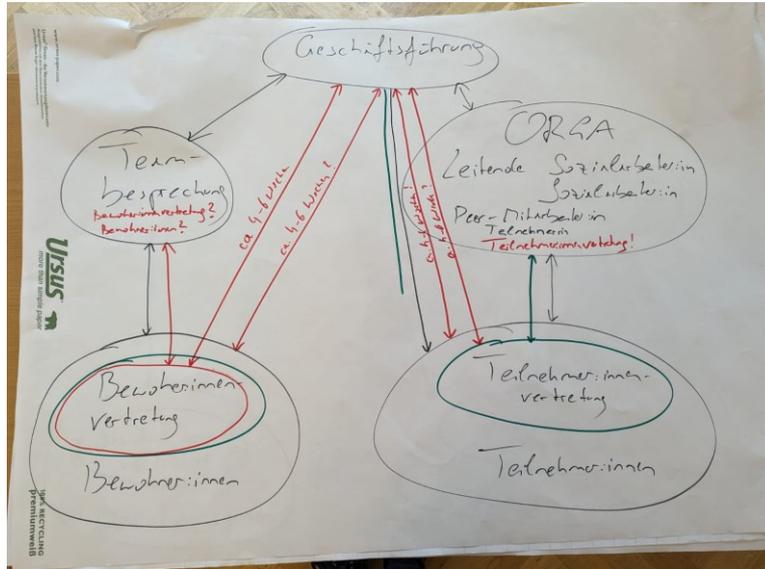


RESPONSIVE



Perspektiven von Fachkräften und Manager auf Beteiligung in sozialen Diensten

AG Partizipation und Empowerment

OGSA Tagung, 25.03.2025, Innsbruck

Michael Rasell

Institut für Erziehungswissenschaft

Universität Innsbruck

Michael.Rasell@uibk.ac.at



Funded by
the European Union

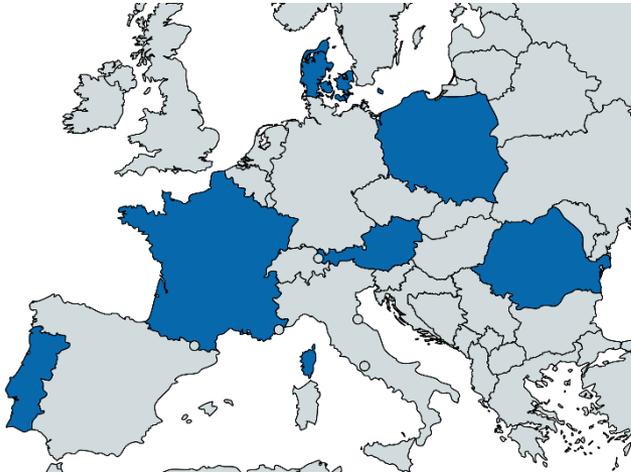
Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen der Autor:innen und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der Europäischen Exekutivagentur für Forschung (REA) wider. Weder die Europäische Union noch die REA können dafür verantwortlich gemacht werden.

EU finanziertes Forschung-Praxis-Projekt

- Laufzeit: 2023-2026.
- **Ziel: die Reaktionsfähigkeit von sozialen Diensten auf die Perspektiven und Stimmen verschiedener Personen, die soziale Dienste in Anspruch nehmen, zu untersuchen und zu verbessern:**
 1. Dienste zur psychischen Gesundheit
 2. Dienste für Menschen mit Behinderungen
 3. Kinderschutzdienste
 4. Dienste für Jugendliche/junge Menschen, die von sozialer Ausgrenzung bedroht sind.

RESPONSIVE

Konsortium aus 11 Organisationen in 6 Ländern



- 3 NGOs (Rumänien, Polen, Frankreich)
- 2 lokale soziale Dienste (Frankreich, Portugal)
- 5 Universitäten
- Internationale Föderation Sozialer Arbeiter:innen (Europa)

RESPONSIVE

Projekt Update



1. Normative, rechtliche, politische und praktische Rahmen (2023)
2. Nutzer:innenerfahrungen mit Partizipation (2023)
3. Aktivistische und künstlerische Perspektiven (2024)
- 4. Organisatorische Perspektive (2024)**
5. Praxisprojekte (2025)

RESPONSIVE

Methode

- Einzel- und Gruppeninterviews mit 38 Fachkräften in Österreich zu Partizipationserfahrungen (Fachkräfte, Leitung, Geschäftsführung).
- Interviews vom September bis Dezember 2024
- Thematischen Codieren mit NVIVO.
- Workshop mit Personen, die soziale Dienste in Anspruch nehmen, zur Interpretation von Interviews, Dezember 2024.

RESPONSIVE

Einführung von Partizipation: Einstellungswechsel

- „Im ersten Moment fühlt man sich als Professioneller so ‚Ja aber ich weiß doch, wie die Erkrankung funktioniert‘. (Fachkraft)
- „Beschämt war ich, wie ich plötzlich gemerkt habe - diese Menschen sprechen für sich selber, die brauchen nicht mich. Ich maße mir an, für jemanden zu sprechen.“ (Geschäftsführerin)

Nutzer-innen-Interpretation: „Fachkräfte fühlen sich oft nutzlos, wenn sie nicht helfen können. Und wenn man sagt, ‚ich brauche jetzt keine Hilfe‘, akzeptieren viele das nicht und sind erbost. Sie sind so gefangen in diesem pädagogischen Fürsorge- und Helfer-Syndrom.“ (Nutzerin, Workshop)

RESPONSIVE

Einführung von Partizipation: Einstellungswechsel

- „Es gibt auch so Berichte, die wir sie unterschreiben lassen sollen, das hat sich - vor zehn Jahren war das noch undenkbar, dass die ihre eigenen Berichte, die wir schreiben, lesen. (...) Und jetzt schreiben wir ihn, geben ihnen den zum Gegenlesen, sie dürfen sagen, das passt ihnen nicht. Eben solche Sachen sind neu, sind jetzt vielleicht so seit fünf, sechs, sieben Jahren. Und ist jetzt in den Gebrauch übergegangen. Also für uns Mitarbeiterinnen war es früher befremdlich und jetzt ist es ganz normal.“ (Ella, 403_MH)

RESPONSIVE

Einführung von Partizipation: Frontline versus Management-Ebene

„Bei uns selber habe ich den Eindruck, dass das bei den Mitarbeitern auch schon gemischte Gefühle auslöst. (...) Natürlich, die sind vor Ort, die müssen Dinge umsetzen, durchsetzen. Die sind, wenn man es so sagen will, an der Front und die kriegen das am direktesten oft auch ab. Da kannst du in der Führungsebene schon in sehr humanistischen Gedanken schwellen, aber wenn es dann vor Ort Krieg gibt, schaut die ganze Situation anders aus.“ (Geschäftsführung, 405_MH)

“Wir haben einige Dinge links und rechts eigentlich laufen in der Organisation. Aber es ist eher so ein Stückwerk. (...) Also man merkt schon, da ist ganz ein neuer Drive, seit die neue Geschäftsführung auch da ist, seit so fünf, sechs Jahren so mal in diese Richtung, aber es ist auch noch kein Kreislauf.“ (Markus, 402_MH_DS)

RESPONSIVE

Das Strukturieren vom informalen Austausch

- „Statt so fixe strukturierte Beteiligungsformen finde ich besser: einen Zeitrahmen, wo man sich treffen kann, wo man sich austauschen kann, wo man mit einbezogen wird, wo es Veränderungen gibt, wo man aber auch Themen mit uns austauschen kann, uns begegnen kann.“
(Leitung)
- „Struktur ist enorm wichtig, aber dieser Raum dazwischen, diese Kommunikation, das ist schwieriger geworden. Irgendwo geht das am Weg verloren. Ich kann die Leute jetzt zu 17 Beratungsstellen schicken, die sich bei mir melden. Aber ich das Gefühl habe, die wollen mal eine halbe Stunde mit zusammensitzen und wir reden über dies und das, oder ich frage sie, wie geht es dir denn eigentlich? Das ist, habe ich das Gefühl - irgendwo bleibt das auf der Strecke.“ (Geschäftsführung)

RESPONSIVE

Grenzen der Partizipation

„Und ich glaube, sie hat auch Grenzen, die Beteiligung. Ich habe jetzt mal einen jungen Burschen gehabt, der ist in einem sehr engen Setting. Der war mit einem Mitarbeiter nicht einverstanden. Und dann hat er zu mir gesagt, wortwörtlich [lacht], ja, ich werde wohl mitbestimmen dürfen, wer meine Betreuer sind. ‚Weil das kann ja nicht sein, dass ich mich nicht wohlfühle in der WG. Ich bin ja da, um mich wohlfühlen.‘ Und das war echt - dann habe ich gesagt, nein Entschuldigung, ich lade dich nicht ein zu den Bewerbungsgesprächen.“ (Marlene. 414_CP_YAR)

RESPONSIVE

Einflussfaktoren: Bereitschaft zu Experimentieren

- „Das sind dann immer Sachen, wo wir sagen - prinzipiell, wenn wir uns unsicher sind [über die Umsetzbarkeit von Nutzer:innen-Feedback], dann probieren wir es aus und dann schauen wir einmal, wie es läuft.“
(Irene, 401_MH_YAR)
- ***Nutzer:innen-Interpretation:*** „Ja, dass man sagt wir probieren einfach aus, das stört mich auch. Das kommt mir so vor, wie wenn wir so Testobjekte sind und die probieren einfach bei uns jetzt mal aus.“
(Isabella, WS_P3)

Einflussfaktoren

Ressourcen statt Scheinpartizipation

- „Es ist ein Modewort, es ist überall dabei und that's it. Und es muss einfach ganz klar sein, dass es ein Prozessschritt ist, wie jeder andere, der auch Geld kostet, so wie man einen Anwalt dafür zahlen muss“ (Qualitätsmanagement)
- **Selbstkritische Organisationskultur**
- „Also Feedback im negativen Sinne in Form von konstruktiver Kritik - Fehlerkultur - also da müssen wir einfach selbstkritisch sagen, da sind wir, sowas von schlecht. Da haben wir eine Hemmung. Das ist unglaublich. Und das dann von Mitarbeiterinnen und Klientinnen verlangen, wenn das nicht auf Führungsebene gelebt ist und klar ist das, das kann man eigentlich vergessen.“ (Nina, 440_DS).

RESPONSIVE

Fazit & Diskussion

- Verbindung von Struktur & Kultur
- Integration von informellen Elementen in institutionalisierte Formen
- Dynamische Strukturen:
 - Regelmäßige Evaluation, Erneuerung und Erweiterung von bestehenden Formaten und Strukturen

RESPONSIVE

Nächste Schritte

- **Forschungsberichte** in deutscher Sprache verfügbar ab April 2025 (inkl. Zusammenfassung in einfacher Sprache)
- **Projekt-Webseite:** www.responsive-europe.eu



Vielen Dank!



Michael Rasell, michael.rasell@uibk.ac.at

