder fünfte Mann einmal im Leben an einer psychischen Erkrankung. Die Symptome sind vielfältig und betreffen das Allgemeinbefinden. Oft leiden die Menschen unter Erschöpfungszuständen oder Ängsten, sind verstimmt und können sich nicht freuen.

Der Alltag des Fahrpersonals im ÖPNV

Der Omnibusfahrer hat eine wichtige und verantwortungsvolle Aufgabenstellung. Im dichten Verkehr ist er unterwegs, um Fahrgäste von A nach B zu befördern. Die Technik eines Busses ist heutzutage hochkompliziert – der Busfahrer hat sie sicher und auf hoher Qualitätsstufe zu beherrschen. Die Einhaltung von umfangreichen Sicherheitsregeln und gesetzlichen Vorschriften stellen für den „Chef“ des Busses eine hohe Verpflichtung dar. Fahrgäste im Berufsverkehr haben Ansprüche auf Pünktlichkeit, Schüler müssen zur Schule, Touristen möchten etwas von der Gegend sehen, Senioren

haben spezielle Wünsche, Fremde möchten an den richtigen Ort – den ganzen Arbeitstag hat sich der Omnibusfahrer auf unterschiedliche Fahrgäste einzustellen. Ergänzend kommt noch dazu, dass er oftmals auch die Zahlungsgeschäfte mit Fahrkartenausgabe und Wechselgeldausgabe abzuwickeln hat. Nur mit Können, mit Ruhe und einer körperlichen sowie geistigen Fitness kann der Omnibusfahrer diese Anforderungen erfüllen. Im Fokus des Aufgabenspektrums eines Omnibusfahrers stehen immer das sichere Fahren und ein guter Umgang mit den Fahrgästen - den Kunden - im Vordergrund. Auf den Umgang mit Menschen mit Behinderung hat sich der Omnibusfahrer einzustellen. Mit einer guten Schulung und einer motivierten Arbeitseinstellung gelingt auch diese zusätzliche Aufgabenstellung.

Überblick über Aufgaben des Omnibusfahrers in aller Kürze:

- sicheres Fahren mit Komfort (ruckfreies, langsames Anfahren; abrupte Fahrzeugbewegungen vermeiden),
- Einhalten aller Sicherheits- und Verkehrsregeln,
- Pünktlichkeit (Einhaltung von Fahrplänen),
- gute Vorbereitung auf Witterungsverhältnisse,
- guter Umgang mit der Verkehrssituation (dichter Verkehr, Stau – Information an die Fahrgäste),
- Beherrschen der Technik (RBL, Kassensysteme),
- gute Ortskenntnisse,
- guten Umgang mit den Fahrgästen pflegen (Freundlichkeit, ohne Vorurteile),
- Meistern von Stress- und Konfliktsituationen,
- souveräner Umgang mit Menschen mit Behinderung.

Man denkt vielfach, Omnibusfahren ist doch einfach. So ist es nicht. Ein Omnibusfahrer ist in der heutigen Zeit sehr gefordert, um allen Situationen und Wünschen gerecht zu werden. Er hat eine *große Verantwortung* gegenüber anderen Verkehrsteilnehmern und gegenüber den Fahrgästen. Sehr viele Menschen sind tagtäglich mit dem Bus unterwegs, die gut und sicher ans Ziel kommen möchten. Das weiß der Omnibusfahrer – mit Können, mit gutem Fahrvermögen, mit viel Geschick und mit großer Umsicht beherrscht er umfassend sein Fahrzeug und zeigt sich stets höflich und zuvorkommend gegenüber allen Fahrgästen.



Kurz miteinander sprechen ist immer hilfreich

Auf Menschen mit Behinderung richtet der Fahrer ein besonderes Augenmerk. So führt er sie professionell und sicher ans Ziel.

Kommunikation zwischen Fahrpersonal und Fahrgästen mit Behinderung

Menschen mit Behinderung benötigen eine Hilfestellung, um „rund um den Bus“ gut zurechtzukommen und wie alle anderen Fahrgäste auch schnell und sicher ans Ziel zu gelangen. Der Omnibusfahrer spielt dabei eine ganz wichtige Rolle. Da es für den Omnibusfahrer im stressigen Berufsalltag nicht



Ein kurzer Wortwechsel mit blinden Fahrgästen ist nie verkehrt