

Angaben zur Autorin

Emanuela Chiapparini, Prof. Dr. phil., ist Dozentin am Departement Soziale Arbeit an der Berner Fachhochschule (BFH). Sie hat die Gesamtprojektleitung des BSV-Forschungsprojekts «Modelle der Partizipation armutsbetroffener und -gefährdeter Menschen in der Armutsprävention und -bekämpfung» (2019-2020) und des BSV-Projekts zu Praxishilfen zu demselben Thema (2020-2021) inne. Zudem ist sie Herausgeberin des Buches „The Service User as a Partner in Social Work Projects and Education“ (2016) und Erstautorin des Beitrags «User Involvement in der Sozialen Arbeit – Anknüpfungspunkte für Praxis-, Forschungs- und Lehrprojekte in der Schweiz» (2019) in der Schweizerischen Zeitschrift für Soziale Arbeit: www.bfh.ch/cie3

Abstract

Der Einbezug von Adressatinnen und Adressaten der Sozialen Arbeit in Projekte, Massnahmen und Prozesse gewinnt mit unterschiedlichen Bezeichnungen und ähnlichen Konzepten in zahlreichen Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit an Bedeutung. Zentrales Ziel ist dabei, die Wirksamkeit der Projekte, Massnahmen und Prozesse zu stärken. Einen Überblick über diese Ansätze und deren Wirkungspotentiale zu gewinnen, ist herausfordernd. Der vorliegende Beitrag greift den international stark verbreiteten Ansatz des «User Involvements» auf. Nach einer theoretisch-konzeptionellen Verortung werden Wirkungspotentiale, Herausforderungen und Voraussetzungen einer Implementierung des Ansatzes in sozialen Organisationen vorgestellt. Als Datengrundlage werden ausgewählte Befunde aus dem BSV-Forschungsprojekt «Modelle der Partizipation armutsbetroffener und -gefährdeter Personen in der Armutsprävention und -bekämpfung» (2019-2020) beigezogen. Diese werden vorgestellt, diskutiert und abschliessend zentrale Schlussfolgerungen dazu formuliert.

«User Involvement» in sozialen Organisationen

1. Einleitung

Adressatinnen und Adressaten der Sozialen Arbeit werden in zahlreichen Handlungsfeldern des Sozial- und Gesundheitsbereichs zunehmend in Projekte, Massnahmen und Prozesse einbezogen, um deren Wirksamkeit zu stärken. Mit Blick auf die Armutsprävention und -bekämpfung veranschaulichen dies folgende vier ausgewählte Beispiele (Chiapparini et al. 2020):

1) *Stadtrundgänge des Vereins Surprise* bestehen seit 2013 in Basel und in den darauffolgenden Jahren auch in Zürich und Bern. Sie werden von armutsbetroffenen Menschen zusammen mit Fachpersonen der Sozialen Arbeit geplant und durchgeführt. Die Betroffenen erhalten zu Beginn eine Schulung, welche Biographiearbeit und die Stärkung der Kommunikationskompetenz umfasst. Die Stadtrundgänge werden in Zusammenarbeit mit sozialen Einrichtungen durchgeführt. Die armutsbetroffenen Personen erzählen dabei aus ihrem Alltag und zeigen Orte, die für sie wichtig sind (zum Beispiel private Notschlafplätze oder Organisationen, bei denen sie Unterstützung erhalten). Sie vermitteln dabei ihr Wissen und tragen zum Abbau von Vorurteilen bei. Gleichzeitig können sie sich mit den Rundgängen selber neue Kompetenzen aneignen.¹

2) Im *Austauschgefäss «Gemeinsam-Ensemble»* des Sozialdienstes Biel kommen seit 2018 Sozialhilfebeziehende und Sozialarbeitende des Sozialdienstes unter der Leitung eines externen Moderators an einem neutralen Ort gemeinsam ins Gespräch und erarbeiten Verbesserungsvorschläge für den Sozialdienst. Der Leiter des Sozialdienstes nimmt diese persönlich entgegen und gibt ein Feedback bezüglich der Machbarkeit und der konkreten Planung für die Umsetzung. In der ersten Durchführung 2018/19 fanden fünf Workshops zum Thema «Gestaltung des Eingangs des Sozialdienstes» statt, die jeweils 3 Stunden dauerten. Diese Workshops steigerten das gegenseitige Verständnis für unterschiedliche Sichtweisen beider Personengruppen und ermöglichten es, innovative Verbesserungsvorschläge miteinander zu entwickeln.²

3) Das *Internetcafé Planet 13* in Basel-Stadt besteht seit 2007 und ist ein durch armutsbetroffene Personen ehrenamtlich initiiertes und geführtes Selbsthilfeprojekt. Sie betreiben einen Begegnungsraum mit Café und PCs, bieten IT- und Sprachkurse sowie Rechtsberatung an. Zudem werden auch kulturelle Anlässe wie Diskussionsrunden zu einem Thema («Uni von unten») oder Filmabende organisiert. Mit dieser niederschweligen Vernetzungs-, Bildungs- und Beratungsplattform ist sowohl ein Kontakt mit schwer

¹ Vgl. Homepage Seite Soziale Stadtrundgänge des Verbands Surprise:

<https://www.surprise.ngo/angebote/stadtrundgang/ueber-die-sozialen-stadtrundgaenge/>

² Vgl. Homepage Seite des Forschungsprojekts «PartSoz» zu den Gesprächsgefässen in Biel:

<https://www.bfh.ch/de/forschung/forschungsprojekte/2019-224-255-050/>

erreichbaren Personen wie auch eine Vernetzung von Personen mit und ohne Armutserfahrung unbürokratisch möglich.³

4) In Belgien werden Armutsbetroffene auf Initiative der Regierung⁴ seit 2004 als «Experts du vécu» in verschiedenen Sozialbehörden angestellt. Zuerst werden die Armutsbetroffenen zu "Expertinnen und Experten für Armutserfahrungen" weitergebildet, damit sie ihr Einfühlungsvermögen und ihre analytischen Fähigkeiten auf der Grundlage ihrer Erfahrung und ihrer Kommunikationskompetenzen weiterentwickeln. Anschliessend werden sie vom Sozialdienst oder einer anderen Verwaltungsstelle angestellt, um als Bindeglied zwischen Fachpersonen und (anderen) Armutsbetroffenen zu fungieren. In Belgien arbeiten sie in verschiedenen Abteilungen des Sozialdienstes, um verstärkt die Sicht armutsbetroffener Menschen einzubringen, Lücken aufzuzeigen oder die Angebote zu verbessern (Loeffler o.J.; Hess 2020).⁵

Bei den vier skizzierten Beispielen bringen die armutsbetroffenen und armutsgefährdeten Personen ihre Bedürfnisse, ihre Anliegen, ihr Erfahrungswissen, ihre Ideen und ihr Fachwissen ein. Dadurch tragen sie substantiell zur gelingenden Durchführung und Ausgestaltung des Projekts mit. Zudem ist ein dreifaches Ziel den ausgewählten Beispielprojekten gemeinsam: Erstens streben sie an, mittel- oder langfristig Armut zu bekämpfen. Zweitens ermöglichen sie eine direkte und indirekte Ressourcenstärkung armutsbetroffener und -gefährdeter Personen. Schliesslich werden durch diese Projekte Strukturen und Prozesse sozialer Organisationen optimiert. Gleichzeitig ist es anspruchsvoll, deren Wirkungen zu messen. Grundvoraussetzung dafür ist eine genaue Klärung der theoretischen und konzeptionellen Grundlagen. Zudem gilt es, Spielräume für eine mögliche Alibi- bzw. Scheinpartizipation zu vermeiden.

Im Fachdiskurs haben sich Ansätze namens «User Involvement» (Beresford 2013; Chiapparini 2016), «Ko-Design» (Thallmaier 2015), «Empowerment und Selbstbefähigung» (Askheim 2003; Herriger 2014) oder «Partizipation» (Chiapparini und Eicher 2019; Zask 2011) etabliert. Diese Begriffe werden unterschiedlich verwendet und sind deshalb nicht so leicht voneinander abzugrenzen. Im folgenden Beitrag wird der Fokus auf den im englischsprachigen Raum stark verbreiteten Ansatz des «User Involvement» gelegt. Dieser wird in einem ersten Schritt theoretisch verortet (Kapitel 2). Zudem wird der Bezug zu den anderen theoretisch-konzeptionellen Ansätzen angedeutet, ohne vertieft deren

³ Vgl. Homepage von Planet 13 (o.J.). <https://planet13.ch> (Stand: 30.12.2019).

⁴ Die Initiative lancierte die Bundesstelle für die sozialen Integrationsprogramme (service public fédéral de programmation intégration social SPP IS).

⁵ Vgl. Homepage des Programms "Experts du vécu": POD Mi/SPP SI (o.J.). Experts du vécu en matière de pauvreté et 'exclusion sociale. <https://www.mi-is.be/fr/experts-du-vecu-en-matiere-dexclusion-sociale>

(Stand: 30.12.2019).

Gemeinsamkeiten und Unterschiede herauszuarbeiten. Mit Blick auf den Ansatz «User Involvement» in sozialen Organisationen werden in einem zweiten Schritt die Wirkungspotentiale, Herausforderungen und Voraussetzungen vorgestellt und diskutiert (Kapitel 3). Als Datengrundlage dienen ausgewählte Befunde aus dem BSV-Forschungsprojekt «Partizipative Modelle in der Armutsprävention und -bekämpfung» (2019-2020) in der Schweiz (Chiapparini et al. 2020). Am Ende des Beitrages werden einige Schlussfolgerungen zur Implementierung des Ansatzes in (sozialen) Organisationen formuliert (Kapitel 4).

2. Theoretische Rahmung des «User Involvement» Ansatzes

Der «User Involvement»-Ansatz findet Eingang in Praxis-, Forschungs- sowie Ausbildungsprojekten der Sozialen Arbeit und des Gesundheitswesens. Autorinnen und Autoren, die sich mit dem «User Involvement»-Ansatz beschäftigen, gewichten Bezüge zu theoretischen Konzepten wie dem Empowerment (Askheim 2003; Herriger 2014), der Partizipation (Chiapparini und Eicher 2019; Zask 2011), dem Co-Design (Thallmaier 2015) oder des Capability-Approachs (Sen 2000) unterschiedlich. Zudem sind in diesen theoretischen Ansätzen Parallelen zu sozialen Bewegungen (Kern 2008) mit akteurzentrierten Sichtweisen auf die Zivilgesellschaft wiederzufinden. Des Weiteren ist im Fachdiskurs jeweils zu klären, wie die Begriffe verwendet werden, ob es sich tatsächlich um theoretische Ansätze, Methoden, Ziele oder eher blossen Absichten handelt. Dieser Hintergrund erschwert eine eindeutige Definition des Ansatzes «User Involvement». Der Ansatz lässt sich mit sieben zentralen Aspekten umschreiben (Beresford und Carr 2012; Chiapparini 2016; Chiapparini und Eicher 2019; McLaughlin 2009; Schön 2016), die unterschiedlich stark miteinander interagieren:

Beim Ansatz «User Involvement» geht es *erstens* darum, eine Situation oder einen Fall differenzierter, also aus den Perspektiven der involvierten Personen mit ihren unterschiedlichen Erfahrungshintergründen zu verstehen; weshalb etwa Methoden des Fall- bzw. Situationsverstehens eine wichtige Rolle spielen. Ein *zweiter Aspekt* ist der Einbezug des reflektierten Erfahrungswissens der Adressatinnen und Adressaten. Diese nehmen an Prozessen, Massnahmen oder Projekten in unterschiedlichen Weisen teil. Vor diesem Hintergrund fliessen theoretische Ansätze der sozialen Teilhabe und breiter gefasst der Partizipation ein. Sie basieren auf der Zusammenarbeit von Adressatinnen und Adressaten und Fachpersonen, die soweit als möglich auf «Augenhöhe» stattfinden soll (*dritter Aspekt*). Damit hängt der *vierte* Aspekt zusammen: Nämlich mit der Verringerung des Machtgefälles zwischen beiden Personengruppen. Der *fünfte* Aspekt besteht in den längerfristig angelegten Projekten, damit der Austausch unterschiedliche Intensitäten von Teilhabe ermöglichen kann, die von der Weitergabe von Informationen bis hin zur Mitgestaltung reichen kann. Des

Weiteren wird, gemäss obgenannter Autorinnen und Autoren, Innovation in der Projektentwicklung erst durch die Partizipation von Betroffenen möglich (*sechster Aspekt*). Schliesslich wird der Projektprozess basierend auf dem Ansatz «User Involvement» meistens von Fachpersonen begleitet und unterstützt, sofern es sich nicht um selbstgesteuerte Projekte handelt.

Resümierend kann festgehalten werden, dass im Mittelpunkt des Ansatzes «User Involvement» die Zusammenarbeit der betroffenen Personen und der Fachpersonen (aus unterschiedlichen Disziplinen) steht, was ebenso in den Ansätzen des Co-Designs wiederzufinden ist. Ergänzend dazu ist im «User Involvement»-Ansatz die Verschiebung der Machtverhältnisse zwischen den Personengruppen ein zentraler Aspekt. Die Intensität des Einbezugs von betroffenen Personen kann bis hin zur Mitentscheidung und Selbstorganisation in Projekten reichen. Zudem ist die Ressourcenstärkung im Ansatz «User Involvement» wichtig, wie dies ebenso in den Ansätzen des Capability-Approachs (Sen 2000) oder des Empowerments (Herriger 2014) hervorgehoben wird. Der Ansatz «User Involvement» geht allerdings noch einen Schritt weiter, indem er eine enge Verbindung der Ressourcenstärkung mit dem Strukturwandel betont. Damit sind institutionelle Rahmenbedingungen, wie beispielsweise die Möglichkeit der Teilhabe an Prozessen und Massnahmen von sozialen Institutionen oder Hochschulen wie auch die Ausbildung der Fachpersonen im Sozial-, Gesundheits- und Politikbereich gemeint. Zum anderen ist die individuelle und gemeinschaftliche Ressourcenstärkung zentral. Des Weiteren ist im Ansatz des «User Involvement» - wie bereits erwähnt - ausgehend von den zahlreichen theoretischen Anknüpfungspunkten an die sozialen Bewegungen (Kern 2008; Herriger 2014) die akteurzentrierte Sichtweise auf die Zivilgesellschaft von besonderer Bedeutung. Schliesslich fliessen theoretische und konzeptionelle Grundlagen von Partizipation mit unterschiedlicher Intensität in allen genannten Ansätzen ein. Eine Besonderheit des Ansatzes des «User Involvement» liegt darin, dass sowohl die Rahmenbedingungen als auch die Formen der Beteiligung und des Einbezugs (Involvement) relevant sind.

In der Fachliteratur wird der *Partizipationsbegriff* unterschiedlich definiert, was mit dessen Verwendung in der Praxis zusammenhängt. In diesem Beitrag wird von folgender Definition ausgegangen:

«Partizipation bedeutet die aktive Beteiligung von Einzelnen und Gruppen an Entscheidungen, die das eigene Leben/eigene Angelegenheiten oder das Leben in der Gemeinschaft betreffen, respektive an der Suche, (Weiter-)Entwicklung und Umsetzung von damit verbundenen Massnahmen oder Lösungen. Partizipation wird im Allgemeinen auf der Grundlage von Menschenrechten, demokratischen Rechten und Selbstbestimmungsrechten eingefordert.» (Chiapparini et al. 2020, S. 20)

Diese Definition von Partizipation lässt sich anhand unterschiedlicher Dimensionen fassen, zu denen beispielsweise folgende zentrale Dimensionen zählen, die im Folgenden exemplarisch und in Bezug auf soziale Organisationen veranschaulicht werden (vgl. vollständige Liste in Chiapparini et al. 2020):

- *Gegenstand*, an dem Betroffene teilhaben können
Dazu zählt beispielsweise die Teilhabe an der (Weiter-)Entwicklung von Strukturen und Prozessen von sozialen Organisationen.
- *Zeithorizont und strukturelle Einbettung der Partizipation*
Dies können in sozialen Organisationen befristete oder unbefristete Gremien oder befristete oder unbefristete Anstellungen sein.
- *Projektverantwortung*
In sozialen Organisationen übernehmen diese selbst die Projektverantwortung.
- *Intensität der Partizipation*
In sozialen Organisationen sind dies die Konsultation, Co-Konstruktion und/oder Mitentscheidung. Es stellen sich beispielsweise folgende Fragen: Können armutsbetroffene Personen in Gremien ihre Meinung und Erfahrung mitteilen (*Konsultation*)? Können sie bei der Ausarbeitung von Lösungen mitarbeiten (*Co-Konstruktion*)? Sind sie in gewissen Prozessphasen befugt, neben der Mitarbeit auch abschliessend mitzuentcheiden (*Mitentscheidung*)?
- *Übergeordnete Ziele der Partizipation*
In sozialen Organisationen werden Organisationsstrukturen und -prozesse und professionelle Praktiken bewertet und Verbesserungs-/Lösungsvorschläge eingebracht oder bei einer Anstellung von Betroffenen gleich umgesetzt.
- *Staatsebene bzw. Verortung*
Je nach Projekt findet die Teilhabe an der (Weiter-)Entwicklung von Strukturen und Prozessen von sozialen Organisationen kommunal/lokal, kantonal/regional oder national statt.

Erst wenn die zentralen Dimensionen von Partizipation in der Praxis definiert sind und geklärt ist, wie diese ausgestaltet werden, ist es möglich, die Wirkung von Partizipation zu erörtern oder zu verstehen, welche konkrete Bedeutung die Partizipation für die Betroffenen, die jeweiligen Projekte, Prozesse und Massnahmen hat.

Resümierend und mit Blick auf die Ausführungen im nächsten Kapitel, in dem es um die Implementierung des Ansatzes «User Involvement» in sozialen Organisationen geht, ist festzuhalten, dass der Ansatz «User Involvement» auf unterschiedlichen theoretischen und konzeptionellen Grundlagen basiert. Er weist Elemente wie die Co-Konstruktion, die

Machtverschiebungen, die Selbstbefähigung/Empowerment, die akteurzentrierte Sichtweise der Zivilgesellschaft und die vielschichtige Partizipation auf. Sie fließen ineinander und sind nicht trennscharf voneinander zu unterscheiden. Da in der Praxis kaum von «User Involvement» die Rede ist, sondern die Referenzgrößen der «Einbezug» oder die «Partizipation» von Betroffenen sind, werden im Folgenden die vorgestellten zentralen Dimensionen von Partizipation als Hintergrundfolie verwendet, um einen Einblick in Wirkungspotentiale, Herausforderungen und Voraussetzungen einer Implementierung des «User Involvement»-Ansatzes in sozialen Organisationen aufzuzeigen. Auf die theoretische Rahmung und zusätzliche theoretische und konzeptionelle Aspekte wird punktuell hingewiesen.

3. Implementierung des Ansatzes «User Involvement» in sozialen Organisationen

In sozialen Organisationen, also öffentlichen und privaten Dienstleistungsanbietenden (Anastasiadis 2019), wurden folgende zwei Projektmodelle der Partizipation armutsbetroffener Personen identifiziert, welche auf dem Ansatz des «User Involvement» basieren (Chiapparini 2020):

- 1) Befristete und permanente Gremien
- 2) Feste oder befristete Anstellungen von betroffenen Personen

Im Folgenden werden zwei pionierhafte Beispielprojekte in sozialen Organisationen vorgestellt:

- Das *Austauschgefäss «Gemeinsam-Ensemble»* in Biel (Schweiz). Dieses wurde zunächst für die Pilotphase als befristetes Gremium definiert und – nach dem Beschluss der definitiven Einführung für den Regelbetrieb - als permanentes Gremium kategorisiert (*Zeithorizont und strukturelle Einbettung von Partizipation*)
- Die *Anstellung von «Lebensexperten»* in sozialen Diensten in Belgien. Hierbei handelt es sich um befristete oder unbefristete Anstellungen (*Zeithorizont und strukturelle Einbettung von Partizipation*)

Die beiden Projekte werden einander anhand sechs ausgewählter Dimensionen von Partizipation gegenübergestellt. Dadurch werden ihre gemeinsamen, ergänzenden oder auch kontrastierenden Merkmale deutlich (vgl. Tabelle 1):

Table 1 Sechs ausgewählte Dimensionen der Partizipation für Projekte basierend auf dem Ansatz «User Involvement» in sozialen Organisationen. (Eigene Darstellung)

Projektbeispiele	«Gemeinsam-Ensemble», Sozialdienst Biel	Anstellung von « <i>Experts du vécu en matière de pauvreté</i> » (Belgien)
Sechs Dimensionen von Partizipation		
(1) Zeithorizont und strukturelle Einbettung der Partizipation	Befristete und permanente Gremien	Feste oder befristete Anstellung
(2) Politik-/ Handlungsbereich der Armutsprävention und -bekämpfung	(Weiter-)Entwicklung von Strukturen und Prozessen in sozialen Organisationen	
(3) Projektverantwortung	Soziale Organisationen (<i>top-down</i>)	
(4) Staatsebene bzw. Verortung	- kommunal/lokal	- kommunal/lokal - national
(5) Übergeordnete Ziele der Partizipation	-Bewertung von Organisationsstrukturen und -prozessen sowie von professionellen Praktiken -Einbringen von Verbesserung-/Lösungsvorschlägen	
(6) Intensität der Partizipation	- Konsultation und/oder - Co-Konstruktion	- z.T. Konsultation - Co-Konstruktion - Mitentscheidung

Die Gemeinsamkeit beider Projekte ist, dass sich in diesen armutsgefährdete und -betroffene Personen an der Entwicklung oder Weiterentwicklung von Strukturen und Prozessen beteiligen können (Politik-/Handlungsbereich, in dem Partizipation stattfindet). Die Betroffenen bringen dabei ihr spezifisches Wissen, ihre Erfahrungen, ihre Anliegen und Sichtweisen ein, um dadurch die jeweiligen Dienstleistungen und/oder professionellen Praktiken zu optimieren. Ziel ist es, die Wirksamkeit von Massnahmen, Prozessen und Projekten im Bereich der Armutsprävention oder -bekämpfung zu steigern. Die Hauptverantwortung für die Umsetzung solcher Projekte liegt bei der sozialen Organisation (Projektverantwortung). Gleichzeitig können ebenso Betroffene oder Betroffenenvertretungen (zum Beispiel NGOs) die Umsetzung von entsprechenden Projekten anregen.

Bei beiden vorgestellten Fallbeispielen handelt es sich um Projekte von sozialen Organisationen. Ersteres ist auf der kommunalen resp. lokalen Ebene verortet, das zweite zusätzlich – neben der lokalen Ebene - auch auf der nationalen Ebene, indem die belgische Bundesstelle für soziale Integrationsprogramme das Anstellungskonzept entwickelt hat und selbst damit vorangegangen ist, armutsbetroffene Personen anzustellen (*Staatsebene bzw. Verortung von Partizipation*). Gemeinsam ist den beiden Projekten das Ziel, durch den Einbezug von armutsbetroffenen Personen, Organisationsstrukturen und -prozesse sowie

professionelle Praktiken zu bewerten und verbessern (*Übergeordnete Ziele der Partizipation*). Erarbeitete Verbesserungs- und Lösungsvorschläge werden im Fall einer Anstellung von Betroffenen, gar gemeinsam mit ihnen umgesetzt. Parallel dazu können armutsbetroffene Personen im ersten Beispiel ihre Meinung und eigene Verbesserungsvorschläge einbringen (Konsultation) sowie teilweise eng mit den jeweiligen Fachpersonen zusammenarbeiten (Co-Konstruktion). Darüber hinaus ermöglicht die Anstellung in sozialen Organisationen armutsbetroffenen Personen, dass sie über die Konsultation und die Co-Konstruktion hinaus, bei bestimmten Diskussionspunkten mitentscheiden können (*Intensitäten von Partizipation*).

4. Wirkungspotentiale, Herausforderungen und Voraussetzungen

Die Teilhabe von armutsbetroffenen Menschen in sozialen Organisationen birgt laut Erfahrungsberichten verschiedene Wirkungspotenziale (Chiapparini et al. 2020). Gleichzeitig zeigt sich, dass solche Prozesse mit Herausforderungen verbunden sind, welche die jeweiligen Wirkungspotenziale einschränken können. Dies kann vermieden werden, wenn die notwendigen Voraussetzungen geschaffen und auch gewährleistet werden.

Da die befristeten Gremien im aktuellen politischen und institutionellen Kontext der Schweiz und vor allem für die Sozialdienste als relativ einfach umsetzbar betrachtet werden, werden die damit verbundenen Wirkungspotenziale und Herausforderungen sowie die nötigen Voraussetzungen für dessen Umsetzung beschrieben (ausführlicher dazu: Chiapparini et al. 2020).

Zu den zentralen *Wirkungspotentialen* von befristeten Gremien zählen folgende:

1. *Strukturen und Prozesse einer sozialen Organisation werden verbessert*, indem ein besserer gegenseitiger Austausch von Fachpersonen und Betroffenen ermöglicht wird. Dadurch werden andere Perspektiven auf Herausforderungen in der sozialen Organisation, deren Hintergründe und auch mögliche Lösungspotenziale gewonnen.
2. Armutsbetroffene Personen werden von sozialen Organisationen stärker in interne Prozesse und die Entwicklung von Massnahmen miteinbezogen.
3. *Das Wissen, die Erfahrung und die Sichtweise von armutsbetroffenen Personen werden genutzt*. Indem das Erfahrungswissen der Betroffenen direkt eingeholt wird, können blinde Flecken in Massnahmen und Prozessen aufgedeckt und damit zielgerichtete Arbeiten, Interventionen und Programme geschaffen werden. Schliesslich können durch solche Gremien mehr armutsbetroffene Personen erreicht werden.

4. *Gegenseitiges Verständnis* von Personengruppen mit Armutserfahrung und Fachpersonen kann geschaffen und Missverständnisse können geklärt werden.
5. Weiter kann eine *bessere Zusammenarbeit und Kommunikation* zwischen armutsbetroffenen Personen und Fachpersonen des Sozialdienstes gefördert werden.

Folgende zentrale Herausforderungen können bei befristeten Gremien in Sozialdiensten genannt werden:

1. Zu den *strukturellen Hindernissen* zählen beispielsweise die mangelnden zeitlichen Ressourcen, fehlende Unterstützung durch die Leitung, starre Verwaltungswege die einzuhalten sind oder fehlendes Wissen im konstruktiven Umgang mit armutsbetroffenen Personen.
2. Eine weitere Herausforderung ist das *Machtverhältnis* und der *Paternalismus*, der in sozialen Organisationen besteht. Beispielsweise ist es für viele Fachpersonen herausfordernd, auf Augenhöhe mit armutsbetroffenen Personen zu kommunizieren, ohne die bestehenden Machtverhältnisse zu verschleiern.
3. Zudem besteht die Gefahr, die armutsbetroffenen Personen *auf ihre Armutserfahrungen* zu reduzieren und damit zu stigmatisieren.
4. Schliesslich zeichnen sich soziale Organisationen durch *eine eher starre Planung und fehlende Flexibilität* aus.

Um diese Herausforderungen gezielt anzugehen und echte Teilhabe zu ermöglichen, müssen einige Voraussetzungen gegeben sein. Im Folgenden werden diese skizziert. Sie werden als Fragen formuliert, welche Leitungen und Fachpersonen in sozialen Organisationen, angepasst an die jeweiligen Rahmenbedingungen eines geplanten Projekts, beantworten sollten:

1. *Repräsentanz*: Wer repräsentiert wen/wer wird repräsentiert/für wen wird gesprochen?
2. *Gegenstand der Teilhabe*: Woran wird teilgenommen?
3. *Rollen/Erwartungen*: Was wird von den einzelnen Personen erwartet?
4. *Intensität der Teilhabe*: Ist eine Mitsprache, ein Mitentscheid oder sind andere Formen der Teilhabe vorgesehen?

5. *Ziele, die erreichbar sind:* Was wird sich durch die Teilhabe für die armutsbetroffenen Personen ändern?
6. *Prozesse/Form der Information:* Wie werden alle Beteiligten regelmässig und nachvollziehbar über den Verlauf und den Stand der Bearbeitung von Anliegen informiert?
7. *Evaluationen/Auswertungsprozesse:* Wie wird über mögliche Hürden, Erfolge, Lernergebnisse etc. reflektiert? Wie werden gesetzte Ziele überprüft? Wie werden diese Resultate kommuniziert?
8. *Nutzen/Resultate der Teilhabe:* Was hat sich tatsächlich geändert? Wie können Erfolgserlebnisse sichtbar gemacht werden, um dadurch die Motivation zur Teilhabe weiter zu stärken und den entsprechenden Prozess zu legitimieren?

Insbesondere in der Einführungs- und Aufbauphase eines befristeten Gremiums, das nach einer ersten erfolgreichen Durchführung institutionalisiert wird und sich zu einem permanenten Gremium etablieren kann, ist auf drei wichtige Aspekte zu achten:

1. *Genügend* (finanzielle, personelle, fachliche und zeitliche) *Ressourcen* stehen zur Verfügung.
2. *Genügend Durchhalte- und Überzeugungsvermögen aller Beteiligten* ist nötig.
3. Schliesslich ist zentral, dass die *Leitung der Organisation* ausdrücklich hinter dem befristeten Gremium und ganz grundsätzlich hinter dem Ansatz des «User Involvement» steht und diesen *für alle Mitarbeitenden sichtbar unterstützt*.

5. Schlussfolgerungen

Der Ansatz «User Involvement» eröffnet in den Bereichen Ausbildung, Forschung und Praxis insbesondere im Gesundheitssektor und in der Sozialen Arbeit neue Perspektiven. Er basiert auf verschiedenen theoretischen und konzeptionellen Grundlagen, zu denen bislang eine systematische Analyse fehlt. In diesem Beitrag werden diese skizziert. Für die Umsetzung von Projekten, die auf dem Ansatz des «User Involvement» basieren, sind insbesondere acht Dimensionen von Partizipation zentral, die allesamt mit dem Umgang mit Macht bzw. mit Machtverschiebung zu tun haben. Diese Dimensionen können zur Orientierung dienen, um einen echten Einbezug von armutsbetroffenen Personen in sozialen Organisationen zu garantieren. Bei der Umsetzung von Projekten basierend auf dem «User Involvement»-Ansatz tun sich Spielräume auf. Diese setzen eine Klärung voraus, wie diese Projekte angegangen werden sollen und wie die darin enthaltenden Dimensionen der Teilhabe zu gestalten sind. Im vorliegenden Bericht wurden zentrale Wirkungspotentiale, Herausforderungen und Voraussetzungen für befristete Gremien in sozialen Organisationen

zusammenfassend und anwendungsorientiert vorgestellt (für detailliertere Ausführungen vgl. Chiapparini et al. 2020).

Grundsätzlich scheinen sich Projekte basierend auf dem Ansatz «User Involvement» zu lohnen, wenn auch deren Umsetzung voraussetzungsvoll ist. Für eine gelingende Umsetzung in sozialen Organisationen, können drei ausgewählte und aus Praxiserfahrungen abgeleitete Empfehlungen unterstützend wirken, die zugleich als Schlussfolgerungen für diesen Beitrag zu verstehen sind:

1. *Eine sorgfältige Planung und klare Kommunikation von Zielen, Rollen und Mitbestimmungsmöglichkeiten:* Es sollte ausreichend Zeit für die Definition und Kommunikation der relevanten Eckpunkte des Projekts eingeplant werden (vgl. Kapitel 3) sowie eine transparente Kommunikation über die Ziele und den Gegenstand der Teilhabe, die Mitbestimmungsmöglichkeiten sowie die Grenzen der Teilhabe geben. Zudem lohnt es sich, die Sichtweise der armutsbetroffenen Personen bereits frühzeitig zu berücksichtigen, um Herausforderungen besser zu kennen und zu verstehen.
2. *Aufbau von Fachkompetenzen mit Blick auf den Einbezug von armutsbetroffenen Personen in Projekte:* Aus- und Weiterbildung von Fachpersonen aus dem Gesundheitsbereich und der Sozialer Arbeit sind anzubieten, um entsprechende Erfahrungen und Kompetenzen beispielsweise in Kommunikation und im Umgang mit Machtgefällen aufzubauen.
3. *Evaluation der Umsetzung und der Wirkungen von Teilhabeprozessen:* Die gesetzten Ziele im Zusammenhang des Projekts sind zu überprüfen, womit das Wissen über die tatsächliche Umsetzung von Projekten verbessert werden kann und Entwicklungspotential aufgezeigt wird. Zudem sind die Wirkungen von Teilhabeprozessen mit sozialwissenschaftlichen Methoden aufzuzeigen, bekannt zu machen und breit zu kommunizieren. So können neu geplante Projekte auf Bestehendes aufbauen und ein gegenseitiges Lernen zwischen Projektleitenden wird ermöglicht.

Um armutsbetroffene und armutsgefährdete Personen stärker an Prozessen und Massnahmen der Armutsbekämpfung teilhaben zu lassen, reicht es nicht, dass dies allein in Sozialen Organisationen geschieht. Vielmehr ist es nötig, dass auch andere Praxisfelder mitziehen. Dazu zählen insbesondere die Gründung und die Stärkung von Interessenorganisationen, die Entwicklung von entsprechenden politischen und rechtlichen Grundlagen, die Aus- und Weiterbildung von Fachpersonen in sozialen und gesundheitlichen

Bereichen, die aktive Beteiligung am öffentlichen Diskurs und Lobbying für die Erarbeitung von Grundlagen der Teilhabe.

Gleichzeitig ist festzustellen, dass der Ansatz «User Involvement» im Sinne der Beteiligung armutsbetroffener und gefährdeter Personen an der Gestaltung und Entwicklung von sozialen Organisationen in der Schweiz im Vergleich zu anderen Ländern noch beträchtliches Entwicklungspotential hat.

Literaturverzeichnis

- Anastasiadis, M. (2019). *Soziale Organisationen als Partizipationsräume: Zwischen Aktivierung, Ökonomisierung und Gestaltung*. Weinheim: Juventa Verlag ein Imprint der Julius Beltz.
- Askheim, O. P. (2003). Empowerment as guidance for professional social work: an act of balancing on a slack rope. *European Journal of Social Work*, 6(3), (S. 229–240).
- Beresford, P. (2013). From 'other' to involved: user involvement in research: an emerging paradigm. *Nordic Social Work Research*, 3(2), (S. 139–148).
- Chiapparini, E. (Ed.) (2016). *The Service User as a Partner in Social Work Projects and Education: Concepts and Evaluations of Courses with a Gap-Mending Approach in Europe*. Opladen, Berlin und Toronto: Budrich.
- Chiapparini, E. (2020): Die Teilhabe von armutsbetroffenen Personen in Projekten der Sozialdienste ist wirkungsvoll - vorausgesetzt, dass... *Zeitschrift für Sozialhilfe (ZESO)*, 2/20, (S. 14-17).
- Chiapparini, E. & Eicher, V. (2019). User Involvement in der Sozialen Arbeit – Anknüpfungspunkte für Praxis-, Forschungs- und Lehrprojekte in der Schweiz. *Schweizerische Zeitschrift Für Soziale Arbeit*, 24.18, (S. 117-134).
- Chiapparini, E., Schuwey, C., Beyeler, M., Reynaud, C., Guerry, S., Blanchet, N., & Lucas, B. (2020). Modelle der Partizipation armutsbetroffener und -gefährdeter Personen in der Armutsbekämpfung und -prävention: Schlussbericht: Bundesamt für Sozialversicherungen (BSV). <https://www.bsv.admin.ch/bsv/de/home/publikationen-und-service/forschung/forschungspublikationen.exturl.html?lang=de&lnr=07/20>. Zugegriffen: 1. Oktober 2020.
- «Gemeinsam/Ensemble» (o.J). Forschungsprojekt «PartSoz» zu den Gesprächsgefässen «Gemeinsam/Ensemble» in Biel. <https://www.bfh.ch/de/forschung/forschungsprojekte/2019-224-255-050/> Zugegriffen: 1. Oktober 2020.
- Herriger, N. (2014). *Empowerment in der Sozialen Arbeit: Eine Einführung*. Stuttgart: Kohlhammer Verlag.
- Hess, I. (2020): Wie Experten mit Armutserfahrung Zugang und Qualität der öffentlichen Dienste optimieren. *Zeitschrift für Sozialhilfe (ZESO)*, (2), (S. 24–25).
- Kern, T. (2008): *Soziale Bewegungen. Ursachen, Wirkungen, Mechanismen*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Loeffler, E. (o.J.). Comment les « experts du vécu en matière de pauvreté et d'exclusion sociale » optimisent l'accès et la qualité des services publics en Belgique. Brüssel.

- <https://www.mi-is.be/fr/etudes-publications-statistiques/guide-des-experts-du-vecu-en-matiere-de-pauvrete-et-exclusion>. Zugegriffen: 1. Oktober 2020.
- Planet 13 (o.J.). <https://planet13.ch>. Zugegriffen: 30. Dezember 2019.
- POD Mi/SPP SI (o.J.). Experts du vécu en matière de pauvreté et d'exclusion sociale. <https://www.mi-is.be/fr/experts-du-vecu-en-matiere-dexclusion-sociale>. Zugegriffen: 30. Dezember 2019.
- Sen, A. (2000). *Ökonomie für den Menschen. Wege zur Gerechtigkeit und Solidarität in der Marktwirtschaft*. München. Wien: Carl Hanser Verlag.
- Surprise Stadtrundgänge (o.J.). Über die Sozialen Stadtrundgänge. <https://www.surprise.ngo/angebote/stadtrundgang/ueber-die-sozialen-stadtrundgaenge>. Zugegriffen: 20. Dezember 2019.
- Thallmaier, S. R. (2015). Customer Co-Design: A Study in the Mass Customization Industry. Markt- und Unternehmensentwicklung Markets and Organisations. <http://dx.doi.org/10.1007/978-3-658-07526-2>. Zugegriffen: 1. Oktober 2020.
- Zask, J. (2011). *Participer. Essai sur les formes démocratiques de la participation (Les voies du politique)*. Lormont: Le Bord de l'eau.