



Die Adaption des Superman Ansatzes und Trainings in Deutschland – Stand Oktober 2012

Die Adaption des Superman Trainings in Deutschland – Stand Okt. 2012	2
Einleitung	2
Die Adaption des französischen Trainingskonzepts	2
Die Vorbereitungen auf die Durchführung des Superman Trainings	3
Das Training	4
Die Teilnehmenden	5
Der Ablauf des Supermantrainings	5
Die Verleihung des Gütesiegels S3A	5
Die Einschätzungen und Rückmeldungen der Stakeholder	6
Annex 1	7
Annex 2	21
Annex 3	22



Die Adaption des Superman Trainings in Deutschland – Stand Okt. 2012

Einleitung

Der vorliegende Bericht hat die Anpassung und Übertragung des französischen Ansatzes, Mitarbeiter von Supermärkten hinsichtlich des konstruktiven Umgangs mit geistig behinderten Kunden zu schulen, nach Deutschland zum Thema. Nachdem der vorangegangene Bericht sich mit der prinzipiellen Machbarkeit und der Einordnung der Konzeption in den deutschen Kontext befasste, handelt dieser Bericht von den inzwischen erfolgten Fortschritten, die Superman auf dem Wege zur Implementierung in Deutschland zurück gelegt hat. Zunächst werden die geplanten Rahmendaten beschrieben. Anschließend wird dargestellt, in welcher Weise die französischen Materialien an den deutschen Kontext angepasst wurden und wie die Umsetzung von Schulungen für Supermarktpersonal gedacht ist. Zuletzt geht es um Einschätzungen und Rückmeldungen von Stakeholdern, sowohl aus dem Bereich des Einzelhandels, als auch von Betroffenen und Vertretern von Behindertenorganisationen.

Die übersetzten Inhalte und aktuellen Konzepte sind im Anhang dieses Berichts zu finden.

Das Projektziel von Superman, nämlich Inklusion und Teilhabe am Alltag geistig beeinträchtigter und behinderter Menschen zu fördern, steht in Übereinstimmung mit übergeordneten politischen Zielen der deutschen Bundesregierung. So heißt es seit 1994 in Artikel 3 des deutschen Grundgesetzes „Niemand darf wegen seiner Behinderung benachteiligt werden.“ Auch gilt das sog. „Neue allgemeine Gleichbehandlungsgesetz“ (AGG) von 2006, das Behindertengleichstellungsgesetz (BGG) von 2002. Auch das neunte Sozialgesetzbuch von 2001 bestätigt behinderten Menschen ein Recht auf Teilhabe am gesellschaftlichen Leben. Darüber hinaus hat Deutschland 2009 die UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (verabschiedet 2006) ratifiziert und einen nationalen Aktionsplan mit Handlungszielen erarbeitet, die sowohl auf Bundes- als auch auf regionaler Ebene Maßnahmen zur Förderung der Inklusion Behinderter und deren Umsetzung festlegen. Superman befindet sich also im Einklang mit übergeordneten politischen Zielen und leistet einen nennenswerten Beitrag zu deren Umsetzung. Darüber hinaus erscheint es auch als gesellschaftliche Notwendigkeit, das Thema Inklusion in der Praxis anzugehen. Die zunehmende Einkommensungleichheit, das sog. Auseinanderdriften der Schere zwischen Arm und Reich, die Kluft zwischen Alt und Jung, die multikulturelle Durchmischung der Gesellschaft und daraus resultierende Irritationen und Spannungen, lassen das Thema Toleranz und Inklusion wichtiger denn je erscheinen. Wie bereits zuvor erwähnt kommt hier das Argument, dass soziale Barrierefreiheit allen zugute kommt und nicht nur den Zielgruppen auf die sie ausgerichtet ist, zum Tragen. Dies bildet die argumentative Grundlage, um in das Thema einzuleiten.

Die Adaption des französischen Trainingskonzepts

Die französischen Materialien, die für die Übertragung zur Verfügung standen, bestehen aus mehreren Präsentationen, begleitenden Informationsbroschüren mit theoretischen Hintergründen, Anwesenheits- und Evaluationsbögen, Ablaufplänen und einem Spiel.



Die Präsentationen, die eine Vorstellung von Unapei, des Symbols für soziale Barrierefreiheit S3A, der Zusammenarbeit mit E.Leclerc, eine Definition geistiger Behinderungen (die sich von der deutschen unterscheidet) und deren Abgrenzung von psychischen Krankheiten, die Probleme geistig behinderter Menschen und die angemessene Reaktionsweisen und Unterstützungsmöglichkeiten im Hinblick auf das Einkaufen im Supermarkt enthalten, wurden zunächst übersetzt. Die Inhalte sind weitgehend deckungsgleich mit der Begleitbroschüre „Fiches reperes“.

Die Inhalte wurden entsprechend ihrer Relevanz für den deutschen Kontext verändert (Unapei, E.Leclerc, Abgrenzung zu psychischen Krankheiten wurden ausgelassen), neu geordnet und Daten und Fakten zum Thema hinzugefügt, sowie um die Zielgruppe dementer Menschen erweitert.

Diese ergänzte Übersetzung bildet die Grundlage für das Skript zum Training, das um Informationen über Demenz und einen angemessenen Umgang damit ergänzt wurde. Entsprechende Präsentationen, zum Einsatz während der Schulungen, werden derzeit noch erstellt.

Das vorliegende Skript ist in drei Teile gegliedert. Zunächst wird geistige Behinderung definiert und Ursachen und Auswirkungen beschrieben. Anschließend wird in derselben Struktur das Thema Demenz erörtert. Im dritten Teil werden dann Hinweise gegeben, wie mit den beschriebenen Problemen im Kontext des Supermarktes angemessen umgegangen werden kann. Insgesamt wurde bei der Erstellung des Skriptes darauf geachtet, zwar die nötigen Basisinformationen zu vermitteln, dennoch aber nicht zu sehr in die Tiefe zu gehen, um die aufzunehmende Informationsmenge nicht zu überfrachten.

Das beschriebene Skript stellt gleichzeitig die Grundlage eines geplanten, aber noch zu erstellenden E-Learning Angebotes dar. Dieses E-Learning Angebot ist dazu gedacht, auch Supermarktpersonal, das nicht an der Schulung teilnimmt, die wesentlichen Informationen zu vermitteln.

Das Skript ist in Annex 1 dieses Berichtes zu finden. Ergänzend wurde ein Informationsblatt erstellt, welches das Symbol S3A vorstellt und die Vergabebedingungen beschreibt. Das Dokument ist als Annex 2 zu finden.

Zusätzlich wurden Bilder und Poster gesammelt, um im Seminarraum eine auf die Zielgruppe fokussierte Atmosphäre zu schaffen.

Die Vorbereitungen auf die Durchführung des Superman Trainings

Bereits in einer frühen Phase des Projektes konnte die tegut Gruppe als Kooperationspartner für das Superman Projekt gewonnen werden. Zunächst bestand die Verbindung vornehmlich zwischen dem Landkreis Kassel, BUPNET und der tegut akademie, der internen Weiterbildungsakademie, der tegut Gruppe. In Zusammenarbeit mit der akademie wurden die Anforderungen und Bedingungen für den Erfolg des Projektes und das Training erörtert und ein Schulungskonzept erstellt, was nach und nach den vorherrschenden Rahmenbedingungen angepasst wurde.

Da aufgrund des 65 jährigen Konzernjubiläums im zweiten Halbjahr 2012 keine Schulungen angeboten bzw. zugelassen werden konnten, somit die Ansprache eines Großteils der tegut Märkte nicht in Frage kam, wurde gemeinsam beschlossen, das Superman Training zunächst in einem anderen Rahmen anzubieten, nämlich den sog. „Lädchen für alles“, kleinen Dorfläden, die als eine Art Franchisemärkte von tegut in kleineren Orten angesiedelt sind, und aufgrund ihrer Organisationsstruktur einen Sonderstatus in der Gruppe innehaben.



Aus diesem Grund sind die Läden von den Aktivitäten für die Geburtstagskampagne ausgeschlossen.

Das „Läden für alles-Konzept“ wird seit 2011 in verschiedenen hessischen, thüringischen und niedersächsischen Kommunen umgesetzt. Im Sommer 2012 bestanden 11 dieser kleinen Läden, bis zum Ende 2012 sind es bereits 19. Ein besonderes Kennzeichen der Läden für alles ist die Tatsache, dass ein Großteil von ihnen, ca. 70%, als Integrationsbetriebe geführt werden, d.h. dass dort behinderte Menschen beschäftigt sind. Die genaue Beschreibung der Läden für alles und deren geplante Einbindung in das Superman Projekt ist im feasibility report beschrieben.

Die Idee war zunächst im ersten Durchgang der Schulung die Mitarbeiter der Läden zu einer Art firmeninterner Experten zu qualifizieren, die das erworbene Wissen innerhalb der tegut Gruppe weitervermitteln und als Ansprechpartner für andere Märkte zum Thema Inklusion zur Verfügung stehen.

Eine Vorbesprechung wurde dazu mit Trägern der Läden und den verantwortlichen Betreuern der tegut Vertriebsabteilung durchgeführt, bei der das Projekt vorgestellt wurde und die Rolle der Läden für einen Probelauf erörtert wurde. Alle Beteiligten stimmten überein, dass das Thema Inklusion aktuell und wichtig sei, und man sich dafür engagieren wolle.

Auf die Frage, ob sie am Superman Training teilnehmen würden, wurde jedoch entgegnet, man sei vertraut mit den Inhalten und sei selber Experte im Umgang mit der Zielgruppe. Daraufhin wurde entschieden, den geplanten Ablauf dahingehend anzupassen, dass mit den Trägern der Läden zunächst ein Vorlaufworkshop abgehalten werden sollte, der zum Thema hatte, die bestehenden Materialien aus Frankreich zu prüfen und ggf. zu ergänzen. Dieser Workshop fand am 8. November 2012 statt. Die BDKS, ein Sozialträger, der sich der Fürsorge für behinderte und ältere Menschen widmet, prüfte die Materialien und gab ergänzende Hinweise, die in das Skript aufgenommen wurden. Hierzu zählen insbesondere die Tipps zur Bewältigung aggressiven Verhaltens, das in den französischen Unterlagen nicht direkt angesprochen wird.

Darüber hinaus erläuterten die anwesenden Mitarbeiter des Vertriebes von tegut die möglichen Rahmenbedingungen, wie Dauer, Veranstaltungsorte etc. die bei der Konzeption des Angebotes berücksichtigt werden müssen und welche Schwerpunkte bzw. Botschaften aus Sicht der tegut Gruppe im Training enthalten sein müssen. Diese Rahmenbedingungen werden im Folgenden beschrieben.

Das Training

Im Verlauf der Projektlaufzeit wurde in Zusammenarbeit mit tegut ein Konzept entwickelt, das so gut wie möglich auf die Rahmenbedingungen und Notwendigkeiten der Mitarbeiter von Supermärkten abgestimmt ist. Nach mehreren Treffen und der Vorstellung des Projektes vor unterschiedlichen Akteuren (Träger t77, Vertriebsmitarbeiter, Marktleiter) wurden folgende Eckpunkte festgelegt:

Die Durchführung des Supermantrainings ist an 4 Terminen im Februar und März 2012 vorgesehen. Die Trainings werden dezentral an verschiedenen Standorten erfolgen, um den Anreiseweg für die Teilnehmenden so gering wie möglich zu halten und so die zeitliche Hemmschwelle, die einer Teilnahme entgegen stehen könnte, so niedrig wie möglich zu halten.

Als Dauer sind 5 Stunden, von jeweils 9-14 Uhr angesetzt, der Trainingstag ist immer ein Donnerstag.



An Donnerstagen ist die Wahrscheinlichkeit, dass keine anderen Firmenrelevanten Termine anliegen, z.B. Bereichsleitertreffen etc., am höchsten. Die maximale Teilnehmerzahl pro Training wurde auf 15 begrenzt, um einen intensiven Austausch zu ermöglichen und genügend Raum für Diskussionen und individuelle Fragen zu ermöglichen.

Methodisch setzt das Training auf die Aktivierung vorhandener Wissensressourcen der Teilnehmenden und die Anregung eines Reflexionsprozesses. Die theoretischen Inhalte werden auf ein Minimum reduziert, die praktische Einübung von Handlungsmustern wie einfacher Sprache und Fragetechniken steht im Vordergrund. Angedacht ist neben dem designierten Trainer einen Ko-Moderator, der im Bereich der Behindertenarbeit aktiv ist, hinzu zu nehmen.

Am Ende des Trainings wird es eine Feedbackrunde sowie ein Evaluationsformular geben, um die Qualität des Angebotes zu prüfen und ggf. Nachbesserungen vorzunehmen.

Ablauf und Methodik des Trainings ist als Annex 3 diesem Report beigefügt.

Die Teilnehmenden

Teilnehmende werden einerseits Mitarbeiter der „Lädchen für alles“ sein, die von der Vertriebsleitung zur Teilnahme verpflichtet werden. Bis Jahresende 2012 wird es 19 dieser Lädchen für alles geben. Parallel wird das Trainingsangebot allen in der tegut Gruppe Märkten unterbreitet, die sich bei bestehendem Bedarf und Interesse freiwillig zur Teilnahme anmelden können. Erwartet wird eine Teilnehmerzahl von insgesamt 70 Personen aus schätzungsweise 30 Supermärkten.

Der Ablauf des Supermantrainings

Das Training fokussiert auf die aktive Auseinandersetzung und Reflexion des Themas geistige Behinderung und Demenz und den sich daraus ergebenden Konsequenzen und Handlungserfordernissen für den Arbeitsalltag im Supermarkt. Das Skript steht als Hintergrundinformation und für weiterführenden Wissensbedarf zur Verfügung. Ergänzend wird ein begleitendes E-learning Angebot entwickelt, auf das für weiterführende Informationen zurück gegriffen werden kann. Zudem ermöglicht es, sich zeitlich flexible mit dem Thema zu befassen sowie eine größere Mitarbeiterzahl erreichen zu können.

Die Verleihung des Gütesiegels S3A

Nach erfolgreich absolviertem Training wird das Gütesiegel mit begleitenden Informationsmaterialien zur Auslage im Supermarkt überreicht. Darüber hinaus besteht für die Supermärkte die Möglichkeit, das Anbringen des Siegels mit einem Pressetermin zu zelebrieren. Das Siegel wird mit einem von tegut erarbeiteten Motto für die Initiative versehen und die Partner nennen. Das Motto, unter dem das Supermanprojekt von tegut umgesetzt wird, heißt „Sich auf Augenhöhe begegnen“.

Voraussetzung für die Verleihung von S3A ist, dass mind. 2 Mitarbeiter eines Marktes, davon ein leitender Angestellter, am Training teilgenommen haben. Die Teilnahme eines leitenden Mitarbeiters wird als notwendig erachtet, um das Thema und die Bedeutung von S3A sowohl in der Außenkommunikation als auch innerbetrieblich zu gewährleisten.



Die Einschätzungen und Rückmeldungen der Stakeholder

Innerhalb der tegut Gruppe besteht großes Interesse, das Thema Inklusion zu fördern. Einerseits weil tegut großen Wert auf ihr soziales Image legt und sich zum Ziel gesetzt hat wichtige gesellschaftspolitische Themen in einer Vielzahl von Aktivitäten aufzugreifen. Auch das Symbol für soziale Barrierefreiheit und die damit verbundenen Ziele zu seiner Bekanntmachung auf internationaler Ebene beizutragen, wurden positiv kommentiert. Zusätzlich betrachten Sie das Thema jedoch auch pragmatisch im Hinblick auf die eigene Situation. Im Bereich des Einzelhandels mit Lebensmitteln bestehen Probleme bei der Nachwuchsrekrutierung, da der Lebensmitteleinzelhandel offenbar von vielen jungen Leuten als unattraktiv angesehen wird. Deswegen gibt es über das zentrale Ziel von Superman, das auf geistig behinderte Kunden fokussiert, hinaus, auch die Überlegung, dass über kurz oder lang die Notwendigkeit bestehen wird, geistig beeinträchtigte bzw. Menschen mit Lernbehinderungen auch als Kollegen zu begegnen. Diese Ebene wird zumindest langfristig als interessant erachtet und man macht sich Gedanken darüber, wie die übrigen Mitarbeiter mit dieser Herausforderung umgehen können werden. Dies bedingt einerseits die Entscheidung, die Läden für alles, die als Integrationsbetriebe bereits jetzt diese Erfahrungen sammeln, fest in das Projekt einzubinden. Andererseits hat das Superman Projekt dadurch auch die Funktion eine Art Brücke zu bilden, über die die Mitarbeiter an das Thema herangeführt werden können.

Darüber hinaus wurden parallel weitere Kontakte zu anderen Stakeholdern aufgebaut. Konkret wurde eine Zusammenarbeit mit der Aktion Mensch vereinbart und deren Zusage zur Promotion des Projektes eingeholt. Auch wurde bereits besprochen, inwieweit die Aktion Mensch in die Rezertifizierung des Symbols S3A involviert werden kann, um zu einem späteren Zeitpunkt im Hinblick auf die Vergabe von S3A das deutsche Äquivalent zu Unapei sein zu können.

Auch der Landeswohlfahrtsverband Hessen zeigt großes Interesse an dem Thema und der Möglichkeit mittels Superman das Thema Inklusion ins öffentliche Interesse zu bringen. Diesbezügliche bzw. darauf basierende Aktionen sind jedoch erst möglich, sobald das Projekt auch tatsächlich im Rahmen von Schulungen und Aktionen in Supermärkten umgesetzt werden wird und die Medien darüber berichten. Sobald es diesbezügliche Neuigkeiten gibt, werden die Partner informiert.



Guter Service für Kunden mit geistigen Beeinträchtigungen

Trainingsinhalte



Dieses Projekt wird mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert.



Project n. 2011-1-IT1-LEO05-01960
CUP: G72F11001510006

BUPNET





Nam vitii nemo sine nascitur.

Kein Mensch wird ohne Fehler geboren.
HORAZ

Geistige Behinderungen

Definition

Der Begriff **geistige Behinderung** bezeichnet einen andauernden Zustand deutlich unterdurchschnittlicher kognitiver Fähigkeiten sowie damit verbundene Einschränkungen des Verhaltens eines Menschen im Verhältnis zur Norm.

Definition der WHO

Behinderung ist kein statischer Zustand, sondern das Ergebnis einer Wechselwirkung, wenn Menschen mit Beeinträchtigungen auf einstellungs- und umweltbedingte Barrieren stoßen, die sie an der vollen, wirksamen und gleichberechtigten Teilnahme am gesellschaftlichen Leben hindern.

Alternative Bezeichnung: *kognitive Behinderungen*

Die meisten geistigen Behinderungen sind in der Biologie oder Physiologie eines Menschen begründet, z.B. in genetischen Störungen, Stoffwechselstörungen.

Geistige Behinderungen sind nicht heilbar, Auswirkungen können aber durch therapeutische und pädagogische Maßnahmen gelindert werden (im Unterschied zu geistigen Krankheiten).

Geistige Behinderungen sind häufig einhergehend mit psychischen Störungen (treten 4-5 mal häufiger auf, als bei der „normalen Bevölkerung“).

Geistige Behinderungen beeinflussen meist nicht die Fähigkeit, Gefühle zu empfinden (z.B. Freude, Wut oder Leid), jedoch zum Teil die Fähigkeit, mit diesen Gefühlen umzugehen und sie (lautsprachlich) zu kommunizieren.

Geistige Behinderungen können nach *klinischer Behinderung* oder nach *funktionaler Behinderung* klassifiziert werden.

Klinische Klassifikationen beziehen sich auf die medizinische Diagnose und Behandlung.

Hinsichtlich des Alltagsgeschehens ist die Betrachtung geistiger Behinderungen nach *funktionalen* Einschränkungen zielführender.



Ursachen

Endogene Ursachen:

Geistige Behinderungen haben meist eine erbliche Grundlage (Erbkrankheiten) oder beruhen auf Chromosomen-Besonderheiten wie das Down-Syndrom.

Exogene Ursachen:

Hier handelt es sich um geistige Behinderungen, die durch äußere Einflüsse, z.B. Unfälle, Infektionen wie Hirnhautentzündung oder cerebrale Schädigungen des Embryos während der Schwangerschaft, entstanden sind.

Symptome & Ausdrucksformen

- Es gibt keine spezifischen Persönlichkeits- oder Verhaltensmerkmale für geistige Behinderung. Es gibt keine typischen Auffälligkeiten, die eine geistige Behinderung beweisen.
- Geistige Behinderungen sind nicht immer sichtbar.
- Es gibt keine Auffälligkeiten, die nur bei geistiger Behinderung auftreten.
- Es gibt keine Auffälligkeiten, die bei jeder geistigen Behinderung auftreten.
- Sowohl Sanftmütigkeit, Abhängigkeit und Passivität können vorkommen als auch Aggressivität und Impulsivität.
- Viele der geistig behinderten Menschen sind **mehrfach behindert**. Häufig treten zusätzlich Sinnesbehinderungen, Körperbehinderungen oder schwere organische Erkrankungen (z. B. Herzfehler) auf.
- Ein geschätztes Drittel aller Menschen mit geistigen Behinderungen aller Altersstufen können nicht oder nur eingeschränkt **sprechen**. Ursachen sind vielfältig, z.B. Hörprobleme, hirnorganisch bedingte Ursachen, Schwere der Behinderung (z.B. Fehlen der kognitiven Voraussetzungen).
- Geistige Behinderung bedingt eine mehr oder weniger schwere Abhängigkeit von Hilfe von außen/anderen.

Einschränkungen funktioneller Art, die ggf. Hilfe erfordern, bestehen vor allem mit

...dem Gedächtnis

...dem Lösen von Problemen

...der Aufmerksamkeit

...dem Lese- und Sprachverständnis

...dem Mathematik- und Zahlenverständnis

...dem Erfassen und Verstehen visueller Informationen



Zahlen

Eine geistige Behinderung tritt bei ca. 3% der Gesamtbevölkerung auf.

- Von den geschätzten 420.000 Menschen mit geistiger Behinderung, die in Deutschland leben, sind etwa 185.000 im Kindes- und Jugendalter (ca. 45%). Die Mehrzahl davon (85%) wächst in der Familie auf.
- Als erwachsene Menschen leben weiterhin 60% bei ihren Eltern oder bei Angehörigen. In Wohneinrichtungen der Behindertenhilfe leben bundesweit etwa 120.000 Betroffene. Nur ein kleiner Teil lebt allein mit persönlicher Assistenz oder gar ganz selbstständig.
- Die Ein- bzw. Aufteilung erfolgt in drei Schweregrade der geistigen Behinderung:
 1. Leichte, geistige Behinderung > 2% z.B. Lernbehinderungen
 2. Mittelgradige, geistige Behinderung ca. 0,5%
 3. Schwere geistige Behinderung ca. 0,5%
- ca. 50 % der geistigen Behinderungen gehören zu den anderen und ätiologisch (die Ursachen betreffenden) unklaren Formen.
- Die meisten Behinderungen entstehen erst im Verlauf des späteren Lebens. Selbst bei klassischen geistigen Störungen, z.B. Lernbehinderungen, geistige Behinderungen, sind ca. 40% nicht von Geburt an geschädigt.

Rechtslage

„Niemand darf wegen seiner Behinderung benachteiligt werden.“ (seit 1994 in Artikel 3 des Grundgesetzes)

- Neues allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG) von 2006
- Behindertengleichstellungsgesetz (BGG) von 2002
- Sozialgesetzbuch (SGB IX): Recht auf Teilhabe am gesellschaftlichen Leben von 2001
- UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (2006), in Deutschland seit 2009 in Kraft, Umsetzung durch den nationalen Aktionsplan



Probleme geistig behinderter Menschen im Alltag

Wie die Definition geistiger Behinderung der WHO hervorhebt, ergibt sich eine Behinderung nicht nur durch die persönlichen Einschränkungen eines Menschen, sondern auch aus den Reaktionen und Umgangsweisen des Umfeldes. Im Folgenden sind eine Reihe von Problemen aufgeführt, mit denen geistig Behinderte in ihrem Alltag konfrontiert sein können.

- Entschlüsseln, Verstehen, Einschätzen und Erinnern von Bedeutungen und wahrgenommenen Informationen
- Verstehen allgemeiner und abstrakter Konzepte
- Fixieren der Aufmerksamkeit, Konzentration
- Mobilisieren von Energie
- Lernen und Behalten des Gelernten
- Sich im Raum zurechtfinden, Orientierung
- Zeitliche Orientierung, das Vergehen von Zeit einschätzen
- Einschätzen des Wertes von Geldes, Geld benutzen
- Verstehen und verwenden von Sprache: Kommunizieren, sich ausdrücken, auf andere zugehen
- Spontan, angesichts eines Problems, um fremde Hilfe bitten
- Die Blicke anderer akzeptieren und aushalten
- Verwendung von Geräten (z.B. Automaten,...)
- Entscheidungen treffen
- Unerwarteten Situationen gerecht werden
- Beherrschung/Meistern der Grundfertigkeiten (Lesen, Schreiben, Rechnen)
- Ausführen der Aufgaben des täglichen Lebens (ein Formular ausfüllen, eine Rechnung bezahlen, Mahlzeit zubereiten, Einkaufen, ...)
- Gefahr des Missbrauchs, bedingt durch Beeinflussbarkeit und Verletzlichkeit



Der Panther

Sein Blick ist vom Vorübergehn der Stäbe
so müd geworden, dass er nichts mehr hält.
Ihm ist, als ob es tausend Stäbe gäbe
und hinter tausend Stäben keine Welt.

Der weiche Gang geschmeidig starker Schritte,
der sich im allerkleinsten Kreise dreht,
ist wie ein Tanz von Kraft um eine Mitte,
in der betäubt ein großer Wille steht.

Nur manchmal schiebt der Vorhang der Pupille
sich lautlos auf - dann geht ein Bild hinein,
geht durch der Glieder angespannte Stille -
und hört im Herzen auf zu sein.

Demenz

Rainer Maria Rilke

Definition

Wörtlich übersetzt bedeutet Demenz „ohne Geist sein“.

Demenz ist ein **Oberbegriff** für Erkrankungsbilder des Gehirns, die mit einem fortschreitenden Verlust der geistigen Funktionen wie Denken, Erinnern, Orientierung und Verknüpfen von Denkinhalten einhergehen und die letztendlich dazu führen, dass alltägliche Aktivitäten nicht mehr eigenständig durchgeführt werden können.

Demenz kann unterschiedliche Ursachen und Verläufe haben und in verschiedene Phasen eingeteilt werden.

Bisher gibt es keine Erkenntnisse darüber, wie eine Demenzerkrankung verhindert werden kann.

Das Risiko, an Demenz zu erkranken, steigt mit zunehmendem Alter deutlich an (vgl. Zahlen).

Andere übliche Alterserscheinungen kommen erschwerend hinzu.

Besonders zu Beginn ist eine Demenz nur schwer erkennbar.

Mit zunehmender Intensität der Erkrankung werden die eigenen Defizite zunehmend schwerer realisiert oder verleugnet.

Die Erkenntnis der Unfähigkeit, den Alltag allein zu bewältigen, kann Enttäuschung über sich selbst, Unsicherheit, Rückzug und ggf. Aggression bzw. emotionale Überreaktionen hervorrufen.

In der letzten Phase werden die Kommunikationsfähigkeiten zunehmend eingeschränkter. Die Fähigkeit zu Emotionen und Reaktion auf Außenreize bleibt jedoch erhalten.

Ursachen

Man unterscheidet verschiedene Formen der Demenz nach ihren Ursachen.

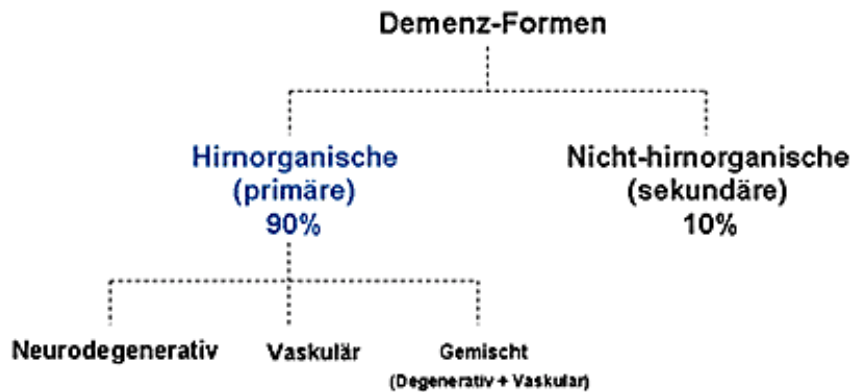


Abbildung 1: Formen der Demenz. Quelle: Ebert (1999) Psychiatrie systematisch, Bremen

Alzheimer-Demenz

Mit rund 60% aller Fälle ist die Alzheimer-Demenz die häufigste Form der Demenzerkrankungen. Sie wird auch als *neurodegenerative Demenz* bezeichnet. Durch Störungen des Gleichgewichts des Botenstoffs Glutamat gehen in bestimmten Bereichen des Gehirns Nervenzellen zugrunde.

Vaskuläre Demenz

Durchblutungsstörungen verschlechtern die Hirnleistung.

Sekundäre Demenz

Diese Form ist nicht hirngorganisch bedingt. Ursachen können z.B. Stoffwechselstörungen, Schilddrüsenerkrankungen oder ein Mangel an Vitamin B12, Alkoholismus oder andere chronische Vergiftungen und Infektionskrankheiten wie Hirnhautentzündungen, AIDS oder die Creutzfeldt-Jakob-Krankheit sein.

Zahlen

In Deutschland gibt es etwa 1,2 Millionen Betroffene (2011) – mit steigender Tendenz.

Jährlich werden rund 200.000 neue Demenzerkrankungen diagnostiziert, wobei ungefähr 120.000 davon zur Alzheimer-Erkrankung zählen.

Aufgrund des steigenden Anteils älterer Mitbürger wird die Zahl der Betroffenen in Zukunft weiter zunehmen.

Das Risiko zu erkranken, steigt mit zunehmendem Alter.

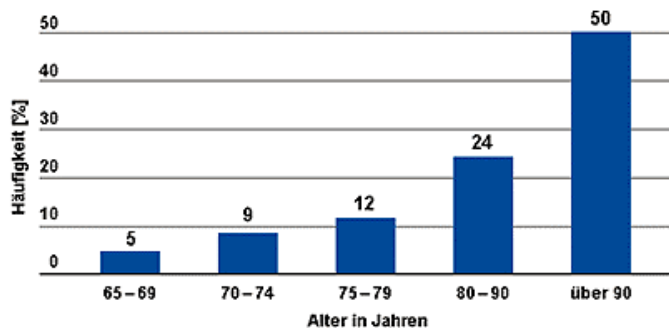


Abbildung 2: Häufigkeit der Demenz nach Altersstufen. Quelle: Deutsche Alzheimer Gesellschaft

Symptome und Ausdrucksformen

Trotz unterschiedlicher Ursachen sind Verlauf und Ausprägungen der Demenz ähnlich, auch wenn jede Erkrankung individuell ist. Die unten stehende Kurve beschreibt den statistisch durchschnittlichen Verlauf.

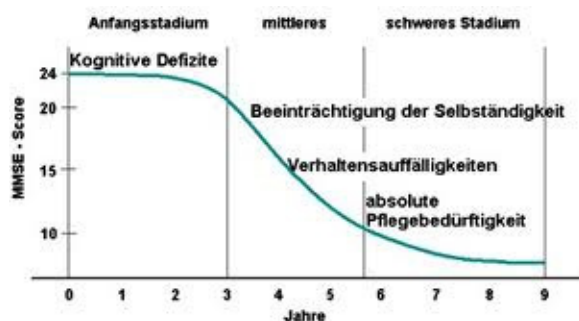


Abbildung 3: Verlauf einer Demenz. Quelle: Zukunftsforum Demenz



Anfangsstadium

Geistige Defizite, vollständig selbständiges Leben möglich:

- Vergesslichkeit (v.a. Kurzzeitgedächtnis)
- Zeitliche Orientierungsschwierigkeiten
- Gereiztheit, Emotionalität durch Selbstwahrnehmung der sich einschränkenden Leistungsfähigkeit

Mittleres Stadium

Zunehmender Verlust der geistigen Fähigkeiten, eingeschränkte Selbständigkeit, beginnende Persönlichkeitsveränderung:

- Schwindende Rechen- und Problemlösungsfähigkeit
- Handfertigungsstörungen (Haushalt, Ankleiden)
- Erkennungsstörungen
- Zunehmende Vergesslichkeit (Geburtstage, Medikamente)
- Desorientierung (Zeit und Ort)
- Sprachstörungen (bes. Sprachverständnis)
- Vernachlässigung der Hygiene
- Wahnvorstellungen (z.B. Bestehungs Ideen)

Schweres Stadium

Verlust der Alltagskompetenz mit völliger Pflegeabhängigkeit:

- Gedächtniszerfall (auch Langzeitgedächtnis)
- Verlust der Orientierung
- Erkennungsstörungen
- Sprachzerfall (kaum mehr Satzbildung möglich)
- Agnosie (auch Angehörige werden nicht mehr erkannt)
- Inkontinenz

Da im Endstadium der Demenz eine eigenständige Haushaltsführung in den meisten Fällen nicht mehr gegeben ist, also auch das Einkaufen entfällt, wird diese Gruppe Menschen und ihre Bedürfnisse im Folgenden nicht spezifisch in den Blick genommen.



Probleme von Demenzerkrankten im Alltag

Die Probleme, die mit einer Demenzerkrankung einhergehen, ergeben sich einerseits daraus, wie weit fortgeschritten die Erkrankung ist. Andererseits spielen auch das Umfeld und die verfügbaren Ressourcen eine wichtige Rolle für das Leben mit einer Demenzerkrankung.

Probleme treten auf durch:

- Fehleinschätzungen von Situationen
- Schwierigkeiten sich zu orientieren
- Vergessen kurz zurückliegender Ereignisse
- Hartnäckiges Abstreiten von Irrtümern oder Verwechslungen
- Stimmungsschwankungen, Ängstlichkeit, Misstrauen
- Sprachstörungen
- Schwierigkeiten im Umgang mit Geld und Zahlen



Schwierigkeiten geistig beeinträchtigter Menschen beim Einkaufen

Die meisten der unten aufgeführten Probleme sind nicht spezifisch, aber typisch für Menschen mit geistigen oder altersbedingten Behinderungen.

- Sich im Laden zurechtfinden
- Entschlüsseln und verstehen der vorhandenen Informationen
- Finden der gesuchten Produkte
- Verstehen der Produktetiketten
- Wiegen des Obstes und Gemüses
- Treffen einer Auswahl
- Anprobieren und Auswählen von Kleidungsstücken
- Verwenden von Geräten, z.B. Preisscanner
- Einschätzen, welche Waren für das vorhandene Geld erworben werden können
- Bezahlen und das Wechselgeld zählen
- Unsicherheit, Angst, z.B. um Auskunft zu bitten
- Die Blicke Fremder aushalten, Scham



Hilfe beim Einkaufen

Häufig benötigen geistig behinderte und ältere Menschen Hilfe beim Einkaufen. Da geistige Behinderungen und Demenz zu ähnlichen funktionalen Einschränkungen führen können, sind auch die Hilfestellungen, die benötigt werden, ähnlich. Allgemein kommt die Orientierung an den folgenden Hinweisen allen Kunden zugute.

- Verhalten Sie sich respektvoll, Siezen Sie ihr gegenüber.
- Schauen Sie die Person direkt an.
- Verhalten Sie sich freundlich und natürlich, keinesfalls mitleidig.
- Achten Sie darauf, die Person nicht wie ein Kind oder einen Unzurechnungsfähigen zu behandeln.
- Bleiben Sie ruhig und verhalten Sie sich beruhigend.
- Seien Sie geduldig und lassen Sie Ihrem Gegenüber Zeit, sich auszudrücken.
- Hören sie aufmerksam zu.
- Wahren Sie die professionelle Distanz und vermeiden sie Emotionalität.

Wichtig: Respekt, Aufmerksamkeit, Ruhe, Klarheit, Unterstützung

- Verwenden Sie einfache und an den Adressaten angepasste Sprache.
- Drücken sie sich klar aus, lassen Sie keinen Raum für ein "möglicherweise".
- Verwenden Sie einfach zu verstehende Wörter und erklären Sie ggf. unverständliche Begriffe.
- Vermeiden Sie Fachbegriffe, Akronyme, Abkürzungen, etc.
- Nehmen Sie sich Zeit, den Menschen zu Ende sprechen zu lassen, ohne zu unterbrechen oder Sätze für den anderen zu beenden.
- Im Falle eines Missverständnisses, bemühen Sie sich um Aufklärung, formulieren Sie ggf. um.
- Sprechen Sie nicht zu langsam oder zu schnell.
- Sprechen sie nicht zu laut oder zu leise.
- Nehmen Sie ggf. Bilder zu Hilfe nehmen (Zeichnungen, Fotos, ...), um sich verständlich zu machen.
- Nehmen Sie ggf. Gesten zu Hilfe.
- Nehmen sie ggf. Schrift zu Hilfe.

Wichtig: Möglichst einfach und eindeutig Kommunizieren



- Bieten Sie Hilfe an, aber helfen Sie nicht "um jeden Preis".
- Bitten Sie die Person zu zeigen, was sie will.
- Begleiten Sie die Person, wenn die Angaben zur Orientierung zu komplex sind.
- Lassen Sie sich nicht durch Spontaneität oder Überraschungen verunsichern.
- Lassen Sie die geistig beeinträchtigte Person ihre Handlungen selbst tun.
- Organisieren Sie ggf. Unterstützung und erklären, dass jemand anderes übernimmt.
- Wenn die Person begleitet wird, sprechen Sie sie trotzdem direkt an, wenden Sie sich nicht direkt an die dritte Person.
- Fragen Sie im Falle von Schwierigkeiten die Person nach Ansprechpartnern (z.B. Eltern, Familie, Betreuer, ...).

Wichtig: Handeln mit gesundem Menschenverstand

- Vermeiden Sie Diskussionen und Streit.
- Vermeiden Sie, die Person festzuhalten oder räumlich einzuengen.
- Lassen Sie sich keine Angst anmerken.
- Sollten Sie festgehalten werden, reißen Sie sich nicht gewaltsam los.

Wichtig: In aggressiven Situationen nicht auf Provokationen eingehen, deeskalieren.



Impressum

Konzept und Realisation

BUPNET GmbH
Am Leinekanal 4
37075 Göttingen

www.bupnet.de
www.supermanproject.eu/de

Text: UNAPEI, FR, Julia Busche

Layout: Tanja Wehr, Julia Busche



Annex 2

S3A – Das Piktogramm für soziale Barrierefreiheit

Das von der französischen Organisation UNAPEI geschaffene **S3A Piktogramm** ist das Symbol des **Willkommens, der Unterstützung und der Barrierefreiheit**. S3A steht für Accueil, Accessibilité, Accompagnement.

Es existieren eine Reihe international anerkannter Symbole, um Orte auszuweisen, die für Menschen mit eingeschränkter Mobilität zugänglich sind. Das S3A Piktogramm wurde geschaffen um Orte, Dienste und Produkte zu kennzeichnen, die für Menschen mit geistigen Einschränkungen barrierefrei sind.



Das Symbol zeigt zwei Gesichter Seite an Seite: das weiße Gesicht repräsentiert die Person mit kognitiver Einschränkung und das blaue Gesicht die Person, die sie begrüßt, unterstützt und ihr zuhört.

Verbreitung

UNAPEI und seine Mitgliedsorganisationen begannen 2007 Mitarbeiter in den E. Leclerc Supermärkten in Frankreich zu schulen. Mittlerweile gibt es fast 200 E. Leclerc-Märkte, die das Symbol der Barrierefreiheit S3A erhalten haben und mehr als 500 E. Leclerc-Mitarbeiter haben das Training absolviert. Die E. Leclerc Supermärkte führen das Symbol S3A am Informationstand im Eingangsbereich, an den speziell für behinderte Menschen vorgesehenen Vorrangkassen und auf den Namensschildern oder Ausweiskarten der Mitarbeiter, die entsprechend ausgebildet wurden.

In Frankreich ist das S3A-Piktogramm darüber hinaus Teil des vom französischen Ministerium für Tourismus geschaffenen Symbols „Tourismus und Behinderung“, das bereits an über 3000 Tourismusanbieter vergeben wurde. Auch die französische Eisenbahn – SNCF engagiert sich stark im Bereich Barrierefreiheit und viele Bahnhöfe sind durch S3A gekennzeichnet.

In Italien und Deutschland soll im Rahmen des SuperMAN Projektes das S3A Piktogramm an diejenigen Supermärkte verliehen werden, die die speziellen Schulungen für ihre Mitarbeiter (insbesondere die im Kassenbereich und für die Kundenbetreuung eingesetzten) durchführen und die dann in der Lage sind, Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen zu begrüßen, zu unterstützen und zu begleiten.

Vergabekriterien

Teilnahme von mind. 2 Mitarbeitern eines Supermarktes an halbtägiger Präsenzschiulung

Laufzeit bis zur Überprüfung: 2 Jahre



Annex 3

“Guter Service für Kunden mit geistigen Beeinträchtigungen“ in Supermärkten

Rahmendaten

Laufzeit: Januar bis März 2013, als halbtägige Präsenzveranstaltung, drei Terminvorschläge

Fortbildungsziele:

Sensibilisierung für Inklusion und Wertschätzung von Vielfalt, 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, ggf. ausgewählte Kunden, die sich ehrenamtlich für Inklusion engagieren wollen

Anreize für die teilnehmenden Märkte 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
- Presseberichterstattung über lokale Initiativen
- Außendarstellung des besonderen Serviceangebots durch eingeführtes und etabliertes Logo (S3A aus Frankreich)
- Stärkung der Teamidentität durch gemeinsame Reflektionen und Übung aufmerksamen Miteinanders
- Weitestgehend dezentrale Umsetzung möglich
- Optional: Kompetenzentwicklungszertifikat für die Teilnehmenden
- Qualifizierung von Multiplikatoren innerhalb der tegut-Gruppe, u.a. im Hinblick auf die zukünftige Beschäftigung von Mitarbeitern mit Behinderungen
- Kosten (außer für Freistellungszeit) werden vom Projekt getragen



Methodik/Setting:

- Präsenz: Theorieschulung mit Reflexion und praktischen Übungen, ggf. dezentral in den Regionen
- Ergänzendes E-Learning Angebot auf internetbasierter Lernplattform
- Abschlussveranstaltung mit Erfahrungsaustausch, Evaluation und Berichterstattung



Trainingskonzept für eine halbtägige Schulung

Ziel	Inhalt	Methode
Überblick über Programm und Erwartungen, Arbeitsatmosphäre schaffen	Begrüßung, Vorstellung, Ablauf, Motivation und Erwartungen der Teilnehmenden	Introvideo, Vorstellungsrunde
Öffnung für das Thema und Aufzeigen des übergeordneten Rahmens	Das Superman Projekt – warum? Reflexion über Inklusion und den Wert der Vielfalt	Projektvorstellung Leitfragen- diskussion
Wissensinput Basisinformationen, Verständnis für Zielgruppen entwickeln	Definitionen und Ausdrucksformen geistiger und altersbedingter Beeinträchtigungen	Input und Präsentation, Skript
Erkennen der Hilfsbedarfe	Personen mit geistigen/kognitiven Behinderungen (er)kennen lernen	Input und Fragen
Selbstreflexion, Wissensressourcen der Teilnehmenden aktivieren	Erfahrungsaustausch: Erlebnisse mit geistig beeinträchtigten Kunden	Gruppenreflexion
Sensibilisierung für mögliche Probleme	Herausforderungen von Menschen mit geistigen Beeinträchtigungen im Alltag und beim Einkaufen	Szenarien (DVD) Input
Erarbeitung der wichtigen Punkte	Umgehen mit geistig beeinträchtigten Menschen – Unterstützung beim Einkauf	Brainstorming
Ergänzung	1. Wissensvermittlung	Input
Vertiefung und Anwendung	2. Praktische Übungen: leichte Sprache, Fragetechniken	Rollenspiele
Informationsangebote vorstellen	Weiterführende Informationen, Vorstellung des E-Learning Angebotes und Zugang	Input
Feedback erhalten	Abschlussrunde und Auswertung des Trainings	Feedbackrunde