



**Machbarkeitsstudie für Deutschland**  
**SuperMAN**  
**“Supermarkets Meet Accessibility Needs”**

**1. Der Kontext**

**1.1 Definitionen von Behinderung**

**1.2 Die UN Konvention und europäische Politik zu den Rechten von Menschen mit Behinderungen**

**1.3 Der institutionelle Rahmen in Deutschland**

**2. Das SuperMAN PROJEKT**

**2.1 UNAPEI – der französische Ansatz**

**2.2 SuperMAN Projektziele**

**2.3 SWOT Analyse des deutschen Kontextes**

**3. Die Umsetzung des Projektes**

**3.1 Auswahl der Supermärkte**

**3.2 Auswahl der zu schulenden Mitarbeiter**

**3.3 Fragebogen zu Schulungsinhalten**

**3.4 Übersicht lokaler Akteure**

**3.5 Trainingsentwurf**

**3.6 Implementierung des Trainingskonzeptes**

**3.7 Evaluation - Level 5**

**4. Risikoanalyse**

**4.1 Risikofaktoren und Kompensationsstrategien**

**4.2 Segmentierung der Risiken und Definition der Meilensteine**

**Anhang 1: Kurzkonzzept des Supermantrainings**

**Anhang 2: Kurskonzept Langfassung**



## 1. Der Kontext

### 1.1 Definitionen geistiger Behinderung

Der Begriff geistige Behinderung (in medizinischen Kreisen auch heute teilweise noch als mentale Retardierung bezeichnet) bezieht sich auf einen dauerhaften Zustand klar unterdurchschnittlicher kognitiver Fähigkeiten von Menschen im Verhältnis zur Norm und damit verbundene Einschränkungen des affektiven Verhaltens.

Die Internationale statistische Klassifikation der Krankheiten und verwandter Gesundheitsprobleme (ICD10, International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems) beschreibt das Phänomen mentale Retardierung unter den Beschreibungen F70-79.

Das Verständnis geistiger Behinderung basiert hier ausschließlich auf einer unterdurchschnittlichen Intelligenz als Kriterium und wird als eine Art Erweiterung einer Lernbehinderung verstanden. Der Alters- oder krankheitsbedingten Verlust von Fähigkeiten (und damit auch der Intelligenz) wird als Demenz bezeichnet.

„In der pädagogischen Literatur wird die rein Intelligenzbasierte Perspektive, die auf standardisierte Testverfahren zurückgreift, als unzureichend betrachtet und kritisch gesehen. Letztendlich werden hier nur eingeschränkte Leistungsfähigkeit, das Versagen von Bildung und Erziehung und Inkompetenz beschrieben. In der modernen Therapie und Sonderpädagogik wurde in den letzten Jahren zunehmend anerkannt, dass derartige Etiketten unangemessen sind, um diese Menschen und ihre Persönlichkeiten zu beschreiben.“<sup>1</sup>

Einhergehend mit diesem Bewusstseinswandel, der sich mit Verbreitung der Inklusionsidee entwickelte, hat sich der Sprachgebrauch im Bezug auf Menschen mit geistigen Behinderungen wesentlich verändert. Bis in die 60er Jahre war es selbst unter Experten üblich geistig behinderte Menschen als Geisteskranke, Debile oder sogar Idioten zu bezeichnen. Da aber diese Begriffe die Behinderung und nicht die Person in den Vordergrund stellen und stigmatisieren, ging man dazu über stattdessen die Bezeichnung Menschen mit intellektuellen Behinderungen zu verwenden. In der DDR wurde diese Bezeichnung teilweise durch mentale Behinderung ersetzt, da man die Auffassung betonen wollte, die Leistungsfähigkeit der Psyche sei eine körperliche Funktion. Beide dieser Bezeichnungen, die noch immer in Gebrauch sind, beabsichtigen eine neutrale Konnotation. Außerdem gibt es Ansätze Behinderungen eher als soziale denn als persönliche Kategorie zu betrachten. In diesem Sinne differenziert die Weltgesundheitsorganisation WHO seit 2001 zwischen kausaler Behinderung, die ein eingeschränktes Aktivitätsspektrum in bestimmten Lebensbereichen, oder Situationen ausmacht, aber auch durch Umweltfaktoren im physischen, sozialen und einstellungsbezogenen Umfeld mit bedingt wird.

Das bedeutet gleichzeitig auch, dass sich Behinderung nicht nur aus einer eingeschränkten Aktivität ergibt, sondern auch Resultat von sozial bedingten Beeinträchtigungen sein kann.

In jüngerer Zeit hat sich in der Literatur einiger Wissenschaftsbereiche auch der Begriff kognitive Behinderung statt geistiger Behinderung durchgesetzt. Hier wird der qualitative Unterschied zwischen Geist und Gehirn bzw. zwischen intellektuellen und kognitiven Fähigkeiten betont. Zu den intellektuellen und mentalen Fähigkeiten des Menschen gehört auch das Vermögen Gefühle wie Wut, Trauer, Freude, Glück oder Mitgefühl zu empfinden und auszudrücken. So sind z.B. Menschen mit Trisomie 21, einer der häufigsten geistigen Behinderungen sehr empfindsam. Dies unterstreicht wie vage, ungenau und tendenziell diskriminierend der Begriff der geistigen Behinderung ist.

„Das Konzept kognitiver Behinderungen ist in praktischer Hinsicht sehr weit gefasst und nicht immer trennscharf. Es ist eine zusammenfassende Bezeichnung für Menschen, für die manche oder mehrere mentale Aufgaben schwieriger sind als für den Durchschnitt der Menschen.“<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Vgl.. Grube, K.(2012): Eine Schule für alle- zur Implementierung der Inklusion in weiterführende Schulen. In: Mittendrin e.V. (Hg.)

<sup>2</sup> URL: <http://www.psychosoziale-gesundheit.net/seele/demenz.html>, Zugriff: 10.02.2012



Kognitive Behinderungen lassen sich vor allem auf zwei Arten kategorisieren. Einerseits nach klinischen Kriterien, mit diagnostischem Schwerpunkt, z.B. bezogen auf Trisomie, Autismus, Gehirntraumata, genetisch bedingte Syndrome, aber auch Demenz und weniger schwere Formen wie Dyslexie und andere Lernbehinderungen. Ein anderer Ansatz Behinderungen zu unterscheiden basiert auf den funktionalen Einschränkungen die sich daraus ergeben.

Die klinische Diagnostik ist vor allem im Hinblick auf die medizinische Behandlung von Bedeutung. Was jedoch die Probleme, die geistig behinderte Menschen beim Einkaufen oder allgemein beim Bewegen im öffentlichen Raum haben können betrifft, ist eine Klassifizierung, die bei den funktionalen Einschränkungen einsetzt, bedeutend hilfreicher. Funktionale Einschränkungen bestehen ungeachtet der medizinischen Ursachen einer Behinderung und beziehen sich stattdessen auf die letztendlich zur Verfügung stehenden Fähigkeiten und Herausforderungen. Die sechs Hauptkategorien der Auswirkungen funktionaler kognitiver Behinderungen bestehen in den Bereichen<sup>3</sup>:

1. Gedächtnis
2. Problemlösungsvermögen
3. Aufmerksamkeit
4. Lesen und Sprachverständnis
5. Mathematisches Verständnis
6. Verarbeitung visueller Informationen

Im deutschen Kontext des Supermanprojektes, welches die Verbesserung der Zugänglichkeit und des Services für kognitiv eingeschränkte Menschen beim Einkaufen im Supermarkt zum Ziel hat, beziehen wir uns entsprechend obiger Argumente auf die Zielgruppe von Menschen mit „kognitiven Einschränkungen/Behinderungen“, was explizit auch ältere Menschen mit Demenz umfasst. Demenz ist ebenfalls ein Oberbegriff, da sie verschiedene Ursachen haben kann und unterscheidet sich von bestimmten Formen der geistigen Behinderung nur dadurch, dass sie zumeist auf den alterungsbedingten Degenerationsprozess zurückzuführen ist.

Im Bezug auf das Projektziel erscheint eine funktionale Betrachtung von Behinderung pragmatisch und am zielführendsten. Zum Beispiel hilft es jemandem, der erfährt es mit einem Autisten zu tun zu haben, nur weiter, wenn er oder sie sich der spezifischen Kennzeichen dieser Krankheit und sich daraus ergebenden Barrieren bewusst ist, mit denen sich Autisten in der Welt der „Normalen“ konfrontiert sehen. Hingegen zu wissen, dass jemand Schwierigkeiten hat, Informationen zu verarbeiten, sich klar auszudrücken oder sich zu erinnern, erfordert weniger spezifisches Wissen und ist so insbesondere für Laien weitaus einfacher nachzuvollziehen und entsprechende Verhaltensänderungen vorzunehmen.

## **1.2 Die UN Konvention und europäische Politik zu den Rechten von Menschen mit Behinderungen**

Hinsichtlich europäischer Politiken sei an dieser Stelle auf den italienischen Bericht verwiesen. Die UN Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen wurde 2009 von Deutschland ratifiziert und seitdem ein nationaler Aktionsplan eingeführt (2011). Dieser wurde auf Bundesebene im Auftrag des Bundesministerium für Arbeit und Soziales erarbeitet und ein Bundesbehindertenbeauftragter ernannt. Am 15. Juni 2011 ist der Nationale Aktionsplan vom Bundeskabinett befürwortet worden. Er hat eine Laufzeit von 10 Jahren (bis 2020), wird jedoch während dieser Zeit kontinuierlich weiterentwickelt und aktualisiert. Die Bundesländer haben ebenfalls eine Verpflichtung solche Stelle innerhalb der jeweiligen Landesregierung zu benennen, um die Umsetzung der Verpflichtungen, die in der Kompetenz der Länder liegen, durchzuführen. Darüber hinaus wurden in bisher neun Regionen regionale Aktionspläne erarbeitet. Der Aktionsplan der Bundesregierung orientiert sich an 12 Handlungsfeldern, sowie weiteren

<sup>3</sup> Vgl. URL: <http://www.rundumgesund.de/krankheiten/kognitive-behinderungen.php>, Zugriff 05.06.12



Querschnittsthemen. Diese 12 Handlungsfelder sind: Lebenslanges Lernen (Bildung), Arbeit, Gesundheit, Prävention, Rehabilitation, Pflege, Wohnen und Bauen, Freiheit, Schutz, Sicherheit, Kindheit, Freizeit und Kultur, Frauen, Ehe, Familie und Partnerschaft, Gesellschaftliche und politische Teilhabe sowie die Themen Mobilität und Alter. Die zusätzlich behandelten Querschnittsthemen sind: Gender Mainstreaming, Migration, Vielfalt der Behinderung, Barrierefreiheit, selbstbestimmt Leben, Assistenzbedarf und Gleichstellung.<sup>4</sup>

### 1.3 Der institutionelle Rahmen in Deutschland

„Niemand darf wegen seiner Behinderung benachteiligt werden.“ Dieser Grundsatz ist seit 1994 in Artikel 3 des Grundgesetzes verankert. Definiert ist der Begriff im neunten Sozialgesetzbuch (§1, §2). Um als behinderte Person anerkannt zu werden und einen entsprechenden Eintrag in den Ausweis zu erhalten, muss ein Antrag bei der zuständigen Sozialbehörde gestellt werden (§ 69 SGB IX).

Am 18. August 2006 trat nach einer langen und kontroversen legislativen Prozedur das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz, „AGG“ in Deutschland in Kraft. Mit dem AAG werden vier europäische Direktiven in nationales Recht um gesetzt und der bis dahin bestehende Schutz gegen Diskriminierung wesentlich verstärkt. Das AAG verbietet Diskriminierung aufgrund ethnischer Herkunft, Glauben oder Religion, Geschlechts, Behinderung, alter oder sexueller Orientierung (§1 AAG). Das Diskriminierungsverbot gegenüber den genannten Eigenschaften bezieht sich vor allem auf Beschäftigung und Arbeitsverhältnisse, incl. Kündigungen und Beförderungen §2 AAG). Ergänzend zu diesem Diskriminierungsverbot im Sinne des Arbeitsrechts gibt es noch ein generelles zivilrechtliches Antidiskriminierungsverbot (§19 ff. AGG)<sup>5</sup>.

Um Menschen mit kognitiven, intellektuellen oder mentalen Einschränkungen zu einem möglichst selbstbestimmten und eigenständigen Leben zu befähigen, sind gute Lebens- und Arbeitsbedingungen und entsprechende spezielle Angebote erforderlich. Nichtsdestotrotz ist mit zunehmendem Grad der Behinderung Hilfe und Unterstützung im Alltag von Nöten. Die Fürsorge für Menschen mit kognitiven und mentalen Einschränkungen wird auf kommunaler Ebene organisiert. Verschiedenen Institutionen, die normalerweise bundesweit oder zumindest in größeren regionalen Kontexten aktiv sind, übernehmen hier verschiedene Verantwortlichkeiten, z.B. für Schule, Wohnen, Bereitstellung von Arbeitsplätzen etc. Darüber hinaus gibt es eine Reihe von Interessenvertretungen, die sich in Politik und Öffentlichkeit für die rechte Behinderter stark machen und Mittel sammeln (z.B. Aktion Mensch, Lebenshilfe).

Die institutionelle Integration geistig Behinderter in die deutsche Gesellschaft begann in den 1960er Jahren einhergehend mit der zunehmenden Herausbildung des Sektors der Heil- und Sonderpädagogik. Um Kinder mit Lernbehinderungen frühst möglich optimal zu fördern, stehen schon im Kidergartenalter Angebote und spezialisierte Einrichtungen zur Verfügung. Seit den 1990er Jahren wurden zunehmend Schritte unternommen, um Menschen mit kognitiven Behinderungen in das normale Schulsystem zu inkludieren. Im Vergleich zu anderen europäischen Ländern wie Skandinavien, Frankreich und Italien, die eine Integrationsrate kognitiv Behinderter ins normale Schulsystem von bis zu 80% erreichen, gehen in Deutschland noch immer 97% aller Kinder mit Lernstörungen auf eine Sonderschule und nur 3% finden im normalen Schulsystem ihren Platz.<sup>6</sup> Seit den 60er Jahren wurden deutschlandweit auch sog geschützte Arbeitsplätze eingerichtet. Zunehmend arbeiten Menschen mit geistigen Einschränkungen auch in normalen

<sup>4</sup> Vgl. Beauftragter der Bundesregierung für die Belange behinderter Menschen (2012), URL: [http://www.behindertenbeauftragter.de/DE/Koordinierungsstelle/UNKonvention/Umsetzung/NAP/NAP\\_node.html](http://www.behindertenbeauftragter.de/DE/Koordinierungsstelle/UNKonvention/Umsetzung/NAP/NAP_node.html), 12.06.2012

<sup>5</sup> Markus Kamp (2011), URL: <http://www.xing.com/net/juristes/vos-publications-nouvelles-juridiques-vores-articles-law-news-28272/german-antidiscrimination-law-the-general-equal-treatment-act-3146189>, 20.06.2012

<sup>6</sup> Vgl. Bundesvereinigung Lebenshilfe (2007): *Schulische Integration ist das Stiefkind deutscher Bildungspolitik*.



Arbeitsverhältnissen. Inzwischen existieren auch spezielle Erwachsenenbildungsangebote für kognitiv behinderte Menschen. Moderne Wohnformen wurden darauf hin konzipiert das eigenständige und selbstbestimmte Leben zu fördern und dabei die Unterstützung auf das unbedingt nötige zu beschränken. Dies reicht von betreutem Einzelwohnen oder Wohngemeinschaften, Wohnheimen, die intensivere Betreuung bieten hin zu inklusive Wohn- und Quartiersprojekten (z.B. in Hamburg und München).

## 2. Das SuperMAN Projekt

### 2.1 UNAPEI – der französische Ansatz

Auch an dieser Stelle wird auf den italienischen Bericht verwiesen, der das Thema ausführlich behandelt.

### 2.2 SuperMAN Projektziele

Die Ziele des Projektes bestehen zusammengefasst darin, zur Erreichung des Inklusionszieles beizutragen, indem für den Bereich der Teilhabe am täglichen Leben der Teilbereich Einkaufen im Supermarkt exemplarisch zur Vermittlung von Akzeptanz und Respekt Information über die Natur von geistigen Behinderungen und daraus resultierender Probleme beigetragen wird. Gleichzeitig soll das aus Frankreich stammende Piktogramm S3A über die Ländergrenze hinaus bekannt gemacht werden, das geistig Behinderten auf einen Blick vermittelt, dass auf ihre Bedürfnisse angemessen eingegangen werden kann. Für weiterführende Informationen sei auf den Projektantrag und die Projektwebseite verwiesen.

### 2.3 SWOT Analyse des deutschen Kontextes

Eine SWOT-Analyse, akronym für **S**trengths, **W**eaknesses, **O**pportunities und **T**hreats bezieht sich auf endogene und exogene positive und negative Faktoren, unter denen das Vorhaben umgesetzt werden soll und die bei der Planung und Implementierung berücksichtigt werden müssen.

Die folgende SWOT Analyse bezieht sich auf die Realisierung von Superman in Deutschland zum gegenwärtigen Zeitpunkt im Juni 2012.



Strenghts/Stärken (endogen)	Weaknesses/Schwächen (endogen)
<p>Erfahrenes, professionelles, kreatives Team</p> <p>Große Expertise bei der Durchführung von Projekten, Training und Öffentlichkeitsarbeit</p> <p>Großes Netzwerk mit Stakeholdern (z.B. Experten, Trainer, Medienpartner)</p> <p>Expertise in E-Learning</p> <p>Gute und enge Kooperation mit Supermärkten für Konzeptentwicklung und Marketing</p> <p>Hohe Flexibilität in der Durchführung von Schulungsangeboten nach Bedarfen der Zielgruppe</p> <p>Attraktives Logo zur Außendarstellung sozial barrierefreien Services</p>	<p>Viele gleichzeitig laufende andere Projekte als Hindernis für optimales Zeitmanagement</p>
Opportunities/Chancen (exogen)	Threats/Bedrohungen, Risiken (exogen)
<p>Kooperation mit einer Supermarkt Gruppe die mit starkem Engagement im Bereich CSR</p> <p>Großes Potenzial für Synergien und Multiplikatoreffekte mit tegut als Partner</p> <p>Gutes Image aller Partner</p> <p>Superman Projektziele in Übereinstimmung mit übergeordneten politischen Zielen, z.B. Inklusion</p> <p>Wachsender Trend von Unternehmen soziales Profil zu zeigen – dies schafft eine Nachfrage für Superman Trainingsangebot und das Logo</p> <p>Nachfrage nach Führungskräfte training und Leitbildentwicklung bei den t77 Supermärkten. Superman als komplementäres Element, für die praktische Umsetzung</p>	<p>Zeitplan, bedingt durch tegut Geburtstagskampagne und dazugehörigen Schulungssperre im 2. Halbjahr 2012</p> <p>Zeitaufwand für dezentrale Angebote, evtl. zu einer negativen Aufwands/Kostenbilanz führend</p> <p>Unwahrscheinlich, aber das Ausscheiden von tegut als Kooperationspartner</p> <p>Gefahr zu geringer Teilnehmerzahlen aufgrund Freiwilligkeit der Teilnahme am Training</p> <p>Unsicherheit hinsichtlich des Verfahrens mit S3A nach Ende des Projektes</p>

### 3. Die Umsetzung des Projektes

#### 3.1 Auswahl der Supermärkte

Die tegut Gruppe betreibt derzeit 312 Supermärkte in 6 von 16 deutschen Bundesländern und hat mehr als 6300 Angestellte. Im Jahr 2011 hatte die Gruppe ein Umsatzvolumen von 1,164 Mrd. Euro. Die Organisationsstruktur basiert auf einer Stiftung, die sich stark für die Förderung ökologischen Landbaus, gesunde Ernährung und zivilgesellschaftliche Themen und Regionalentwicklung engagiert.





Aufgrund der Tatsache, dass tegut sich stark für ökologische und zivilgesellschaftliche Themen engagiert, sowie der strukturellen Ähnlichkeit mit der italienischen Conad-Gruppe, entschieden sich die deutschen Partner sich bei der Suche nach Kooperationen mit Supermärkten zunächst an tegut zu wenden. Es wurde angenommen dass aufgrund der beschriebenen Eigenschaften tegut ein idealer Partner ist, um das Supermarktkonzept in Deutschland zu implementieren. Die tegut interne Fortbildungsakademie war von Anfang an sehr am Superman Projekt interessiert, da das Projektziel in Übereinstimmung mit den Leitbildern der Firma steht.

Unter dem Dach der tegut Gruppe gibt es vier verschiedene Arten von Supermärkten.

- T2: tegut... gute Lebensmittel, 135 Märkte mit einer Verkaufsfläche über 1200 m<sup>2</sup> und etwa 20.000 Produkten
- T 3: tegut... nah & gut, 149 Märkte mit einer Verkaufsfläche zwischen 600 und 1200 m<sup>2</sup> und etwa 7000 Produkten, von Einzelunternehmern mit Franchiseverträgen geführt
- T4: tegut... City, 14 Märkte in Stadtzentren, mit ca. 600 m<sup>2</sup> Verkaufsfläche und um die 5000 Produkten
- T77: tegut... Lädchen für alles, 12 Märkte (weitere 10 sollten bis Ende 2012 eröffnet werden. Diese liegen in peripheren ländlichen Gebieten und sind größtenteils von Sozialträgern geführte Integrationsbetriebe, die von tegut betreut werden. Das Ziel der Lädchen ist u.a. die Wiederbelebung des ländlichen Raums durch Nahversorgungsangebote. Sie sollen aber auch ein Treffpunkt sein.

In enger Zusammenarbeit haben die deutschen Partner mit der tegut akademie und der Vertriebsabteilung das französische Konzept an die deutschen Bedingungen angepasst. Zudem wird eine gemeinsame Marketingstrategie ausgearbeitet. Weitere mögliche Kooperationspartner aus Institutionen, die mit kognitiv Behinderten arbeiten, wurden angesprochen (Lebenshilfe, Aktion Mensch, Seniorenverband Hessen, Aufwind e.V., Baunataler Werkstätten, Landeswohlfahrtsverband,...) und werden das Superman Projekt in der Öffentlichkeit unterstützen, sobald es berichtenswerte Resultate gibt.

### **3.2 Auswahl der zu schulenden Mitarbeiter**

Nach jetzigem Stand der Planung sollen in Phase 1 Geschäftsführer der t77 Märkte die Hauptzielgruppe bilden. Anschließend sollen sie die Lernergebnisse an ihr Team weitergeben. Ein begleitendes E-Learning Angebot soll entwickelt und den Supermarktmitarbeitern zugänglich gemacht werden. In einem zweiten Schritt soll es im Anschluss an die Schulung lokale Implementierungsprojekte entstehen, die zum Ziel haben die Lerninhalte nachhaltig im Alltäglichen Betrieb zu verankern.

In Phase 2 sollen Geschäftsführer der größeren Märkte (t2, t3) geschult werden. Auch hier steht das Nachhaltigkeitsziel im Vordergrund. Dazu sollen ausgebildete Vertreter der t77 Märkte miteinbezogen werden. Die peer to peer Perspektive ermöglicht eine Praxisnahe Auseinandersetzung mit dem Thema der Inklusion kognitiv Behinderter. Auch hier ist ein ergänzendes E-Learning Angebot vorgesehen und Implementierungsprojekte sollen durchgeführt werden.

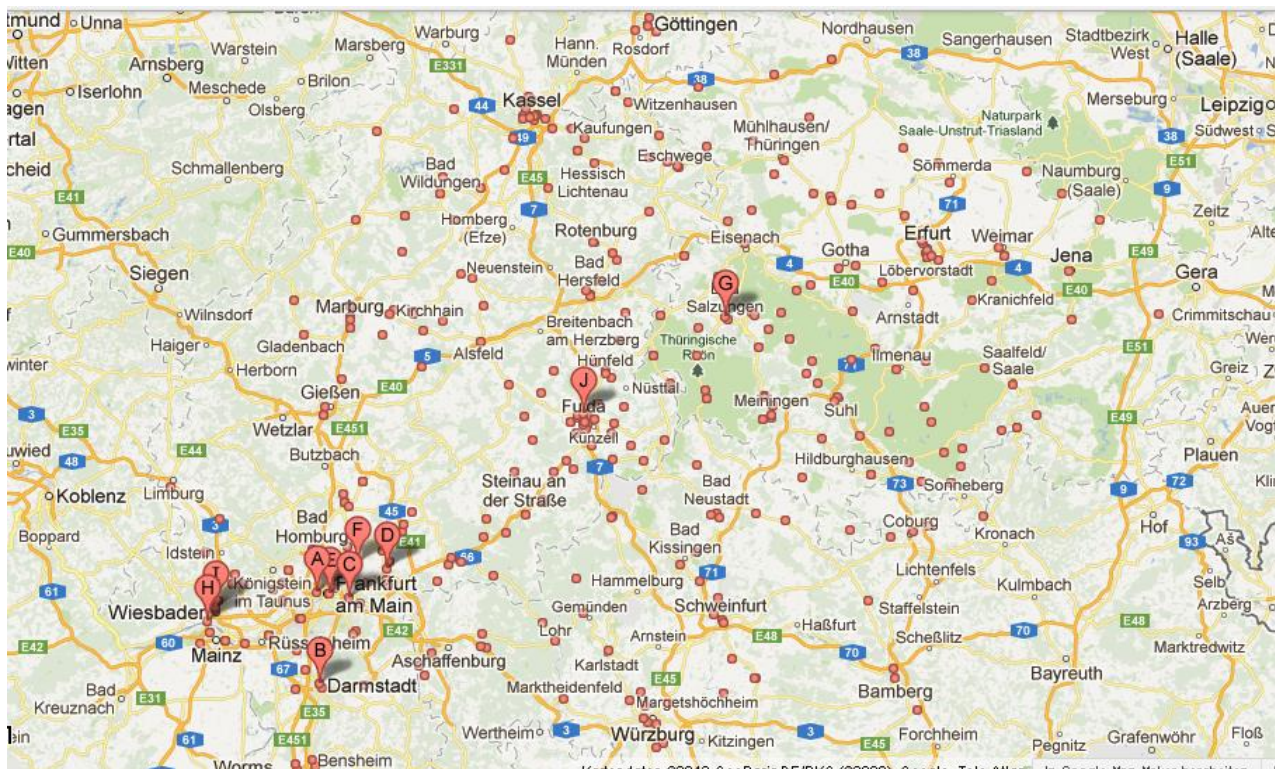
### **3.3 Fragebogen zu Schulungsinhalten**

Im Gegensatz zum italienischen Übertragungsansatz arbeiten die deutschen Partner nicht mit einer a priori Befragung der potenziellen Trainingsteilnehmer um das Konzept vorzubereiten. Stattdessen basiert der Planungsansatz auf Methoden der Erwachsenenbildung, die die französischen Inhalte didaktisch auf andere Art vermittelt.

Die Praxisnähe wurde dabei durch die enge Zusammenarbeit mit der tegut akademie erreicht. Während einer Reihe von Koordinationstreffen wurde das Trainingskonzept mit Vertretern der akademie und des Vertriebs an die Lernbedürfnisse und zeitlichen Rahmenbedingungen angepasst um eine größtmögliche Zahl freiwilliger Teilnahmen zu erreichen.

Tegut hat außerdem die Aufgabe übernommen, das Angebot an die Supermärkte weiter zu leiten. BUPNET und der Landkreis Kassel stellen die notwendigen vorbereitenden Pläne und Konzepte sowie Kontakte für die Öffentlichkeitsarbeit bereit. Die Schulungen sowie das E-Learning Angebot vorzubereiten und durchzuführen ist Aufgabe von BUPNET.

### 3.4 Übersicht lokaler Akteure



Verteilung der tegut Märkte in der Mitte Deutschlands, markiert in rot, Stand Juni 2012

### 3.5 Trainingsentwurf

Siehe Anhang 1 und 2

### 3.6 Implementierung des Trainingskonzeptes

Siehe Anhang 1 und 2

### 3.7 Evaluation mit LEVEL5

Für die praktische Schulung des Supermarktpersonals ist ein freiwilliges Kompetenzassessment mit der LEVEL5 Methode vorgesehen. Die detaillierte Evaluationsplanung, z. B. im Hinblick auf welche Kompetenzen diese durchgeführt werden soll, wird direkt mit den Schulungsteilnehmern basierend auf deren Interessen ausgearbeitet, um ihnen einen größtmöglichen persönlichen Erkenntnisgewinn zu ermöglichen. Für weitere Informationen über die LEVEL5 Methode zur





Darstellung der Entwicklung persönlicher und sozialer Kompetenzen sei hier auf die Webseite REVEAL-eu.net verwiesen. Dort wird das Verfahren in Detail beschrieben.

Hierfür kämen Kompetenzen wie Kundenorientierung im Hinblick auf kognitiv Behinderte, Teamwork oder Kommunikation in Frage.

## 4. Risikoanalyse

### 4.1 Risikofaktoren und Kompensationsstrategien

Das Hauptrisiko der deutschen Partner im Hinblick auf interne Prozesse liegt in der parallelen Durchführung einer Vielzahl von Projekten, sowohl bei BUPNET als auch auf der Seite des Landkreises Kassel. Der sich daraus ergebende enge zeitliche Spielraum wird jedoch durch eine hohe Motivation einen Beitrag zur Inklusion geistig Behinderter zu leisten kompensiert.

Um den vorgegebenen Zeitplan einzuhalten und schnell auf kurzfristig auftretende Anforderungen und Fragen reagieren zu können, werden ggf. Aufgaben innerhalb der beteiligten Institutionen delegiert und ein reguläres internes Monitoring durchgeführt. Hierbei hilft der von der Projektkoordination bereitgestellt Gantt Chart den Überblick zu behalten.

Mögliche, aber eher unwahrscheinliche externe Bedrohungen bei der Implementierung von Superman könnten sein:

- a) den Zeitplan für die Implementierung von Phase 2 einhalten zu können. Dies aufgrund der Tatsache, dass tegut im zweiten Halbjahr 2012 eine Geburtstagskampagne fährt, während derer keine generell keine Schulungsangebote für Marktmitarbeiter durchgeführt werden.

Um dies zu vermeiden, wurden in den Koordinationstreffen ein Zeitplan und eine detaillierte Aufgabenübersicht mit Verteilung von Verantwortlichkeiten erstellt.

Darüber hinaus wird frühzeitig eine intensive innerbetriebliche Marketingkampagne gestartet. Die t2 und t3 Märkte werden bereits zum Jahresende informiert und Interessenbekundungen eingeholt. Dies soll gewährleisten, dass die Schulungen zeitnah Anfang 2013 beginnen können.

- b) der Zeitaufwand für die geplante dezentrale Betreuung der Implementierungsprojekte. Dies hängt von der Anzahl der teilnehmenden Märkte ab. Es besteht die Gefahr, dass dies zu einer negativen Zeit-Kosten Bilanz führt.

Daher wird bei allen Planungsschritten der Aspekt der Effizienz berücksichtigt. Abhängig von der Zahl der realen Teilnehmer wurde ein Modell entwickelt, das vorsieht von der individuellen Betreuung der Projekte zu regionalen Gruppentreffen über zu gehen.

- c) obwohl sehr unwahrscheinlich könnten sich Faktoren ergeben, die zum Ausscheiden von tegut als Kooperationspartner führen. Hier insbesondere die potentiell bevorstehende Fusion mit dem Schweizer Migros Konzern.

In diesem Fall müssten kurzfristig neue Kontakte geknüpft werden. Mögliche Ansprechpartner wären die REWE Gruppe und Real, die sich bereits für seniorenrechtliches Einkaufen engagieren.

- d) dass aufgrund der freiwilligen Teilnahme der Supermarktmitarbeiter weniger Teilnehmer zusammen kommen, als im Antrag an die italienische Nationalagentur angegeben wurden.

Daher wird bei der Vorbereitung ein starkes Augenmerk auf das Marketing gelegt. Zudem handelt es sich um ein höchst interessantes Schulungsangebot mit Zertifizierung und dem Zugang zu regionalen und überregionalen PR Auftritten.



- e) obwohl das Problem während der Partnertreffen mehrfach eingehend diskutiert wurde, besteht noch immer eine gewisse Unsicherheit im Hinblick auf die Verwendung des Symbols S3A nach Ende des Projektes. Es ist notwendig bis Projektende sicher zu stellen, ob die Supermärkte dann dazu verpflichtet wären, das Symbol zu entfernen.

Um diesem Problem vorzubeugen, wurde während des letzten Partner Treffens ein Aktionsplan ausgearbeitet. UNAPEI wird die Bedingungen der Vergabe und Überprüfung jenseits der Projektlaufzeit und in anderen europäischen Ländern festlegen. Angedacht ist, die Aufgabe der Akkreditierung von S3A an Kara Bobowski in Italien und an BUPNET in Deutschland zu übertragen.

#### **4.2 Segmentierung der Risiken und Definition der Meilensteine**

Die Meilensteine dienen dazu, den Status des Projektfortschrittes festzustellen, den Arbeitsprozess im laufenden Betrieb zu evaluieren und ggf. zeitnah Anpassungen vornehmen zu können. Die Meilensteine sind einerseits von Seiten der Nationalagentur vorgeschrieben, oder aber bei den Partnertreffen vereinbart worden.

Die Projektkoordinatorin hat die Aufgabe den Arbeitsplan zu gestalten sowie die damit verbundenen Aufgaben und Abgabetermine zu kommunizieren. Darüber hinaus obliegt ihr die Gestaltung der Arbeitsprozesse im Hinblick auf den Austausch zwischen den Partnern sowie die Weitergabe relevanter Informationen.

Es existiert eine Gantt-Tabelle, die einen Überblick über die Arbeitspakete und die jeweiligen Zuständigkeiten bietet, die eine wichtige Orientierungshilfe darstellt. Die darin enthaltenen Abgabetermine haben sich jedoch aufgrund des verspäteten Projektstarts um ca. 2 Monate nach hinten verschoben.

Die deutschen Partner setzten ihr Vertrauen in die Koordinatorin, rechtzeitig über anstehende Neuerungen und Anforderungen im Hinblick auf das Projektmanagement und die Pflichten gegenüber der Kommission informiert zu werden. **“Guter Service für Kunden mit geistigen Beeinträchtigungen“ in t77 Filialen der tegut Gruppe**

#### **Rahmendaten**

Laufzeit: September bis Dezember 2012

#### **Fortbildungsziel:**

Spezifische Kundenorientierung und –Betreuung für Menschen mit geistigen/kognitiven Beeinträchtigungen (z.B. Orientierungsstörungen), ältere bzw. hochbetagte Menschen in (verschiedenen Stadien der Demenz, Alzheimer, etc.) und geistig behinderte Menschen (z.B. Down-Syndrom) fördern, Teambuilding in den teilnehmenden Märkten, Anwendung und Außendarstellung des Themas und der teilnehmenden Märkte

#### **Zielgruppe:**

Marktleiterinnen und Marktleiter, Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen t77, ggf. ausgewählte Kunden

#### **Anreize für die teilnehmenden Filialen und die tegut Gruppe:**

- Förderung der „Barrierefreiheit auf der sozialen Ebene“, guter Service für geistig beeinträchtigte Kundengruppen kommt allen Kunden zugute
- Umsetzung und Außendarstellung der Corporate Social Responsibility (CSR) von tegut
- Präsentation der teilnehmenden Betriebe auf den nationalen und internationalen Projektwebseiten
- Ggf. Presseberichterstattung über lokale Projekte



- Außendarstellung des besonderen Serviceangebots durch eingeführtes und etabliertes Logo
- Stärkung der Teamidentität durch Umsetzungsprojekte in den Märkten, Anwendungsmöglichkeit für Themen des Führungskräfte trainings
- Bedarfsgerechtes Bildungsangebot durch Schwerpunktsetzungen je nach vorherrschenden Zielgruppen (Demenz, geistige Behinderungen)
- Weitestgehend dezentrale Umsetzung möglich
- Optional: Kompetenzentwicklungszertifikat für die Teilnehmenden
- Qualifizierung von Multiplikatoren innerhalb der tegut-Gruppe, u.a. im Hinblick auf die geplante Eröffnung weiterer t77 Märkte
- Kosten (außer für Freistellungszeit) werden vom Projekt getragen

#### **Methodik/Setting:**

- Präsenz: Theorieschulung und/oder gemeinsame Planung von Transferprojekten, ggf. auch dezentral in den Regionen in Kleingruppen
- E-Learning mit internetbasierter Lernplattform
- Praxisprojekte – dezentral in den Märkten (Vermittlung der Theorie an Mitarbeiter, gemeinsame Umsetzung von Projekten mit Außenwirkung) – moderiert und begleitet durch Trainer/Coach
- Abschlussveranstaltung und Evaluation

#### **Aufwand:**

- TeilnehmerInnenakquise (tegut), Arbeitszeitinput für Schulungsinhalte, Umsetzung der Transferprojekte (tegut Marktleitenden und MitarbeiterInnen),
- Expertenakquise, Erstellung von E-learning Angeboten und Unterrichtsmaterialien, Durchführung von Schulung, Beratung und Coaching (BUPNET)
- Organisation und Umsetzung der Öffentlichkeitsarbeit (LK Kassel, tegut, BUPNET)



### Inhalte und möglicher Ablauf:

Inhalt	Zeitplan
1) <b>Bewerbung</b> des Angebots intern, ggf. mit <b>Infoveranstaltung</b> , internen Publikationen etc. Ziel: TeilnehmerInnenakquise	ab Anfang Sept. 2012
2) <b>Theoriephase:</b> praxisorientierte Theorie- und Experteninputs (z.B. Lebenshilfe, Sozialverbände, Seniorenvertretungen, Demenz-Experten aus der Praxis), Wissenstransfer in den eigenen Arbeitskontext <b>Setting:</b> z.B. im Anschluss an Führungskräftebildung (Halb- oder Tagesveranstaltung, zentral), ggf. auch als E-Learning (dezentral), Schwerpunktsetzung je nach Bedarf der Zielgruppe	Abhängig von Setting, ab Sept. 2012
3) <b>Vorbereitung der Implementierung:</b> Moderierte Planung von Umsetzungsprojekten– Ziel: Wissen an die Mitarbeiter vermitteln und im eigenen Markt umsetzen, Außendarstellung des „barrierefreien Service“ <b>Setting:</b> wenn 2 als E-learning 3 zentral, ansonsten in regionalen Kleingruppen, ggf. dezentral in den teilnehmenden Märkten	Oktober 2012
4) <b>Praxisphase:</b> Einführung von „behindertenfreundlichen“ Aktivitäten, - Sensibilisierung des Personals/Wissenstransfer an Mitarbeiter/innen - Promotion des Themas im Sinne der Kundenorientierung (Öffentlichkeitsarbeit) im Rahmen von dezentralen Kleinprojekten, z.B. Thementage, Aktionen, Peer to Peer Coaching <b>Setting:</b> dezentral, Beratungstermin mit Coach, regelmäßige Online Beratungssitzungen, Möglichkeit für Online-Austauschplattform	Okt. – Nov. 2012 Zeitraum ca. 4-6 Wochen
5) <b>Abschlussveranstaltung, Evaluation</b>	Kurz nach Ende der Projekte, ggf. nach der Weihnachtszeit





## Anhang 2:

### Konzept für das Modellprojekt: “Orientierung für Kunden mit geistigen Beeinträchtigungen”<sup>7</sup>“

#### Rahmendaten

Laufzeit: Januar – Mai 2013, angestrebt werden ca. 10-12 teilnehmende Filialen

#### Zielgruppen:

Schulungsprojekt für Management- und Verkaufspersonal der tegut-Gruppe

#### Inhaltliche Ausrichtung:

Spezifische Kundenorientierung für Menschen mit geistigen/kognitiven Beeinträchtigungen (z.B. Orientierungsstörungen), ältere bzw. hochbetagte Menschen in (frühen/verschiedenen Stadien der Demenz, Alzheimer, etc.) und geistig behinderte Menschen (z.B. Down-Syndrom)

#### Methodik/Setting:

Blended Learning Verfahren, d.h. Mischung aus:

- Präsenz-Schulungen (2 Veranstaltungen; f2f)
- begleiteten Schulungsprojekten (Umsetzungsphase)
- Abschlussveranstaltung (mit Präsentation und Evaluation)

#### Vorläufiger Ablauf, Aufbau und Umfang der Trainingseinheiten:

##### Modul 1): Informationsveranstaltung (3 Std.) – Sept. 2012

<b>Ziele:</b> Vorstellung des Themas, erster Erfahrungsaustausch zwischen Experten und Praxis (Tegut FilialleiterInnen), Sammlung von Interessenbekundungen, Faktengrundlage für weitere Planung und Durchführung schaffen		
1.	Vorstellung des Projekts/Themas, der Akteure und Ablauf der Infoveranstaltung (Kontext, Ursprung, Zielsetzung)	Trainer
2.	Impulsvortrag einer Expertin/eines Experten der Lebenshilfe und/oder Vertreters eines Seniorenverbandes Thema: Vorstellung der Zielgruppen, Problemfelder und besondere Servicebedürfnisse der avisierten Zielgruppen (Schwierigkeiten von Menschen mit geistigen Beeinträchtigungen beim Einkaufen), Frage- und Diskussionsrunde	Experten-input
3.	Vorstellung des Kurskonzepts: Inhalte, Umfang, Trainer, Abläufe, Termine	Trainer
4.	Feedback der Tegut-MitarbeiterInnen und Interessenbekundungen	Trainer

<sup>7</sup> Arbeitstitel; andere Vorschläge: Guter Service für Kunden mit geistigen/kognitiven Beeinträchtigungen (wer versteht kognitiv?), Vorschläge willkommen!



**Modul 2): Schulung von Filialleiterinnen und Filialleitern (als Element übergeordneter/allgemeiner Kundenorientierungs-Schulungen der Tegut-Akademie) - Dauer ca. 3-5 Std. (je nach Diskussionsanteilen)**

Oktober 2012

<b>Ziele:</b> Sensibilisierung von Filialleiter/innen für das Thema „guter Service für Menschen mit geistigen Beeinträchtigungen/Behinderungen“, Klärung der Begrifflichkeiten und rechtliche Rahmenbedingungen, Erscheinungsformen geistiger Beeinträchtigungen und Probleme Betroffener kennen lernen, Bezüge innerbetrieblicher Leitbildern zum Umgang mit schwierigen Kundengruppen herstellen, angemessene Verhaltensstrategien kennenlernen, Szenarien erarbeiten			
	Thema	Methodik	Wer?
<b>1. Einleitung</b>			
1.a	Vorstellung der Trainer/innen und Teilnehmer/innen Erwartungsabfrage <sup>8</sup>	Vorstellungsrunde, Speed-Dating	TN und Trainer
1.c	Vorstellung des Schulungskonzepts (F2f, e-Learning, Projekt)	Präsentation	Trainer-Team
<b>2. Fachlich-inhaltlicher Hintergrund</b>			
2.a	Definitionen und Ausdrucksformen geistiger Beeinträchtigungen, Abgrenzung zu psychischen Erkrankungen	Experteninput und Diskussion	Experte/Trainer
2.b	Personen mit geistigen/kognitiven Behinderungen (er)kennen lernen-> Gemeinsame Sammlung	Experteninput, Sammlung	Experte/Trainer
2.c	Vertiefung: Herausforderungen von Menschen mit geistigen Beeinträchtigungen beim Einkaufen	Transfer Experteninput	Ggf. „Betroffene“ oder Vertreter
<b>3. Überleitung zur Umsetzung in den Filialen</b>			
3.a	Servicequalität im Unternehmen und in der eigenen Filiale im Umgang mit „schwierigen“ Kundengruppen	Abfrage Diskussion	Trainer-Team
3.b	Szenarien und problematische Situationen im Umgang mit geistig beeinträchtigten Menschen: angemessenes Verhalten und Hilfestellungen -> Diskussion von Handlungsleitlinien	Experteninput, Erfahrungsaustausch Filme	Trainer-Team und TN
3.c	Umgang mit Kunden, die sich durch geistig beeinträchtigte Kunden gestört fühlen, Beschwerdemanagement (?) -> Diskussion von Handlungsleitlinien	Erfahrungsaustausch	Trainer-Team und TN
<b>4. Vorbereitung für betriebliche Umsetzungsprojekte</b>			
4.a	Strategien zur organisatorischen Umsetzung	Moderierte Ideensammlung	Trainer-Team und TN
4.b	Strategien zur Einbindung von Mitarbeiter/innen	Experteninput Ideensammlung	Trainer-Team und TN
4.c	Ideen und Planung der Umsetzungsprojekte, Vorstellung der Begleitung	Ideensammlung Terminplanung, Diskussion	TN, Trainer-Team und Experten, „Coaches“
<b>5. Sonderthemen und Begleitung in der Umsetzungsphase</b>			
5.a	Vorstellung des Individuellen Coachings Diskussion von Praxistests von „betroffenen Kunden“ <sup>9</sup>	Diskussion	Trainer-Team
5.b	Events, Sonderaktionen, CSR	TN-Input	TN

<sup>8</sup> Vorgeschaltet: Anfangsevaluation zu Wissen, Verhalten und Einstellung der Mitarbeiter in Bezug auf den Umgang mit kognitiv beeinträchtigte Kunden per kurzem persönlichen Fragebogen (Vorbereitungspaket)

<sup>9</sup> als freiwilliges Element



<b>6. Weitere Planung und Evaluation von Modul 2</b>			
6.a	Feedbackrunde und Evaluation von Modul 2	Fragebogen	Trainer-Team

### Modul 3) Implementierung und Praxisphase Umsetzungsprojekte und begleitendes e-Learning

November 2012 – Mai 2013

Zielgruppe: Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ausgewählter Tegut Märkte

<b>Ziele:</b> Planung und Umsetzung von (Lern-)Projekten zur:		
- Einführung von „behindertenfreundlichen“ Aktivitäten und Systemen (evtl. Teambuilding)		
- Sensibilisierung des Personals und Wissenstransfer an Mitarbeiter/innen		
- Promotion des Themas im Sinne der Kundenorientierung (Öffentlichkeitsarbeit)		
- ...		
1.	Begleitendes E-Learning:	Wer/Wie?
1.a	Selbstlernoption: weitergehende Lernmodule werden auf einer Lernplattform zur Verfügung gestellt: - Rechtliche Rahmenbedingungen: Anti-Diskriminierungsgesetz etc - Physiologische, gesellschaftliche, ökonomische Hintergründe - ähnliche Projekte -....	„Asynchron“ Trainer
1.b	Austausch und Coaching via Internet: regelmäßige Treffen in online-Konferenzräumen werden angeboten, Konkrete Umsetzungsprojekte werden in ihren Entwicklungsphasen besprochen (individuell und in der Lerngruppe)	„Synchron“ Trainer
2.	Betriebliche Umsetzungsprojekte (angestrebt ca. 10)	
2.a	Entwicklung und Umsetzung der Projekte <sup>10</sup> in ausgewählten Märkten - Ideensammlung - Planung - Umsetzungsphase	Team in den Märkten 1 Coaching-Termin p.P.
2.b	Evaluation/Dokumentationsphase (Verbindung zu Modul 4) ggf. mit Praxistest von „Betroffenen“ (s.o.) Abschlussevaluation zu Wissen, Verhalten und Einstellung der MitarbeiterInnen in Bezug auf den Umgang mit kognitiv behinderten Kunden, ggf. Interviews oder Tandem-Evaluationen <sup>11</sup>	Coaches (Evaluatoren)

### Modul 4) Abschlussveranstaltung; Erfahrungsaustausch, Evaluation und Fazit (bzw. weiterführende Maßnahmen)

Mai 2013

<b>Ziele:</b> Darstellung und „Auswertung“ der Projekte, Erfahrungsaustausch, abschließende Evaluationen (in den teilnehmenden Filialen)		
1.	Präsentation der Projekte, Erfahrungen und weiterführende Ergebnisse, ggf. Planung weiterer Maßnahmen	Trainer, Tegut Team
2.	Bei gutem Timing kann dies auch als europäische Veranstaltung mit den italienischen und französischen Projektpartnern durchgeführt werden (Konferenz)	
3.	Evaluation der Schulung und Praxiseinheiten	Trainer/Tegut Akademie (?)

<sup>10</sup> Ein *Projekt* kann die Einführung des Konzepts sein, aber ebenso Einzelmaßnahmen und spezifische Aktionen, evtl. auch die Kooperation mit einer lokalen Einrichtung.

<sup>11</sup> Die Evaluationen können, wenn gewünscht, auch zu Zertifikaten einzelner Mitarbeiter/innen führen (auf Grundlage des LEVEL5-Systems)

