

Schöner, herzlicher und wärmer: Im „Ella's“ geht es um Respekt und Freundlichkeit – von beiden Seiten

Vera Müller 03.05.2018,

Endlich geht es los, die Mitarbeiter konnten es kaum erwarten, und manche haben die Nacht vorher nicht geschlafen, erzählen sie. Der Probebetrieb im „Ella's“, dem integrativen Laden-Café der Lebenshilfe Obere Nahe im Bahnhof, hat begonnen. Die Stadt hat ein neues, ganz besonders sympathisches und herzliches Schmuckstück mehr.



Hingucker im Bahnhof: Die großen Bildertafeln hängen bereits...
Fotos: Vera Müller



Dort arbeiten behinderte und nicht behinderte Menschen Hand in Hand – mit dem Ziel, den Gästen den Aufenthalt so angenehm wie möglich zu machen. So steht es auf den kleinen Info-Zetteln, die auf der blitzblanken Theke ausliegen. Zeitungen, Getränke, Süßigkeiten, Speisen sowie kleine regionale Geschenkartikel werden angeboten, Nationalpark-Flair ist überall sichtbar: Dazu kommt natürlich eine große Auswahl an belegten Brötchen, Törtchen und Kaffeespezialitäten – die ganz hervorragend schmecken, wie beim „Test-Trinken“ deutlich wurde etc. Die Logos an den Türen fehlen noch, hier und da wird gewerkelt: Aber bis Samstag, 5. Mai, 10 Uhr, zur großen Eröffnung ist alles fertig.

Das haben sich die Initiatoren, die viel Zeit und Herzblut investiert haben und manche Klippe umschiffen mussten, auf die Fahne geschrieben: Auf sozialen Umgang, Qualität, Fairness, Regionalität und Nachhaltigkeit wird geachtet. Die Lebenshilfe steht für eine Gesellschaft, in der Menschen mit Behinderung in allen Lebensbereichen willkommen sind. Und damit ist klar: Das ist keine Einbahnstraße. Das setzt voraus, dass Behinderte auf Nichtbehinderte zugehen. Und umgekehrt, wie Martina Becker, Geschäftsführerin der Lebenshilfe Obere Nahe, betont. Und wenn man sich darauf einlässt, wird man ganz wunderbaren Begegnungen belohnt: vor allem mit Freundlichkeit und Herzlichkeit.

Kunde ist König

Dass der Kunde König ist, war noch am Samstag Inhalt eines Workshops: Jamal hat das schon richtig gut drauf, und auch die komplizierte Kasse bereitet ihm immer weniger Probleme. In der Trinkgeldkasse liegen ebenfalls bereits ein paar Euro. Rückmeldungen sind wichtig für ein junges Unternehmen wie das „Ella's“: Schon bald soll es eine Box geben, in der Kundenmeinungen via Zettel eingefangen werden. Auch in Sachen Nachhaltigkeit gibt es noch Verbesserungsbedarf: Kaffee-to-go-Becher als Teil eines Verbundsystems, das schwebt Martina Becker vor. Stolz, aber auch Angst.

Bei aller Vorfreude, bei allem Lampenfieber, bei aller Aufregung: Es gibt nicht nur nette, freundliche Menschen. Das wissen die „Ella's“-Mitarbeiter ganz genau. Und darauf wurden sie auch über Monate hinweg vorbereitet. Aber lässt sich das trainieren? Die Ungeduldigen, die Nervösen, die Genervten, Gestressten, die Zyniker, die Spöttischen, die Aggressiven: Die lauern überall. Schon gar am Bahnhof: weil es schnell gehen muss, weil sich junge Leute dort treffen, die Langeweile haben, vielleicht Schwächere zum Opfer machen, Fremdartiges ablehnen – aus Unsicherheit, Angst oder Desinteresse, mangelndem Selbstbewusstsein. Auch solchen Zeitgenossen werden die behinderten Mitarbeiter begegnen. Raus aus dem geschützten Werkstattbereich oben auf dem Berg runter ins Herz der Stadt – und plötzlich mittendrin im prallen Leben. Das macht unsagbar stolz, schürt aber auch Ängste und Unsicherheit.

Martina Becker stellt klar: „Um einen anderen Menschen zu akzeptieren, obwohl er anders ist, muss man lernen, offen und ohne Vorbehalte mit ihm umzugehen.“ Es gelte, „Toleranz zu üben“. Gerade gegenüber geistig behinderten Menschen. Auch aus Unwissenheit entstehen vermeidbare Situationen, die das Gegenüber womöglich kränken.

Alles eine Frage des Respekts: Einfach zu duzen, ist tabu. Eigentlich nett gemeinte Sätze wie „Für einen Behinderten machen Sie das aber gut“ verletzen – wie der Satz „Also, für eine Frau fahren Sie aber gut Auto...“ : Lob und Wertschätzung so zu verteilen, wie man es selbst gern hätte, das ist natürlich jederzeit herzlich willkommen. Und genau solche Gesten motivieren das junge Team.

Wenn da jemand meckert oder ungeduldig wird, hat sich Jamal vorgenommen, „einfach ruhig zu bleiben und sich nicht hetzen lassen“. Und dabei muss er freundlich sein, hat er gelernt.

Jamal und seine Kolleginnen fühlen sich gut vorbereitet: Sie wissen genau, wie ein Salami-Brötchen auszusehen hat. Nämlich immer gleich (lecker). Das System vollziehen sie anhand von Bilderkarten nach, bis sich die Abläufe automatisiert haben.

Beispiel für Vielseitigkeit

Der Leitsatz der Lebenshilfe lässt keine Fragen offen: Menschen mit Behinderung sollen selbst entscheiden können, was sie arbeiten, wie sie leben und wo sie wohnen möchten. Sie sollen auswählen können, welche Unterstützung sie brauchen und wer sie unterstützt. Alle Menschen gehören zur Gesellschaft dazu. Niemand wird ausgeschlossen. Alle dürfen mitbestimmen. Alle Bereiche der Gesellschaft sollen so gestaltet sein, dass sie die Teilhabe von Menschen mit Behinderung von vornherein ermöglichen und die gleichberechtigte Wahrnehmung ihrer fundamentalen Rechte sichern. Entscheidend ist, dass eine inklusive Gesellschaft auch Menschen mit hohem Unterstützungsbedarf einbezieht. Und dafür ist das „Ella's“ ein ganz wunderbares Beispiel, das Vielseitigkeit spiegelt, die unsere Stadt um eine wertvolle Facette bereichert. Inklusion in ihrer besten Form: Das Lächeln und das gelebte Miteinander sind all inclusive.

Die Öffnungszeiten: Montag bis Freitag, 6 bis 18 Uhr, Samstag und Sonntag 9 bis 16 Uhr

Menschen mit Behinderung: Alles eine Frage des Umgangs

Direkt zur Person sprechen

- Die Person ernst nehmen.
- Erwachsene sollen als Erwachsene behandelt werden. Personen nur duzen, wenn man das auch sonst machen würde oder selbst das „Du“ anbietet und dieses angenommen wird.
- Wenn man Hilfe anbietet, warten, bis bestätigt wird, dass die Hilfe auch tatsächlich gebraucht wird.
- Wenn jemand Mühe mit dem Sprechen hat, Geduld haben. Nicht den Satz für die Person fertig machen, sondern einen Moment warten.
- Gleiches gilt für den Umgang mit Geld: Da muss man womöglich ein paar Sekunden mehr Zeit einplanen.