

FEANTSA

Toolkit Partizipation

Verteilung der Macht!

Deutsche Übersetzung

Inhalt:

Einleitung	3
Was ist Partizipation?	4
Warum Partizipation?	5
Wie kann man dabei vorgehen?	6
Positiv denken!.....	6
Praktisch denken!.....	7
„Think big“!.....	9
Wie kann sie funktionieren?	10
1. Schritt: Das Konzept der Partizipation verstehen.....	10
2. Schritt: Erstellen des Aktionsplans und praktischen Entscheidungen.....	11
3. Schritt: Durchführung des Aktionsplans.....	11
4. Schritt: Evaluierung und Aufnehmen der Ergebnisse der Partizipation.....	13
Noch mehr Tipps?.....	13
*Zitate	15

Das gegenständliche Papier ist eine Übersetzung eines Papiers der FEANTSA, Participation Toolkit, Redistributing the Power, Oktober 2007, http://www.feantsa.org/files/Participation/policy%20statements/EN-Final_toolkit.pdf, Übersetzung BAWO.



Einleitung

Dieses Dokument dient sowohl als Instrument für Organisationen die Leistungen für Wohnungslose erbringen als auch für jene, die diese Leistungen in Anspruch nehmen. Wir hoffen, damit Ratschläge und nützliche Ideen zu geben, um Wohnungslose tatsächlich in die Entscheidungsfindung und Umsetzung der sie betreffenden Dienstleistungen einbeziehen zu können. Es ist das Ziel, herauszufinden, was Partizipation ist und wie sie funktionieren kann.

Partizipation ist ein Teil einer Entwicklung betreffend die Art der zu erbringenden Dienstleistungen: von Leistungen, die Menschen „angetan“ werden, hin zu Leistungen, die mit und für Menschen erbracht werden. In vielen Ländern ist sie zu einer politisch vorgeschriebenen Vorgehensweise geworden, obwohl Partizipation in den Anfängen eigentlich als eine Reaktion von Leuten entstanden ist, die mit der althergebrachten Art und Weise des Arbeitens einfach nicht zufrieden waren. Sie enthält nach wie vor dieses reaktive Element, auch wenn sie heutzutage politische Unterstützung findet und in einigen Fällen sogar Voraussetzung für Finanzierung ist.

Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe im gesamten EU-Raum haben dadurch eine Menge gelernt, dass sie auf ihre Nutzer gehört haben. Die neuen Formen der Einbeziehung der Nutzer und deren Organisation haben zahlreiche frische Ideen und Erfahrungen gebracht.

Der hier vorliegende Toolkit repräsentiert einen Versuch, einige dieser Erfahrungen als Ressource für all jene zusammenzubringen, die gerade mit Partizipation beginnen.

Wir hoffen, dieses Dokument findet in Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe in ganz Europa Verwendung, weshalb wir uns an allgemeine Grundsätze und Vorgehensweisen halten. Die Einzelheiten aus der Praxis und der rechtliche Rahmen sind in den einzelnen Ländern unterschiedlich. Daher müssen jede Organisation und ihre Nutzer herausfinden, was für sie am besten geeignet ist.

Wir versuchen vier grundsätzliche, aber sehr wichtige Fragen zu beantworten:

- **Was ist Partizipation?**
- **Warum machen wir sie?**
- **Wie kann man dabei vorgehen?**
- **Wie kann sie funktionieren?**

Diejenigen, die diesen Toolkit erarbeitet haben, sind aus verschiedenen Ländern Europas und haben ihre jeweiligen Erfahrungen in eine Arbeitsgruppe bei FEANTSA einfließen lassen. Wenn Sie sie kontaktieren möchten, so finden Sie die Kontaktdaten im Teil „Noch mehr Ratschläge“ am Ende des Dokuments.

Was ist Partizipation?

Partizipation ist ein Begriff, der oft in Bezug auf jegliche Art von Entscheidungsfindung verwendet wird. Dieser Begriff weist darauf hin, auf welche Art und Weise Entscheidungen getroffen werden und wer am Treffen dieser Entscheidungen beteiligt ist – egal ob es nun eine hochrangige politische Entscheidung oder eine kleinere Entscheidung auf lokaler Ebene ist, die sich nur auf eine kleine Gruppe von Menschen auswirkt.

Partizipation ist ein wichtiges Thema im Wohnungslosenbereich geworden-, aber auch im Behinderten- und im Gesundheitssektor sowie im Sozial- und Jugendsektor wird schon seit langem darüber gesprochen. Beispielsweise im Sektor psychische Gesundheit und im Behindertensektor hat man erkannt, dass die Meinungen von psychisch oder körperlich Behinderten häufig ignoriert wurden, weil man dachte, diese Meinungen wären es nicht wert gehört zu werden oder weil sich Behinderte kein Gehör verschaffen konnten. Entscheidungen über das Leben und die Betreuung der Betroffenen wurden einfach getroffen. Diese waren dagegen machtlos und konnten dazu keine Stellung nehmen. Dies war eine ungerechte, unakzeptable Situation, gegen die Behinderte ankämpften, oft mit Unterstützung ihrer Familien und Arbeitskollegen. Langsam entsteht nun eine neue Art der Dienstleistung.

Diese neue Art der Dienstleistung basiert auf Partizipation – Partizipation von Menschen bei Entscheidungsfindungen, die ihr tägliches Leben und die Leistungen, die sie nutzen, beeinflussen. Zwei Grundansichten stehen dahinter:

Erstens, psychisch und körperlich Behinderte haben das Recht auf Mitsprache darüber wie die Einrichtungen, die sie nutzen und die Betreuung, die sie erhalten, gestaltet sind. In der Tat ist ihre Mitsprache das Wichtigste, da sie ja diejenigen sind, die die Leistungen letztendlich nutzen. Sie wissen besser als jeder andere, was sie tatsächlich von Einrichtungen brauchen. Sie sollten das Recht haben, an jeglichen Gesprächen über sie und ihr Leben teilzunehmen.

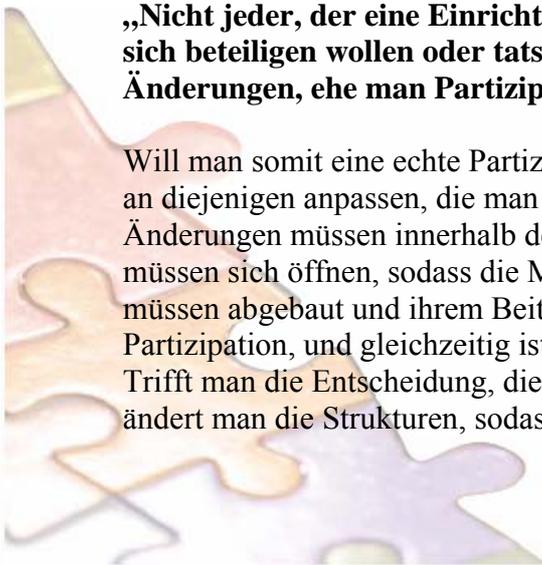
Die zweite Ansicht ist, dass ihre Situation ihre Integration und Mitsprache erschwert und ihren Einfluss auf Entscheidungen mindert. Sie stehen Schwierigkeiten und Hindernissen gegenüber, mit denen sich andere Menschen nicht konfrontiert sehen.

„Not everybody who is using a homeless service will want to participate, or indeed believe that it is worth their while participating in the organisation. Before you can have participation, you need change.“ Brian Brady*

etwa:

„Nicht jeder, der eine Einrichtung der Wohnungslosenhilfe in Anspruch annimmt, wird sich beteiligen wollen oder tatsächlich glauben, dass es das wert ist. Es erfordert Änderungen, ehe man Partizipation haben kann.“

Will man somit eine echte Partizipation, so muss man etwas ändern. Man muss die Umstände an diejenigen anpassen, die man einbinden will und an deren besonderen Bedürfnisse. Die Änderungen müssen innerhalb der Organisationen und wie sie geführt sind, passieren. Diese müssen sich öffnen, sodass die Menschen eingebunden werden können. Hinderliche Barrieren müssen abgebaut und ihrem Beitrag muss ein Wert beigemessen werden. Das heißt Partizipation, und gleichzeitig ist es auch eine demokratischere Art der Zusammenarbeit. Trifft man die Entscheidung, die Möglichkeiten der Entscheidungsfindung aufzuteilen und ändert man die Strukturen, sodass jeder eine Mitsprachemöglichkeit hat, dann verteilt man in



der Tat die Machtbefugnisse. Man bemächtigt Menschen zur Mitsprache und zu Veränderung – Menschen, die dazu vorher keine Macht hatten.

Diese Grundideen können aber auch auf Menschen, die Wohnungslosigkeit erleben, angewendet werden. Wohnungslose fühlen sich oft machtlos, Dinge in ihrer unmittelbaren Umgebung beeinflussen zu können. Wir können die Erfahrungen, die in der Behindertenarbeit gemacht wurden, heranziehen, um zu sehen, dass Wohnungslose ebenso von einer Entscheidungsfindung über ihre Situation und die Leistungen, die sie nutzen, ausgeschlossen sind. Dies ist undemokratisch, und um eine Änderung dieser Situation herbeizuführen, muss zuerst anerkannt werden, dass Wohnungslose genauso das Recht auf Mitsprache haben. Dann müssen die Strukturen geschaffen werden, damit ihre Stimmen Gehör finden. Und schlussendlich muss eine Reaktion auf das Gesagte folgen, denn sonst hat das Ganze keinen Sinn.

Partizipation ist eine Form der Herangehensweise, die auch auf die Gesellschaft als Ganzes übertragen werden kann. Jeder sollte ein Mitspracherecht zu den wichtigen Abläufen in einer Gesellschaft haben, und alle Bürgern sollten gleichwertig einbezogen werden.

Warum Partizipation?

Mit Beteiligung zu beginnen, kann sich als schwierig erweisen, auch in einer Organisation, die sich mit den Zielsetzungen und Grundsätze der Beteiligung identifiziert. Oft ist dies nicht auf ein Fehlen von Kompetenzen oder Fähigkeiten unter den Beteiligten zurückzuführen, sondern auf einen Mangel an Klarheit und gemeinsamen Verständnis, was durch die Beteiligung erreicht werden soll. Daher ist es sinnvoll, die Gründe für die Durchführung zu analysieren. Diese können wie folgt gruppiert werden:

- ◇ Demokratische Gründe
- ◇ Konsumistische Gründe
- ◇ Ermächtigung und persönliche Entfaltung
- ◇ Weil sie gesetzlich vorgeschrieben ist!

Demokratische Gründe:

Wie im vorhergehenden Teil beschrieben bedeutet Partizipation die Anerkennung des Rechts auf Einbeziehung derer, die von Entscheidungen unmittelbar betroffen sind. Dabei geht es um offene und demokratische Prozesse, wobei Partizipation auf einem Respekt vor den Menschenrechten des einzelnen aufgebaut ist. In Bezug auf die Wohnungslosenhilfe kann dies durch Einbeziehung und Empowerment derjenigen, die sich an den Rand gedrängt und ohne jegliche Macht fühlen, erfolgen. Dies alleine ist Grund genug für die Durchführung von Partizipation, darüberhinaus bringt Partizipation aber noch zahlreichen praktischen Nutzen mit sich.

„Any service that does not keep in touch with the reactions and input on the client’s part, will eventually become redundant.“ Danny Lescrauwaet*

etwa:

„Jede Dienstleistung, die Reaktionen und Input der Kunden nicht berücksichtigt, wird irgendwann überflüssig werden.“

Konsumistische Gründe:

Das Ziel der Produktverbesserung ist der Antrieb beim konsumistischen Ansatz im Zusammenhang mit der Erbringung von sozialen Dienstleistungen – oder mit anderen Worten es geht hier um ein mehr wirtschaftliches Vorgehen in der Sozialwirtschaft. Zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit müssen Meinungen und Bedürfnisse der Kunden in Betracht gezogen werden. Produktveränderung sichert die Bedürfnisbefriedigung der Kunden und eine Abnahme größerer Mengen. So etwa klingt die kaufmännische Betrachtungsweise der Partizipation. Dienstleistungsorganisationen bestätigen, dass Dienstleistungen, die in Absprache mit Wohnungslosen erfolgen, besser funktionieren, und dass die Wahrscheinlichkeit größer ist, dass andere Wohnungslose sie in Anspruch nehmen und ihren Nutzen daraus ziehen können.

Empowerment und persönliche Entfaltung:

Die Mitwirkenden können eine Menge aus Partizipation herausholen. Dadurch können sie Fähigkeiten entwickeln und ihr Selbstvertrauen stärken. Es ist für die Mitwirkenden von großem Vorteil, da sich neue Erfahrungen und Möglichkeiten bieten.

Weil sie gesetzlich vorgeschrieben ist!

In einigen Ländern ist die Förderung von Partizipation in Wohnungslosen-, Sozial-, und Gesundheitseinrichtungen gesetzlich vorgeschrieben. So beispielsweise in Frankreich und den Niederlanden, wo die Strukturen der Partizipation in der Tat gesetzlich festgelegt sind. In anderen Ländern legen öffentliche und private Kapitalgeber Partizipation verstärkt als Kriterium für die Finanzierung von Leistungen fest. Das geht sogar soweit, dass Nutzer in die Konzeption und Überprüfung der Finanzierungsanträge miteinbezogen werden müssen. Einrichtungen im Wohnungslosensektor sehen sich also verstärkt mit der Forderung nach Partizipation konfrontiert und wollen daher die richtige Art und Weise finden, um es erfolgreich durchführen zu können.

Allgemein betrachtet ist Partizipation eine Möglichkeit sicherzustellen, dass Leistungen im Wohnungslosensektor in einer aufgeschlossenen Art und Weise funktionieren, die Erfahrungen der Nutzer miteinbezieht. Zieht man diese Erfahrungen in Betracht, so können Qualität und Effektivität der Dienstleistungen und das Unterstützungsangebot dadurch verbessert werden.

Wie anpacken?

Positiv denken!

Die Herausforderung, die Arbeitsweise der Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe zu verändern und neue Systeme zur Einbeziehung von Nutzern zu entwickeln, kann eine kaum zu bewältigende Aufgabe sein. Man weiß kaum, wo man ansetzen soll. Aber ein wichtiger Punkt für den Anfang ist die richtige Einstellung. Man muss Ziele und Motivation dessen, was man tut, genau überdenken, und es ist enorm wichtig einen klaren Grundsatz zu verfolgen: **wohnungslose Menschen, die Dienstleistungen der Wohnungslosenhilfe in Anspruch nehmen, haben eine wirkungsvolle, wichtige Rolle bei der Entscheidungsfindung, die sich auf die Leistungen, die sie in Anspruch nehmen, auswirkt.** Man muss sich in Erinnerung rufen, dass das Ziel der Partizipation die Förderung dieses ihres Beitrages ist. Dieser Grundsatz hilft, die Partizipation in die richtige Richtung zu entwickeln. Partizipation kann ein langsamer Prozess sein, und es ist wichtig, nicht starr am Konzept zu verharren. Am Beginn muss die Tatsache stehen, dass die Menschen ein Interesse an Veränderung haben und darüber reden wollen. Partizipation entsteht oft aufgrund von

unmittelbaren Bedürfnissen und wird allmählich politischer. Es ist wichtig, dort anzusetzen, wo ein Interesse besteht.

In einigen europäischen Ländern forcieren die Regierungen die Entwicklung geeigneter Partizipation in allen Sparten, auch im Wohnungslosensektor. Dies kann ein positiver Ansporn für Organisationen sein, sich in diesem Bereich weiterzuentwickeln, und Partizipation hat eine reelle Chance dort erfolgreich zu sein, wo die Verpflichtung sich zu engagieren und vorhandene Ressourcen einen Teil des Rahmens bilden, in dem die Organisationen ihre Tätigkeit ausüben. Somit kann staatliche Unterstützung eine Hilfestellung für positive Veränderungen bedeuten, jedoch sind auch mögliche Fallen zu umgehen. Ein mögliches Problem ist z.B. wenn die Regierung oder die zuständige Behörde ebenfalls vorgibt, auf welche Art und Weise die Partizipation zu organisieren ist. Dann besteht die Gefahr, dass die Organisationen durch Vorgaben und Druck von oben das Ganze durchziehen ohne wirklich Engagement zu zeigen oder notwendige Details zu überdenken. Das alleinige Abhaken von rechtlichen Erfordernissen ist für Nutzer enttäuschend, denn es wirkt wie eine klischeehafte Geste und möglicherweise auch wie Zeitverschwendung. Es muss bedacht werden, dass nicht alle Formen der Beteiligung auch wirklich gut sind.

Partizipation kann viele Bedeutungen haben und verschiedene Formen annehmen. Verschiedene Stufenleitern und Tabellen wurden erstellt um zu demonstrieren, dass die Einbeziehung der Nutzer dort anfangen kann, wo diese ganz wenig Einfluss haben, bis hin zu Situationen, wo sie echte Vollmacht und Verantwortung tragen. Durch Diagramme, die verschiedene Ebenen der Integration zeigen, soll oft die Gefahr der negativen Formen der Partizipation hervorgehoben werden, die manipulativ oder rein symbolisch sein könnten. Zur Vermeidung von leeren, symbolhaften Gesten sollte die Partizipation „nutzergeleitet“ sein. Das heißt, dass die Interessen und Anliegen der Nutzer der Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe im Zentrum des gesamten Prozesses stehen sollten.

„The way the institution operates – decision making channels, budgets etc. – needs to be made understandable and users have to be empowered, in order to have an actual impact” Natalie Latour*

etwa:

“Die Funktionsweise der Organisation – Kanäle für Entscheidungsfindung, Budgets etc. – muss verständlich gemacht werden, und die Nutzer müssen ermächtigt werden, um konkreten Einfluss ausüben zu können“

Praktisch denken!

Man muss bedenken, dass es nicht ein alleiniges Modell für Partizipation gibt. Der richtige Weg muss erst selbst gefunden werden. Die richtige Umgebung muss geschaffen werden, damit es in der eigenen Einrichtung oder Organisation funktioniert. Die Ideen und Zugangsweisen, die beschrieben wurden, müssen in die Praxis umgesetzt werden. Dies kann auf verschiedene Art und Weise geschehen. In der nachstehenden Aufstellung haben wir einige Beispiele hervorgehoben, wie verschiedenen Ebenen der Partizipation bei Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe in Europa in die Tat umgesetzt wurden. Es ist ein erster nützlicher Überblick über Formen der Umsetzung von Partizipation in der Praxis der Wohnungslosenhilfe – die jedoch keineswegs als vollständig ist! Etliche Ideen wurden

aufgelistet. Diese Formen und Strukturen der Partizipation sind unter „die fünf Grundhaltungen“ angeordnet worden, die Groundswell¹ in der Arbeit zu Partizipation definiert haben.

Grundhaltung 1: Information:

Jede Partizipation baut auf der Garantie auf, dass die benötigte Information an die Menschen gelangt. Dies für sich alleine ist schon von großer Wichtigkeit.

Formen:

Information an Nutzer der Einrichtungen

Prozess:

Informationsbroschüre für Wohnungslose
Präsentationen bei Meetings

Grundhaltung 2: Konsultation

Dabei geht es darum, Meinungen und Feedbacks der Menschen einzuholen und diese bei den Maßnahmen zu berücksichtigen.

Formen:

auf die Wünsche der Nutzer reagieren

Prozess:

Beschwerdemanagement

Konsultation der Nutzer

Messen der Bedürfnisse und Wünsche der Nutzer
z.B. durch Umfragen/Fragebögen

Befolgung der Ratschläge der Nutzer

Nutzerberatungsausschuss in der Einrichtung

Grundhaltung 3: Gemeinsame Entscheidungsfindung:

Dies bedeutet, den Menschen ein wirkliches Mitspracherecht bei der Entscheidungsfindung zu geben und sie in die entscheidungsfindenden Gremien einzubinden.

Formen:

Einbindung der Nutzer in die Entscheidungsfindung mit Auswirkung auf die Leistungen, die sie in Anspruch nehmen

Prozess:

Vertretung von Nutzern im Vorstand

Einige Erfahrungen in der obigen Aufstellung können im Participation Interesting Practice Compendium auf der FEANTSA-Homepage unter [Interesting Practice Compendium](http://www.feantsa.org/code/en/pg.asp?Page=808) ersehen werden: <http://www.feantsa.org/code/en/pg.asp?Page=808>

¹ Groundswell UK: „Levels of Participation“, zu finden unter www.groundswell.org.uk

„I had an opportunity, as a person who in the past had been a street homeless and a street drinker, to work alongside the Whittington and Homerton Patients Forums in their legal monitoring of the National Health System in the UK” Jimmy Carlson

etwa:

„Als ehemaliger Obdachloser und Strassentrinker hatte ich die Gelegenheit bei den Whittington and Homerton Patients Forums beim rechtlichen Monitoring des Nationalen Gesundheitssystems in Großbritannien mitzuwirken“

Think big!

Diese Instrumente sind hauptsächlich darauf gerichtet, wie Wohnungslosenorganisationen eine Partizipation mit Nutzern erwirken können, aber die Partizipation kann noch viel weiter gehen. Wohnungslose haben in einigen Ländern ihre eigenen Netzwerke aufgebaut und arbeiten direkt mit lokalen und sogar mit nationalen Politikern zusammen. Beispielsweise in Dänemark wurde ein spezieller Rat zur Beratungszusammenarbeit mit der Regierung ins Leben gerufen. Fünf von den 12 Ratsmitgliedern haben alle ein Leben am Rande der Gesellschaft und unterschiedliche Probleme oder Situationen, wie etwa Wohnungslosigkeit, Drogenabhängigkeit, Prostitution oder psychische Probleme erfahren. Sie tragen dazu bei, Sozialpolitiken und Prioritäten der Regierung zu formen. In den Niederlanden arbeiten lokale Behörden mit Ausschüssen von Wohnungslosen, die ihre Beiträge für verschiedene Bereiche in der Politik leisten. Beispiele für diese Art der Zusammenarbeit sind etwa die Arbeit mit öffentlichen Behörden in Belangen des Aufbaus der Leistungsorganisation, der Festlegung der Qualitätsstandards, der Art des Monitoring etc.

Es gibt wirklich keine Grenzen, wie weit Partizipation gehen kann. Sie kann Türen öffnen und neue Aktivitäten herbeiführen. Partizipation führt zu allen möglichen Arten von Entscheidungsfindung. Dieses weitreichendere Verständnis für die Formen, die Partizipation annehmen kann, und inwiefern sie einen Einfluss haben kann, führt uns zu den letzten beiden Grundhaltungen der Partizipation:

Grundhaltung 4: Gemeinsames Handeln

Nutzer sollen nicht nur ein Mitspracherecht haben, sondern aktiv mitwirken. Das bedeutet, miteinander agieren, um eine Änderung herbeizuführen.

Formen:

Einbindung in lokale Entscheidungsfindung

Einbindung in nationale politische Prozesse

Prozess:

Konsultation lokaler Behörden und Einbindung von Ausschüssen der Nutzer und

Schaffung einer spezifischen Körperschaft für die Nutzer für deren Einbindung in politische Prozesse

Grundhaltung 5: Unterstützung von unabhängigen Initiativen

Dies ist eine Chance für Nutzer zur Weiterentwicklung und Ausführen ihrer eigenen Pläne

Formen:

Selbstorganisation der Nutzer

Prozess:

Aktionskomitee von Wohnungslosen

Besuchen Sie die Website [Interesting Practice Compendium](#) zur Information über gesammelte Erfahrungen in den Grundhaltungen 4 und 5 der obenstehenden Tabelle.

Wie kann sie funktionieren?

„The view of users about the aims and functioning of the services often diverges quite a bit from the official aim and functioning (that is, the view of the staff and of the organisation as a whole)“ Rene Kneip*

etwa:

„Die Ansicht der Nutzer über Ziele und Funktionsweise der Leistungen unterscheidet sich oft nicht wenig von den offiziellen Zielen und Funktionsweisen (d.h. die Ansicht des Personals und die Organisation als Ganzes)“

Diejenigen, die gerade mit Partizipation beginnen, sollten sich möglichst viel von den Erfahrungen anderer Organisationen zunutze machen. Zusätzlich zum Austausch der MitarbeiterInnen können auch die Nutzer verschiedener Projekte voneinander lernen, wie Partizipation erfolgreich begonnen werden kann. Betrachtet man die erworbenen Erfahrungen, so stößt man auf gemeinsame Ansätze und Erkenntnisse. Damit Partizipation funktioniert, müssen diese genauer analysiert werden. Sie können zeitlich gesehen in vier Schritte unterteilt werden:

1. Schritt: Die Idee der Partizipation ergreifen

Der erste Schritt ist am besten ein Kick-off-Meeting mit Diskussion und Reflexion über die Bedeutung der Partizipation für alle. Wie vorhin erwähnt soll ein gemeinsames Verständnis für den Wert der Partizipation ausgearbeitet werden. Ebenso haben die Menschen die Chance, ihre Sorgen und Bedenken anzusprechen. In einigen Organisationen ist man zu dem Schluss gekommen, dass Personal und Nutzer diese Diskussionen zu ihrem Vorteil getrennt führen sollten, damit sie wirklich ihren Gedanken und Gefühlen darüber freien Lauf lassen können. Ein auf diesem Gebiet erfahrener Diskussionsleiter außerhalb der Organisation kann hilfreich sein. Dieser sollte Personal und Nutzern dabei helfen, der Sache wirklich auf den Grund zu gehen und ihnen die kommenden Herausforderungen im Vorhinein vor Augen halten. Dies gibt vielleicht Sicherheit, da ja oft am Beginn eines Prozesses auch Bedenken und Misstrauen zwischen Personal und Nutzern besteht.

Für MitarbeiterInnen: Wichtig ist es, die vollen Auswirkungen zu bedenken, die eine tatsächliche Einbeziehung einer solchen Partizipationsarbeit mit sich bringt. Es könnte die Notwendigkeit einer drastischen Veränderung der Sichtweise zu den Wohnungslosen bedeuten, mit denen sie zusammenarbeiten. Es läuft auf eine Aufteilung der Machtbefugnisse und eine Verpflichtung dazu hinaus. Ein unabhängiger Moderator kann dem Personal helfen, seine Bedenken anzusprechen. Personal, das in andere Projekte involviert ist, könnte Neulinge im Prozess ebenso unterstützen. In einigen Ländern bieten Dachorganisationen im Wohnungslosensektor Kurse zum Partizipationsstart für ihre Mitgliedsorganisationen an.

Für Nutzer: Die Diskussion ist eine Chance für Nutzer, ihr Empfinden im Hinblick auf die Partizipation zu erkennen. Sie können sich überlegen, welchen Beitrag sie leisten möchten und wie. Dies ist auch eine Gelegenheit, sich mögliche Gründe für Frustrationen anzusehen und wie Kommunikation bei der Leistungserstellung oft plötzlich ein Ende hat. Manchmal können in diesem Stadium Furcht und Argwohn die Menschen dazu bringen, sich ausschließlich auf ganz unmittelbare und aus dem Kontext gerissene Bedürfnisse oder Angelegenheiten zu konzentrieren (beispielsweise die verfügbaren Fernsehsender), und die Diskussion stockt. Das ist ganz normal, aber es ist notwendig, zu versuchen über die Grenzen dieser Dinge hinauszusehen. Die Menschen wollen möglicherweise für das Gespräch in der „Sicherheitszone“ bleiben. Indem das erkannt wird, können diese Grenzen überschritten und

somit Resignation verhindert werden. Indem den Leuten die Möglichkeit für eine separate Diskussion gegeben wird, haben sie auch die Chance ihre Bedenken auszudrücken. Um weiterzukommen, muss auch dies erkannt werden. Ansichten auszutauschen und zu untersuchen und dies als zentraler Teil des Prozesses zu sehen, ist eine gute Art, seine Bedeutung sicherzustellen. Die Ansichten der Nutzer müssen berücksichtigt werden, sodass Partizipation die Bedürfnisse und Erwartungen von Wohnungslosen, die mitarbeiten möchten, erfüllen kann.

Diese Diskussionen sind die Grundlage für einen Aktionsplan für Partizipation, der auf Basis der Bedürfnisse, Erwartungen und Unterstützung aller, die dabei mitwirken möchten, für die Organisation erstellt werden kann.

2. Schritt: Erstellen des Aktionsplans und Treffen von praktischen Entscheidungen

Ein praktischer Rahmen für Partizipation ist unerlässlich für das Funktionieren des Prozesses. Durch einen Verantwortlichen dafür kann sichergestellt werden, dass die Dinge weiterlaufen, daher wäre ein Angestellter (der Organisation) als Leiter und Verantwortlicher für die Partizipation von Vorteil. Ideal wäre jeweils ein Verantwortlicher für jede Ebene der Organisation. Diese „Meister der Partizipation“ auf allen Ebenen treffen sich dann regelmäßig zur Zusammenarbeit. Auch dafür sind Ressourcen notwendig, und Zeit und Geld müssen für die Aktivitäten derer, die sich beteiligen wollen, freigesetzt werden.

Der Aktionsplan: Nach Diskussion und Reflexionssitzungen muss eine klar definierte Zusammenstellung an Aktionen festgelegt werden, damit Partizipation in die Praxis umgesetzt werden kann. In einigen Organisationen übernimmt der Verantwortliche für Partizipation, auf Basis der Diskussionen, die Leitung in Hinblick auf die Entscheidungen über die Aktionen. In anderen Organisationen hat man sich für ein Aktionsplan-Meeting von Nutzern und Personal für die Vorbereitung des Prozesses entschieden. Ihre Erfahrungen zeigen, dass diese Art von Meetings in einem neutralen Ambiente, fernab der Einrichtungen mit einem externen Moderator von Vorteil sein können. Um es für die Menschen möglichst angenehm zu gestalten, können am Beginn der Diskussion vorab Grundregeln wie Diskretion und Offenlegungsverbot außerhalb der Gruppe aufgestellt werden. So wird ein respektvolles Ambiente geschaffen, in dem die Menschen ihre Meinung frei äußern können, und so ist auch das Treffen einer gemeinsamen Entscheidung über Strukturen und durchzuführende Aktionen möglich.

Um Einsicht in einen Aktionsplan zu bekommen, gehen Sie auf die Übersicht der FEANTSA-Website unter St Mungo's action strategy on participation. St Mungo's Dokument „Taking Us Seriously“ stellt den Prozess der Entwicklung einer Partizipationsstrategie dar und zeigt auf Seite 16 auch den von der Organisation erstellten Aktionsplan.

3. Schritt: Durchführung des Aktionsplans

Jede Wohnungslosenserviceorganisation muss eine Entscheidung treffen, welche für sie die beste Art der Durchführung ist. Es gibt zahlreiche verschiedene Arten von Partizipation. Das im Jahr 2005 durchgeführte „participation audit“² bietet einen Überblick über die vielen unterschiedlichen Arten von Partizipation unter den FEANTSA-Mitgliedern in Europa. Die vorliegenden Instrumente werden ergänzt durch ein online compendium of interesting examples in the area of participation. Zur Ideenfindung lohnt sich ein Besuch der Website.²

² FEANTSA-Website: <http://www.feantsa.org/code/en/theme.asp?ID=34>

Zur Umgehung einiger Fallen:

Partizipation darf keineswegs eine Art von Überwälzung der alleinigen Verantwortung des/der Einzelnen für seine/ ihre eigenen Situation sein. Das ist ein Risiko, das in Betracht gezogen werden muss. Ziel ist es, keine Schuld zuzuweisen oder Unterstützung zu verwähren, sondern zu ermächtigen.

Ein bedeutender Kernpunkt sind auch die entstehenden Kosten beim Versuch, die Partizipation ins Rollen zu bringen. Finanzielle Mittel werden benötigt, und wie man dazu kommen soll und von wem, ist ein wichtiger Punkt. Die benötigten Ressourcen müssen ein Teil des Budgets sein. Wie vorhin erwähnt, wird in einigen Ländern Partizipation durch die Regierung finanziert, insbesondere dort, wo sie innerhalb des gesetzlichen Rahmens gefördert wird. Lobbying und besonderer Einsatz dafür sind notwendig, um diese Anerkennung der Bedeutung von Beteiligung von den Behörden im eigenen Land zu bekommen. Es geht auch darum, Partizipation heranzuziehen, um das Bewusstsein zu erzeugen, sodass Änderungen folgen können. Öffentliche Körperschaften können wertvolle Finanzgeber sein, aber die Organisationen müssen ebenso eine bevorzugte Stelle in ihrem Budget einräumen. Dies geht ebenso zurück auf das Argument „Konsumismus“, das im Abschnitt Warum erfolgt sie? behandelt wurde. Investition von finanziellen Mitteln in Partizipation ist ebenso ein Möglichkeit der Investition in verbesserte und effektivere Leistungen.

„Many organisations warned that participation can be a struggle at first and that many service providers can feel that service users don’t want to participate and can be disappointed that the meetings are not an immediate success.“ FEANTSA*

etwa:

„Viele Organisationen haben davor gewarnt, dass Partizipation zunächst eine Anstrengung sein kann und dass viele Einrichtungen das Gefühl haben könnten, die Nutzer würden sich nicht beteiligen wollen und auch enttäuscht sein könnten, dass Meetings nicht umgehend Erfolg bringen“

Nicht entmutigen lassen und nicht aufgeben!

Organisationen mit Erfahrungen auf diesem Gebiet betonen die Wichtigkeit, am Beginn des Prozesses keine zu hohen Erwartungen zu haben. Bis die Partizipation läuft ist es oft ein langsamer, schwieriger Weg, denn es gibt viele Barrieren. Sie werden mit der Zeit plötzlich auftauchen, und es wird nicht immer einfach sein, sie zu umgehen. Die Nutzer werden möglicherweise mit verschiedenen sozialen und persönlichen Problemen umgehen müssen, die für sie ihr Engagement an der Partizipation erschweren können. Das Personal wird sich ebenso Hindernissen gegenüber sehen, wie etwa persönliche, administrative, ethische oder Mangel an Kenntnissen. Der Prozess der Entwicklung von Partizipation ist ein schwieriger, der es jedoch auf alle Fälle wert ist, verfolgt zu werden.

Peer Group-Einrichtungen:

Einige Organisationen empfehlen die Entwicklung von sogenannten „Peer Group-Maßnahmen“. Das bedeutet Unterstützung und Training für interessierte Nutzer. Später können diese dann die Leitung bei Partizipationsaktivitäten unter der Benutzergruppen übernehmen.

Feedback:

Sehr wichtig ist auch die Garantie, dass Nutzer, die bei Partizipation mitwirken, über die Resultate der Partizipation informiert werden. Es ist unerlässlich, dass jeder die erwirkten Veränderungen und Aktionen ersehen kann. Andernfalls kann das zu Frustration und Resignation führen. Auch wenn nicht viel erwirkt wurde oder die Erwartungen nur geringfügig erfüllt wurden, muss ein positives Feedback gegeben werden.

Burnout der Nutzer:

Nutzer können sich sehr stark für die Partizipation einsetzen, und manchmal kann dies zu Rückfällen oder Burnout führen, da sie nicht dieselbe rechtliche Absicherung wie Personal zur Verfügung haben (Urlaub, Supervision etc.). Wenn Nutzer ohne jegliche Unterstützung zu viel leisten, dann kann dies zu Rückfällen, wie etwa ein früheres Suchtproblem, führen. Das Gefühl, ständig in Rufbereitschaft zu sein, kann auftreten und dass die an sie gestellten Anforderungen einfach zu hoch sind. Unterstützungssysteme, ähnlich jenen von MitarbeiterInnen müssen gegeben sein. Auch ist es von Vorteil, Wege zu finden, dass Nutzer einander unterstützen können, wie etwa zur Zieldefinition zusammenzuarbeiten und vielleicht auch „Peer Supervision“.

4. Schritt: Evaluierung und Angleichung der Resultate der Partizipation

Um aus eigenen Erfahrungen zu lernen, muss jeder überprüfen, wie die Partizipation läuft und die Ergebnisse betrachten. So können Prioritäten für Verbesserungen gesetzt und verschiedene Arbeitsweisen ausprobiert werden. Diese Partizipationsaktionen und –strukturen werden Perioden von Erneuerungen und Veränderungen durchlaufen, aber von wahrer Bedeutung ist der Versuch, sie zu einem fundamentalen Teil der Organisation zu machen. Andererseits besteht die Gefahr, dass sie zu einer nur von ein paar Einzelnen vorangetriebenen Initiative wird. Das ist eine mögliche Falle, denn wenn diese Individuen wegziehen, kann es zu einem Kollaps der Partizipation kommen, und die Organisation muss wieder von vorne beginnen. Daher ist es immer positiv, wenn Prozesse abgehandelt und Alternativen für die Funktion der Partizipation gesucht werden.

Das FEANTSA-„Statement of Values“ wird versuchsweise als ein Instrument herangezogen, da es die Grundlage der Werte für eine erfolgreiche Partizipation bildet und mögliche Indikatoren enthält, an denen die Werte gemessen werden können. Die Heranziehung des vorliegenden Dokuments zur Bewertung Ihres Fortschritts kann von Nutzen sein.

Noch mehr Tipps?

FEANTSA hat eine Vielzahl von interessanten Beispielen und Modellen aus ganz Europa zusammengestellt, die für die Ideenfindung herangezogen werden können. Das compendium kann auf der FEANTSA-Website ersehen werden.

FEANTSA kann Sie auch in Kontakt mit erfahrenen Organisationen bringen, die sich freuen würden, das eine oder andere Gespräch über Partizipation mit Ihnen führen.

In ganz Europa gibt es eine steigende Zahl an Organisationen, die von Nutzern geführt werden. FEANTSA listet sie auf. Ebenso besteht die Möglichkeit, mit einer Organisation in Ihrem Land oder Nachbarland Kontakt aufzunehmen und Erfahrungen auszutauschen.

Sie können mit FEANTSA auch per E-mail in Kontakt treten: office@feantsa.org

FEANTSA Partizipations-Arbeitsgruppe:

Catri O’Kane
Danny Lescrauwaet
Dearbhal Murphy
Manuel Montanes
Preben Brandt
Simone Hellenen
Wolfgang Jeckel

Simon Communities of Ireland
Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, Flandern, Belgien
FEANTSA Office, Brüssel, Belgien
Refugio Hermano Mayor, Spanien
Projekt Udenfor, Dänemark
Groundswell, Grossbritannien
Bundes Betroffenen Initiative, Deutschland



*Zitate:

Brian Brady: Mitglied des Vorstands der Dublin Simon Community. Er ist ein ehemaliger Nutzer und war jahrelang wohnungslos. Dieses Zitat stammt aus dem Artikel „My Experience on the Board of Directors of Dublin Simon Community“ im FEANTSA-Magazin, Ausgabe Herbst 2006, zu finden unter:

<http://www.feantsa.org/code/en/pg.asp?Page=35>

Danny Lescrauwaet: Präsident des regional network of homeless organisations in Flandern, Belgien. Er wirkte mit bei der Entwicklung einer Partizipation im dortigen Wohnungslosen-sektor. Dieses Zitat stammt aus dem Artikel „Why is client participation in welfare services a problem?“ im FEANTSA-Magazin, Ausgabe Herbst 2006, zu finden unter:

<http://www.feantsa.org/code/en/pg.asp?Page=35>

Natalie Latour: arbeitet in der französischen Dachorganisation von Wohnungslosen-organisationen. In Frankreich wurde Partizipation am sozialen Sektor im Jahr 2002 gesetzlich geregelt, daher wurden zahlreiche Anstrengungen im Hinblick auf die Weiterentwicklung dieser Arbeit unternommen. Die Wohnungslosen-Dachorganisation FNARS unterstützt ihre Mitglieder in Form von Meetings, Beratungen, Richtlinien etc. Dieses Zitat stammt aus dem Artikel „User organisation: A right in the making“ im FEANTSA-Magazin, Ausgabe Herbst 2006, zu finden unter:

<http://www.feantsa.org/code/en/pg.asp?Page=35>

Jimmy Carlson: wohnt in London, wo er als Freiwilliger bei Groundswell UK tätig ist, einer NGO, die Partizipation von Wohnungslosen unterstützt und fördert. Er wirkte bei mehreren Initiativen mit, inklusive Austausch untereinander von wohnungslosen Menschen und dem „Listening to Homeless People“-Projekt mit dem Ziel, dass NHS stärker auf die Bedürfnisse von Wohnungslosen eingeht. Dieses Zitat stammt aus einer Präsentation von Jimmy über seine Erfahrungen bei der Integration in dieses Projekt.

Rene Kneip: Vorsitzender der Caritas Luxembourg, wirkte mit bei der Entwicklung von Partizipation im dortigen Netzwerk. Er nahm am Partizipations-Audit 2005 von einigen FEANTSA-Mitgliedern teil, und das Zitat stammt aus diesem Bericht. Das Partizipations-Audit kann auf der FEANTSA-Website ersehen werden:

<http://www.feantsa.org/code/en/theme.asp?ID=34>

FEANTSA: ist der Europäische Verband Nationaler Organisationen, die mit Wohnungslosen arbeiten. Er ist ein europäisches Netzwerk mit über 100 Mitgliedern in 30 Ländern. Dieses Zitat stammt aus einem Partizipations-Audit, das von FEANTSA und der Britischen Organisation „Off the Streets and Into Work“ im Jahr 2005 durchgeführt wurde. Ersehen werden kann es auf der Website <http://www.feantsa.org/code/en/theme.asp?ID=34>