

## Bericht

### Fortbildung „Umgang mit Menschen mit Behinderungen“ 2015-2016

#### **20 Schulungsveranstaltungen**

In verschiedenen LVR-Museen

#### **Zeitraum**

November 2015 – Juni 2016

#### **Ziele der Schulung**

Die Teilnehmer\*innen...

- wissen, was **räumliche Barrieren** sind und wo sie sich ggf. im Museum befinden
- können Besucher **über die Zugänglichkeit und Hindernisse informieren**, detaillierte Fragen darüber beantworten und beraten
- kennen verschiedene **kommunikative Barrieren**
- haben Grundwissen über **alternative Kommunikationsformen** und Erfahrungen, diese zu benutzen
- können trotz kommunikativer Herausforderungen **aktiv Hilfe anbieten und beraten**, welche Museumsangebote wie genutzt werden können

#### **Teilnehmer\*innen**

Die Schulungen waren für Mitarbeitende an den Museumskassen und Museumsaufsichten vorgesehen.

Gelegentlich beteiligten sich auch die Museumsleitung, Mitarbeitende der Museumspädagogik oder weitere wissenschaftliche Mitarbeiter\*innen, sowie Führer\*innen oder Hausmeister\*innen.

Aus meiner Sicht haben diese zusätzlichen Teilnehmenden eine positive Auswirkung auf die Diskussionen gehabt. Diskussionen und gemeinsames Nachdenken über konkrete, direkt und praktisch umsetzbare Lösungsansätze gelangen beispielhaft in Rödingen und Solingen, wo jeweils das gesamte Museumsteam beteiligt war.

Wenn keine Vorgesetzten oder Museumsmitarbeiter\*innen aus anderen Bereichen dabei waren, nahmen tatsächlich durchweg alle Teilnehmer\*innen an Diskussionen teil, auch neue oder eher zurückhaltende Kolleg\*innen. Auch in diesen Gesprächen entstanden viele jeweils einrichtungsspezifische Ideen, die anschließend an Vorgesetzte weitergegeben werden sollten. Zwei Beispiele:

- Eine vertiefende Schulung zum Thema Umgang mit Menschen mit Lernschwierigkeiten durch eine Betroffenenorganisation gemeinsam mit Betroffenen (z.B. Lebenshilfe, AWO). In einem Museum bilden Besucher\*innen mit Lernschwierigkeiten einen großen Teil der Gruppenbesuche.
- Erstellung eines Geländeplanes mit Symbolen zu barrierefreien Zugängen und –angeboten für Besucher\*innen. Dieser Plan würde auch dem Personal helfen, auf die jeweiligen Angebote zu hinweisen.

## **Zeitlicher Ablauf der Schulungsveranstaltungen**

Alle Veranstaltungen wurden in der vereinbarten Zeit (3,5 h) durchgeführt. Die gewünschten Beamer und Leinwände und jeweils ein Rollstuhl / Rollator standen überall bereit.

## **Themen**

1. Respektvoller und hilfsbereiter Umgang mit allen Gästen
2. Menschen mit Mobilitätseinschränkungen
3. Menschen mit Sinneseinschränkungen
4. Kommunikation mit Menschen mit Lernschwierigkeiten
5. Hinweise zum Umgang, wenn man einander nicht versteht
6. Simulationsübungen
7. Feedback

## **Methodisches Vorgehen**

Fachliche Impulse waren der Ausgangspunkt der Schulungen. Darüber hinaus stand die aktive Mitwirkung aller Teilnehme\*innen durch Diskussionen an der gesamten Veranstaltung im Vordergrund. Persönliche Erfahrungen, Fragen, Meinungen und Ideen konnten in den Austausch einfließen und mithilfe der Moderation zu vielerlei Lösungsentwicklungen beitragen.

Dieses Konzept erwies sich als sehr wirkungsvoll. Alle Gruppen diskutierten engagiert und machten sich vielerlei Gedanken, wie der Umgang mit Menschen mit Behinderungen noch verbessert werden könnte. Durch die individuellen Interessen und durch die jeweiligen spezifischen Besucheranteile in den verschiedenen Museen, variierte die Betonung der Themen sehr stark. Nach der Veranstaltung bekamen die einzelnen Museen je nach Wunsch und Bedarf weitere Informationen und Links zugeschickt. Daneben setzten die praktischen Übungen die Mitarbeiter\*innen in vielfacher Hinsicht in Bewegung.

## Übungen

1. **Simulation einer realistischen Situation im Museum (Gruppendiskussion):** Begegnung eines Besuchers, der nicht sehen kann: Ansprechen, Verhalten, kurze Raumbeschreibung, einen Weg erklären, auf etwas Hinweisen, Führen nach Bedarf.
2. **Verwendung der Kommunikationstafel (Paarübung):** Unterstützte Kommunikation mit Besucher\*innen mit fehlenden Sprachkenntnissen, Sprachstörungen bzw. – behinderungen. Für jedes Museum wurden eine Tafel nach spezifischen Museumsangeboten und räumlichen Gegebenheiten samt Fragen aus dem Museumsalltag erstellt und für die übenden Paare ausgedruckt. Die Tafel diente als Kommunikationshilfe in zwei verschiedenen Situationen, 1.) In dem eine keine Lautsprache verfügte und 2.) beide keine gemeinsame Lautsprache hatten.
3. **Selbsterfahrungen mit Simulationshilfsmittel (Paarübung):** Die Teilnehmenden hatten folgende Simulationshilfsmittel zum Auswahl: Simulationsbrillen (verschiedene Sehbehinderungen), Schlafbrillen (Blindheit) und einen Rollstuhl / Rollator. Mit den Hilfsmitteln sollten die Teilnehmer\*innen paarweise sich in Museumsräumen bzw. im Außengelände sich bewegen (z.B. Ausstellung, Kassenbereich, Shop, Toiletten, Garderobe, der Weg vom Parkplatz zum Museumseingang) und eigene Erfahrungen sammeln. Die Paare mit Simulations- und Schlafbrillen haben zusätzlich das sichere Führen und das Beschreiben der Umgebung mit einander geübt.

Alle Übungen waren, dank der engagierten Teilnehmenden, leicht und angenehm durchzuführen. Die Übungen 2 und 3 wurden ausführlich nachdiskutiert und die persönlichen Erfahrungen gemeinsam ausgetauscht. Die Verwendung von Kommunikationstafeln gelang in allen Museen so gut, dass die Mehrzahl des Kassen- und Aufsichtspersonals den Wunsch äußerte, so eine Tafel zur Verfügung zu haben. Es lohnt sich daher, über die Anfertigung solcher Kommunikationshilfen für die LVR-Museen nachzudenken. Die LVR-Museen wären damit die ersten Museen in Deutschland, die ihren Besucher\*innen einen derartigen Service anbieten.

Kommunikationstafeln gehören ursprünglich zu den Methoden der Unterstützten Kommunikation<sup>1</sup> der Sonderpädagogik und Therapie, sind aber auch für die alltägliche Kommunikation mit allen Museumsbesucher\*innen in sprachlich schwierigen Situationen bestens geeignet. Die Idee dieser Nutzung wurde in finnischen Museen entwickelt, mit denen *Kulturprojekte – Inklusive Kulturarbeit* enge Kontakte hält. Hintergrundinformationen zur Herstellung von Kommunikationstafeln können gern zur Verfügung gestellt werden.

---

<sup>1</sup> Unterstützte Kommunikation, z.B. <http://www.gesellschaft-uk.de/index.php/unterstuetzte-kommunikation>

### **Feedback der Teilnehmer\*innen**

Die Mehrzahl der Teilnehmer\*innen äußerte sich positiv über die Durchführung der Schulung und war sicher, sich hier vielseitig Fachinformationen angeeignet zu haben. Erfreulicherweise waren verschiedene Einzelinformationen schon vielen bekannt, die Mitarbeitenden empfanden es jedoch als nützlich, sich intensiv auf das Thema zu konzentrieren, darüber zu diskutieren und vor allem gemeinsam über Lösungsansätze nachzudenken. Eine einzige eher negative Meinung wurde von einem Aufseher geäußert, der gemäß seiner Tätigkeit lieber eine Begehung mit einer blinden Person und einer Person im Rollstuhl auf dem Freilichtgelände gemacht hätte und für sich Informationen über Menschen mit Lernschwierigkeiten und Kommunikationsübungen als nicht relevant ansah.

In allen Museen ergab sich der Eindruck, dass es den Teilnehmenden Spaß machte, an der Schulung mitzuwirken. Es bestand ein hoher persönlicher Bedarf an zusammenhängenden Informationen. Die Teilnehmer\*innen teilten Erfahrungen mit und stellten viele Fragen. Nach diesen Beobachtungen zu urteilen, konnten die eingangs genannten Schulungsziele vollkommen erreicht werden.

Eeva Rantamo  
Köln 2016