

# DIALOGHAUS HAMBURG

Wirkungsbericht 2018  
nach dem Social Reporting Standard

# Inhaltsverzeichnis

Dialoghaus Hamburg gGmbH  
Wirkungsbericht 2018 nach dem Social Reporting Standard

## Einleitung

1.1	Begrüßung	05
1.2	Gegenstand des Berichts	06
1.3	Vision und Ansatz	07

## TEIL A – DAS ANGEBOT

### 2. Das gesellschaftliche Problem und Lösungsansätze

2.1	Das gesellschaftliche Problem	09
2.2	Bisheriger Lösungsansatz	09
2.3	Unser Lösungsansatz	10
2.3.1	Leistungen (Output) und direkte Zielgruppen	10
2.3.2	Intendierte Wirkungen (Outcome/Impact) auf direkte und indirekte Zielgruppen	11
2.3.3	Darstellung der Wirkungslogik	12

### 3. Ressourcen, Leistungen und Wirkung im Berichtszeitraum

3.1	Eingesetzte Ressourcen (Input)	16
3.2	Erbrachte Leistungen (Output)	17
3.3	Erreichte Wirkung (Outcome/Impact)	18
3.4	Besucherbefragung Dialog Im Dunkeln und Dialog Im Stillen	22
3.5	Neu im Dialoghaus: Dialog mit der Zeit – Eine Ausstellung über die Kunst des Alterns	30
3.6	Besuchenumfrage Dialog mit der Zeit	32
3.7	Medienspiegel 2018	34
3.7.1	Presse Berichterstattung	34
3.7.2	Social Media, Google, tripadvisor, Blogger	36
3.8	Vergleich zum Vorjahr: Grad der Zielerreichung, Lernerfahrung und Erfolge	37

### 4. Planung und Ausblick

4.1	Planung und Ziele	38
4.2	Einflussfaktoren: Chancen und Risiken	39

## TEIL B – DIE ORGANISATION

<b>5. Organisationsstruktur und Team</b>	
5.1 Organisationsstruktur	41
5.2 Vorstellung der handelnden Personen	42
5.3 Partnerschaften, Kooperationen und Netzwerke	47
<b>6. Organisationsprofil</b>	
6.1 Allgemeine Angaben über die Organisation	48
6.2 Governance der Organisation	50
6.2.1 Geschäftsführung	50
6.2.2 Beirat	50
6.2.3 Betriebsrat	50
6.2.4 Internes Kontrollsystem	50
6.3 Eigentümerstruktur, Mitgliedschaften und verbundene Organisationen	51
6.3.1 Eigentümerstruktur der Organisation	51
6.3.2 Mitgliedschaften in anderen Organisationen	51
6.3.3 Verbundene Organisationen	52
6.4 Umwelt- und Sozialprofil	52
<b>7. Personal, Finanzen und Rechnungslegung</b>	
7.1 Mitarbeiter in Personen 2018	54
7.2 Wirtschaftliches Ergebnis	54
<b>8. Impressum</b>	56



Elke Theede  
© Hanne Moschkowitz



Prof. Dr. Andreas Heinecke  
© Lars Krüger

## Sehr geehrte Freunde des Dialoghauses,

Wir freuen uns Ihnen unseren neuen Wirkungsbericht vorlegen zu dürfen. Auch im 18. Jahr seit der Begründung von DIALOG IM DUNKELN hat das Besucherinteresse nicht nachgelassen und wir können über eine Erweiterung unserer Angebote vielfältiger und breiter unsere Mission verfolgen.

Naturgemäß ist der Betrieb eines sozialen Unternehmens einer Fahrt in einer Achterbahn zu vergleichen. Wegen eines Wasserschadens mussten wir DIALOG IM DUNKELN für acht Wochen schließen und auch die Cyber-Kriminalität macht vor unseren Türen nicht halt. Ein Hacker-Angriff legte unsere EDV lahm und führte zu einigen Störungen im Betriebsablauf. Aber wo ein Schatten geworfen wird, gibt es auch Licht. So freuen wir uns sehr, dass wir über 100.000 Besucher im Dialoghaus in 2018 willkommen heißen durften und wir auch finanziell die angestrebte schwarze Null geschafft haben.

Eine wesentliche Erweiterung ist durch den Start unserer neuen Ausstellung geschehen: im Mai haben wir mit dem DIALOG MIT DER ZEIT begonnen, eine Ausstellung zur

Kunst des Alterns mit der Unterstützung von 30 Senioren im Alter von 68 – 82 Jahren. Dies war möglich durch die großzügige Unterstützung der Freien und Hansestadt Hamburg, der Körber, Beisheim, Wohnhilfe, Heidehof- und Homann Stiftung.

Damit ist die Basis für die weitere Entwicklung des Dialoghauses in Hamburg gelegt, über die wir Sie auch in den kommenden Jahren gerne informieren werden.

Wir wünschen Ihnen eine anregende Lektüre unseres Wirkungsberichtes 2018 und freuen uns über Ihre Reaktionen.

Mit freundlichen Grüßen,

**Prof. Dr. Andreas Heinecke**

Geschäftsführender Gesellschafter

**Elke Theede**

Geschäftsführerin

## 1.2 Gegenstand des Berichts



### GELTUNGSBEREICH

---

Dialoghaus Hamburg gGmbH.  
Betrieb von Ausstellungen, Seminaren  
und Veranstaltungen. Schaffung  
von Arbeitsplätzen für behinderte und  
benachteiligte Menschen.

### ANSPRECHPARTNER

---

Prof. Dr. Andreas Heinecke, Elke Theede

### BERICHTSZEITRAUM & BERICHTSZYKLUS

---

Geschäftsjahr 2018 im Einklang  
mit unserem Jahresabschluss

### ANWENDUNG DES SRS

---

Social Reporting Standard 2014



oben: © Andreas Lindlahr  
unten links: © Dialoghaus Hamburg  
unten rechts: © Jens Scholz

Unsere  
**VISION**

---

Paradigmenwechsel im Umgang mit Menschen mit Behinderungen, älteren und benachteiligten Menschen und Förderung von Inklusion und Vielfalt.

Unsere  
**MISSION**

---

Bewusstsein schaffen für den gesellschaftlichen Beitrag den behinderte, benachteiligte und ältere Menschen zur Förderung von Inklusion und Vielfalt leisten. Wir wollen die ökonomische Situation von blinden, gehörlosen und älteren Menschen fördern und erreichen unsere Ziele durch den Betrieb von Ausstellungen und Workshops.



TEIL A

# DAS ANGEBOT



## 2. Das gesellschaftliche Problem und der Lösungsansatz

### 2.1 Das gesellschaftliche Problem

In Deutschland leben 12,8 Millionen Menschen mit Beeinträchtigungen – das sind mehr als 15,8 % der Gesamtbevölkerung (Mikrozensus 2013). Hiervon sind laut Aussage des Statistischen Bundesamtes 7.6 Millionen schwerbehindert. Trotz eines steigenden Interesses am Thema Behinderung sind die allgemeinen Denkmuster vorhanden und die Medien akzentuieren vor allem die Probleme, die mit einer Behinderung einhergehen können. Sie zeichnen ein unzureichendes und unvollständiges Bild von der Lebenswirklichkeit behinderter Menschen und dokumentieren oder begünstigen ein Image (Fremdbild), das nur wenig Übereinstimmung mit dem Selbstbild – der kollektiven oder subjektiven Identität – behinderter Menschen aufweist.

Um bestehende Denkmuster aufzubrechen, medial ein differenziertes Bild zu zeichnen und Menschen mit Behinderungen in ihrer Teilhabe am gesellschaftlichen Leben und sozialkreativen Wirken zu unterstützen, müssen neue Wege gegangen werden. Einen wichtigen Meilenstein bei der Umsetzung von Inklusion markiert die UN-Behindertenrechtskonvention, die in Deutschland im Jahr 2009 in Kraft trat. Damit sind die Forderungen des internationalen Übereinkommens rechtlich verankert. Das reicht allerdings nicht aus. Um Denken und Handeln zu verändern, bedarf es weitaus mehr. Wir schaffen Bewusstsein für den Wert der Inklusion im gesellschaftlichen Miteinander.

Sie kann gelingen, wenn möglichst viele Menschen erkennen, dass gelebte Inklusion den Alltag bereichert – weil Unterschiede normal sind. Inklusion ist dann erreicht, wenn Menschen mit und ohne Behinderung gleichberechtigt, wirksam und umfassend am politischen und gesellschaftlichen Leben teilhaben können.

### 2.2 Bisheriger Lösungsansatz

Verschiedene Lösungsansätze sind vorhanden, um die gesetzlichen Forderungen nach Teilhabe, Antidiskriminierung und Gleichstellung Wirklichkeit werden zu lassen. Zu denken ist hierbei vor allem an die Auflösung von Sondereinrichtungen (Schulen, Werkstätten), die Inklusionsbestrebungen an Schulen, der Anspruch auf persönliche Assistenz, die verbesserten technischen Möglichkeiten und der Abbau von Barrieren im öffentlichen Raum (Gebäude, Telekommunikation, Verkehr).

Doch die wesentlichen Barrieren befinden sich in unseren Köpfen. Der Umgang zwischen Menschen mit und ohne Behinderungen ist vor allem durch Mitleid, Vermeidung und gegenseitige Vorurteile bestimmt. Viele Menschen sind verunsichert, weil sie nicht wissen, was ein angemessener Umgang mit Menschen mit Behinderungen ist. Es fehlt der Zugang und oft bedarf es nur einer Initialzündung, um starre Verhaltensmuster aufzulösen.

## 2.3 Unser Lösungsansatz

Erfahrungsbasiertes Lernen in Ausstellungen, die eine starke Emotionalität erzeugen und die authentische Begegnung mit blinden, gehörlosen und älteren Menschen sind die wesentlichen Bestandteile unseres Lösungsansatzes. Folgende Gestaltungskriterien legen wir zugrunde:

**Im Zentrum steht der Mensch. Der Dialog ist das Programm.**

**Die Vermittlung geschieht durch Menschen mit unterschiedlichen Hintergründen.**

**Die Ausstellung ist eine Plattform zur Begegnung.**

**Die Ausstellung vermittelt wahre Lebensgeschichten. Alles ist real und nicht konstruiert.**

10

**Das Lernen zielt auf das Aufbrechen von Denkmustern und Klischees. Der Wissenstransfer steht im Hintergrund. Im Vordergrund steht eine Veränderung des Verhaltens.**

Unser methodischer Ansatz beruht auf dem Prozess des transformativen Lernens nach Jack Mezirow (1997). Drei wesentliche Schritte führen zu einer Revision von Wertevorstellungen oder einer Verhaltensänderung:

**Erzeugung eines Dilemmas:** Der Lernende wird mit einer im hohen Maße desorientierenden Erfahrung konfrontiert. Kritische Reflexion: Der Lernende lernt durch Beobachtung und den Austausch mit den anderen, die sich in Dilemmata beenden.

**Rationaler Diskurs und Implementierung:** Die gewonnenen Erfahrungen werden auf das eigene Denken und Handeln übertragen. Diese Elemente des transformativen

Lernens nach Mezirow übertragen wir auf unsere Ausstellungen und können damit einen Perspektiven- und Paradigmenwechsel in Bezug auf Menschen mit Behinderungen einleiten.

### 2.3.1 Leistungen (Output) und direkte Zielgruppe

Grundsätzlich erreichen wir zwei direkte Zielgruppen: **Allgemeine Bevölkerung:** Durch die erfahrungsbasierten Ausstellungen DIALOG IM DUNKELN, DIALOG IM STILLEN und DIALOG MIT DER ZEIT schaffen wir Plattformen zur Begegnung von Menschen unterschiedlicher Generationen, mit und ohne Behinderungen. Damit erreichen wir die allgemeine Bevölkerung. 60 % unserer Besucher sind Schüler. Zur Vertiefung werden Schulklassen pädagogische Workshops angeboten. Vertreter von Unternehmen nehmen an Führungskräfte trainings oder Teambuilding-Maßnahmen teil.

**Behinderte und ältere Menschen:** Wir qualifizieren und beschäftigen blinde, sehbehinderte, gehörlose, ertaubte und ältere Menschen. Alle Mitarbeiter erhalten eine marktgerechte Entlohnung.

## 2.3.2 Intendierte Wirkungen (Outcome/Impact) auf direkte und indirekte Zielgruppen

Uns ist es wichtig nachhaltige Wirkung zu erzielen. Diese verfolgen wir durch ständige Wirkungsmessungen wie die Arbeit mit Fokusgruppen oder Besucherbefragungen. Folgende Wirkungen lassen sich für die direkten Zielgruppen bestimmen:

- Durch den Rollentausch in den Ausstellungen bieten wir Besuchern die Möglichkeit erfahrungsbasiert zu lernen. Die persönliche Einstellung gegenüber Behinderungen und Alter, sowie der Umgang mit blinden, gehörlosen und älteren Menschen verändern sich positiv. Empathie wird gefördert und ein Perspektivenwechsel tritt ein, da sich eine primär defizitorientierte Sicht in die Wahrnehmung von Potenzialen wandelt.
- Pädagogische Workshops mit Kindern und Jugendlichen verstärken vor oder nach dem Ausstellungsbesuch den Inklusionsgedanken und bereiten auf weitere Unterrichtseinheiten in den Schulen vor. Lehrer erhalten zudem begleitendes Material zur weiteren Bearbeitung.
- In Business Workshops unterstützen wir Führungskräfte und Teams. Themen sind kontrollierte Kommunikation, aktives Zuhören, Umgang mit eigenen Grenzen, Führungsverantwortung, Handeln außerhalb von Routinen, Resilienz und Kreativität in der Bearbeitung von Lösungen.
- Das Dialoghaus bietet attraktive Arbeitsplätze für behinderte und ältere Menschen mit marktüblicher Bezahlung. Die Mitarbeiter nutzen die angebotenen Entwicklungschancen, werden durch die Tätigkeit in ihrer Selbstwirksamkeit gestärkt und erhalten eine sinnstiftende Aufgabe als Vermittler in eigener Sache. Das Selbstbild ändert sich, die eigene Behinderung

oder das hohe Alter werden nicht als Schwäche, sondern als Stärke empfunden. Eine indirekte Wirkung erzielen wir ebenfalls auf unterschiedlichen Ebenen. Diese sind allerdings schwierig zu verfolgen.

- Es gibt eine Anzahl von Personen, die unser Konzept übernehmen und in Eigenregie führen. Hier sind in Hamburg vor allem der Betrieb von Dunkelrestaurants und kulturellen Veranstaltungen im Dunkeln zu verzeichnen.
- Wir erzielen eine positive Berichterstattung in den Medien und tragen zu einer Veränderung der Wahrnehmung in Bezug auf behinderte und ältere Menschen bei. Dies verdeutlicht sich auch durch die Wortwahl in der Berichterstattung.
- Unsere Mitarbeiter sind sozialversichert, zahlen Steuern und verfügen über eine Kaufkraft. Wir beweisen, dass behinderte und ältere wirkungsvolle Arbeit gemeinsam leisten können. Der Staat spart zudem Lohnersatzleistungen. Wir ermöglichen älteren Menschen eine Aufbesserung ihrer Renten.
- Dies wirkt sich auch auf die Familie aus, deren behindertes Mitglied zum gemeinsamen Einkommen erheblich beiträgt. Ältere Menschen, deren Lebenssicherung aufgrund einer nicht ausreichenden Rente gefährdet ist, unterstützen wir zum autonomen Leben.
- Unsere Ausstellungen erfreuen sich eines regen wissenschaftlichen Interesses. Hierdurch werden unsere Themen der Inklusion und der Förderung von Vielfalt in unterschiedlichen Fakultäten vertieft.
- Das Dialoghaus in Hamburg hat Vorbildcharakter zur Verbreitung der Vision/ Mission national und international.

### 2.3.3 Darstellung der Wirkungslogik

Die Wirkungslogik basierte auf dem Prozess des transformativen Lernens nach Jack Mezirow. Diese haben wir in ein Ausstellungsdesign (Dunkelheit und Stille erzeugen ein Dilemma, da auf keinerlei Handlungsrouninen zurückgegriffen werden kann) und eine Problemlösung mittels der Expertise von blinden und gehörlosen Menschen (Kompetenz baut sich durch Erfahrungswissen und den Dialog mit Experten auf) integriert.

Unabhängig von Alter, Geschlecht, Bildung, Kultur und Einkommen durchlaufen alle Besucher einen Prozess von Destabilisierung zu Stabilisierung. Trotz auftretender Unsicherheiten und zeitweiligem Orientierungsverlust befinden sich die Besucher in einem sicheren Raum, was ihnen die Möglichkeit gibt völlig neue Erfahrungen zu gewinnen, die sie in ihren Alltag übertragen. Hierdurch entsteht ein sozialer Wandel und die gegenseitigen Barrieren im Umgang zwischen Menschen mit und ohne Behinderungen werden abgebaut.

Distanz wandelt sich in Interesse, Ablehnung in Toleranz, Vermeidung in Einfühlung, Defizite in Potenziale. Dieser Prozess ist dialog- und erfahrungsbasiert und völlig befreit von jeglicher Theorie. Diese Wirkungslogik fußt weiter auf den Erkenntnissen von zwei deutsch-jüdischen Philosophen:

**„Die einzige Form zu lernen, besteht in der Begegnung“**

Martin Buber.

**„Die einzige Quelle des Wissens ist Erfahrung.“**

Albert Einstein

Auf diese zwei Kernsätze lässt sich unser Ansatz reduzieren, um eine offene und vorurteilsfreie Haltung gegenüber Menschen mit Behinderungen zu erzeugen. Wichtig erscheint uns auch, dass wir keinerlei moralischen Druck aufbauen oder eine politische Forderung formulieren.

Die Besucher kommen

nicht wegen der Solidarität oder einem spezifischen Interesse an dem Phänomen Behinderung. Sie sind neugierig und erlebnishungrig und der Aufenthalt in völlig dunklen oder stillen Räumen verspricht eine gewisse Spannung. So wirken wir subtil auf die Einstellung gegenüber Menschen mit Behinderungen ein und können eine Verhaltensänderung erzielen, ohne es expressiv ausdrücken zu müssen. Vor allem die Dunkelheit stellt sich hierbei als ein idealer Lernort heraus. Dunkelheit verändert die Selbstwahrnehmung und die Wahrnehmung der Umwelt und das Verständnis Menschen gegenüber. Dunkelheit ist ein Medium zum Lernen, das Milton Erickson, einer der einflussreichsten Systemdenker unserer Zeit, im Sinn gehabt haben könnte, als er sagte:

**„Until you are not willing to be confused about what you already know, what you know will never become wider, bigger or deeper“.**

Nach Erickson ist ein Kontextwechsel für die persönliche Weiterentwicklung notwendig und unverzichtbar. Dieser bringt die Lernenden auf ein emotionales Niveau, das den Lernprozess fördert und die Offenlegung verborgener Ressourcen anregt. Dunkelheit z.B. fungiert folglich als ein perfekter Katalysator für nachhaltiges Lernen.

- **Integration von Körper und Geist:** Auch in Kulturen, wo die körperliche Distanz im Umgang mit Menschen prägend ist, finden im Dunkeln sehr schnell körperliche Kontakte statt. Man reicht sich buchstäblich die Hand, fasst sich an, ohne dabei grenzüberschreitend zu werden. Der physische Kontakt verschafft Sicherheit. Vertrauen wird aufgebaut. Dieser physische Verankerungsprozess ist notwendig, um sich sicher zu fühlen und das Gefühl des Alleinseins zu überwinden.
- **Der Entschleunigungsprozess:** Referenzen wie Zeit und Raum lösen sich auf. Die subjektiv empfundene Zeit ist immer wesentlich kürzer, da im Dunkeln die nicht-visuellen Wahrnehmungen sich steigern und das Gehirn „umdenken“ muss, um die Informationen zu verarbeiten. Dies erfordert eine hohe Konzentrationsleistung. Multitasking ist im Dunkeln kaum möglich.
- **Offene Kommunikation:** In der Dunkelheit sind alle gleich. Hierarchien lösen sich auf, Statussymbole haben keine Bedeutung. Dunkelheit bringt die Teilnehmer auf ein gemeinsames Niveau, was ideale Voraussetzungen für eine offene Kommunikation schafft. Menschen bleiben auf der einen Seite anonym, aber auf der anderen Seite artikulieren sie sehr schnell persönliche Dinge. Wer nicht spricht, ist nicht existent. Kommunikation wird als Brücke verstanden; die Notwendigkeit des aktiven Zuhörens erkannt.
- **Förderung von experimentellem Denken:** In der Dunkelheit sind kreative Lösungen auch für die alltäglichsten Dinge erforderlich. Teilnehmer von Workshops entwickeln einen Spieltrieb und versuchen den Wegfall visueller Informationen zu kompensieren. Sehr schnell entwickeln sie Lösungsstrategien, was zu einem großen Erfolgserlebnis führt.
- **Vertrauensaufbau:** Um im Dunkeln handeln zu können, ist Vertrauen in sein unsichtbares Gegenüber notwendig. Dieses gründet sich auf Körperkontakt und offene Kommunikation, aber auch auf der Tatsache, dass ohne Vertrauen in den Anderen, Aufgaben nicht gelöst werden können.
- **Dankbarkeit:** Das Augenlicht wird als Selbstverständlichkeit empfunden. Es klingt paradox, aber im Dunkeln lernen Menschen zu sehen. Die Begegnung mit blinden Menschen berührt und relativiert die eigene Befindlichkeit.

## Darstellung der Wirkungslogik

ZIELGRUPPE	LEISTUNG	WIRKUNG
Erwachsene Besucher	Ausstellungen und Event	Empathie gegenüber älteren, blinden und gehörlosen Menschen
Kinder und Jugendliche	Ausstellungen, pädagogische Workshops	Entdecken der nichtvisuellen Sinne, der nonverbalen Kommunikation und der Potentiale, die im Alter entstehen.
Unternehmensvertreter	Business Workshops	Steigerung der Selbstwahrnehmung, Verbesserung der Zusammenarbeit, bessere Kommunikation
Mitarbeiter	Dauerarbeitsplätze und Qualifizierung	Steigerung der Selbstwirksamkeit, sozialer Status, Ausbau der Qualifikation, Aufbau der sozialen Kontakte

DIE IDEE	DIE LEISTUNG	DAS ERGEBNIS
<p>Eine authentische und emotionale Begegnung zwischen Blinden, Gehörlosen und Älteren auf der Basis eines Rollentausches.</p>	<p>Ausstellungen in völliger Dunkelheit (DIALOG IM DUNKELN), Stille (DIALOG IM STILLEN) oder mit einer wirkungsmächtigen Gestaltung (DIALOG MIT DER ZEIT), in der blinde, gehörlose oder ältere Mitarbeiter die Vermittlung übernehmen.</p>	<p>Eine persönliche Transformation und eine unvergessliche Erfahrung</p> <p>Perspektiven- und Wertewandel in Bezug auf die Lebensrealität blinder, gehörloser und älterer Menschen</p> <p>Selbstwahrnehmung der sozialen Fähigkeiten und zwischenmenschlichen Kommunikation</p> <p>Beschäftigung von blinden, gehörlosen und älteren Menschen</p>

DIE WIRKUNG
<p>Bewusstsein für behinderte und ältere Menschen und deren reale Bedürfnisse und Potenziale führt zu einem inklusiven Verhalten.</p>
<p>Steigerung des sozialen Ansehens von blinden, gehörlosen und älteren Menschen durch die Verbesserung ihrer wirtschaftlichen Situation.</p>

## 3. Ressourcen, Leistungen und Wirkungen im Berichtszeitraum

### 3.1 Eingesetzte Ressourcen (Input)

Das Dialoghaus besitzt die Verwertungs- und Nutzungsrechte der von der Dialogue Social Enterprise entwickelten Patente, Programme und Forschungsergebnisse. Es bestehen sehr enge Beziehungen zwischen den unterschiedlichen Dialog-Organisationen. Hierin kommt dem Dialoghaus eine besondere Bedeutung zu, da die in Hamburg erprobten Ausstellungen und Bildungsformate die Grundlage für eine weltweite Verbreitung bieten.

2018 stand im Zeichen des Ausbaus unserer Angebote und die hierzu benötigte Anpassung der Organisation. Seit dem 24. Mai 2018 zeigen wir – wie bereits im letzten Wirkungsbericht angekündigt – den DIALOG MIT DER ZEIT – eine Ausstellung über die Kunst des Alterns. Die Eröffnung der Ausstellung hat bereits im Vorfeld und am Tage der Eröffnung erhebliche öffentliche Wirkung gezeigt. Sowohl Print als auch digitale Medien haben umfassend über das neue Format berichtet. Um ausreichend Platz zu schaffen für eine attraktive Ausstellungsfläche waren umfassende Umbauarbeiten im ganzen Haus notwendig. So wurden die Planungen für die Errichtung einer zentralen Verwaltungseinheit vorangetrieben und die Voraussetzungen im Foyer geschaffen, um die Infrastruktur (Toiletten, Personalräume, Kassenbereich) zu verbessern und ab 2019 ein attraktives Museumscafé betreiben zu können.

Alle Maßnahmen tragen gleichermaßen zu einer deutlich verbesserten Aufenthaltsqualität für Besucher und Mitarbeiter im ganzen Haus und am Standort bei.

Das Jahr 2018 stellte uns auch vor einige unerwartete Herausforderungen. Anfang Juli stand unsere besucherstärkste Ausstellung – DIALOG IM DUNKELN – aufgrund eines technischen Versagens unter Wasser. Eine schnelle Lösung konnte aufgrund der vorbildlichen Unterstützung aller Mitarbeiter und der HHLA gefunden werden. Besonders möchten wir uns bei der Basler Versicherung bedanken, die uns bei der Regulierung aller Schäden nach Kräften unterstützt hat.

Unsere Kernleistung wurde auch in 2018 durch unser kompetentes und hochmotiviertes Team erbracht. Gegenüber 2017 ist unsere Belegschaft um 37 Mitarbeiter – die Senior-Guides im DIALOG MIT DER ZEIT – gewachsen. Wir sind wirklich stolz darauf, dass uns die Integration so vieler neuer Menschen in eine äußerst diverse Umgebung in kurzer Zeit gelungen ist.

Neben den üblichen Betriebskosten in Höhe von 3,1 Mio. Euro zur Sicherstellung des Betriebes und der Qualität haben wir für alle beschriebenen Maßnahmen knapp 1,2 Mio. Euro in die Zukunft des Hauses investiert. Dies kann nur mit einer hybriden Finanzierung gelingen. So werden knapp 0,5 Mio. Euro aus eigenen Mitteln getragen. 0,7 Mio. Euro wurden gespendet. An erster Stelle sei hier die Freie und Hansestadt Hamburg genannt, die 0,5 Mio. Euro beisteuern konnte. Die Robert-Bosch-Stiftung, die Homann-Stiftung, die Körber-Stiftung, die Stiftung Wohnhilfe und die Heidehof-Stiftung haben weitere Spenden ermöglicht, um so die Gesamtfinanzierung zu sichern. Bedanken möchten wir uns auch bei der GLS Bank, die bei cashflow Problemen immer unbürokratisch weiterhalf.

Neben diesen erheblichen finanziellen Leistungen freuen wir uns über das ständig wachsende Netzwerk von Freunden des Dialoghauses, die uns oft und teilweise schon seit vielen Jahren mit hohem Zeiteinsatz mit Rat, Tat und professioneller Expertise zur Seite stehen. Ihnen allen sei an dieser Stelle ausdrücklich gedankt.

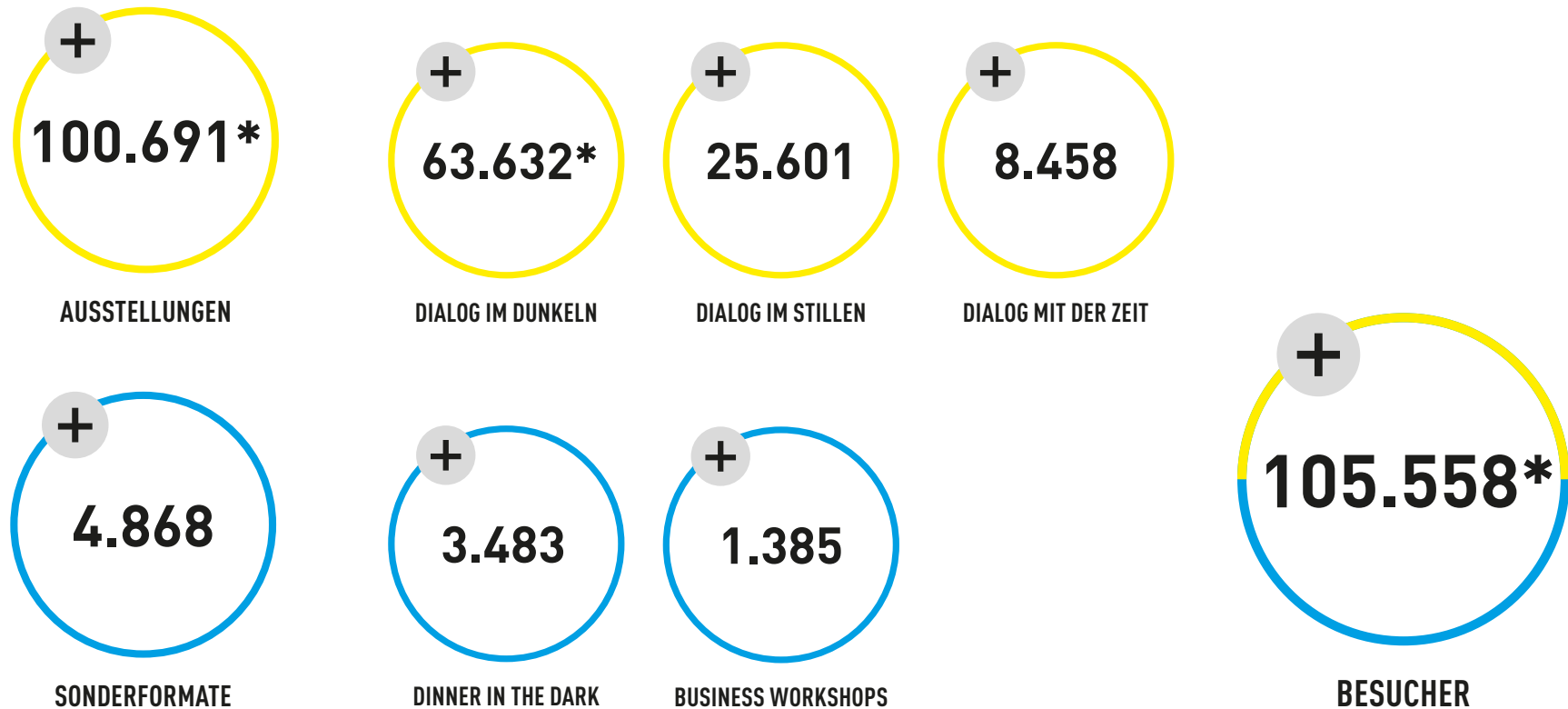
**Unsere wichtigste Ressource sind die Mitarbeiter, die auch in 2018 Außerordentliches geleistet haben.**



# Besucherzahlen 2018

## 3.2 Erbrachte Leistungen (Output)

Auch nach 18 Jahren erfreuen sich die Ausstellungen des Dialoghauses großer Beliebtheit.



\*Es fehlen durch die 2-monatige Schließung wegen des Wasserschadens ca. 9.000 Besucher in den Sommermonaten

### 3.3 Erreichte Wirkungen (Outcome/Impact)

Während sich die Wirkung des Dialoghauses jeden Tag neu in Begegnungen zwischen Menschen mit und ohne Behinderung entfaltet, wirkt sie gleichzeitig in den Tagen, Wochen, sogar Jahren nach dem Besuch nach. So hat sich in Hamburg ein spürbarer, wenn auch nicht leicht messbarer, gesellschaftlicher Wandel ereignet, zu dem das Dialoghaus beiträgt:

**„Man ist früher eher als Objekt behandelt worden, heute als Subjekt. Die Menschen hier in Hamburg und Umgebung haben gelernt, durch das, was sie in der Ausstellung erlebt haben. Man wird heute viel mehr angesprochen als es noch vor 15 Jahren war. „Entschuldigen Sie, darf ich Ihnen helfen?“ „Benötigen Sie Hilfe?““. Man fühlt sich mittlerweile in der Stadt mehr als Mensch, als normaler Mensch, als gleichberechtigter Mensch. [Es] ist an jeder Ecke zu spüren und viele sagen es einem dann auch: „Ah, arbeiten Sie vielleicht bei DIALOG IM DUNKELN, da war ich vor 7 Jahren, vor 5 Jahren, vor 10 Jahren.“**

Michael Pruy, Guide im DIALOG IM DUNKELN

Diese Wahrnehmung des Wirkungszusammenhangs zwischen dem Dialoghaus und sozialem Wandel ist dabei nicht rein subjektiv, sondern lässt sich auch anhand verschiedener Indikatoren belegen. Im Laufe der Jahre wurden im Rahmen einer Reihe von externen Studien durch Forschungsinstitute als auch mit eigenen Ressourcen durchgeführte Evaluationen die Wirkung auf die Besucher sowie auf blinde und gehörlose Mitarbeiter untersucht. Wie geplant haben wir die Wirkung unserer Ausstellungen auf die Besucher im Sommer 2017 umfassend evaluiert. An anderer Stelle des Berichtes werden wir eine Auswahl unserer Ergebnisse vorstellen. Die folgende Darstellung der Wirkungszusammenhänge basiert daher gleichermaßen auf Evaluationen und Studien aus verschiedenen Jahren:

- Inhaltsanalysen des Besucherfeedbacks in Gästebucheinträgen.
- Besucherbefragungen vor und nach dem Ausstellungsbesuch.
- Langzeitstudien: Interviews mit Besuchern 1-5 Jahre nach dem Erlebnis.
- Vergleichende Untersuchungen mit Kontrollgruppen aus Nicht-Besuchern.

Für den Berichtszeitraum des Jahres 2018 werden die Ergebnisse mit aktuellen Belegen wie Interviews mit Guides, Rückmeldungen von Besuchern, Gästebucheinträgen und Kundenbewertungen ergänzt.

#### Wirkung auf die Besucher

Die im Laufe der Jahre an verschiedenen Standorten des DIALOG IM STILLEN und DIALOG IM DUNKELN durchgeführten Untersuchungen zeigen, dass die Ausstellungsbesucher einen tiefgreifenden Wandel in ihren Gedanken und Emotionen erleben. Dieser Wandel berührt dabei auch das Handeln. In einigen Fällen, werden Besucher konkret aktiv und engagieren sich in ihrem nahen oder auch weiteren gesellschaftlichen Umfeld.

Dialogausstellungen bewirken bei den Besuchern einen Wandel auf drei Ebenen:

- Persönliche Ebene: Erhöhte Selbstwahrnehmung und Wandel im Verständnis des Selbst
- Einstellungen und Überzeugungen: Überprüfen von Glaubenssätzen, Förderung von Empathie
- Handeln: Wandel im Lebensstil

## Wandel auf persönlicher Ebene: Erhöhte Selbstwahrnehmung und Verständnis

Im DIALOG IM STILLEN entdecken die Besucher ihre Fähigkeit auch nonverbal kommunizieren zu können: „Ich wusste nicht, dass meine Hände so gesprächig sein können“; „Ich habe eine neue Seite in mir entdeckt.“<sup>1</sup> Durch das Ausblenden des Sehvermögens im DIALOG IM DUNKELN gewinnen die Besucher zunächst ein Bewusstsein über die Bedeutung ihres Augenlichts, während bereits nach kurzer Zeit in der Dunkelheit ihre anderen Sinne aktiviert werden. Das Erlebnis löst auch eine Reflektion der zwischenmenschlichen Aspekte wie Kommunikation und Vertrauen aus. Ein Eintrag im Gästebuch lautet zum Beispiel: „Die Dunkelheit hat meine Augen für viele Qualitäten in mir und in anderen geöffnet, die ich vorher nicht kannte.“<sup>2</sup>

## Wandel der Einstellungen und Überzeugungen: Überprüfen von Glaubenssätzen, Förderung von Empathie

Eine Analyse von tausend Gästebucheinträgen zeigte, dass 46% der Besucher unmittelbar nach der Erfahrung in der Dunkelheit Empathie für blinde Menschen ausdrücken. Die Besucher erhalten einen Einblick in die alltäglichen Herausforderungen und Schwierigkeiten blinder Menschen und gewinnen ein Verständnis dafür, was es bedeutet in einer Welt zu leben, in der die visuelle Wahrnehmung eine dominierende Rolle spielt.

So schreibt ein Besucher: „Durch die 1000 kleinen Schritte im Dunkeln bin ich der Welt blinder Menschen einen großen Schritt näher gekommen.“<sup>3</sup> Auch fünf Jahre nach dem Besuch bestätigten 58% der telefonisch befragten Besucher, dass sich ihre Einstellung und Verhalten gegenüber blinden Menschen und Menschen mit Behinderung im Allgemeinen nach ihrem Besuch verändert hätte.<sup>4</sup>

Eine unabhängige Studie des DIALOG IM STILLEN zeigt ähnliche Ergebnisse. 90% der Besucher gaben an, dass die Zielsetzung der Ausstellung, Vorurteile und Stigma gegenüber gehörlosen Menschen abzubauen, erreicht wird.<sup>5</sup> Dieser Wandel reflektiert sich auch darin, wie Besucher vor und nach der Tour im DIALOG IM STILLEN Gehörlosigkeit definieren. In einer Befragung vor dem Besuch, verstanden 81% der Befragten Gehörlosigkeit vor allem als Behinderung und verbanden damit Begriffe wie Einsamkeit, Ausschluss, Schwierigkeiten und Leere. Im Anschluss an den Besuch sank diese Definition auf 39% und neue Assoziationen wie Kommunikation, Ausdrucksfähigkeit, Unterschiedlichkeit, eine „andere Welt“ und Vermögen standen im Vordergrund.<sup>6</sup>

---

<sup>1</sup> Cohen, Orna/ Heinecke, Andreas (2004): Scenes of Silence. An Exhibition to Break Down Mental prejudices, In: Visitor Studies Today, Vol. 3, Issue 3, S. 11-15.

<sup>2</sup> Cohen, O. (2006). Dialogue in the Dark: What Are Its Consequences and How Can They Be Proved? An Evaluation of the Exhibition Dialogue in the Dark. Hamburg.

<sup>3</sup> Cohen (2006)

<sup>4</sup> Cohen, Orna (2005): DIALOG IM DUNKELN. Result of the long-term survey. Hamburg.

<sup>5</sup> Migdam Midgam. (2008a). Visitors' Stands and Satisfaction from Dialogue in Silence Exhibition. Submitted to the Israeli Ministry of Social Affairs and Social Services.

<sup>6</sup> Pité, S. 2004. Scènes des Silence: Y a-t-il changement de représentations des sourd? Master Thesis, Paris VIII, France. Roberts, N. 2013. Disorienting

„Sehr interessante und prägende Führung! Danke, hat mir gut gefallen! “

„Eine prägende Erfahrung, gut zusammengestellte Stationen. “

„Interessant, anregend, nachdenklich machend. Ich werde diese Ausstellung an viele Freunde weiterempfehlen. “

„Sehr interessante Führung. Unsere Führerin war echt nett. Danke! Kommen gerne wieder! – aus Bayern.“

„Super! Sehr ansprechend. Michael hat uns begeistert und zum Nachdenken angeregt.“

„Interessanter Einblick in das Altern. Diese Perspektive verschiebt sich und man kommt ins Nachdenken. Michael hat das sehr gut transportiert und uns begeistert.“

„Ein phantastisches Auge für wunderbare, berührende Erfahrungen und tolle Impulse zum Nachdenken.“

„Schöne Idee und tolle Umsetzung! Die Zeit war etwas knapp bemessen für eine große Gruppe, aber wir haben ja gelernt sie bleibt nicht stehen.“

„Lieber Robert, danke für diese tolle, persönliche und offene Führung durch die Faszination Leben uns Altern. Ich möchte im „Alter“ auch so glücklich und angekommen wirken wie du!“

„Vielen Dank für die Führung und Präsentation. Das Altern ist kein Spaziergang, aber der DIALOG MIT DER ZEIT nimmt mir die Angst und gibt Zuversicht! “

„Ich fand es aufschlussreichend toll, dass so etwas organisiert wird. Ich glaube niemand in meinem Alter (13) hat sich schon mal so intensiv mit dem Älterwerden beschäftigt. Danke!“

## Wirkungen auf die Besucher

## Gästebucheinträge

**DIALOG  
IM  
DUNKELN®**  
HAMBURG

„Das war eine unglaubliche Führung. Vielen Dank.“

„Mathias, das war eine mega tolle Vorstellung. Wer dies liest, soll es dem Guide Mathias ausrichten.“

„Thank you so much Matthias.  
We really enjoyed the experience.“

„Dennis, du bist der beste Blindenführer, wir wünschen dir alles Gute auf deinem weiteren Weg, du hast auch sehr gut gerochen.“

„Vielen Dank, lieber Bernd, für die tollen Eindrücke in der Dunkelheit. Eine absolut super Erfahrung.“

„Das war ein beeindruckendes, faszinierendes Erlebnis in der Dunkelheit.“

„Es war sehr interessante und lehrreiche Führung durch das Dunkle. Danke Ringo. Du hast schöne Augen.“

„Eine fantastische Führung, um sich in die Lebenswelt Anderer zu versetzen. Danke Bernd und Co.“

„Vielen Dank! Es war eine interessante und tolle Erfahrung.“

„Danke, es hat uns sehr viel Spaß gemacht und war ein tolles Erlebnis.“

**DIALOG  
IM  
STILLEN®**  
HAMBURG

„Super lebendige & informative Führung! Wir haben gelernt, wie wichtig Mimik im Alltag ist. Wir waren sehr überrascht, dass sie aus Litauen kommt, da man das ohne Sprache gar nicht merkt. Tolle Führung! Wir empfehlen euch weiter! Julia, Susi & Conny.“

„Wow! Ein beeindruckender Blick/„Gehör“ in die stillen und doch so lauten Welt – Dankeschön, Kordelia und Robert.“

„Danke für diese mega tolle Tour! Konnte einen guten Einblick bekommen, wie genau Gehörlose miteinander kommunizieren und das auf eine sehr witzige Art und Weise!“

„Ich hatte am Anfang etwas Respekt davor, was da auf mich zukommt. Sie haben es uns super einfach gemacht und uns gezeigt, dass ihr ebenfalls wie wir ganz normale und liebe Menschen seid, schöne Zeit, Sönke.“

„Ich wünschte mir, dass die Gebärdensprache mehr in Alltag/Schule verwendet wird für alle.“

„Ursprünglich wollten wir ins Dungeon, sind aber hier her gekommen. Im Namen der Gruppe kann ich sagen, dass diese eine großartige und wertvolle Erfahrung war.“

## 3.4 Besucherbefragung DIALOG IM DUNKELN und DIALOG IM STILLEN

### Hintergrund:

Ausgehend vom Forschungsansatz von John H. Falk zur Lernerfahrung von Besuchern in Ausstellungen führten wir im Juli 2017 eine umfangreiche Befragung durch, um besser zu verstehen, was unser Publikum motiviert, DIALOG IM DUNKELN und DIALOG IM STILLEN zu besuchen. Falk zeigt verschiedene Gründe auf, warum Menschen an Ausstellungen interessiert sind, wie sie ihren Besuch organisieren und in welcher Weise die Erfahrungen dort für sie sinnvoll sind.

Wir haben insgesamt 332 Besucher befragt. 180 vor und 152 Personen nach ihrem Ausstellungsbesuch.

Unser übergeordnetes Forschungsinteresse ist es gesicherte Erkenntnisse zur Charakteristik unseres Publikums zu gewinnen. Wir wollen besser verstehen, wie sie die Erfahrung in den Ausstellungen bewerten und welche Langzeitwirkung wir erzielen. Antworten wollen wir vor allem auf folgende Fragen bekommen

1. Was motiviert Menschen unsere Ausstellungen zu besuchen?
2. Welche Erfahrungen machen sie in den Ausstellungen?
3. Wie wollen sie im Nachgang zum Ausstellungsbesuch informiert werden?

**Im Folgenden stellen wir Ihnen eine kleine Auswahl unserer Ergebnisse vor. Den umfangreichen Bericht werden wir zu einem späteren Zeitpunkt auf unserer Internetseite veröffentlichen.**

### Die zentralen Erkenntnisse

#### 60% der Besucher sind Touristen

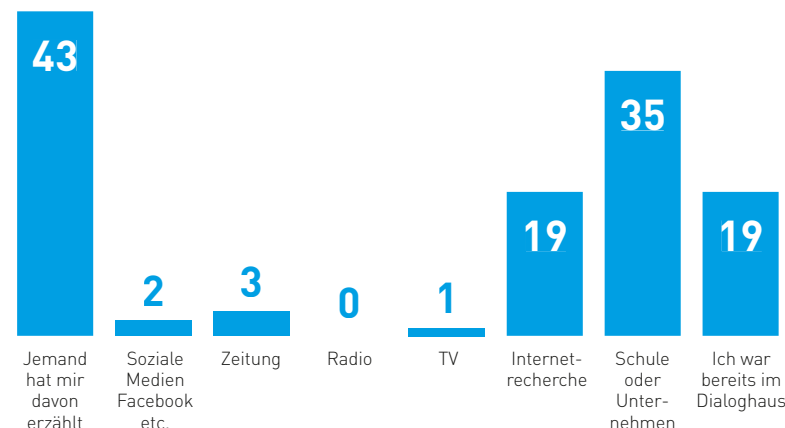
Davon kommen 53% aus anderen Regionen Deutschlands. 7% kommen aus dem Ausland.

#### Mehr als die Hälfte unseres Publikums kommt in Gruppen

Meist handelt es sich hier um Schulklassen (34%) und Teilnehmer an beruflichen Aus- bzw. Fortbildungen. 5% kommen mit beruflichem Interesse aus dem sozialen Umfeld. (Selbsthilfegruppen, Pflegeschulen etc.)

### Grafik 1:

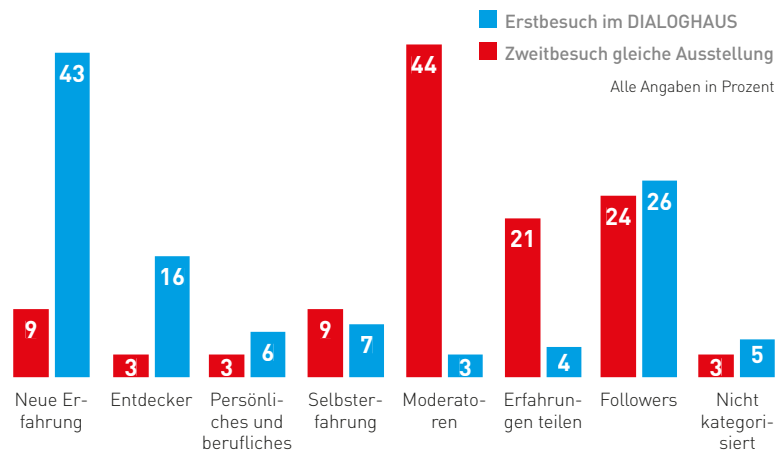
#### Wie haben Besucher von unseren Ausstellungen erfahren?



#### 78% der Besucher kommen über eine persönliche Empfehlung.

Fast die Hälfte (43%) hört von uns über Mund zu Mund-Propaganda. (s. Grafik 1)

**Grafik 2:**  
**Vergleich zwischen Erstbesuchern und solchen, die ein weiteres Mal kommen**

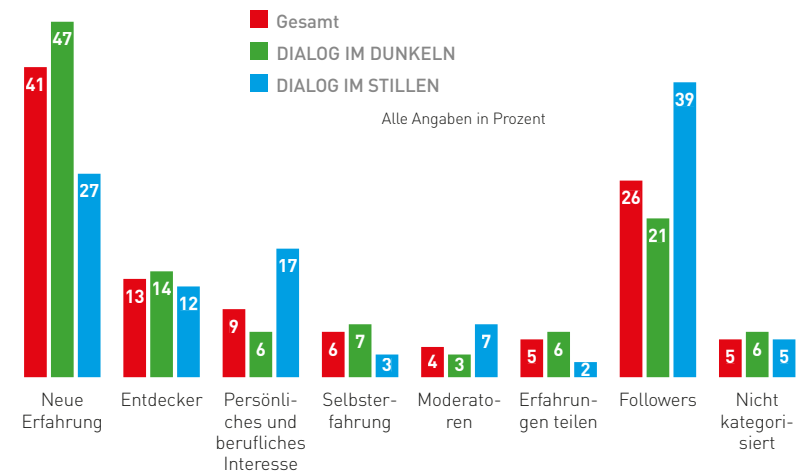


Anmerkung: Diejenigen, die zum zweiten Mal das DIALOGHAUS besuchen aber in eine andere Ausstellung gehen, wurden hier nicht berücksichtigt.

**Es besteht ein signifikanter Unterschied in der Motivation von Erstbesuchern und solchen, die ein weiteres Mal kommen (s. Grafik 2)**

Erstbesucher suchen nach einer „neuen Erfahrung“ (In der Terminologie von John Falk: **Entdecker (43 %)** oder sie kommen mit einer Gruppe. D.h. sie haben sich nicht aktiv für den Ausstellungsbesuch entschieden. (**Follower 26 %**) Die Hauptmotivationen ein weiteres Mal zu kommen sind „Moderatoren“ wie Lehrer, Seminarleiter usw. die ihren Gruppenmitgliedern etwas vermitteln wollen (**44 %**) oder Menschen, die ihre persönliche Erfahrung mit Familienmitgliedern, Freunden oder Kollegen teilen möchten (**21%**)

**Grafik 3:**  
**Verteilung nach der Ausgangsmotivation zum Besuch der Ausstellungen (ohne Schulklassen)**



**Es besteht eine signifikante Differenz zwischen Besuchern von DIALOG IM DUNKELN und DIALOG IM STILLEN**

DIALOG IM DUNKELN zieht weit mehr „Entdecker“ an als DIALOG IM STILLEN (**47%/27%**) Die Dunkelheit ist nach wie vor ein spannendes und attraktives Medium, um etwas Neues zu erleben. (s. Grafik 3)

**Die Motivation von 68% der Besucher „DIALOG IM STILLEN“** dagegen bezieht sich direkt auf das Ausstellungsthema. Diese Besucher kommen, um die Welt von gehörlosen Menschen kennenzulernen. Sie sind an den Inhalten interessiert, oder haben ein professionelles, persönliches oder bildungsbezogenes Interesse.

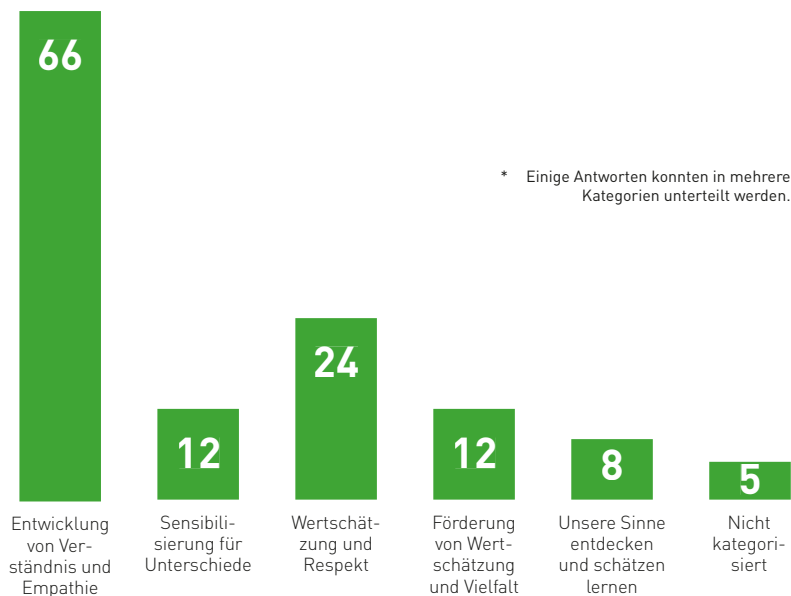
### Es zeigt sich eine Lücke zwischen den Erwartungen der Besucher und den tatsächlichen Erfahrungen in den Ausstellungen

53% der Besucher erfahren Differenzen zwischen ihren Erwartungen/Vorstellungen und den tatsächlichen Ereignissen in den Ausstellungen. Natürlich wissen die Menschen, dass sie eine Führung durch die Dunkelheit oder in absoluter Stille erwartet. Aber augenscheinlich ist es schwierig die eigenen Reaktionen in diesen ungewohnten Umgebungen zu antizipieren.

Die Besucher der Dialog Ausstellungen verstehen die Ziele und Inhalte der Ausstellungen und wissen sie zu artikulieren

#### Grafik 4:

Was denken Sie, wollten die Entwickler der Ausstellungen erreichen?\*



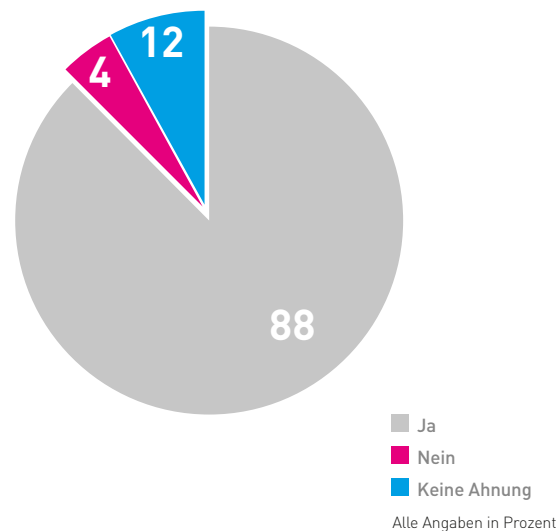
Die Mehrzahl aller Besucher (**66%**) versteht, dass Dialog Ausstellungen vor allem Empathie erzeugen und mehr Verständnis für Menschen mit Einschränkungen erzeugen sollen.

Ein Viertel (**24%**) der Befragten glaubt, dass das Hauptziel ist Mitleid/Mitgefühl durch Respekt und Wertschätzung zu ersetzen. Nur eine Minderheit reflektiert auf einer Meta-Ebene und redet z.B. über eine positive Haltung zu Vielfalt und Inklusion.

**88% der Besucher sind überzeugt vom Einfluss der Ausstellungen auf die Gesellschaft**

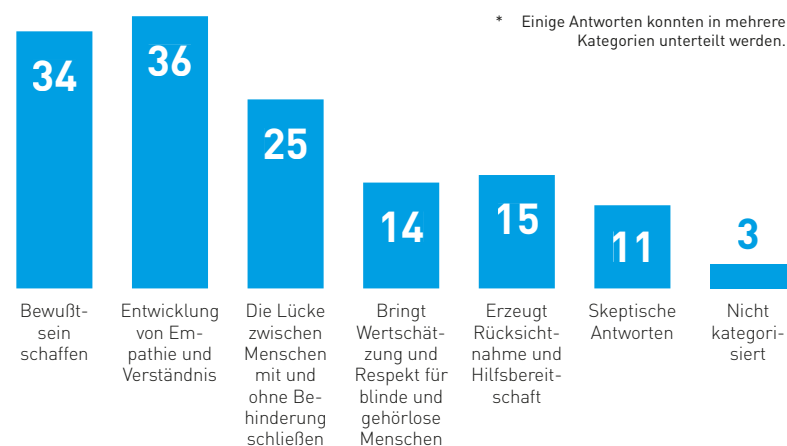
#### Grafik 5:

Glauben Sie, dass die Erfahrungen im Dialoghaus die Gesellschaft auf irgendeine Art verändert?





**Grafik 6:**  
**Auf welche Weise glauben Sie, wirkt der Einfluss?\***



**25%** der Befragten glauben, dass der Ausstellungsbesuch helfen kann die Kluft zwischen Menschen mit und ohne Behinderungen zu schließen. Nur wenige Befragte allerdings denken, dass der Einfluss reicht, um blinde oder gehörlose Menschen aktiv zu unterstützen. **11%** bezweifeln gar, dass ein einziger Besuch fundamentale Veränderungen erzeugen kann, wobei die Besucher von DIALOG IM STILLEN zu **40%** überzeugt sind, dass die Ausstellung die Lücke zwischen behinderten und nicht-behinderten Menschen schließen kann.

**Besucher wünschen mit dem Dialoghaus und den Themen in Kontakt zu bleiben**

Die Mehrheit aller Befragten scheint daran interessiert zu sein ihre bisherigen Erfahrungen zu vertiefen. Sie sind mehrheitlich interessiert an

- vertiefter Information über Leben mit Behinderung und Problemen mit z.B. Barrierefreiheit
- Fortsetzung des Dialogs mit dem Guide
- Kontakt mit der Organisation

In Ergänzung zu der Besucherbefragung fanden vertiefende Gespräche mit Fokusgruppen statt. Die Ergebnisse zeigen auf, welche Evidenz unsere Ausstellungen haben. Wir sind ein wichtiger außerschulischer Lernort und können die soziale Intelligenz vor allem von Jugendlichen fördern. Damit leisten wir einen wichtigen Beitrag zur Akzeptanz der Vielfalt und Teilhabe von Menschen mit Stigmata.

## Wirkung auf die Guides

Die in den Ausstellungen DIALOG IM DUNKELN und DIALOG IM STILLEN beschäftigten Guides facilitieren nicht nur das Erlebnis und somit den Wandel bei den Besuchern, sondern sie profitieren auch persönlich von der Begegnung mit dem Besucher und ihrer Tätigkeit als solche.

Eine internationale Studie mit Guides in Hamburg und fünf weiteren Standorten belegt eine Wirkung auf drei Ebenen:

- Persönlich
- Sozial
- Praktisch/Beruflich

### PERSÖNLICHER MEHRWERT

#### EMPOWERMENT

Persönliche Einschränkungen akzeptieren und künstliche Grenzen hinterfragen

#### AKTIVIERUNG VON FÄHIGKEITEN

Akademische Qualifikationen wirksam einsetzen & Arbeitserfahrung sammeln

#### STEIGERUNG DER LEBENSQUALITÄT

Förderung persönlicher Beziehungen  
Finanzielle Stabilität

#### DIFFERENZIERTER FREMDWAHRNEHMUNG

als Individuum und nicht in erster Linie als Mensch mit Behinderung

### SOZIALER MEHRWERT

#### SELBSTREPRÄSENTATION

Thema Blindheit/Gehörlosigkeit kommunizieren

#### SELBSTREFLEKTION UND ANNAHME

Gesteigertes gegenseitiges Verständnis zwischen Menschen mit und ohne Behinderung

#### KOLLEGIALES NETZWERK

Gegenseitiger Austausch und voneinander lernen

### PRAKTISCHER/BERUFLICHER MEHRWERT

#### KOMMUNIKATIONS-FÄHIGKEITEN

#### SELBSTVERTRAUEN

#### WIRTSCHAFTLICHE VORTEILE

Source: «Keeping the dialogue going: An evaluation of the impact and outcomes for guides employed by Dialogue in the Dark.»

Qualitative interviews with 44 guides conducted by SHM, - 2007



## DAS DIALOGHAUS ALS ORT GELEBTER INKLUSION UND VIELFALT.

Das Dialoghaus Hamburg schafft mit seinen Ausstellungen DIALOG IM DUNKELN (seit 2000), DIALOG IM STILLEN (seit 2014) und DIALOG MIT DER ZEIT (2018) einen attraktiven Ort, an dem sich Besucher mit Neugier, Offenheit und Freude mit dem Thema Behinderung und gesellschaftlicher Vielfalt beschäftigen. Mit einer kontinuierlichen Auslastung zwischen 80% und 90% des DIALOG IM DUNKELN nach 18 Jahren Betrieb und über 100 000 Gesamtbesuchern im Jahr 2018 ist das Dialoghaus ein fester Bestandteil der Hamburger Kultur- und Museumslandschaft.

Gerade in Zeiten gesellschaftlicher Polarisierung leistet das Dialoghaus einen wichtigen gesellschaftlichen Beitrag zur Förderung von Vielfalt und der Vermittlung von Potenzialen, die in einer inklusiven Gesellschaft liegen.

Nicht zuletzt ist das Dialoghaus ein Ort an dem Menschen mit und ohne Behinderung zusammenarbeiten und voneinander lernen. In Zukunft wird zu untersuchen sein, welche Wirkung diese Zusammenarbeit auch auf die sehenden und hörenden Mitarbeiter hat.

### Senior Guide Ute Zäpernick

Guide, DIALOG MIT DER ZEIT

Ute hat nach ihrer Familienphase mit 45 Jahren ein Studium begonnen und später bis zum 80sten Lebensjahr als Trainerin und Coach für Menschen in Veränderungsprozessen gearbeitet. Sie hat in ihrer Tätigkeit als Senior Guide ihren dritten Beruf gefunden und ist seit dem Start der Ausstellung im Mai 2018 dabei.

#### Ute, hat sich für Dich etwas geändert mit Deiner Tätigkeit als Senior Guide?

Ich habe jetzt meinen dritten Beruf, und ich habe eine neue Sichtweise zu älteren Menschen bekommen. Ich sehe plötzlich viel mehr positive ältere Menschen. Und nehme auch mehr Kontakt mit ihnen auf. Vor meiner Tätigkeit im DIALOG MIT DER ZEIT dachte ich immer ich wäre eine Ausnahme, und alle anderen mit 65 Jahren sind alt.

Ich kann den Besuchern gut vermitteln, zu dem was auf einen zukommen kann, eine andere Sichtweise zu bekommen. Ver-



© Steffen Baraniak

meintlich schwierige Situationen im Alter können sich auch anders darstellen als man gemeinhin befürchtet. Ich bin auch immer wieder begeistert über den wertschätzenden Umgang hier im Dialoghaus unter den Kollegen. Jeder hat eine besondere und andere Fähigkeit. Gerne erzähle ich über meine Arbeit hier im Dialoghaus und meine Erkenntnisse über das Älterwerden.

## Britta Päsch

Trainerin & Coach, DIALOG IM DUNKELN Workshop

Britta hat Sozialpädagogik studiert und ihr Anerkennungsjahr in der Familienberatung gemacht. Sie begann vor 15 Jahren zunächst als Aushilfe und ist heute pädagogische Referentin und Businesstrainerin im DIALOG IM DUNKELN.

### Britta, hat sich für dich etwas geändert aufgrund deiner Tätigkeit als Guide?

„Ich glaube, ich habe erstmal selber ein anderes Verständnis zum Thema Blindheit entwickelt, weil ich ja selbst auch spät erblindet bin. Das heißt, für mich war das ja auch erst mal noch befremdlich. Gleichzeitig bin ich aber sehr inspiriert worden von meinen Kollegen, die ja entweder schon immer damit umgehen mussten oder eben auch schon wunderbar ihren Weg damit gefunden haben, und das hat mich sehr beeindruckt und mich auch gestärkt in meiner Persönlichkeit.“



© Hanne Moschkowitz

Natürlich aber auch das Erleben der Besucher. Für die Besucher ist es erstmal eine neue Welt. Wenn sie dann rauskommen, bei ihnen dann so ein „Aha“-Erlebnis zu beobachten, das ist ganz schön. Wenn ich dazu meinen Teil beitragen kann, dann ist das auch was ganz schönes, was da passiert. Man möchte ja auch Verständnis schaffen.“

## Sören Schulze

Guide, DIALOG IM STILLEN

Sören ist von Beruf technischer Zeichner und hat viele Jahre im Bereich Fahrzeugbau gearbeitet.

Seit Oktober 2014 ist er als Guide im DIALOG IM STILLEN beschäftigt.

„Hier im Haus ist es auch so, dass die Kommunikation mit den Kollegen, auch mit den hörenden Kollegen, teilweise noch etwas schwierig gewesen ist und das jetzt immer besser wird. Die meisten wollen irgendwie auch ein paar Gebärden lernen und wollen auch verstehen, wie wir kommunizieren. Und das ist eben sehr schön, dass man da auch eine Entwicklung sieht. Das es für einige halt ein bisschen schwieriger ist und mehr Zeit braucht, aber viele da auch interessiert sind und das auch wollen. [...]

### Sören, hat sich etwas geändert aufgrund Deiner Tätigkeit als Guide?

Ich kann mir wirklich nicht mehr vorstellen wieder zurück in meinen alten Beruf zu gehen, das Kapitel hab ich tatsächlich abgeschlossen. Für immer. Ich hoffe, dass ich hier noch weiterhin arbeiten kann.“



© Hanne Moschkowitz

### 3.5 Neu im Dialoghaus: DIALOG MIT DER ZEIT – Eine Ausstellung über die Kunst des Alterns

Die Job-Beschreibung klang ungewöhnlich: Bewerber zwischen 70 - und 100 Jahren gesucht. Jüngere haben keine Chance!



© Andreas Lindlahr

Damit begann im Oktober 2017 die Suche nach Männern und Frauen dieser Altersgruppe, die den Mut haben, sich auf ein Abenteuer einzulassen. Die Aufgabe: Sie sollen mit den Besuchern über die Kunst des Alterns sprechen und dabei durch den DIALOG MIT DER ZEIT führen. Eine Ausstellung, die sich gleichzeitig als Brücke zwischen den Generationen versteht: Senioren erzählen den Junioren vom Altwerden - bzw. Altsein; sprechen über ihre Erfahrungen, blicken auf die Höhen und Tiefen des Lebens und reflektieren über das wichtigste Gut im Leben: Zeit.

Entstanden ist die Idee zu dieser neuen Ausstellung bereits 2012. Gemeinsam mit dem Israeli Children's Museum in Holon haben Orna Cohen und Andreas Heinecke nach einem Zugang gesucht, wie sich das negative Altersbild und die Angst vor dem Altern mit der Beschäftigung von älteren Menschen verbinden lässt. Aufbauend auf die Erfahrungen von DIALOG IM DUNKELN und DIALOG IM STILLEN wurden die gleichen Gestaltungs- und Vermittlungsmethoden angelegt, um einen intergenerativen Dialog anzustoßen und den Blick von den Defiziten eines höheren Alters auf die Potentiale zu lenken, die entstehen, wenn man alt wird und ist.

Nach der erfolgreichen Premiere in Israel (wo die Ausstellung auch heute noch zu erleben ist), wurde das Konzept nach Deutschland übertragen und eine Wandertournee



© Andreas Lindlahr





© Andreas Lindlahr

organisiert. Stationen waren Berlin (wo der damalige Bundespräsident Joachim Gauck die Ausstellung eröffnete) und Frankfurt. Das Interesse im Ausland wurde geweckt und schnell wurde der DIALOG MIT DER ZEIT auch in Bern, Taipeh und Sao Paulo gezeigt. Eine weitere Dauerausstellung in Singapur wurde eröffnet und auf Anregung der BGW (Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrt) wurde ein Fort- und Weiterbildungsangebot für Auszubildende in der Altenpflege entwickelt, um die Selbstwirksamkeit und Empathie zu fördern. Auch bestand seitens verschiedener Geldgeber (Bosch, Körber, Homann oder Beisheim Stiftung) und der Stadt starkes Interesse an einer Dauerausstellung in Hamburg, sodass auf einer gesicherten Grundlage das Abenteuer für die Senioren und das Dialoghaus begonnen werden konnte.

Die Ausstellungsgestaltung im 1. Boden wurde von dem renommierten Atelier Brückner in Stuttgart übernommen. Die Kommunikation übernahm die Agentur Kombüse aus Hamburg, der es gelang ein äußerst sperriges Thema grafisch und textlich sehr gut aufzubereiten. In einem mehrstufigen Auswahlprozess wurden 39 Senioren ausgewählt, die seit Mai 2018 das Publikum von DIALOG MIT DER ZEIT willkommen heißen. Drei neue Mitarbeiter haben uns allerdings so stark überzeugt, dass wir auch Jüngeren eine Chance gegeben haben. Unsere Junioren unter den Senioren im DIALOG MIT DER ZEIT waren „erst“ 68 Jahre alt.

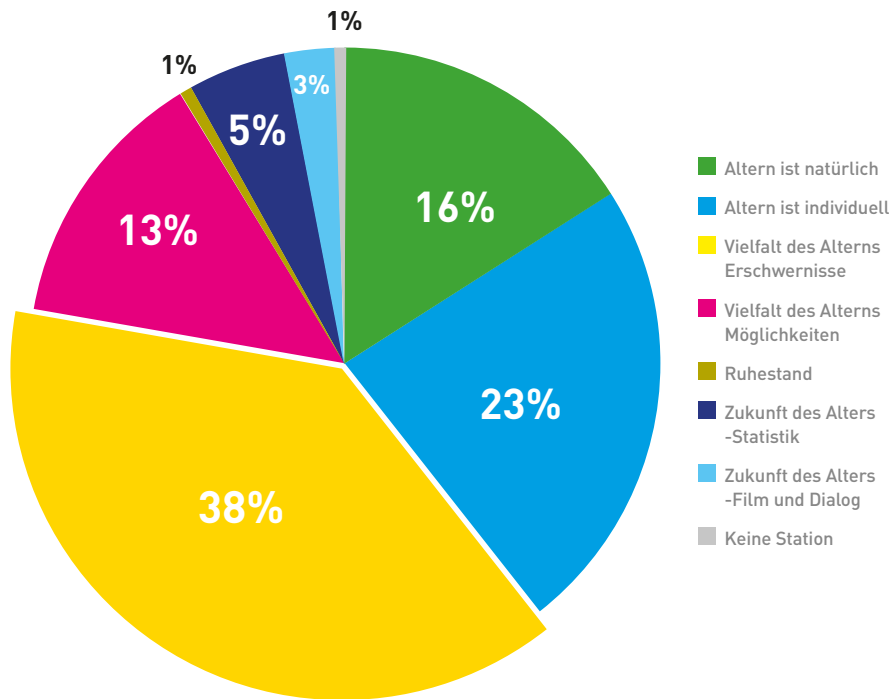
Das Wachstum der Belegschaft um fast 30% war eine große Herausforderung. Aber wir haben es geschafft und freuen uns sehr, dass es gelungen ist nun nicht nur in Bezug auf Menschen mit Behinderungen, sondern auch in Bezug auf das Alter den Nachweis zu erbringen, dass Vielfalt große Vorteile mit sich bringt. Im Dialoghaus arbeiten heute Menschen zwischen 18 und 82 Jahren, und es sind vor allem die älteren Mitarbeiter, die aufgrund ihrer Lebenserfahrung die jüngeren unterstützen.

### 3.6 Besucherumfrage DIALOG MIT DER ZEIT

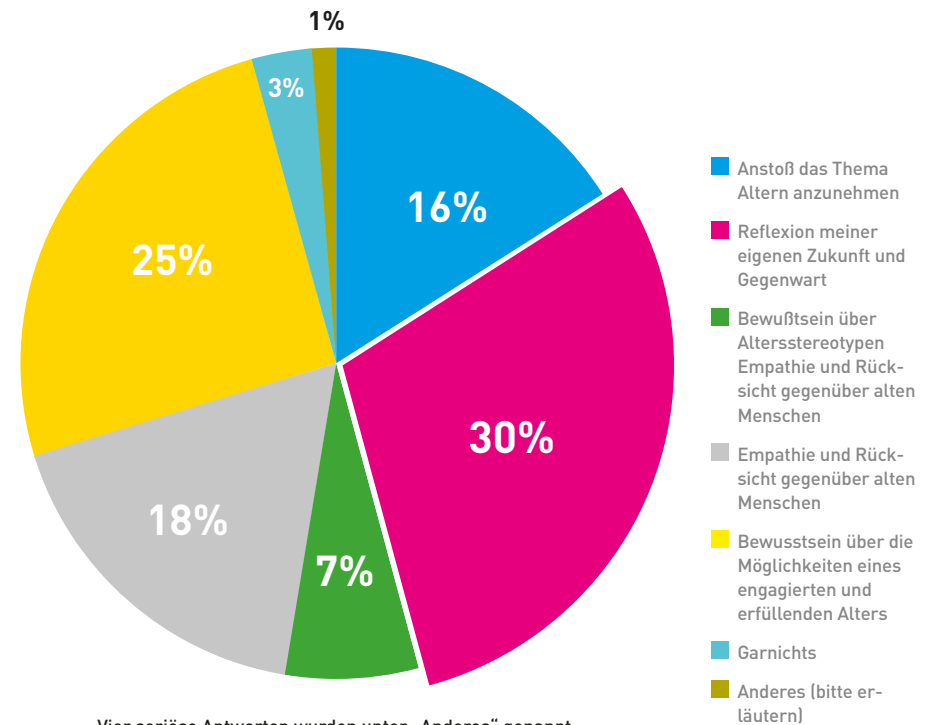
Zusammenfassung „Deine Meinung zählt“ und „Your opinion counts“ Zeitraum 21. August – 16. Oktober 2018

705 Personen haben an der Umfrage teilgenommen.

**Grafik 1:**  
Welche Stationen haben Ihnen am Besten gefallen?



**Grafik 2:**  
Was nehmen Sie als entscheidende Einsicht aus der Ausstellung mit?

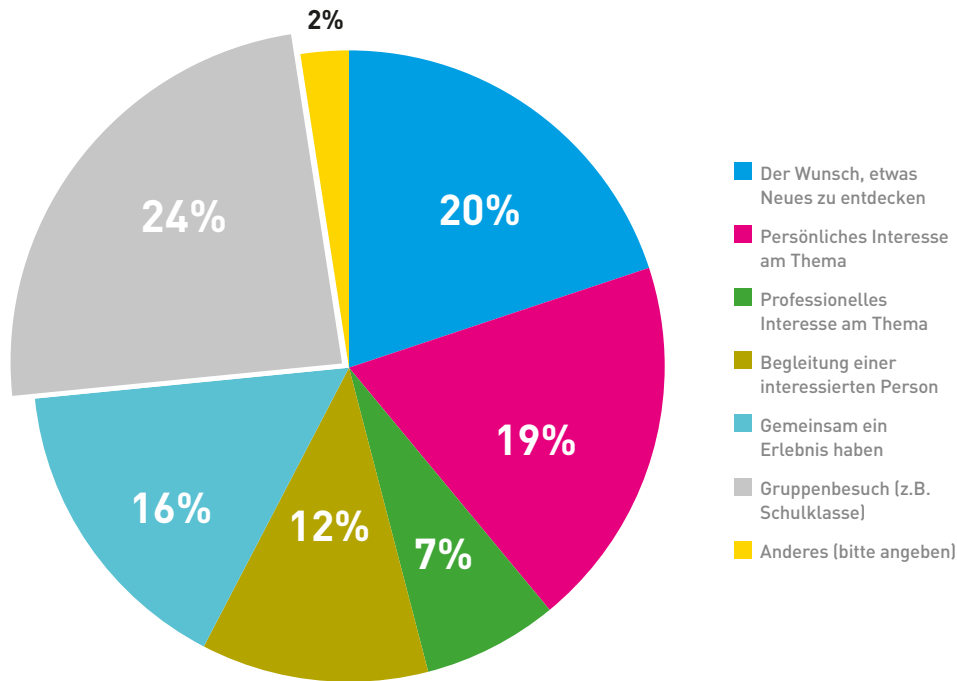


Vier seriöse Antworten wurden unter „Anderes“ genannt:

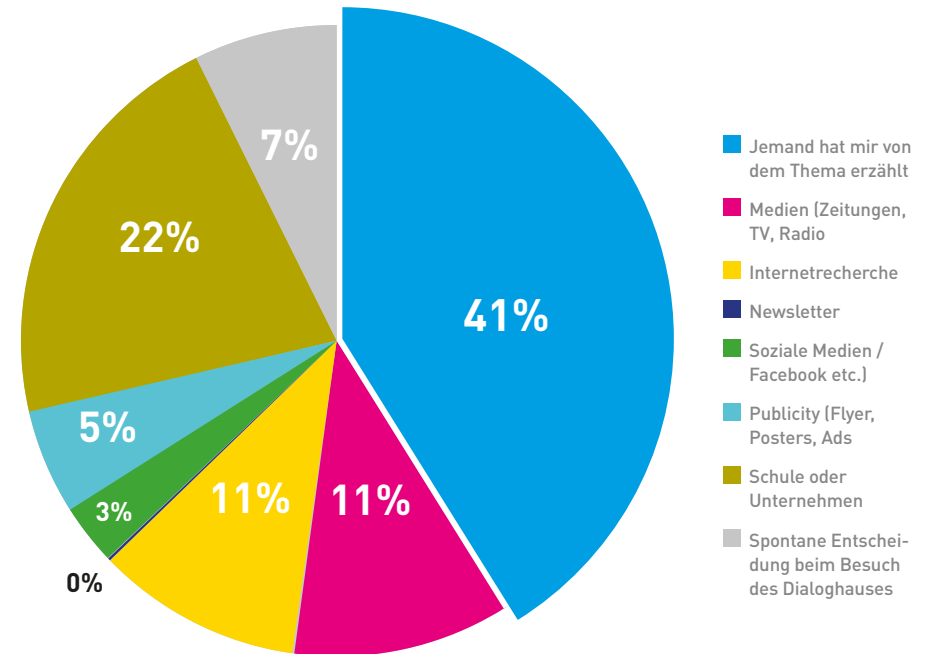
- Umweltschutz
- Das Leben vergeht schneller als einem lieb ist. Carpe diem
- Mir Zeit lassen und mich nicht stressen lassen
- Neue Erkenntnisse über die Sichtweise anderer übers altern



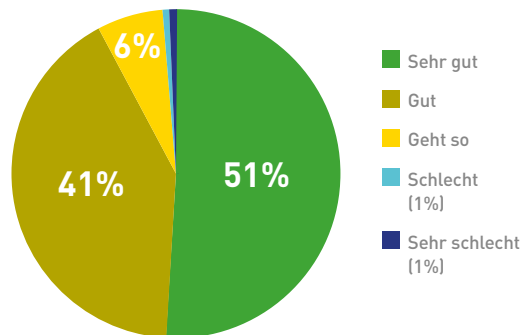
**Grafik 3:**  
Was hat Sie motiviert, die Ausstellung zu besuchen?



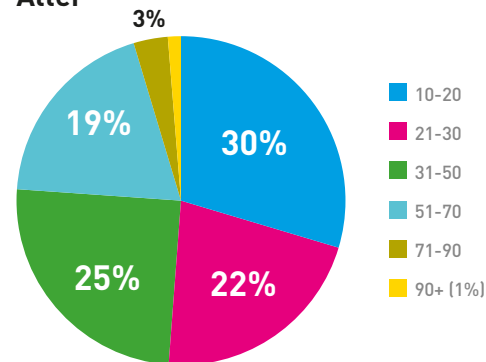
**Grafik 4:**  
Wie bist Sie auf die Ausstellung aufmerksam geworden?



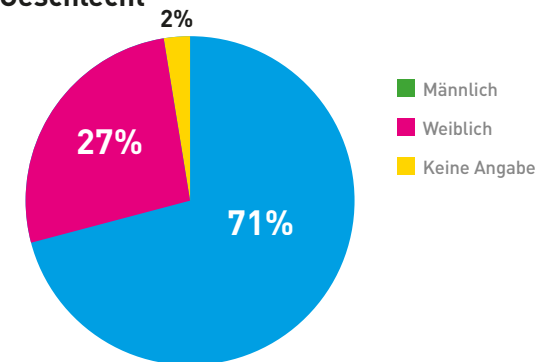
**Grafik 5:**  
Wie bewerten Sie den heutigen Besuch?



**Grafik 6:**  
Alter



**Grafik 7:**  
Geschlecht



## 3.7 Medienspiegel 2018

### 3.7.1 Presse Berichterstattung

JANUAR 2018

**Focus.de:** Diese 10 Orte mögen Touristen in Hamburg am meisten: Platz 7, DIALOG IM DUNKELN

MÄRZ 2018

**Köster Stiftung Magazin:** Eine Zeitreise hält den Besuchern den Spiegel vor, neue Ausstellung DIALOG MIT DER ZEIT

**Stader/Buxtehuder Tageblatt:** Menü in völliger Dunkelheit  
**Hamburger Abendblatt:** Wo Blinde und Sehende in einem Boot sitzen

**Kultur 1:** Schau gegen Angst vor dem Älterwerden  
**Elmshorner Nachrichten:** Eine Reise in die eigene Zukunft

**NDR Kulturjournal:** Alt werden ist Nichts für Feiglinge  
**noa4 Norderstadt:** Jeder will alt werden, aber keiner will es sein!

**Schleswig-Holsteinische Zeitung:** Angst vorm Alter, Dialoghaus will Vorurteile abbauen  
**Hamburger Abendblatt, Ausstellung:** Dialoghaus eröffnet Ausstellung über die Welt des Alterns

**RTL Nord Newsticker:** Dialoghaus öffnet Ausstellung über die Welt des Alterns

**RTL Nord:** Neue Ausstellung in Hamburg lässt Besucher in die Zukunft blicken  
**Hamburg Journal:** Neue Ausstellung DIALOG MIT DER ZEIT

**Kölnische Rundschau:** Dialoghaus eröffnet Ausstellung über die Welt des Alterns  
**Bergedorfer Zeitung:** Älter Werden für Anfänger  
**Hamburger Abendblatt:** Altern für Anfänger

AUGUST 2018

**Radio Tide, Die Radiofuchse (Kinderjournalisten):** Sendung zum Thema Zeit, Interview mit Senior Guide Gesa zum DIALOG MIT DER ZEIT

**Fraulein WeitWeitWeg Blog:** Ein Ausflug in die Welt der Gehörlosen  
**Viaprinto Blog:** Bunte Welten ohne Licht und Ton  
**Generalanzeiger Bonn:** Die Entdeckung des Nichts

SEPTEMBER 2018

**Luzerner Zeitung:** Sozialunternehmer A. Heinecke will in Zug, Schweiz, ein besonderes Museum eröffnen

## APRIL 2018

**stimme.de:** Philipp Hochmair verkörpert Titelprotagonisten der neuen ARD-Krimireihe „Blind ermittelt“ (Samstag, 5. Mai, 20.15 Uhr)

**Elbe Wochenblatt:** eine Freundschaft auf Umwegen

**FINK.de:** Ich bin selbstbewusst seid ich blind bin, Erfahrungsbericht

## MAI 2018

**Hamburg Führer:** Neues Erlebnisformat in der Speicherstadt  
**Senioren Magazin Hamburg:** Dauerausstellung in der Speicherstadt-Seite 1-4

**Hamburger Abendblatt, Gesellschaft, online:** Wer hat Angst vorm Alter – Dialoghaus will begeistern

**Die Welt Hamburg, online:** Dialoghaus öffnet Ausstellung über die Welt des Alterns

**Blog, we-heart.com:** Hamburg City Guide – Dialogue in Silence-Dialogue House  
**Hamburger Abenblatt, News aus den Stadtteilen:** Dialog-Geschichte in der Speicherstadt

## JUNI 2018

**Hafencity Zeitung:** Zwiegespräch mit Zeit

**Budni Perle:** Hamburg-Erlebnisausstellung DIALOG MIT DER ZEIT

**ADAC Hansa eV aktuell:** Neuer Vorteilspartner – DIALOG MIT DER ZEIT

## JULI 2018

**EttiandMe:** DIALOG IM STILLEN, Blog aus UK

**Rund um den Glockenturm:** Ausstellung über die Potenziale des Alters

**Die Welt:** So hilft smarte Technik Menschen mit Handicap

## OKTOBER 2018

**Zeit.de:** Das Ganze Leben ist ein Spiel – Freizeitangebote für Kinder

**Kreisbote.de:** Einblicke in eine andere Welt, Autist Axel Brauns und Dialog Ausstellungen

**Walsroder Zeitung:** Besuch im DIALOG IM STILLEN

**BILD.de – Beliebte Museen in 20 deutschen Städten:** Dialoghaus gehört zu Top 5 in Hamburg

## NOVEMBER 2018

**taz.de:** Serdal Celebi ueber Blindenfussball

## DEZEMBER 2018

**VacationIdea:** 25 Best Things to Do in Germany

## 3.7.2 Social Media, Google, tripadvisor, Blogger

### Google Alerts 2018

70 Pressemeldungen mit den Stichworten DIALOG IM DUNKELN, DIALOG IM STILLEN, DIALOG MIT DER ZEIT oder Dialoghaus / = Jeder 5. Tag 1 Meldung

### Facebook Posts 2018

150 Posts in 365 Tagen = 1 Post alle 2 Tage                      142.703 Personen insgesamt = 950 Personen pro Post

### Facebook Bewertungen 4,7 von 5

„Thank you so much to Andre for doing the entire tour in English just for us – we really enjoyed spending time with him and found the experience very moving. Definitely worth visiting for anyone visiting Hamburg!“  
- Tim & Ana, 3. November 2018

„Es war sehr interessant, wir waren im „DIALOG IM STILLEN“. Das Leben eines Tauben ist wahrscheinlich unglaublich anstrengend, toller Einblick in das Leben... Sehr, sehr lohnenswert“ 21. August 2018

### tripadvisor Bewertungen 5,0 Top

„Nicht hören trennt den Menschen vom Menschen!“ meinte einst Kant.  
„Hier herrscht allerdings ein anderer Hausbrauch. Lediglich durch non-verbale Kommunikation führt ein Guide ca. eine Stunde - 90 min. lang durch eine stille Welt. Spielerisch und facettenreich, sowohl für Kinder, als auch Erwachsene absolut geeignet. Ein kurzweiliges Programm, das jede/r einmal mitgemacht haben sollte!“  
5. Oktober 2018, tripadvisor

„Wir haben uns spontan zu einem Besuch des Hauses der Dialoge entschieden. Da der DIALOG IM DUNKELN restlos ausverkauft war, sind wir in den Dialog der Stille gegangen. Es war eine tolle Erfahrung, die jeder mal gemacht haben sollte. Die gehörlose Dame, die uns durch die Räume des Dialoges geführt hat, hat uns auf sehr kurzweilige Art das Leben von Gehörlosen in groben Zügen näher gebracht. Ihre Art war sehr mitreißend. Sie hat der Gruppe näher gebracht, mit welchen Möglichkeiten, außer der Sprache, man sich ausdrücken kann. Zusätzlich hat sie zum

Abschluss mit Hilfe einer Gebärdendolmetscherin interessante Dinge aus ihrem Leben erzählt, z.B. wie sie trotz ihrer Gehörlosigkeit ihrem Hobby, dem Tanzen, nachgehen kann oder auch wie sie ihre drei Kinder erzogen hat. Aber auch ganz andere Dinge... oder wussten Sie z.B. dass es nicht nur eine internationale Gebärdensprache gibt, sondern auch, dass es unterschiedliche Dialekte in der Gebärdensprache gibt? Der Besuch des Dialogs im Stillen ist auf jeden Fall zu empfehlen und keine „schlechtere“ alternative zum DIALOG IM DUNKELN.“

31. Oktober 2018, tripadvisor

### Google+/Google Kommentare

Stefanie „Waren zum Meeting dort und es war eine Teambuilding Aufgabe. War einen super Erfahrung der Guides sind sehr nett und witzig der bei uns hat es extrem toll und witzig gemacht dafür nochmal extra Sterne. Es war einen sehr gute und interessante Erfahrung so komplett sich auf seine anderen Sinne zu konzentrieren und die auch viel besser werden bei der Tour im Dunkeln. Ich sage vielen Dank für diese Erlebnis und kann es nur empfehlen das mal mit zu machen“

Janine: „DIALOG IM DUNKELN wollte ich eigentlich gar nicht besuchen, weil dies doch eine etwas andere Herausforderung ist als nicht hören zu können. Ich habe es aber nicht bereut, es spontan gemacht zu haben. Die Erfahrung ist Wahnsinn und ich möchte sie nicht missen. Anders als DIALOG IM STILLEN kam es mir sehr lange vor, was mir gut gefallen hat. Das erforderliche Agieren in der Gruppe mit vollkommen Fremden war einfacher als gedacht. So poetisch es auch klingen mag, aber der Blick auf die Welt ist danach ein anderer. Absolut empfehlenswert.“

### Blogger Kooperation 2018 zu DIALOG IM STILLEN für [www.cometohamburg.com](http://www.cometohamburg.com)

5 Influencer/Blogger Berichte in Holland, England, Spanien  
Reichweite 150.000 Seitenaufrufe auf den Blogs  
Reichweite Social Media über 13.000 Follower

### 3.8 Vergleich zum Vorjahr: Grad der Zielerreichung, Lernerfahrung und Erfolge

Im Jahr 2018 hatten wir ein Gesamtziel im Auge, dem sich viele andere Projekte unterzuordnen hatten. Wir wollten wachsen, eine dritte Ausstellung „DIALOG MIT DER ZEIT“ eröffnen, mehr Besucherinnen und Besucher ansprechen. Insgesamt ist das Ziel erreicht. Die Ausstellung wurde pünktlich eröffnet.

Notwendige Strukturen für neue Besucher wurden eingerichtet und die neuen Kolleginnen und Kollegen sowohl herzlich aufgenommen als auch in die täglichen Abläufe integriert.

Rund um dieses Ziel lagen andere grundlegende Teilziele: Die Herstellung einer Verwaltungsetage wurde Mitte Juli vollständig realisiert. Es wurden Büros und Sozialräume sowohl für die Mitarbeiter des Dialoghauses als auch für die Kollegen der Dialogue Social Enterprise eingerichtet. Der Umbau des Foyers und der Einzug des Museumskaffees zog sich noch in die ersten Monate von 2019, weil wir wegen des Wasserschadens leider mit Bauverzögerungen zu kämpfen hatten.

Auch in diesem so ereignisreichen Jahr haben wir die „schwarze Null“ realisiert.

Wir haben in dieser Zeit wohl gelernt mit grenzwertigen Situationen gelassen umzugehen. Wir haben einmal mehr erlebt, dass langfristige Pläne oft von kurzfristigen Ereignissen versetzt werden. Wir haben aber auch gelernt, dass wir über ausreichend Kompetenz auf allen Ebenen des Hauses verfügen und dass die gegenseitige Wertschätzung ein hohes Gut für eine erfolgreiche Unternehmenskultur ist, das es zu pflegen gilt.

## 4. Planung und Ausblick

### 4.1 Planung und Ziele

In 2018 konnten wir einen wesentlichen Beitrag leisten, um die langfristige Perspektive des Dialoghauses zu sichern. Mit der Eröffnung der dritten Ausstellung DIALOG MIT DER ZEIT, dem Umbau des Foyers mit einem attraktiven Café und der Errichtung einer zentralen Verwaltungseinheit haben wir uns aufgestellt, um zum 20-jährigen Jubiläum in 2020 unseren Ausblick für die nächsten 20 Jahre konkret formulieren zu können. In 2019 werden wir weiter an der Grundlagenerhebung arbeiten, um die Inhalte zu bestimmen, den finanziellen Aufwand erheben, die in die Jahre gekommenen Ausstellungen modernisieren, um dem veränderten Besucherinteresse Rechnung zu tragen.

Die ersten Schritte sind bereits getätigt. So haben wir zu Beginn des Jahres eine Partnerschaft mit MindTags GmbH begründet, um ein mobiles Navigations- und Informationssystem für DIALOG IM DUNKELN zu erarbeiten. Damit können wir den Besuchern eine selbständige Tour anbieten, da sie mittels der Applikation sicher ihren Weg durch die dunkle Ausstellung finden. Auch liefert die App SMARTER IN THE DARK wichtige Hinweise, wie blinde Menschen digitale Medien heute sicher nutzen, um sich Zugang zu Informationen zu verschaffen. Technologie spielt eine entscheidende Rolle zum barrierefreien Zugang zu Informationen. Dies ist in einem Zeitalter, was ganz wesentlich durch Wissensverarbeitung geprägt ist, eine Grundvoraussetzung zur Inklusion und zum selbstbestimmten Leben von Menschen mit Behinderungen.

Die Ausstellung DIALOG IM DUNKELN hat sich in den letzten 20 Jahren kaum verändert. Sie besitzt die gleiche Raumanordnung, fußt auf der gleichen Vermittlungsmethode und erzeugt die gleichen sensorischen Effekte, die dem Besucher einen Zugang zu einer Welt ohne Bilder ermöglichen. Natürlich haben sich die Audioquellen geändert und die CDs, die vor fast 20 Jahren eine akustische Landschaft erzeugten, sind nun digital. Es ist immer wieder erstaunlich, dass eine Ausstellung über solch einen langen Zeitraum an Attraktivität kaum verloren hat, obwohl sich

die Kundenerwartungen grundlegend verändert haben. Tickets werden über das Smartphone bestellt, eine hohe Flexibilität wird erwartet und auch die Erwartungen hinsichtlich der technischen Effekte sind in Zeiten von virtuellen Realitäten sicherlich gestiegen. Wir müssen unsere Kundenorientierung wesentlich verbessern, neue Angebote vorhalten und auch unsere Preispolitik überdenken, da wir als eine der teuersten Ausstellungen in Hamburg hier sicherlich kaum Wachstumspotential haben. Der Dialog lebt natürlich von der Qualität der Führung und es ist naheliegend, dass eine Qualitätsoffensive erfolgen muss, um vor allem die Guides, die zwischen 10 und 20 Jahren bei uns beschäftigt sind, neu zu inspirieren und zu qualifizieren. In einer Arbeitsgruppe werden wir den Dialog 2.0 erarbeiten, um hier den Innovationsstau aufzulösen und bei der Beibehaltung des Grundprinzips eine völlig neue Ausstellung zu gestalten.

Das Foyer ist die Visitenkarte unseres Hauses. Auch hier ist dringender Überarbeitungsbedarf geboten, da wir kaum Angebote für das Publikum haben, um die Wartezeit kreativ zu überbrücken. Neben den technischen Verbesserungen (Akustik, Orientierung, Farbgebung) realisieren wir ein völlig neues Konzept. Die Besucher sollen durch eine Reihe an Aktivitäten vor dem Betreten der Ausstellungen auf den sozialen Kontext vorbereitet werden und beispielsweise in Spielen zum Phänomen Vorurteile oder Ausgrenzung die sozial-psychologischen Muster erkennen. Nach dem Besucher der Ausstellungen bestehen weitere Gelegenheiten die gewonnenen Erfahrungen zu vertiefen, um beispielsweise die Grundprinzipien der Gebärdensprache zu verstehen oder einen Überblick über soziale Innovationen in Hamburg zu erfahren. Das Ziel ist es, dass ein Teil unseres Publikums selber sozialkreativ wird, um einen gesellschaftlichen Beitrag zu leisten. Hiermit nehmen wir in Hamburg eine Vorreiterrolle ein und weisen Museen als Treiber von sozialem Wandel aus. Es wird zukünftig immer wichtiger werden, wie die Besucher das Ausstellungserlebnis in ihren eigenen Kontext übertragen. Damit leisten wir einen Beitrag

zur Teilhabe von Menschen mit Behinderungen und auch älteren Generationen, der in der Gesellschaft wirkt.

Die Grundlagen hierzu konnten in den letzten Jahren durch eine großzügige Förderung der Marc Rich und der Porticus Foundation erarbeitet werden. Diese Stiftungen beschäftigen sich mit der Rolle von Kultureinrichtungen wie Museen, und wie sie zu gesellschaftsrelevanten Themen eine Stellung beziehen und zum positiven Wandel einen Beitrag leisten. Diese Erkenntnisse fließen in das Dialoghaus ein. Die Exponate zur Vor- und Nachbereitung des Ausstellungsbesuchs werden prototypisch erprobt und belegen ein weiteres Mal die Wichtigkeit von Hamburg in der Entwicklung der weltweiten Verbreitung der Dialog-Idee.

Die zwingend erforderliche Modernisierung von DIALOG IM DUNKELN, die Überarbeitung der anderen Ausstellungen, die gesamte Kundenkommunikation und die Definition einer neuen Identität fließen in das Konzept MODI ein. MODI steht für Museum of Diversity and Inclusion und erhebt den Anspruch eine völlig neue Methode in der Vermittlung des Bildungsauftrages zu leisten. Neben den erprobten drei Dialog-Ausstellungen im Dunkeln, Stillen und mit der Zeit werden wir weitere Themen besetzen und hier vor allem auf Kleinkinder und deren Eltern abzielen. Die Planungen zu der Ausstellung Dialog der Kinder haben begonnen, um emotionale Intelligenz und soziale Verantwortung auch in die frühkindliche Förderung miteinzubeziehen. Die bestehenden Dialog-Formate sind für die Altersgruppe 1-8 Jahre nicht geeignet und es wird nun an uns liegen, wie wir unsere Mission auch an die zukünftigen Entscheidungsträger in unserer Gesellschaft zum frühestmöglichen Zeitpunkt vermitteln.

Abgerundet wird dieses Portfolio durch eine Ausstellung, die das Lebensende in das Zentrum rückt. In 2018 wurde der DIALOG MIT DEM ENDE gestaltet. Diese Ausstellung ist keine Ausstellung über den Tod. Es ist ein Angebot sich im Austausch mit Palliativ-

patienten, Hochbetagten und Menschen, die ein Nahtoderlebnis hatten über unsere Endlichkeit auseinanderzusetzen. Ein Tabu wird gebrochen und das Sterben zurück in die Mitte des Lebens geholt und nicht verdrängt und verschwiegen.

In 20 Jahren konnte DIALOG IM DUNKELN den Beweis erbringen, dass Ausstellungen einen wichtigen Beitrag zur Bekämpfung von Vorurteilen und zur Förderung von Empathie leisten können. Auf dieser Basis werden wir einen neuen Typus Museum entwickeln, um durch ein umfassendes Angebot an Kundenkommunikation, Besucherservice, vor- und nachbreitenden Aktivitäten, emotional wirksamen und intellektuell anspruchsvollen Ausstellungen einen wichtigen Beitrag zur Inklusion von Menschen zu leisten, die aufgrund von Stigmatisierungen Gefahr laufen ausgegrenzt und diskriminiert zu werden. Dafür steht DIALOG IM DUNKELN als Urzelle, das Dialoghaus als Labor und MODI als Vision.

## 4.2 Einflussfaktoren: Chancen und Risiken

Veränderungen und Wachstum sind in jeder Institution schmerzhaft, da damit einschneidende Veränderungen einhergehen. Wir haben viel erreicht seit dem Jahr 2000 und der Erfolg 1,5 Millionen erreicht zu haben und finanziell nachhaltig zu sein verpflichtet uns weiterzugehen, das Erreichte als Aufforderung zu sehen, um weiter und vor allem mehr zu machen. Mehr Besucher, mehr Mitarbeiter, mehr Umsatz, mehr Angebote und – mehr Risiko. Alle komplexen Systeme werden fragiler und gerade der Erfolg kann das Management zu einer Hybris verleiten. Ambitionen sind wichtig und wir sehen in dem beschriebenen Weg viele Chancen den langfristigen Erhalt des Dialoghauses zu sichern. Wir können aber auch scheitern, da externe Umstände wirken, die wir nicht beeinflussen können oder wir uns intern überschätzen. Es wird an den Verantwortlichen liegen hier achtsame Entscheidungen zu treffen und vor allem die Hinweise der Mitarbeiter und der Besucher sehr ernst zu nehmen.

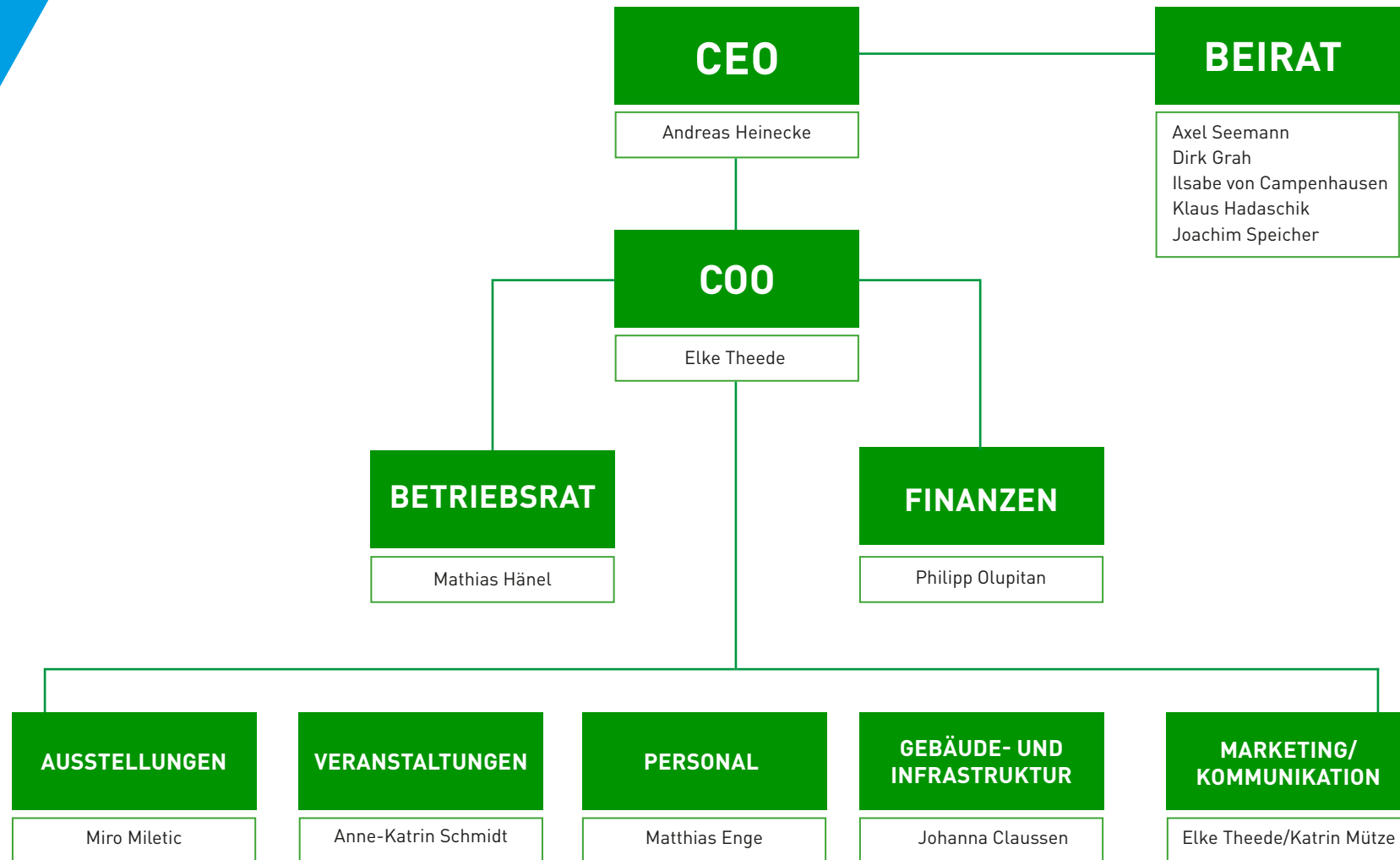
TEIL B  
**DIE ORGANISATION**





## 5. Organisationsstruktur und Team

### 5.1 Organisationsstruktur



## 5.2 Vorstellung der handelnden Personen DIALOGHAUS HAMBURG

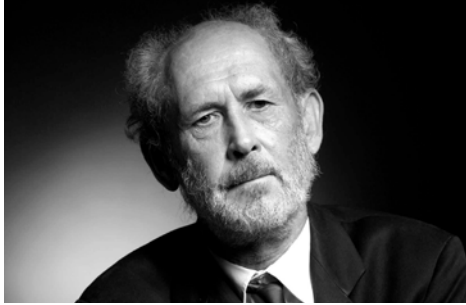


42















### 5.3 Partnerschaften, Kooperationen und Netzwerke

Das Dialoghaus wird seit Jahren pro bono von verschiedenen Organisationen unterstützt. Im Berichtszeitraum sind hier besonders die Zusammenarbeit mit Bain & Company zu nennen, die vor allem in der strategischen Entwicklung wichtige Hilfestellung geben.

Auf der kommunalen Ebene sind die Zusammenarbeit mit der Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration (BASFI), die Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz und die Kooperation mit den Jobcentern der Bundesagentur für Arbeit zu nennen. Diese unterstützen bei der Eingliederung von Menschen mit Behinderungen. Eine enge Zusammenarbeit besteht auch mit dem Hamburger

Blinden- und Sehbehindertenverein sowie dem Hamburger Gehörlosenbund. Auch die Zusammenarbeit mit dem Hamburger Tourismusverband belebt unsere Aktivitäten in Hamburg und Umgebung auf besondere Weise.

Das Dialoghaus ist eingebunden in ein internationales Netz an Organisationen, die unsere Ausstellungen betreiben. In 2018 wurde DIALOG IM DUNKELN in 28 Standorten weltweit gezeigt. Das Dialoghaus nimmt wie jedes Jahr an einem Treffen aller Dialog-Partner teil. In 2018 fand das Dialogue in the Dark International Meeting in Wien statt.



## 6. Organisationsprofil

### 6.1 Allgemeine Angaben über die Organisation

NAME

# Dialoghaus Hamburg gGmbH

SITZ DER  
ORGANISATION (gemäß Satzung)

Hamburg

48

ADRESSE

Alter Wandrahm 4  
20457 Hamburg

WEBSITE

<https://dialog-in-hamburg.de>

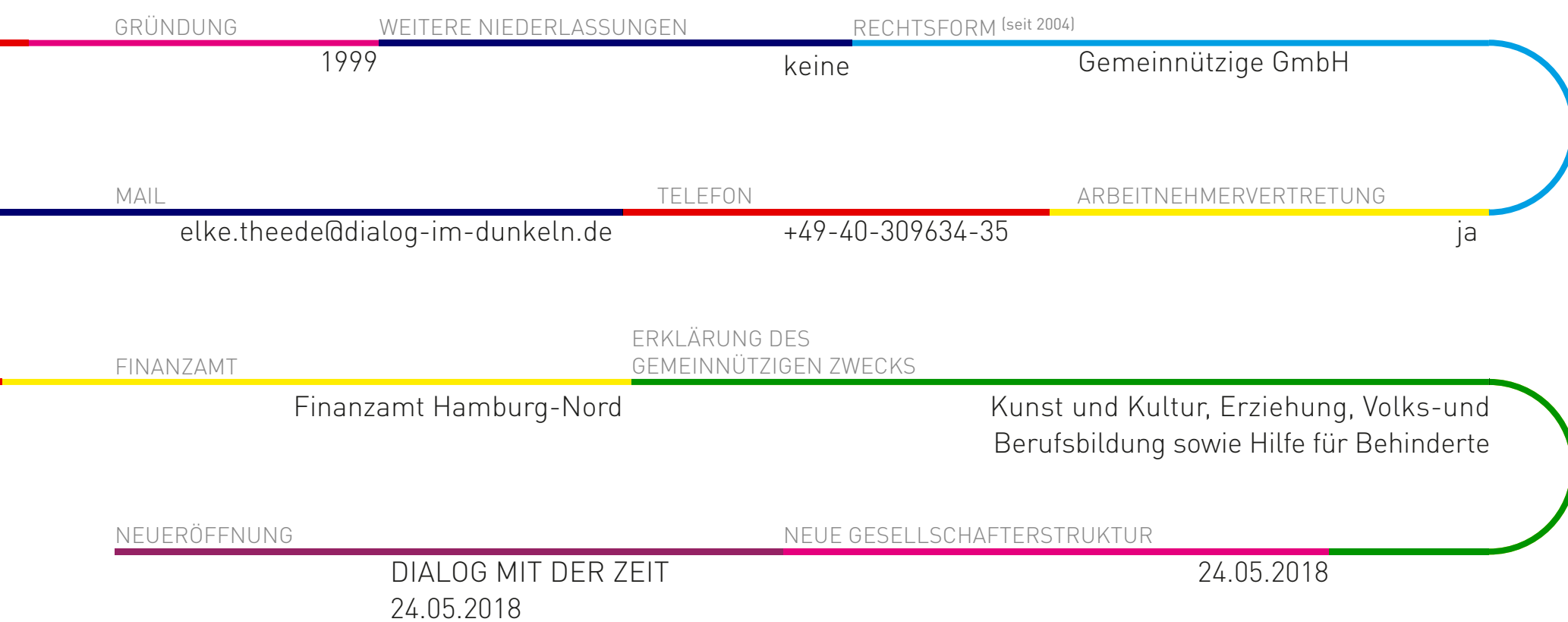
REGISTEREINTRAG (Registernr., Datum der Eintragung)

Amtsgericht Hamburg  
HRB 74106, 31.08.2016

GEMEINNÜTZIGKEIT

Vorhanden seit  
18.08.2016





## 6.2 Governance der Organisation

### 6.2.1 Geschäftsführung

Die Geschäftsführung teilen sich Andreas Heinecke und Elke Theede.



**Andreas Heinecke** ist hierbei vor allem für die strategische Entwicklung und Mittelbeschaffung zuständig. Er sichert die Verbindung zu den anderen Mitgliedern der Dialog-Gruppe und den internationalen Netzwerken.

**Elke Theede** verantwortet den Gesamtbetrieb des Dialoghauses.

### 6.2.2 Gesellschafterversammlung

Seit dem 24. Mai 2018 verfügt das Dialoghaus über eine breit aufgestellte Gesellschafterversammlung. Nach der Umwandlung des Unternehmens in eine gemeinnützige GmbH war es nun an der Zeit auch die Gesellschafterstruktur auf neue Wege auszurichten. Mehrheitsgesellschafter ist seitdem mit 51% der Anteile der gemeinnützige Verein Dialog im Dunkeln e.V., Verein zur Förderung der sozialen Kreativität.

### 6.2.2 Beirat

Der Beirat des Unternehmens besitzt eine rein beratende Funktion und keine Aufsichtsverpflichtung mit rechtlicher Haftung. Er setzt sich aus folgenden Personen zusammen:

**Ilsabe von Campenhausen**  
(BMW Stiftung)

**Dirk Grah**  
(GLS Bank Hamburg)

**Klaus Hadaschik**  
(HHLA Immobilien)

**Axel Seemann**  
(Bain Company)

**Joachim Speicher**  
(Ministerium für Arbeit und Soziales Rheinland-Pfalz)

### 6.2.3 Betriebsrat

Die Geschäftsführung wird von einem 5-köpfigen Betriebsrat unterstützt und vertritt die Interessen der Arbeitnehmer im Unternehmen.

### 6.2.4 Internes Kontrollsystem

Grundsätzlich kommt intern das Vieraugenprinzip zur Anwendung.

Die für Gesellschaften mit beschränkter Haftung vorgeschriebene doppelte Buchführung wird intern vorbereitet und mittels Stichproben nach Plausibilität monatlich vom Steuerberater erstellt.

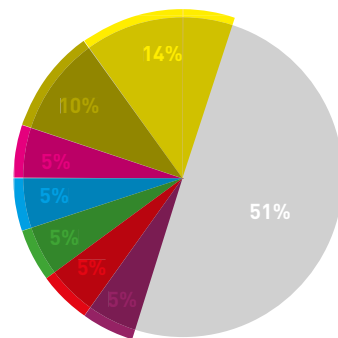
## 6.3 Eigentümerstruktur, Mitgliedschaften und verbundene Organisationen

### 6.3.1 Eigentümerstruktur der Organisation

### 6.3.2 Mitgliedschaften in anderen Organisationen

Über den Gründer des Dialoghauses bestehen aktive Mitgliedschaften zu Ashoka und der Schwab Foundation of Social Entrepreneurship.

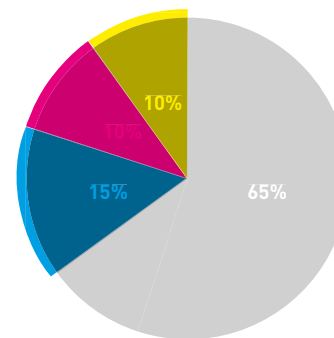
## Dialog Gruppe



### Dialoghaus Hamburg gGmbH

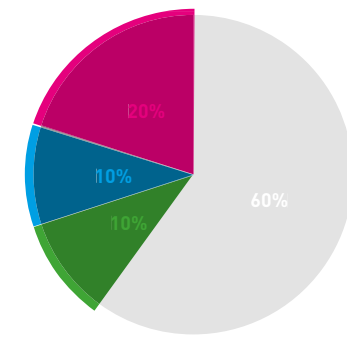
Dialog im Dunkeln e.V. 51%  
Verein zur Förderung der sozialen  
Kreativität

Andreas Heinecke	14%
Orna Cohen	10%
Noémie Sei	5%
Laura Gorni	5%
Klara Kletzka	5%
Miro Miletic	5%
Elke Theede	5%



### Dialogue Social Enterprise GmbH

Andreas Heinecke	65%
Laura Gorni	10%
Orna Cohen	15%
Klara Kletzka	10%



### Dialogmuseum gGmbH

Andreas Heinecke	60%
Bonventure GmbH	20%
Thomas Richter	10%
Klara Kletzka	10%

## 6.3.3 Verbundene Organisationen

### 6.3.3 Verbundene Organisationen

Das Dialoghaus ist in einen Verbund von drei Dialog-Organisationen eingebettet. Die Dialog-Unternehmen sind rechtlich voneinander unabhängig und sind durch die Beteiligungen von Andreas Heinecke verbunden. In 2018 hat sich die Eigentümerstruktur deutlich verändert. Dr. A. Heinecke hat seine Anteile wie vorn beschrieben neu geordnet.

Neben den genannten Gesellschaften besteht eine Verbindung zum DIALOG IM DUNKELN – Verein zur Förderung der sozialen Kreativität e.V. Dieser betreut die gemeinnützigen Aktivitäten der Dialog-Gruppe, um Sonderprojekte durchzuführen. Der Verein hatte im Berichtsjahr 24 Mitglieder.

## 6.4 Umwelt- und Sozialprofil

Das Dialoghaus erfüllt die Standards im Umgang mit natürlichen Ressourcen. Wir geben Zuschüsse zur Benutzung des öffentlichen Nahverkehrs und geben bei inländischen Reisen der Bahn den Vorzug.

Flugreisen spielen keine Rolle, da das Geschäftsfeld sich ausschließlich auf Hamburg und Deutschland bezieht. Wir achten auf den sparsamen Verbrauch von Papier und drucken beidseitig. Müll wird getrennt und unser Stromverbrauch wird durch Einsatz von energiesparenden Geräten, Leuchtmitteln sowie den bewussten Umgang mit Ressourcen niedrig gehalten.

Das Dialoghaus ist eine von Vielfalt geprägte Organisation. Bei uns arbeiten Menschen im Alter von 18 bis 82 Jahren. Hiervon sind 48 % Frauen und 52 % Männer. Insgesamt arbeiten beim Dialoghaus Menschen aus 9 Nationen, die wiederum unterschiedlichen Religionsgemeinschaften

angehören. Das ist aus unserer Sicht gelebte Inklusion, die sich im Besonderen dadurch ausprägt, dass 63 % einen Grad der Behinderung von 100% haben.

Unsere Mitarbeiter verfügen über ein breites Bildungsspektrum und die unterschiedlichsten Erfahrungen. Wir versuchen die persönlichen Belange vor allem von allein-erziehenden Müttern zu berücksichtigen und ermöglichen Flexibilität in Bezug auf die Arbeitsplätze und Arbeitszeiten. Die Interessen unserer Mitarbeiter werden von einem Betriebsrat vertreten, was vor allem in einem Sozialunternehmen kein Standard ist.

Wir sind ein gefragter Ausbildungsbetrieb und geben vor allem jenen gern eine Ausbildungschance, deren Lebensläufe durch Behinderung oder andere Merkmale Brüche aufweisen. Es ist uns eine Freude und ein Ansporn, die jungen Menschen zu guten bis sehr guten Kammerabschlüssen zu führen.

**Dialogue Social Enterprise GmbH**

Advisory Board

Martina von Richter, Phitrust  
 Mirjam Schöning, Lego Foundation  
 Mathias Terheggen, Orna Cohen,  
 Partner, Andreas Heinecke, Partner

**CEO:** Andreas Heinecke

**CCO:** Orna Cohen

**COO:** Laura Gorni

BERATUNG ENTWICKLUNG VON  
 AUSSTELLUNGEN UND BUSINESS-  
 WORKSHOP-ZENTREN WELTWEIT

SERVICE FÜR FRANCHISE-PARTNER

QUALITÄTSKONTROLLE

FORSCHUNG UND ENTWICKLUNG

BUSINESS WORKSHOPS WELTWEIT

AUFBAU NEUER AUSSTELLUNGEN

Consens Dr. Andreas Heinecke  
 Markenrechte  
 Vorträge und Veröffentlichungen  
 Global Expert on Philantropy

**Dialoghaus Hamburg gGmbH**

Beirat

Ilsabe von Campenhausen  
 Dirk Grah  
 Klaus Hadaschik  
 Axel Seemann  
 Joachim Speicher

**CEO:** Andreas Heinecke

**COO:** Elke Theede

DIALOG IM DUNKELN

DIALOG IM STILLEN

EVENTS

VERANSTALTUNGSRÄUME

DIALOG IM DUNKELN Verein zur Förderung  
 der sozialen Kreativität e.V., Hamburg

**Dialogmuseum gGmbH**

Beirat

Frank Trümper, BBU Erwin Stahl,  
 Bonventure, Thomas Richter, Partner  
 Jutta Ebeling, Bürgermeisterin Frank-  
 furt a.D. Andreas Heinecke, Partner  
 Klara Kletzka, Partner,  
 Mathias Schäfer, COO

**CEO:** Klara Kletzka

**COO:** Mathias Schäfer

DIALOG IM DUNKELN AUSSTELLUNG

BUSINESS WORKSHOPS

EVENTS

ENTWICKLUNG VON  
 SONDERVERANSTALTUNGEN

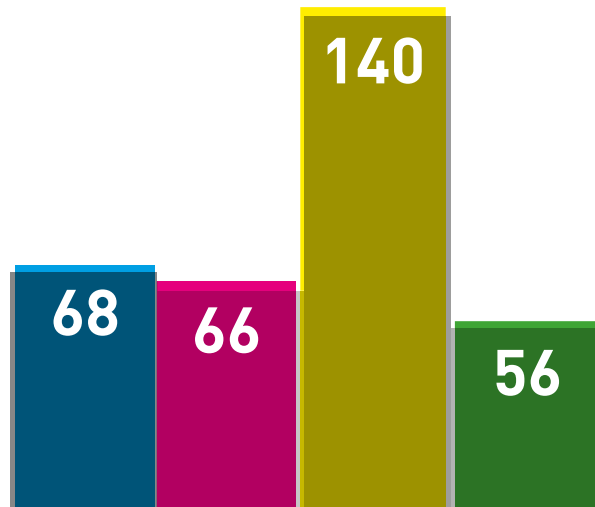
DIALOG IM DUNKELN – Verein zur Förderung  
 der sozialen Kreativität –Frankfurt e.V.

Spendensammeln  
 Unsichtbarer Freund Diplom

## 7. Personal, Finanzen und Rechnungslegung

### 7.1 Mitarbeiter in Personen 2018

- Hauptamtlich
- Aushilfen und Senioren
- Anzahl der Mitarbeiter
- Anzahl blind oder gehörlos

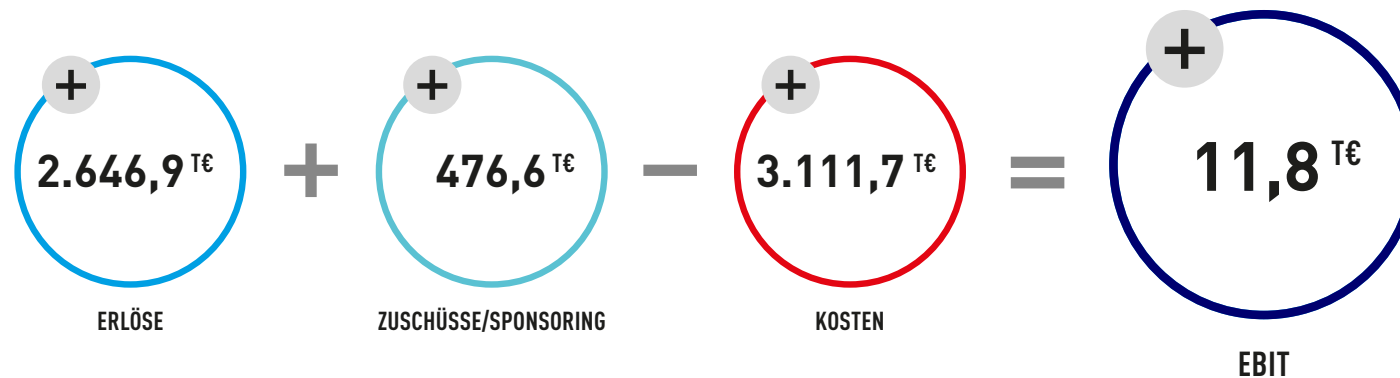


Anzahl der Mitarbeiter

### 7.2 Wirtschaftliches Ergebnis

Insgesamt nahmen 105.558 Personen unsere Angebote im Berichtsjahr wahr. Die Ausstellungen und weiteren Produkte erwirtschafteten Erlöse im Wert von 2.646,9 T€ zzgl. Einnahmen aus Zuschüssen und Spenden im Höhe von 476,6 T€. Die Kosten beliefen sich auf rd. 3.111,7 T€. Somit belief sich das Ergebnis vor Abzug von Steuern auf 11,8 T€.

Kosten- und Erlösstruktur		2018
Erlöse	T€	2.646,9
Zuschüsse, Spenden (Davon ca. 198 T€ Versicherungsleistung)	T€	476,6
Gesamteinnahmen	T€	3.123,5
Wareneinsatz	T€	308,7
Personalkosten	T€	1.981,5
Miete	T€	394,3
Sonstiger Aufwand (AfA, Zinsen, Marketing, Reparaturen etc.)	T€.	427,2
Gesamtkosten	T€	3.111,7
<b>EBIT</b>	<b>T€</b>	<b>11,8</b>









Das Konzept von DIALOG IM DUNKELN® / DIALOG IM STILLEN® / DIALOG MIT DER ZEIT® und die damit verbundenen Marken sind das geistige Eigentum von Dialogue Social Enterprise GmbH.

## IMPRESSUM

DIALOGHAUS HAMBURG gGMBH

Alter Wandrahm 4  
D-20457 Hamburg

Telefon: + 49 (0) 40 309 634 0

Fax: + 49 (0) 40 309 634 56

URL: <https://dialog-in-hamburg.de>

E-Mail: [info@dialog-im-dunkeln.de](mailto:info@dialog-im-dunkeln.de)

V.i.S.d.P.: Elke Theede

Geschäftsführer: Prof. Dr. Andreas Heinecke, Elke Theede

Registergericht: Handelsregister Hamburg, HRB 74106

Steuernummer: 17/413/01500

USt-IdNr.: DE 205 183 594