

Warum Sprache auch barrierefrei sein muss

b`kom unterstützt Unternehmen und Institutionen bei Umsetzung des Bundesbehindertengleichstellungsgesetzes sowie bei der Betreuung neuer Kundengruppen.

Wie kann Information für alle zugänglich gemacht werden? Was muss man bei der barrierearmen Kommunikation beachten? Eines steht fest: Einfach die Schriftgröße zu verändern, oder Texte in simplen Worten zu schreiben, ist ohne entsprechender Begleitmaßnahmen weder zweckmäßig, noch effizient – und entspricht auch nicht dem Anspruch der Barrierefreiheit“, wissen die beiden PR-Strategen Brigitta Hochfilzer (PR-Beratung, Agentur für Kommunikation) und Mag. Rainer Hammerle (PRESETEXTER Text- und Kommunikationsagentur GmbH). Mit „b`kom“ haben die beiden Kommunikationsexperten daher bereits 2015 die erste Marke für barrierefreie Kommunikation geschaffen um Organisationen und Unternehmen bei der Erfüllung der Richtlinien zu unterstützen.

25 % der österreichischen Bevölkerung können kaum lesen

Abseits der gesetzlichen Vorgaben sprechen überzeugende Argumente für barrierefreie Kommunikation: Ob Generation 65+, Men-



schen mit Behinderungen oder nicht deutscher Muttersprache, fachliche Laien oder Personen, die sich einfach schnell und effizient informieren wollen: Von barrierefreier Kommunikation profitieren alle gleichermaßen. „Unternehmer sollten die Vorgaben des

Behindertengleichstellungsgesetzes eigentlich als Chance und nicht als Belastung verstehen“, empfiehlt Kommunikationsexpertin Brigitta Hochfilzer. „Etwa ein Viertel der Bevölkerung leidet unter Informationsdefiziten. Dazu zählen keineswegs nur Menschen mit Behinderungen, sondern auch Menschen mit Leseschwäche und Touristen wissen leicht verständliche Informationen zu schätzen. Alles potentielle Kunden, die bei entsprechendem Service gerne wiederkommen.“

BILDER SPRECHEN LASSEN - PIKTOGRAMME VERSTEHT JEDER

Piktogramme transportieren viel Information in einfach gehaltenen Bildsymbolen. Sie kennzeichnen völlig sprachunabhängig Ein- und Ausgänge, Fluchtwege, Toiletten, Raucher- und Nichtraucherzonen u.v.m. Diese Bildsymbole gehören zu unserem Alltag. Man findet sie in allen öffentlichen Räumen wie Bahnhöfen, Flughäfen, Banken, Hotels, Ausstellungshallen oder Tiefgaragen. Auch machen sie als Icons Internetseiten übersichtlich und verständlich. Als Emojis, die in einer Vielzahl von APPs integriert sind, rücken sie aktuell wieder in das verstärkt in das Blickfeld.

Barrierefreie Kommunikation als Service für neue Kundengruppen

Grundsätzlich gilt: Informationen, die jeder versteht, werden gerne angenommen,

Foto: Presetexter



wecken Sympathie und schaffen Vertrauen. Beides sind unverzichtbare Elemente für den Unternehmenserfolg. In Tourismusländern wie in Tirol müssten sich naturgemäß auch die Tourismusverbände und Touristiker mit ihrem Angebot umstellen. Gleichzeitig lassen sich so neue Kundenschichten ansprechen. Hammerle: „Leicht verständliche Informationen sind ein wesentlicher Faktor um Kosten zu senken und zugleich mehr Servicequalität zu bieten. Barrierefreie Kommunikation beseitigt bzw. reduziert sprachliche, visuelle und auditive Informationsbarrieren und berücksichtigt durch besondere Ausarbeitungsrichtlinien auch die Erfordernisse von temporären oder dauerhaften motorischen Einschränkungen.“

Gesetzliche Verpflichtung zur barrierefreien Kommunikation seit 01.01.2016

Am 31. Dezember 2015 endete die Übergangsfrist für die Umsetzung des Bundesbehindertengleichstellungsgesetzes, das neben der viel diskutierten baulichen Barrierefreiheit auch den barrierefreien Informationszugang für Menschen mit Behinderungen gesetzlich regelt. „Barrierefreie Information und Kommunikation sollte jedoch auch noch aus einem ganz anderen Blickwinkel betrachtet werden“ sind die PR-Profis Hochfilzer und Hammerle überzeugt. „Selbst Menschen mit hoher Lesekompetenz lehnen überbordende Informationsflut oder schwer zugängliche Informationsquellen ab und wissen leicht lesbare und übersichtlich gestaltete Information zu schätzen. Dass darüber hinaus Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen, mit Behinderungen oder aufgrund nicht-deutscher Muttersprache von einfacher Sprache und barrierefreier Information besonders profitieren, liegt klar auf der Hand.“

Die Sprache der Kunden sprechen

Unternehmen und Organisationen sollten generell wieder lernen die Sprache ihrer Kunden zu sprechen, eine Grundvoraussetzung für den Erfolg in der Beratung. Fachchinesisch ist in jeder Branche ein großes Problem wie die meisten Menschen aus eigener Erfahrung von einem Arztbesuch wissen. Der Arzt erklärt ausführlich die Diagnose und die erforderliche Therapie, beides gespickt mit unverständlichen lateinischen Fachausdrücken. Bis man zuhause ankommt, hat man oft auch als junger, agiler Mensch die Hälfte des Gesprächs vergessen und vom Rest häufig nur einen Teil verstanden.

b`kom: zertifizierter und hochqualifizierter Anbieter für Leichte Sprache

„Wir arbeiten u.a. nach den europäischen Regeln für Leichte Sprache, auf Basis wissenschaftlicher Ergebnisse und mit dem Background einer umfassenden qualifizierten Ausbildung für den Bereich der barrierefreien Kommunikation“, verweist Hochfilzer zudem auf umfassende praktische Erfahrung im kommunikativen Umgang mit hochbetagten Personen sowie aus der Arbeit mit Menschen mit unterschiedlichsten Behinderungen.

Barrierefreies Kommunikationsangebot

b`kom bietet in Kooperation folgende Leistungen an: Unternehmenscheck mit individueller Beratung für Optimierungsmöglichkeiten – Workshops für Leichte und einfache Sprache – Seminare zur Sensibilisierung im eigenen Unternehmen – Übersetzungen in Leichte und einfache Sprache – Konzepte für barrierefreie Information – Beratung zu barrierefreiem Design – Workshops für das Vortragswesen auf Basis barrierefreier Kommunikation und vieles mehr.