

# Die 30 goldenen Regeln im Umgang mit blinden und sehbehinderten Menschen

## Vorbemerkungen zu Absicht und Inhalt

- I. Die goldenen Regeln der Stiftung Mühlehalde, Zürich, vermitteln zwischen Sehenden und Nichtsehenden im täglichen Miteinander. Sie sensibilisieren die Sehenden für das, was Sehbehinderte optisch nicht wahrnehmen können.
- II. Dadurch tragen die goldenen Regeln zur Sicherheit bei und ermöglichen ein lebendiges und soziales Umfeld.
- III. Diese Regeln sind aus dem praktischen Arbeitsalltag in der Stiftung Mühlehalde entstanden. Sie sind allen Mitarbeitenden bekannt und unterstützen sie in ihrer täglichen Arbeit.
- IV. Im vorliegenden Text wird für Bewohnerinnen und Bewohner sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nur eine Bezeichnung verwendet. Diese steht für die männliche und die weibliche Form. Dies gilt auch für die Bezeichnung «Sehbehinderte», mit der sowohl Menschen gemeint sind, die blind sind, als auch solche, die noch einen Sehrest haben.
- V. Die goldenen Regeln werden im Umgang mit Sehbehinderten im Allgemeinen und bei den Bewohnern der Stiftung Mühlehalde im Speziellen angewendet.

## Inhaltsverzeichnis

A. Sprachliche Kommunikation.....	2
B. Bewegen im Haus .....	3
C. Unterstützung und Hilfe.....	4
D. Körperkontakt.....	6

---

## A. Sprachliche Kommunikation

Die sprachliche Kommunikation ermöglicht Information, Kontakt und Klarheit.

1. Im Vorübergehen und beim Eintreten in einen Raum (auch Zimmer und Lift) grüssen und meinen Namen nennen.

Durch den Gruss macht sich der Sehende beim Sehbehinderten bemerkbar. Vor allem bietet ein Gruss dem Sehbehinderten die Möglichkeit, seinerseits diesen zu erwidern und Kontakt aufzunehmen. Deshalb gilt die Gruss-Regel jedes Mal, wenn wir an jemandem vorbeigehen oder jemandem begegnen. Sie gilt auch, wenn wir aus Erfahrung wissen, dass der Sehbehinderte uns am Schritt oder an der Sprache erkennt. Wir können uns nicht darauf verlassen, dass dem immer so ist. Ratespiele, wie «Wer bin ich?», schaffen Distanz statt Nähe.

2. Beim Dazukommen oder Weggehen mitteilen, dass ich jetzt da bin bzw. weggehe.

Möglicherweise kann ein Sehbehinderter die Anwesenheit eines anderen Menschen an der Stimme oder am Gang wahrnehmen. Für den Sehbehinderten ist es am angenehmsten, wenn ich mich beim Herannahen und Weggehen akustisch bemerkbar mache. Begleite ich z.B. einen Sehbehinderten in einen Lift, grüsse ich gut hörbar andere Anwesende. Dieser Gruss ist einerseits Höflichkeit und andererseits Information. Wenn ich einen Sehbehinderten an einen Tisch führe, sage ich ob bereits jemand an diesem oder am Nachbartisch sitzt. Setzt sich erst später jemand an einen benachbarten Tisch, mache ich diskret darauf aufmerksam. Weiter gibt es dem Sehbehinderten die Möglichkeit unser angefangenes Gespräch fortzusetzen oder es zu unterbrechen.

3. Im Gespräch mit den Bewohnern sich nicht optisch ablenken lassen, ohne dies mitzuteilen.

Sehbehinderte haben oft ein feines Gespür Feinheiten wahrzunehmen und merken, ob ihnen das Gegenüber in ungeteilter Aufmerksamkeit zugewandt ist. Sollte ich doch einmal abgelenkt sein, teile ich dem Sehbehinderten mit, was meine Aufmerksamkeit geweckt hat. Dadurch beziehe ich ihn von Anfang an ins Geschehen mit ein und gebe ihm die Möglichkeit darauf zu reagieren. Seine Sicherheit und sein Interesse gehen in jedem Fall vor.

4. Während eines Gesprächs mit einem Sehbehinderten nicht mit einer anderen Person non-verbal kommunizieren.

Eine nebenbei geführte non-verbale Kommunikation ist dem Sehbehinderten gegenüber unhöflich und taktlos. Sie schafft Verunsicherung und Misstrauen. Wenn ich abgelenkt werde, teile ich dies mit – ebenso wenn ich mich wieder auf den Sehbehinderten konzentrieren kann.

5. Informieren, wer sich im Raum befindet.

Beim Betreten eines Raumes den Sehbehinderten informieren, wer sich bereits im Raum befindet und wo. Dadurch hat der Sehbehinderte die Möglichkeit Kontakt aufzunehmen oder nicht.

6. Das Wort «sehen» darf benutzt werden.

Die Umgangssprache mit Sehbehinderten soll sich von derjenigen mit Sehenden nicht unterscheiden. Verwende ich das Wort «sehen», kann ich dieses mit einer Beschreibung ergänzen, damit der Sehbehinderte sich das Beschriebene besser vorstellen kann. Stelle ich fest oder sagt mir ein Sehbehinderter explizit, dass er sich am Wort «sehen» stört, respektiere ich dies.

7. Im Gespräch beschreiben, was man tut.

Ich sage, was ich tue bzw. kündige an, dass ich etwas tun werde, um ein Erschrecken des Sehbehinderten zu verhindern.

## B. Bewegen im Haus

Im Vordergrund stehen Sicherheit, Selbständigkeit und Vertrauen.

8. Sich im Haus umsichtig und situationsgerecht bewegen.

Diese Regel beinhaltet die Notwendigkeit, unser Tempo dem des Sehbehinderten anzupassen. Dadurch gewähren wir Sicherheit und Lebensqualität.

9. Fragen, wie der Sehbehinderte geführt werden möchte.

Ich respektiere die Gehgeschwindigkeit des Bewohners. Jüngere Sehbehinderte erlernen die «Sehende Begleitung», bei welcher sie die Begleitperson am Ellbogen fassen. Diese «Sehende Begleitung», wie der Fachausdruck heisst, geht von einer Grundposition aus, auf der alle anderen Positionsveränderungen aufgebaut werden, die ein effizientes und sicheres Führen ermöglichen. Viele Bewohner fühlen sich sicherer, wenn sie sich am Arm einhängen dürfen. Diesem Wunsch sollte entsprochen werden.

10. Den Sehbehinderten nicht im Raum stehen lassen, sondern bis zu einer Stelle geleiten, wo er die Hand an den Handlauf, die Wand oder einen Stuhl legen kann.

Das Gleichgewicht ist unter anderem durch die visuelle Wahrnehmung möglich. Fällt diese weg, ist es nicht ohne weiteres möglich, stabil in einem offenen Raum zu stehen. Zum Halt und der Orientierung, die der Boden unter den Füßen gibt, braucht es eine weitere Referenz, um über die Sicherheit hinaus auch für etwas längere Zeit komfortabel stehen zu können.

11. Vor Treppen und Stufen kurz anhalten und sagen, ob es hinauf oder hinunter geht.

Ungeachtet, ob ich jemanden die Treppe hinauf oder hinunter begleite, achte ich darauf, dass wir in einem rechten Winkel auf die Treppe zugehen. Vor der ersten Stufe halte ich ganz klar an, ich weise auf den Handlauf hin und informiere: «Treppe hoch», oder «Treppe runter». Wenn der Bewohner bereit ist, betreten wir die Treppe. Wenn er von der letzten Stufe auf den Boden tritt sage ich deutlich, dass wir jetzt «unten» oder «oben», beziehungsweise, dass die Stufen fertig sind. Möchte der Bewohner alleine gehen, gehe ich die Treppe hinab vor ihm und die Treppe hinauf hinter ihm. Wenn ich mich unsicher fühle, begleite ich den Bewohner in den Lift.

12. Sitzmöglichkeit anzeigen.

Gehe ich mit einem Sehbehinderten von vorne auf einen Stuhl zu, lege ich meine Führhand auf die Sitzfläche und fordere ihn auf die Sitzfläche zu ertasten. Befindet sich der Stuhl an einem Tisch, lege ich meine Hand auf die Rückenlehne und sage, dass der Stuhl an einem Tisch steht. Der Sehbehinderte kann dann ebenfalls die Rückenlehne greifen und wird an der Rundung der Rückenlehne die Position des Stuhles erkennen. Eine andere Möglichkeit ist, den Sehbehinderten so zu führen, dass der Stuhl direkt hinter ihm steht. Ich sage ihm, ob Rücken- und Seitenlehnen vorhanden sind. Sobald er die Stuhlkante spürt, kann er sich setzen.

---

### 13. Rollstuhlfahrer und Esswagen

Rollstuhlräder und Rollatoren hört man oft nicht. Um andere nicht zu gefährden, sollen sich Rollstuhlfahrer und Benutzer von Rollatoren bemerkbar machen. Um Kollisionen zu vermeiden, muss der Esswagen immer gezogen werden.

### 14. Gemeinschaftsräume so verlassen, wie man sie angetroffen hat.

Vorübergehende oder bleibende Veränderungen von Räumen und Mobiliar werden über Radio 100 und auf den Wohngruppen bekannt gegeben. Direkt betroffene Bewohner informiere ich individuell und biete für diese Zeit Begleitung an.

## C. Unterstützung und Hilfe

Als Regel merke ich mir: «So viel wie notwendig, so wenig wie möglich». Auf diese Weise behält der Sehbehinderte die grösstmögliche Selbständigkeit.

### 15. Hilfe anbieten (fragen, nicht aufdrängen).

Hilfe anzubieten ist nur sinnvoll, wenn man über genügend Zeit verfügt. Hilfe anbieten bedeutet nicht zwingend etwas anstelle des Sehbehinderten zu erledigen, sondern sich zur Verfügung zu stellen, damit er selber mit unserer Hilfe eine Angelegenheit erledigen kann.

### 16. Türen und Fenster ganz schliessen oder ganz offen stehen lassen.

Wenn eine Türe ganz offen oder ganz zu ist, fügt sie sich meistens weitgehend in den Verlauf der Wand ein. Wo eine Türe oder ein Fenster trotz ganzer Öffnung immer noch eine Gefahr darstellt, informiere ich den Bewohner. Möbeltüren und Schubladen schliesst man am besten immer gleich wieder, um nicht dagegen zu stossen. Bemerke ich in einem Zimmer, dass eine Schublade offen steht, mache ich den Bewohner darauf aufmerksam.

### 17. Falls dies gewünscht wird, eine neue oder nicht mehr vertraute Umgebung erklären.

Da der Sehbehinderte manchmal nicht wissen kann, dass sich etwas geändert hat, kann man ihm davon berichten und fragen, ob er mehr darüber wissen möchte: z.B. Grösse, Zweck, Form, Farbe, Lage. Reicht ihm meine Beschreibung oder möchte er den Raum persönlich abschreiten? Etwas zu beschreiben ist eine spannende Herausforderung an Präzision und an unseren Wortschatz. Hier ist weniger oft mehr. Ist man zusammen unterwegs und der Sehbehinderte auf ein schwierigeres Wegstück konzentriert, ist es sinnvoll anzuhalten, um sich nur auf das Beschreiben zu konzentrieren. Ist es lärmig, erklärt man erst, wenn man etwas abseits vom Lärm ist oder man wählt einen ruhigeren Zeitpunkt, um den Ort gemeinsam zu inspizieren. Pausen ermöglichen dem Sehbehinderten, eigene Wahrnehmungen zu machen und Fragen zu stellen.

### 18. Grundsätzlich keine Gegenstände ungebeten verschieben. Wo notwendig, unbedingt informieren (was und wo).

Das Einhalten dieser Regel ist für die Mitarbeitenden der Pflege, des Reinigungsdienstes und des Speisesaals besonders wichtig.

Wie Sehende haben auch Sehbehinderte «ihre Ordnung», die anderen nicht zwingend einleuchten muss.

---

### 19. Zeit und Geduld haben

Es ist wichtig dem Sehbehinderten genügend Zeit einzuräumen, damit er möglichst viel selber machen kann. Dies gilt für feinmotorische Abläufe wie auch für die Orientierung.

### 20. Essen anrichten nach der Einteilung der Uhr

Offizielle Einteilung:	zwischen	12.00 und 03.00 Uhr	Beilage
	zwischen	03.00 und 09.00 Uhr	Fleisch
	zwischen	09.00 und 12.00 Uhr	Gemüse

Merke ich, dass ein Sehbehinderter Mühe hat sich ein Ziffernblatt vorzustellen, darf ich auch die Bezeichnungen «oben», «rechts», «unten» und «links» verwenden.

### 21 Den Sehbehinderten diskret auf verschmutzte oder schadhafte Kleidung aufmerksam machen.

Ich berücksichtige, dass es Sehbehinderte gibt, die sich als Reaktion auf einen solchen Hinweis beschämt fühlen und mit Rückzug reagieren. Grundsätzlich aber gehe ich davon aus, dass der Sehbehinderte es schätzt, wenn ich ihn darauf aufmerksam mache.

### 22. Sehbehinderte nicht miteinander vergleichen.

Es ist wichtig, dass ich dem Sehbehinderten wertfrei begegne und nicht mit anderen vergleiche.

### 23. Privatsphäre wahren

Vor dem Betreten eines Zimmers klinge oder klopfe ich und warte auf die Aufforderung eintreten zu dürfen. Manchmal kann ich die Antwort nicht hören. Dann klinge oder klopfe ich noch einmal, öffne die Türe nur einen Spalt weit, spreche den Bewohner an und sage meinen Namen. Auf keinen Fall soll ich mich, bei einmal geöffneter Türe, wieder lautlos entfernen.

### 24. Zuhören

Zuhören braucht Interesse und Zeit. Durch lange Blindheit kann die Mimik abnehmen. Ich kann deshalb daraus nicht mehr so leicht Rückschlüsse über die Befindlichkeit ziehen. Es kann hilfreich sein, mit einer Rückfrage zu überprüfen, ob wir uns richtig verstanden haben. Umgekehrt kann der Sehbehinderte meine Mimik nicht wahrnehmen. Es kann für ihn angenehm sein, wenn ich ab und zu mit einem «Ja» oder einem «Mmh» bestätige, dass ich immer noch zuhöre.

### 25. Sehbehindertenspezifische Anliegen an Fachperson weiterleiten.

Wobei Blendung das Zuziehen des Vorhanges reicht, kann ich natürlich umgehend dem Wunsch des Bewohners nachkommen. Beobachte ich Veränderungen, dass z.B. ein Bewohner am liebsten nur noch im Dunkeln sitzt oder sich im Bad nicht mehr zurechtfindet und nach mehr Licht verlangt, informiere ich die Fachperson im Haus.

Ebenso melde ich weiter, wenn fehlende Kontraste die visuelle Wahrnehmung erschweren.

### 26. Den Sehbehinderten motivieren, alle seine Sinne zu nutzen.

Auch Sehbehinderte können noch ein minimales Sehvermögen haben. Daher ist es sinnvoll sie zu motivieren, nebst dem Hör-, Geruchs-, Geschmacks- und dem Tastsinn auch das noch vorhandene Sehvermögen zu nutzen.

---

27. Führhunde nicht ablenken.

Solange ein Führhund sein Geschirr trägt, ist er im Dienst und darf unter keinen Umständen – auch nicht durch Grüßen und kurzes Kopfkraulen – abgelenkt werden. Generell darf ich nur über den Sehbehinderten Kontakt zum Führhund aufnehmen.

#### D. Körperkontakt

Dabei geht es hauptsächlich um das Respektieren persönlicher Grenzen.

28. Wenn Körperkontakt notwendig ist, diesen immer vorher ankündigen.

Grundsätzlich soll Körperkontakt immer sachbezogen und als Information gestaltet sein. Um zu verhindern, dass ein Sehbehinderter sich erschreckt, ist es unumgänglich, ihn auf eine Berührung vorzubereiten. Mit Vorteil kleide ich mich so, dass bei Berührung der Hautkontakt auf ein Minimum reduziert ist.

29. Eine klare Haltung ist gefragt: Grenzen einhalten.

Die persönlichen Grenzen müssen gegenseitig respektiert werden. Wenn diese Grenzen überschritten werden, sollen Sehbehinderte und Mitarbeiter dies einander mitteilen.

30. Wohnatmosphäre, Lärm und Tempo

In der Ruhe liegt nicht nur die Kraft, sondern auch der Spielraum für Sorgfalt und Differenziertheit. Diese tragen wesentlich zu einer wohnlichen Atmosphäre in einer Institution bei. Stress und Druck lassen sich nicht immer vermeiden, unnötiger Lärm und Hektik sehr wohl. Daher ist es wichtig, dafür sensibilisiert zu bleiben (Türen schliessen, Geschirr wegräumen, lautes Zurufen). Dazu gehört auch, dass ich meine Lautstärke dem Hörvermögen des Bewohners anpasse.

---