

## 2. Information *Barrierefreier Tourismus.CH* Phase II

### Professionelle Kommunikation als Schlüsselfaktor für die Gästebetreuung

In unserer empirischen Bedarfserhebung von 2017 bei Menschen mit Handicap kristallisierte sich das Thema „Kommunikation“ als einer der wesentlichsten Punkte heraus. Zwischenmenschliche Beziehungen und somit die Kommunikation spielen für uns alle im Alltag eine entscheidende Rolle. Über die Kommunikation werden Beziehungen aufgebaut und gepflegt. Für die Betreuung von Gästen im Tourismus- und Freizeitbereich ist dies von besonderer Bedeutung. Besonders anspruchsvoll ist dabei ein professioneller Umgang mit Menschen mit einem Handicap. Mitarbeitende aus dem Tourismus- und Gastronomiebereich benötigen im Umgang mit solchen Gästen besonders hohe Kommunikationskompetenzen, damit sie den Kontakt positiv gestalten können und mit Verständnis und Empathie auf deren spezifische Bedürfnisse eingehen können. Dies ist anspruchsvoll, weil die Verständigung über die "üblichen" Kanäle nicht oder nur bedingt möglich ist. So kann der Kontakt mit blinden Menschen nicht über die Augen hergestellt werden. Zwar sind Blinde und Sehbehinderte in aller Regel sehr selbständig, trotzdem sind sie beispielsweise beim Schöpfen am Salatbuffet auf eine entsprechende Hilfestellung angewiesen, so dass Zusammensetzung und Menge des Salattellers gemäss ihren Vorlieben stimmen. Gehörlose ihrerseits sind sehr stark auf den Augenkontakt angewiesen, damit für sie das Lippenlesen und die nonverbale Kommunikation über Mimik und Gestik gut möglich ist.

Eine erfolgreiche und situativ passende Kommunikation stellt an die Gästebetreuung hohe Anforderungen. Damit die Mitarbeitenden die nötige Sicherheit und Kompetenz in der Kommunikation auch mit Gästen mit einem Handicap verfügen, müssen sie entsprechend geschult und unterstützt werden.

### Spezifische Schulungen im Rahmen von *Barrierefreier Tourismus.CH*

Im Gesamtkonzept *Barrierefreier Tourismus.CH* bildet die Schulung von Mitarbeitenden im Tourismus- und Gastronomiebereich ein wesentlicher Bestandteil dar. Mit einer gezielten Informations- und Weiterbildungsoffensive sollen die "Barrieren im Kopf" abgebaut werden. Ziel ist es, dass die Mitarbeitenden aller Tourismussparten den professionellen Umgang mit Menschen mit Handicap kennen. Das Hauptanliegen dieser Schulungen besteht darin, Kommunikations- und Sozialkompetenzen zu vermitteln, die im Umgang mit allen Gästen wichtig und Voraussetzung sind um der wiederholt geäußerten "Unfreundlichkeit" entgegenwirken zu können. Die Fachleute aus den Bereichen Hotellerie, Gastronomie und Freizeit werden durch die geplanten Schulungsangebote kostenlos weitergebildet und beraten. Dabei ist vorgesehen, die Kursangebote für Tourismusangestellte in den Tourismusregionen flächendeckend anzubieten.

Für die Konzeptentwicklung und die Durchführung der Schulungen sind hauptsächlich die Behindertenorganisationen und -verbände zuständig. Für die inhaltliche Kursgestaltung sind nebst der Vermittlung von spezifischem Wissen insbesondere auch ein reger Erfahrungsaustausch sowie der Einsatz von Broschüren, Checklisten und weiteren Hilfestellungen vorgesehen.