



Kanton Basel-Stadt



MERKBLÄTTER

**Menschen mit nicht sichtbaren Behinderungen
oder Krankheiten verständnisvoll begegnen**



Der Sonnenblumen-Bändel als Symbol für nicht sichtbare Behinderungen

Der Kanton Basel-Stadt beteiligt sich an der Sunflower Lanyard Initiative von Hidden Disabilities. Damit setzt er ein Zeichen für mehr Inklusion im Alltag.

Was ist das Hidden Disabilities Sunflower Project?

Der Sonnenblumen-Bändel ist ein international anerkanntes Symbol für Menschen mit nicht sichtbaren Behinderungen. Dies sind beispielsweise Autismus, ADHS, chronische Erkrankungen oder neurologische Beeinträchtigungen. Personen, die einen grünen Bändel mit gelben Sonnenblumen tragen, weisen darauf hin, dass sie möglicherweise zusätzlich Hilfe, Verständnis oder einfach mehr Zeit benötigen. Mit dem Sonnenblumen-Bändel geschieht dies auffällig genug, um gesehen zu werden und zugleich so diskret wie beabsichtigt. Die folgenden Merkblätter beschreiben verschiedene nicht sichtbare Behinderungen oder Krankheiten.

Seien Sie freundlich. Hören Sie aufmerksam zu. Bleiben Sie ruhig und geduldig. Zeigen Sie Respekt. Fragen Sie nicht nach der Behinderung.

Die Person könnte situativ Unterstützung benötigen. Fragen Sie in diesem Fall, ob und wie Sie die Person unterstützen können. Das kann zum Beispiel heissen:

- etwas mehr Zeit für Erklärungen oder Entscheidungen,
- klare, strukturierte Informationen oder
- Ihr Verständnis gegenüber emotionalen Reaktionen.



Wichtig

Der Bändel begründet keinen Anspruch auf bevorzugte Behandlung oder Sonderrechte. Es ist ein Zeichen für möglichen Unterstützungsbedarf – nicht mehr und nicht weniger.



Weitere Informationen:
behindertenrechte@bs.ch



Wie begegne ich Menschen mit ADHS?

Was ist ADHS?

ADHS steht für Aufmerksamkeitsdefizit-/Hyperaktivitätsstörung. ADHS ist neurologisch bedingt. Menschen mit ADHS verarbeiten Reize anders, nehmen viele Eindrücke gleichzeitig wahr und reagieren spontan – was in reizintensiven Situationen schnell zu Überforderung führen kann. ADHS ist keine Frage von Erziehung oder Motivation, sondern Ausdruck einer anderen Art, mit der Umwelt umzugehen.

Folgende Merkmale können auftreten

- Unruhe, Hektik oder Nervosität – Betroffene wirken oft getrieben oder ungeduldig.
- Schnelle Überforderung bei vielen Reizen – z.B. in lauten, unübersichtlichen Räumen.
- Impulsive Reaktionen – z.B. spontane Fragen, Unterbrechungen oder emotionale Ausbrüche.
- Mühe mit komplexen Abläufen oder unklaren Informationen.
- Starkes Bedürfnis nach Struktur, Klarheit und Verlässlichkeit.
- Bei Familien mit betroffenen Kindern: lautes oder auffälliges Verhalten kann vorkommen.

Was bedeutet das bei Begegnungen im Alltag?

- Sprechen Sie ruhig, klar und direkt. Einfach formulierte Informationen helfen weiter.
- Erklären Sie Situationen Schritt für Schritt, z.B. wie ein Formular korrekt ausgefüllt wird oder wohin die Person sich wenden muss.
- Zeigen Sie Verständnis für auffälliges Verhalten – es ist meist Ausdruck von Überforderung, nicht von Absicht.
- Fragen Sie aktiv nach, ob Unterstützung gewünscht ist: «Darf ich Ihnen helfen?»
Bei Familien: Sprechen Sie Eltern unterstützend an – vermeiden Sie Kritik, das entlastet.
- Bleiben Sie freundlich und geduldig, auch wenn die Person emotional reagiert.

Erste Kontaktaufnahme und Hilfsangebote

- Bieten Sie aktiv Hilfe an – z.B. Begleitung in Räume oder bei digitalen Leistungen.
- Lassen Sie die Person in unübersichtlichen oder stressigen Situationen nicht allein.
- Bieten Sie – wenn möglich – einen ruhigeren Ort oder Sitzplätze für eine Pause an.



Wie begegne ich Menschen im Autismus-Spektrum (AS)?

Was ist Autismus?

Autismus ist eine neurologische Entwicklungsstörung – eine Neurodivergenz – welche die Wahrnehmung, die Kommunikation und die soziale Interaktion beeinflusst. Autismus ist ein Spektrum. Die Symptome und deren Schweregrad können stark variieren. Der Unterstützungsbedarf jeder einzelnen Person im AS ist unterschiedlich.

Folgende Merkmale können auftreten

- Über- oder Unterempfindlichkeit auf Licht, Farben, Gerüche, Geräusche und Berührungen. Die Folge: Reizüberflutung – Stress – Handlungsunfähigkeit.
- Fehlender Blickkontakt in Konversationen, ungewöhnliche Gesten und Art zu reden.
- Informationen werden häufig isoliert aufgenommen und oft nicht in den gemeinten Kontext gestellt. Die Folge: längere Verarbeitungszeit von Gehörtem, längere Reaktionszeit für Antworten oder für das Ausführen von Aufgaben.
- Aussagen werden wortwörtlich genommen. Bildsprache, Doppeldeutigkeiten, Ironie, Sarkasmus werden nicht verstanden.
- Veränderungen können Stress auslösen.

Was bedeutet das bei Begegnungen im Alltag?

- Viele Personen im AS tragen Mützen, Kopfhörer, Sonnenbrillen etc., um besser mit der Reizüberflutung umzugehen.
- Sind Personen im AS in einer Situation überfordert, kann es vorkommen, dass sie z.B. erstarren oder weglaufen.
- Lösen Situationen bei Personen im AS Stress aus, können sie zögern, Formulare auszufüllen oder Ausweise vorzuzeigen.
- Mit der Autismus-Karte oder dem Autismus-Ausweis machen einige Personen im AS ihren Autismus sichtbar.

Erste Kontaktaufnahme und Hilfsangebote

- Berühren Sie die Person möglichst nicht. Sprechen Sie ruhig und leise.
- Formulieren Sie Ihre Sätze kurz mit je nur einer Botschaft (ja/nein-Fragen, keine offenen Fragen). Formulieren Sie genau, was sie von der Person erwarten. Verzichten Sie auf höfliche Umschreibungen.
- Treten Sie ruhig, geduldig und sicher auf. Geben Sie genügend Zeit für eine Antwort.
- Beschreiben Sie genau, was Sie tun und was Sie planen zu tun.
- Geben Sie die Informationen auch in schriftlicher Form. Markieren Sie wichtige Aussagen.



Wie begegne ich Menschen mit einer Cerebralparese (Bewegungsbehinderung)?

Was ist eine Cerebralparese (CP)?

Mit Cerebralparese werden unterschiedliche Symptome zusammengefasst, die durch eine frühkindliche Schädigung des Gehirns entstehen. Diese kann vor, während oder kurz nach der Geburt auftreten, beispielsweise infolge von Hirnblutung, Sauerstoffmangel, Schlaganfall oder genetischen Ursachen. Die Mobilität variiert stark: Einige Betroffene können selbstständig gehen, während andere einen Rollstuhl oder Gehhilfen benötigen.

Folgende Merkmale können auftreten

- Motorische Einschränkungen: Bewegungsstörungen – unsicherer oder schwankender Gang, unkontrollierte oder ausschweifende Bewegungen, Orientierungsschwierigkeiten, Gleichgewichts- und Koordinationsstörungen, schlaffe oder verkrampte Muskeln (Spastik).
- Erschwerte Kommunikation und vermehrter Speichelfluss, Sprech- und Schluckprobleme.
- Erhöhte Schreckhaftigkeit, und Empfindlichkeit gegenüber lauten Geräuschen.
- Einschränkungen der Sinneswahrnehmung.
- Kognitive Einschränkungen.

Was bedeutet das bei Begegnungen im Alltag?

- Verwenden Sie klare, einfach formulierte Informationen.
- Machen Sie auf sich aufmerksam, bevor Sie sprechen und vermeiden Sie laute Geräusche.
- Sprechen Sie in normalem Tonfall mit der Person.
- Geben Sie der betroffenen Person ausreichend Zeit für Antworten, auch wenn sie länger braucht, um sich auszudrücken. Eine verlangsamte oder undeutliche Sprache bedeutet nicht automatisch eine kognitive Behinderung.
- Geduld und Ruhe können helfen, Anspannungen und Spastik (Muskelverkrampfung) zu reduzieren.
- Begegnen Sie der Person stets mit Respekt, Offenheit und Verständnis.
- Menschen mit nicht sichtbarer Cerebralparese machen mit dem Sunflower Lanyard auf ihre speziellen Bedürfnisse aufmerksam.

Erste Kontaktaufnahme und Hilfsangebote

- Bieten Sie aktiv Hilfe an – z.B. beim Ausfüllen von Formularen oder bei der Orientierung in Gebäuden.
- Informieren Sie zuverlässig über nicht funktionierende Einrichtungen (z.B. Toiletten), da es zu plötzlichem Harndrang oder Stuhldrang kommen kann.
- Wichtig: Fragen Sie nach, welche Hilfe gewünscht ist – die individuellen Bedürfnisse können stark variieren.



Wie begegne ich Menschen mit Demenz?

Was ist Demenz?

Demenz ist eine Erkrankung des Gehirns, die zu Gedächtnis- und Kommunikationsproblemen sowie Störungen der Orientierung und des Zeitgefühls führt. In Stresssituationen können Verwirrtheit, Ängstlichkeit, Unsicherheit, Wortfindungsstörungen, unhöfliche Kommentare oder andere unpassende Reaktionen auftreten. Demenz trifft vor allem ältere Personen.

Folgende Merkmale können auftreten

- Die Person wirkt verunsichert, überfordert und verwirrt.
- Die Person kann sich nicht mehr orientieren.
- Die Person ist unruhig, wiederholt die gleichen Fragen.
- Die Person kann sich schlecht ausdrücken, findet die Worte nicht und/oder versteht Sie nicht.
- Die Person ist unpassend gekleidet – z.B. Sandalen/T-Shirt im Winter, ohne Schuhe.

Was bedeutet das bei Begegnungen im Alltag?

- Menschen mit Demenz brauchen mehr Zeit, um Informationen aufzunehmen und zu reagieren. Seien Sie deshalb geduldig und respektvoll.
- Sprechen Sie die Person langsam und mit Blickkontakt von vorne an, idealerweise auf Augenhöhe. Setzen Sie sich wenn möglich mit der Person hin und versuchen in Ruhe herauszufinden, was das Anliegen oder das Problem ist.
- Stellen Sie W-Fragen (wer, wo, was, wie, wann) oder solche, die mit ja/nein beantwortbar sind.
- Geben Sie Zeit für Antworten und wiederholen Sie wichtige Informationen in kurzen Sätzen.

Hilfsangebote, wenn Sie nicht weiter wissen

- Vermitteln Sie Ruhe und Sicherheit.
- Zurechtweisen und langes Erklären sind kontraproduktiv.
- Stress steigert die Symptome von Demenz.
- Fragen Sie die Person nach einer Telefonnummer von Angehörigen oder nach der Karte von Alzheimer Schweiz. Oft haben sie diese in ihrem Mobiltelefon oder auf einem Zettel im Portemonnaie oder in der Jackentasche.
- Holen Sie in schwierigen Situationen Unterstützung beim nationalen Alzheimer-Telefon 058 058 80 00 (Bürozeiten).



Wie begegne ich Menschen mit einer Hirnverletzung?

Was ist eine Hirnverletzung?

Eine Hirnverletzung entsteht durch eine Schädigung des Gehirns, beispielsweise infolge eines Schlaganfalls, einer Hirnblutung, eines Schädel-Hirn-Traumas, Sauerstoffmangels oder eines Hirntumors. Die Folgen sind je nach betroffener Hirnregion unterschiedlich. Viele davon sind nicht sichtbar.

Folgende Merkmale können auftreten

- Schnelle geistige und körperliche Erschöpfung.
- Verlangsamte Verarbeitung von Informationen.
- Konzentrations-, Gedächtnis- oder Orientierungsprobleme.
- Schwierigkeiten, mehrere Informationen gleichzeitig zu verarbeiten oder Handlungen zu planen.
- Sprach- oder Wortfindungsstörungen.
- Empfindlichkeit gegenüber Lärm, Licht oder Menschenmengen.
- Überforderung in Situationen mit vielen Reizen oder Informationen.

Was bedeutet das bei Begegnungen im Alltag?

- Geben Sie der Person genügend Zeit zum Verstehen, Antworten und Handeln.
- Sprechen Sie ruhig und klar. Vermitteln Sie jeweils nur eine Information oder einen Handlungsschritt.
- Wiederholen Sie wichtige Informationen und geben Sie diese zusätzlich schriftlich ab.
- Vermeiden Sie Zeitdruck, Hektik und mehrere gleichzeitige Gesprächsstränge.
- Beachten Sie: Ungewohnte Reaktionen können Ausdruck von Erschöpfung oder Überforderung sein und bedeuten nicht, dass die Person nicht will.
- Behandeln Sie die Person als erwachsene Person und sprechen Sie direkt mit ihr.

Erste Kontaktaufnahme und Hilfsangebote

- Fragen Sie, welche Unterstützung gewünscht ist, und respektieren Sie ein Nein.
- Bieten Sie bei Bedarf Hilfe beim Ausfüllen von Formularen oder bei der Orientierung an.
- Bieten Sie eine Pause, einen Sitzplatz oder einen ruhigeren Ort an.
- Fassen Sie wichtige Informationen kurz zusammen oder bieten Sie eine Erinnerungshilfe an.
- Bleiben Sie ruhig und geduldig, wenn die Person mehr Zeit braucht oder emotional reagiert.



Wie begegne ich Menschen mit Hörbehinderungen?

Was sind Hörbehinderungen?

Gehörlose Menschen haben seit Geburt kein Hörvermögen und nutzen Gebärdensprache als Erstsprache. Die Schriftsprache ist für sie eine Fremdsprache und schwer verständlich. Bei Personen, die hörend auf die Welt kommen und nach dem Erlernen einer Sprache das Hörvermögen verlieren, spricht man von Ertaubung.

Personen mit Schwerhörigkeit haben infolge eines Unfalls, einer Krankheit, altersbedingt oder aus anderen Gründen ein eingeschränktes Hörvermögen. Hilfsmittel wie Hörgeräte oder Cochlea-Implantate können unterstützen, dennoch bleibt das Hören oft verzerrt, leiser oder unvollständig.

Es ist für von aussen nicht erkennbar, über wieviel Hörvermögen eine Person verfügt.

Folgende Merkmale können auftreten

- Missverständnisse sind möglich. Unpassende Antworten sowie verzögerte oder ausbleibende Reaktionen können ebenfalls auftreten. Es kann auch zu häufigem Nachfragen kommen.
- Gehörlose Personen geben zum Teil Töne, Laute oder Silben von sich, z.B. beim Lesen oder Ausdrücken von Emotionen. Diese sind nicht zwingend Sprache im hörenden Sinne, sondern Teil der individuellen Kommunikationsweise.

Was bedeutet das bei Begegnungen im Alltag?

- Stellen Sie sicher, dass Ihr Gesicht gut sichtbar ist, damit Lippenbewegungen und Mimik gut zu erkennen sind. Drehen Sie sich z.B. nicht weg von der Person (Blickkontakt!) und achten Sie auf eine gute Beleuchtung.
- Sprechen Sie klar und deutlich, mit gehörlosen Menschen Hochdeutsch.
- Verwenden Sie eindeutige Ausdrücke, formulieren Sie möglichst einfache Sätze.
- Schalten Sie andere Geräuschquellen aus. Sorgen Sie für eine gute Raumakustik.
- Wichtige Gespräche sollten mit Untertitel und in Gebärdensprache oder mit Schriftdolmetschen übersetzt und schriftlich zur Verfügung gestellt werden.
- Legen Sie bei längeren Gesprächen Hörpausen ein.
- Nur eine Person spricht und nicht mehrere Personen gleichzeitig.

Hilfsangebote

- Bieten Sie alternative Kommunikationskanäle an (E-Mail, Chat statt Telefon).
- Nutzen Sie technische Lösungen (z.B. Mikrofone oder [Höranlagen](#)) und machen Sie diese sichtbar.
- Verwenden Sie automatisierte Echtzeit-Transkriptionen (z.B. Live-Untertitel bei Powerpoint) oder organisieren Sie Schriftdolmetschende über Pro Audito Schweiz.
- Organisieren Sie Gebärdensprachdolmetschende über [PROCOM](#). Dies geht vor Ort oder online. Mit QR-Code für PROCOM NOW auch kurzfristig.



Wie begegne ich Menschen mit Multipler Sklerose (MS)?

Was ist Multiple Sklerose?

Multiple Sklerose (MS) ist eine chronisch fortschreitende neurologische Erkrankung des zentralen Nervensystems, also von Gehirn und Rückenmark. Bei MS ist die Weiterleitung von Nervenimpulsen gestört. Dadurch können sehr unterschiedliche Einschränkungen entstehen. Die Symptome unterscheiden sich von Mensch zu Mensch und können je nach Tagesform und Belastung schwanken.

Folgende Merkmale können häufig auftreten

- Mobilität: Gehschwierigkeiten, unsicheres Gehen, verkrampfte oder eingeschränkte Körperbewegungen, verlangsamte oder ausbleibende Bewegungsabläufe.
- Fatigue: anhaltende oder plötzliche geistige und körperliche Erschöpfung.
- Kognitive Einschränkungen mit Konzentrations- oder Gedächtnisschwierigkeiten.
- Schmerzen und Sensibilitätsstörungen.
- Sehstörungen, Doppelbilder, Sehschwäche oder ein eingeschränktes Sichtfeld.
- Depressive Verstimmungen oder Depressionen.
- Erschwerte Kommunikation, Sprech- und Schluckprobleme.
- Reduzierte Kontrolle über die Blasen- und Darmfunktion.
- Hitzeempfindlichkeit, die zur Verschlechterung von Symptomen führt.

Was bedeutet das bei Begegnungen im Alltag?

- Gehen Sie auf individuelle Bedürfnisse ein.
- Bieten Sie auf Wunsch einen Sitzplatz oder eine Pause an. Akzeptieren Sie Unterbrechungen.
- Reagiert jemand verlangsamt, geben Sie Informationen strukturiert und in kleinen Schritten.
- Berühren Sie die Person nicht ungefragt. Falls Unterstützung nötig ist, lassen Sie sich anleiten.
- Begegnen Sie Sprech- oder Schluckstörungen mit Geduld. Lassen Sie die Person ausreden und fragen Sie bei Unklarheiten respektvoll nach.
- Achten Sie auf eine kühle Umgebung und planen Sie Termine an kühleren Tageszeiten.

Erste Kontaktaufnahme und Hilfsangebote

- Fragen Sie, welche Hilfe gewünscht ist. Die individuellen Bedürfnisse können stark variieren.
- Verzichten Sie auf ungefragte, wenn auch gut gemeinte Ratschläge.
- Interpretieren Sie Situationen nicht vorschnell, sondern fragen Sie, ob und welche Unterstützung benötigt wird.



Wie begegne ich Menschen mit einer psychischen Erkrankung?

Was bedeutet «psychische Erkrankung»?

Psychische Erkrankungen sind Erkrankungen, die das Denken, Fühlen und Verhalten von Betroffenen beeinflussen können. Die Symptome und deren Schweregrad variieren stark, ebenso der Unterstützungsbedarf.

Folgende Merkmale können auftreten

- **Verhaltensauffälligkeiten:** ungewöhnliche Körpersprache, plötzliche Stimmungsschwankungen, Verwirrtheit, Selbstgespräche, ängstliches Verhalten (Zittern, Festklammern, Schreckhaftigkeit, Stottern), Blockaden oder erhöhter Rededrang und Lautstärke.
- **Kommunikationsbarrieren:** Schwierigkeiten beim Sprechen, Verstehen oder Augenkontakt.
- **Emotionale Reaktionen:** Überreaktionen auf alltägliche Situationen oder scheinbare Gleichgültigkeit.
- **Krisenverhalten:** Rückzug, Realitätsverlust oder Halluzinationen (z.B. bedrohliche Stimmen), suizidale Äusserungen, Gereiztheit oder aggressives Verhalten.*

* Von psychisch erkrankten Menschen geht statistisch gesehen keine erhöhte Gefahr aus. Aggressionen treten meist in Kombination mit dem Konsum von Suchtmitteln auf.

Was bedeutet das bei Begegnungen im Alltag?

- **Nicht vorschnell urteilen:** Verhalten Sie sich respektvoll und geduldig.
- **Krisensituation erkennen:** Bei akuter Selbst- oder Fremdgefährdung informieren Sie die Polizei (117).
- **Verhalten ansprechen:** Sprechen Sie auffälliges Verhalten ruhig und sachlich an.
- **Hilfe anbieten:** Bieten Sie Unterstützung an, ohne Druck aufzusetzen.
- **Vertraulichkeit wahren:** Respektieren Sie die Privatsphäre der betroffenen Person.

Erste Kontaktaufnahme und Hilfsangebote

- **Sprache:** Verwenden Sie klare, einfache Sätze. Holen Sie sich bei «Wie geht's dir?» Kommunikationstipps: www.wie-gehts-dir.ch
- **Körpersprache:** Halten Sie einen respektvollen Abstand und vermeiden Sie abruptes Näherkommen. Berühren Sie die Person nicht. Versuchen Sie, seitlich und nicht frontal gegenüber der Person zu stehen, um nicht bedrohlich zu wirken.
- **Geduld:** Geben Sie der Person Zeit, sich auszudrücken und zu reagieren.
- **Anlaufstellen:** Informieren Sie bei Bedarf und auf Wunsch über [Beratungsstellen](#), das [UPK-Kriseninterventionszentrum](#) oder Notrufnummern wie die Dargebotene Hand (143).

Wichtig:

Psychische Erkrankungen sind vielfältig und individuell. Eine respektvolle, empathische Haltung fördert das Verständnis und die Unterstützung.



Wie begegne ich sehbehinderten und blinden Menschen?

Was bedeuten die Begriffe sehbehindert und blind?

Kann eine Einschränkung der visuellen Wahrnehmungsfähigkeit nicht mit einer Brille behoben werden, wird dies Sehbehinderung genannt. Diese variiert bei den Einzelnen stark. Daher wird unterschieden zwischen Sehbehinderung, hochgradiger Sehbehinderung und Blindheit. Manche Personen sehen verschwommen oder unscharf, andere haben ein eingeschränktes Gesichtsfeld, erkennen Gesichter oder Details nur schwer oder sind stark lichtempfindlich. Auch das Erkennen von Kontrasten, Stufen und Hindernissen kann erschwert sein. Erkennungsmerkmale sind das Mitführen eines weissen Langstocks, eines kürzeren, weissen Signalstocks, eines Föhrhundes sowie das Tragen von Warnwesten und Armbinden mit entsprechendem Piktogramm. Die Mehrheit der sehbehinderten Menschen ist jedoch ohne spezielle Erkennung unterwegs.

Folgende Merkmale können auftreten

- Die Person merkt nicht automatisch, ob jemand anwesend ist oder weggeht.
- Geräusche können die Aufmerksamkeit stark binden.

Was bedeutet das bei Begegnungen im Alltag?

- Begrüssen Sie die Person in normaler Lautstärke.
- Stellen Sie sich mit Name und Funktion vor.
- Sprechen Sie die Person direkt an und schauen Sie sie beim Reden an, auch wenn Begleitpersonen dabei sind.

- Sagen Sie immer, wenn Sie den Raum verlassen, etwas holen gehen oder wieder zurückkommen.
- Mit Begriffen wie «dort» und «da» können Betroffene nichts anfangen. Mit z.B. «rechts 2 Uhr» hingegen schon.
- Falls die Person nicht reagiert, sprechen Sie sie nochmals an. Berühren Sie sie sanft und deutlich an der Schulter. Warten Sie, bis sie ihre Aufmerksamkeit auf Sie richtet.

Erste Kontaktaufnahme und Hilfsangebote

- Fragen Sie zuerst, ob Hilfe gewünscht ist.
- Führen: Stellen Sie sich neben die Person und bieten Sie Ihren Arm an (nicht ziehen oder schieben). Die Person greift üblicherweise oberhalb Ihres Ellbogens. Gehen Sie im Tempo der betroffenen Person und einen halben Schritt voraus.
- Jede Niveauänderung bedeutet Sturzgefahr. Wenn Sie eine betroffene Person führen, halten Sie vor jedem Hindernis (z.B. Absatz, Treppe, Einstieg) einen Moment und sprechen Sie die Niveauänderung an.
- Wenn Sie die Hand der Person an einen Gegenstand führen möchten, legen Sie Ihre eigene Hand unter die Handfläche der Person. Führen Sie sie sanft zum Gegenstand.
- Wenn Sie der Person etwas geben möchten, legen Sie es sanft in Ihre Hand.
- Zahlt die Person bar und erhält von Ihnen Rückgeld, zählen Sie dieses laut vor und geben Sie der Person Zeit zum Einsortieren im Portemonnaie: «Sie haben mir Fr. 100.– gegeben und erhalten Fr. 29.50 zurück. Hier sind 50 Rp., 2.– Fr., 2.– Fr., 5.– Fr. und 20.– Fr.»