



Partizipations-Toolkit



FEANTSA

Arbeitskreis
Partizipation

Grundtvig²

Grundtvig Partizipationsprojekt
'Participation Sans Toi(t)?!



Erzielen Sie ein besseres Ergebnis...
durch Partizipation!

© Oktober 2013



Inhalt



Willkommen



Zur Benutzung dieses Toolkit



**Was versteht man unter Partizipation?
Die Vorteile von Partizipation**



Was sollte man vermeiden?



**VORLAGE: Selbsteinschätzung
Schaffung der richtigen Bedingungen (25 Service-Standards)**



**Tools
Tool-Anwendung (25 Tools zur Partizipation)**

Willkommen



Liebe Kollegin, lieber Kollege,

willkommen zu diesem neuen Partizipations-Toolkit für Organisationen, die Menschen betreuen, die Ungleichheit, Ausschluss und Wohnungslosigkeit erfahren.

Wir haben diesen Toolkit erstellt, weil wir - genau wie Sie - der Auffassung sind, dass Menschen eine ganz eigene Sicht auf ihre persönliche Situation haben. Ihnen hilft die Nutzung ihrer eigenen Ansichten und Erfahrungen, und dies hilft uns allen ebenfalls dabei, Dienste zu verbessern sowie Maßnahmen und Pläne beeinflussen zu können.

Positive Partizipation umfasst die Nutzung einer breiten Palette an Tools und Techniken, um den Bedürfnissen unterschiedlicher Menschen sowie den unterschiedlichsten Situationen gerecht werden zu können. Daher enthält dieser Toolkit 25 empfohlene Tools, die eine Partizipation an Ihrem Dienst fördern sollen und in Form von einfach zu verwendenden Merkblättern vorgestellt werden.

Wir hoffen, dass Sie diesen Toolkit nützlich finden werden.

Mit freundlichen Grüßen

FEANTSA Arbeitskreis Partizipation

Koordinator: Mauro Striano	FEANTSA	(Belgien)
Vorsitzender: Ian Tilling	Casa Ioana Association	(Rumänien)
Margaret-Ann Brünjes	Glasgow Homelessness Network	(Schottland)
Brigitte Hartung	Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe	(Deutschland)
Sanna Lehtonen	Vailla Vakinaista Asuntoa ry	(Finnland)
Michael Mackey	Galway Simon Community	(Irland)
Marta Olaria	Arrels Fundacio	(Spanien)
Edo Paardekooper Overman	Werkplaats Maatschappelijke Opvang	(Niederlande)

GRUNDTVIG-Partizipationsprojekt: 'Participation Sans Toi(t)?!'

Koordinator: Berliner Arbeitskreis für politische Bildung	(Deutschland)
FNARS Midi-Pyrenees	(Frankreich)
Glasgow Homelessness Network	(Schottland)
Oltalom Karitativ Egyesület	(Ungarn)
Union des Villes et Communes de Wallonie	(Belgien)

Zur Benutzung dieses Toolkit



Dieser Toolkit ist:

- für Organisationen konzipiert, die Dienste (Services) für wohnungslose Menschen und andere ausgeschlossene Menschen bereitstellen *und*
- für die Menschen, die diese Dienste in Anspruch nehmen.

Dieser Toolkit deckt 5 Bereiche ab:

- **Was versteht man unter Partizipation?**
- **Worin bestehen die Vorteile?**
- **Was sollte man vermeiden?**
- **Schaffung der richtigen Bedingungen** (25 Service-Standards)
- **Tool-Anwendung** (25 Tools zur Partizipation)



Lesen

Anwenden

Auswählen

Bitte halten Sie folgende Schrittfolge ein:

- 1 Lesen** | - und zwar die ersten 3 Abschnitte, die nützliche Erklärungen und Definitionen geben, die Ihnen wiederum die Nutzung des Toolkits erleichtern.
- 2 Anwenden** | - und zwar das Selbsteinschätzungstool: Im einfachen "Ampel"-Verfahren können Sie Service-Standards in Bezug auf Nutzer-Beteiligung bewerten. Sie können feststellen, was bereits gut funktioniert und Bereiche aufzeigen, in denen Sie eine Verbesserung erzielen möchten. *Dies sollte lediglich 20 Minuten dauern.*
- 3 Auswählen** | - und zwar aus den 25 Tools – und lassen Sie uns wissen, ob/welche anderen Sie verwenden!

Was versteht man unter Partizipation?



Partizipation: *ein Weg, um Menschen zu ermöglichen, an allen Entscheidungen und Handlungen teilzuhaben, die ihr Leben beeinflussen.*

Die Partizipation ist eine Vorgehensweise, die Menschen dazu ermächtigt, an Entscheidungen und Handlungen teilzuhaben, die ihr Leben beeinflussen. Sie basiert auf der Überzeugung, dass Menschen ein Recht darauf haben, ihre Meinung einzubringen, wenn es um die Einrichtung und Arbeitsweise von Diensten geht, die sie nutzen, und dass sozial und wirtschaftlich benachteiligte Menschen oft mit Hindernissen konfrontiert werden, die ihnen eine Beteiligung am Entscheidungsprozess verwehren.

In der Praxis sieht Partizipation wie folgt aus:

- **Erkennen**, dass Menschen, die von Wohnungslosigkeit betroffen sind, ein Recht darauf haben, dass ihre Meinungen und Perspektiven angehört werden;
- **Strukturen schaffen**, die gestatten, dass diese Perspektive angehört wird;

- **Reagieren** auf das Gesagte; und
- **Rückmeldung** machen an die Menschen darüber, was ihre Partizipation bewirkt hat.

Partizipation ist eine Methode um sicherzustellen, dass wir den Erfahrungsschatz der Menschen anerkennen, die einen sehr persönlichen Einblick in die von uns bereitgestellten Dienste und die von uns beschlossenen Maßnahmen haben. Durch Berücksichtigung dieses Erfahrungsschatzes können wir eine Verbesserung der Qualität und Effektivität von Diensten und Maßnahmen erzielen.

Partizipation kann eigenständig innerhalb einer Organisation erfolgen oder kann innerhalb eines Organisations-Netzwerks verlinkt werden (z.B., um zur Konzeption oder Beeinflussung weit greifenderer Maßnahmen oder Pläne auf lokaler, nationaler oder europäischer Ebene beizutragen).



Empowerment (Ermächtigung): *Es Menschen zu ermöglichen, ihre Rechte geltend zu machen und ihr Potenzial und die von ihnen angestrebten Ziele zu erreichen. Darin besteht das Ziel, dass die Partizipation auf persönlicher, sozialer und politischer Ebene verfolgt (obwohl natürlich eine persönliche Ermächtigung auch ohne Beteiligung unserer Dienste erfolgen kann!).*

Die Partizipation ausgeschlossener und wohnungsloser Menschen gestaltet den Entscheidungsfindungsprozess und die Verabschiedung von Maßnahmen offener und demokratischer - dabei werden die Rechte des Menschen respektiert und ein *ermächtigendes* Umfeld für Menschen geschaffen, die marginalisiert werden. Das Empowerment ist eines der Ziele, die die Partizipation verfolgt, denn ein ermächtigter Mensch ist in der Lage, leichter einen bleibenden Weg aus der Wohnungslosigkeit heraus zu finden.

Definitionen von Empowerment umfassen Vorstellungen davon, Machtvorstellungen in Frage zu stellen, Menschen dabei zu helfen, Kontrolle über ihr eigenes Leben zu gewinnen, Menschen in ihrer eigenen Kraft zu bestärken und darin, sie in ihrem Leben einzusetzen - durch Einflussnahme auf Themen, die ihnen wichtig sind. Man sagt, dass persönliches Empowerment durch den Glauben des Einzelnen an seine Fähigkeit, Ereignisse zu beeinflussen, gelenkt wird. Außer dem persönlichen Empowerment gibt es ein soziologisches Empowerment, von dem gesagt wird, dass es Mitglieder von Personengruppen betrifft, die durch soziale Diskriminierung vom Entscheidungsfindungsprozess ausgeschlossen worden sind.

Service-Nutzer: *Die Menschen, für die unsere Dienste eingerichtet wurden, und die sie derzeit nutzen.*



Arten der Partizipation

Bei der Planung von Aktivitäten zur Partizipation für Ihren Dienst sollten Sie berücksichtigen, dass alle Arten von Partizipation unter verschiedenen Voraussetzungen geeignet sein und ermächtigend wirken können – keine ist "besser" oder unbedingt ermächtigender als andere. So kann z.B. eine Organisation, die Beratung in schwierigen Lebenssituationen anbietet, feststellen, dass die Nutzer dieses Dienstes mehr an Beratung oder Erhalt von Informationen interessiert sind als an einer Beteiligung an Entscheidungen. Oder Menschen aus dem betreuten Wohnen möchten vielleicht mehr am Entscheidungsfindungsprozess beteiligt sein oder einige Aspekte ganz selbst entscheiden.

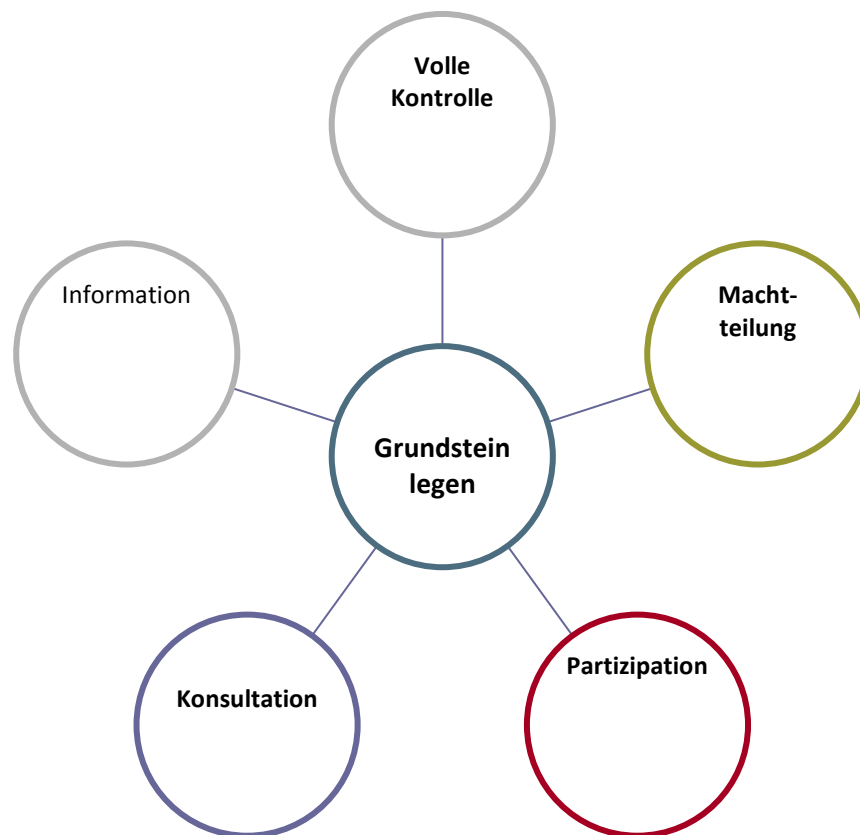


Abb.1: Arten der Partizipation

Dienste, die ein ermächtigendes Umfeld geschaffen haben (25 Service-Standards) legen einen soliden Grundstein für eine Partizipation. Die anderen Elemente verkörpern Arten der Partizipation, die eigenständig oder in Kombination in verschiedenen Kontexten und unter unterschiedlichen Bedingungen angewendet werden können. Eine Reihe von Techniken erhöht sehr wahrscheinlich die Repräsentativität der Beteiligten.



Art	Beschreibung	Beispiele
Volle Kontrolle:	Service-Nutzer haben Kontrolle über die Entscheidungsfindung	<ul style="list-style-type: none"> • Kommunale Ausschüsse, Gruppen oder Organisationen • Spezifische Projekte, die von Service-Nutzern geführt werden, jedoch die Stabilität und Struktur einer übergeordneten Organisation nutzen
Machtteilung:	Gemeinsame Entscheidungen und Verantwortung, einschl. auf Leitungsebene. Service-Nutzer können Zielstellungen beeinflussen und mitbestimmen.	<ul style="list-style-type: none"> • Einstellung von Mitarbeitern • Unterstützte ehrenamtliche Tätigkeit • Leitungsebene
Partizipation:	Menschen dazu ermutigen, sich an der Gestaltung von Diensten, Politiken oder Vorstellungen zu beteiligen. Service-Nutzer können Vorschläge einbringen und Zielstellungen beeinflussen.	<ul style="list-style-type: none"> • Fokusgruppen • Partizipative Beurteilung • Veranstaltungen aller Interessenvertreter • Peer-Studien & Peer-Schulungen
Konsultation:	Menschen dazu befragen, was sie von einem Dienst oder einer Maßnahme halten. Service-Nutzer haben beschränkten Einfluss.	<ul style="list-style-type: none"> • Fragebögen • Abschlussgespräche • Fokusgruppen • Briefkästen für Vorschläge
Information:	Menschen über einen Dienst oder eine Maßnahme informieren. Service-Nutzer haben keinen Einfluss.	<ul style="list-style-type: none"> • Newsletter • Merkblätter • Pinnwände • Informationen in digitaler Form

Die Vorteile von Partizipation



"...die gravierendste Folge davon, dass man 'Anbieter' und 'Nutzer' voneinander entfernt und das menschliche Potenzial vernachlässigt, ist die, dass die Menschen schwächer und nicht stärker werden, isolierter und getrennter voneinander, abhängiger anstelle von einfallreicher und anfälliger für Erkrankungen und Sorgen".

(Boyle, D., Coote, A., Sherwood, C., & Slay, J. (2010))



Es gibt viele gute Gründe für eine Partizipation. Sie kann weitreichende Vorteile bringen für:

- die beteiligte Person;
- die Arbeitspraktiken der Mitarbeiter der Organisation;
- Planer und politische Entscheidungsträger;
- Kommunen – Bewusstseinsbildung, Korrektur von Vorstellungen und Zerstreuung von Mythen und stereotypen Vorstellungen.

Person: Einzelne erfahren eine persönliche Bereicherung oder eine Ermächtigung durch die Beteiligung, z.B. in Form von mehr Selbstvertrauen, Wissen, Fähigkeiten oder größeren Bewusstseins. Dies ist zusätzlich zum langfristigen Nutzen, z.B. durch bessere Maßnahmen oder Praktiken.

Praktiken: Partizipation wird regelmäßig von Diensten als Tool zur Konsultation mit den Service-Nutzern verwendet, um so Aspirationen leichter erkennen und - in Reaktion darauf - das praktische Angebot besser anpassen zu können. Diese Anwendung erfolgt am häufigsten, da sich Veränderungen relativ einfach erzielen lassen, sodass Betroffene und Dienst die Vorteile unmittelbar genießen können.

Maßnahmen: Oft werden Maßnahmen verabschiedet, wenn die erwarteten Ergebnisse einer Partizipation als politisch relevant betrachtet oder zum richtigen Zeitpunkt erfolgend angesehen werden. Der unvermeidliche zeitliche Abstand zwischen Partizipation und dadurch bewirkten Veränderungen auf Maßnahmen-Ebene macht es zu einer Herausforderung sicherzustellen, dass eine Partizipation Maßnahmen ermächtigend und interessant für die Service-Nutzer ist. Die Menschen sollten sich dessen bewusst sein, dass Veränderungen u.U. nicht bereits nach kurzer Zeit spürbar sind.

Vorstellungen: Es herrscht im Allgemeinen ein geringes Bewusstsein von Armuts- und Wohnungslosenproblemen in der Gesellschaft, oft begleitet von Mythen, Vorurteilen und stereotypen Vorstellungen über ihre Ursachen und die Eigenschaften der von diesen Problemen Betroffenen. Es gibt viele Partizipationsprojekte, die zur Korrektur dieser Vorstellungen beitragen können. Zu den Hauptmöglichkeiten, auf dieser Ebene Einfluss zu nehmen, gehören Kommunen, allgemeine Dienste, Wissenschaftler, Akademiker, Politiker und die Medien, darunter auch soziale Netzwerke. Menschen, die Probleme unmittelbar erfahren haben, können ebenfalls wichtige und sehr geschickte Botenchafter sein.

ZENTRALER PUNKT

Partizipation sollte immer auf Ebene der PERSON Wirkung zeigen. Des Weiteren sollte Partizipation auch darauf abzielen, auf einer (oder mehreren!) der anderen drei Ebenen Wirkung zu erzielen:

- **PRAKTIKEN**
- **MASSNAHMEN/PLANUNG**
- **VORSTELLUNGEN**

Was sollte man vermeiden?



Alibi

Wir alle fürchten das Risiko einer Alibi-Beteiligung! Diese fühlt man normalerweise bei Aktivitäten, bei denen z.B. ein Service-Nutzer nominiert wird (oder sich selbst nominiert), um andere in Gruppen, bei Meetings, in Ausschüssen oder Vorständen zu vertreten. Partizipation gibt denen, die sie unterstützen, den "Beweis" dafür, dass alle Seiten einbezogen werden - macht es aber möglich, dass nur einige von ihnen Vorteil daraus ziehen. Obwohl diese Art der Partizipation sehr ermächtigend sein kann ist sie - bei Alibi-Beteiligung - eher schwächend.

ZENTRALER PUNKT

Wenn Sie sicher sein können, dass die Aktivität auf Personen-Ebene Vorteile aufweist und auch auf einer (oder mehreren) anderen Ebenen (Praxis; Maßnahmen; Vorstellungen) Wirkung zeigt, dann kann man sie nicht als Alibi-Beteiligung bezeichnen.

Konsultationsmüdigkeit

Es ist nicht unbedingt der Fall, dass die Service-Nutzer nicht regelmäßig oder mehrmals zum selben Problem konsultiert werden möchten. Vielmehr kann "Konsultationsmüdigkeit" auf die Erfahrung von Menschen zurückzuführen sein, dass sie nach ihrer Meinung zu etwas gefragt werden, diese geben, aber dass sie dann nichts mehr zum Ergebnis Ihrer Partizipation hören. Rückmeldungen sind sehr wichtig, selbst dann, wenn den Menschen das Feedback u.U. nicht gefällt.

"Professionelle" Service-Nutzer

Menschen engagieren sich sehr schnell für eine Partizipation, und wenn dieses Engagement in Kombination mit einem hohen Maß an Begabung und Kompetenz auftritt, so kann ein ausgewählter Kreis von Wohnungslosen zur beliebten und leichten Wahl für eine Partizipation werden. Dies erfolgt auf Kosten einer breiteren und repräsentativeren Perspektive.

Mangelnde Wertschätzung

Service-Nutzer können sich manchmal zu wenig gewürdigt fühlen - umso mehr, wenn eine Partizipation schlecht geplant. Versuchen Sie sicherzustellen, dass es einen Anreiz für die Beteiligten gibt; im Grunde genommen stellen die Service-Nutzer ja freiwillig ihre Zeit zur Verfügung und sie sollten für ihre Bemühungen belohnt und wertgeschätzt werden. Anreize können die Form von Bargeld, Gutscheinen oder Bewirtung haben. Als Mindestrichtlinie gilt, dass Service-Nutzer die mit der Partizipation verbundenen Auslagen nie selbst zu bestreiten haben sollten.

Angst

Bei Mitarbeitern kann eine Partizipation aus vielerlei Gründen Nervosität auslösen. Es können Bedenken über das Ergebnis einer Partizipation vorhanden sein, besonders dann, wenn davon ausgegangen wird, dass sich die Ansichten wohnungsloser Menschen von den eigenen unterscheiden. Manchmal gibt es Befürchtungen, dass Menschen wütend, "radikal" oder sehr lautstark werden könnten. Vielleicht machen wir uns auch Sorgen darüber, wie wir am besten enttäuschende Ergebnisse der Partizipation rückmelden oder die Tatsache, dass es gar kein Ergebnis gibt.



Selbsteinschätzung:

25 Service-Standards *für eine positive Partizipation*

Was kann diese Selbsteinschätzung erreichen?

- Bei den 25 Service-Standards für eine positive Partizipation handelt es sich um potenzielle Service-Verbesserungen, die dazu beitragen können, die Partizipation von Service-Nutzern leichter und effektiver zu gestalten.
- Diese kurze Selbsteinschätzung hilft Ihnen dabei einzuschätzen, welche Ihrer Service-Standards bereits sehr gut sind und welche Sie verbessern möchten.

Was diese Selbsteinschätzung *nicht* erreichen kann:

- ⊗ Diese Selbsteinschätzung kann nicht messen, wie effektiv oder erfolgreich jede einzelne Aktivität zur Partizipation war.



Zur Benutzung dieser Selbsteinschätzung

1. **Reflektieren** Sie über Ihren Service in den folgenden Bereichen:

- Führungskompetenz & Engagement
- Praktiken & Verfahrensweisen
- Ansatz
- Schulung & Ressourcen
- Evaluation

2. **Bewerten** Sie jede Frage in Bezug darauf, wie zufrieden Sie mit dem von Ihnen bereits erreichten Service-Standard sind:



Rot | Prioritätsbereich für Verbesserungen



Gelb | zufrieden, jedoch noch Raum für Verbesserungen



Grün | sehr zufrieden, keine Verbesserung notwendig



Grau | nicht zutreffend

3. **Konsultieren** Sie sich beim Ausfüllen der Selbsteinschätzung mit verschiedenen Kolleg(inn)en. Dies könnte besonders nützlich sein, wenn Sie nicht direkt mit Service-Nutzern arbeiten oder wenn Sie keinen kompletten Überblick über Pläne und Maßnahmen Ihrer Organisation haben sollten.



Führungskompetenz & Engagement:

Stellen sicher, dass die Partizipation priorisiert und die Zuständigkeit dafür geteilt und innerhalb Ihrer Organisation kommuniziert wird.

1	Bei uns ist/sind eine (oder mehr!) Person(en) für Partizipation zuständig.	
2	In unserem Dienst besteht ein übergreifendes Engagement zur Partizipation.	
3	<p>An diesem Engagement sind alle beteiligt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mitarbeiter, die Kundenkontakt haben • Manager • Leitung • ehrenamtliche Mitarbeiter 	
4	Wir haben eine erklärte Vision und Ziele für die Partizipation.	
5	<p>Wo zutreffend, haben wir etablierte Personalstrategien und -Verfahrensweisen für:</p> <ul style="list-style-type: none"> • die Beteiligung von Service-Nutzern • isolierte Arbeit • Risikoanalyse • Verhaltenskodex • Diskretion 	
6	Wir erfüllen bereits die Partizipations-Anforderungen, die wir erfüllen <i>müssen</i> (d.h. die von Geldgebern oder Behörden auferlegt werden).	

Praktiken & Verfahrensweisen

Die kontinuierliche Einhaltung vereinbarter Praktiken und Verfahrensweisen für die Partizipation kann Service-Nutzer zur Involvierung ermutigen und motivieren und erhöht den Einfluss der Partizipation.

7	<p>Unsere Service-Nutzer sind mit unserer Vision und unseren Zielen für die Partizipation vertraut.</p>	
8	<p>Wir handeln zu Informationen, die wir erhalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • um unseren Service oder unsere Praktiken zu verbessern • um polit. Entscheidungsträgern und anderen Partnern Feedback zu geben. 	
9	<p>Wir geben Service-Nutzern aktiv Feedback über den Einfluss ihrer Partizipation auf:</p> <ul style="list-style-type: none"> • unsere Praktiken • externe Maßnahmen oder Pläne • externe Vorstellungen oder Vorurteile 	
10	<p>Wir geben Service-Nutzern aktiv Feedback über die Gründe dafür, dass ihre Partizipation keine Wirkung erzielt oder zu keinen Fortschritten geführt hat.</p>	
11	<p>Wir regen ein Interesse an Partizipation an und schaffen Interesse dafür (z.B. bei Einführungen; Assessments; Bewohnerversammlungen und dgl.).</p>	
12	<p>Wir stellen sicher, dass Menschen durch Partizipationsmöglichkeiten nicht länger in unserem Service bleiben als sie ihn auch benötigen. (d.h. wir helfen Menschen, andere Möglichkeiten zu finden).</p>	



Praktiken & Verfahrensweisen

Die kontinuierliche Einhaltung vereinbarter Praktiken und Verfahrensweisen für die Partizipation kann Service-Nutzer zur Involvierung ermutigen und motivieren und erhöht den Einfluss der Partizipation.

13	Wir stellen sicher, dass der Hintergrund von Service-Nutzern, die mit anderen Service-Nutzern zusammenarbeiten (z.B. bei Peer-Studien oder Peer-Mentoring) auf evtl. vorhandene Risiken überprüft wird.	
14	<p>Wir beginnen jede Aktivität zur Partizipation unter Berücksichtigung von:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gesundheit & Sicherheit (z.B. Feueralarm, Fluchtwegen, Toilettenpausen) • gemeinsamen Grundregeln (zusammen mit Service-Nutzern erstellt). 	

Ansatz

Personenzentrierte Praktik, die hilft sicherzustellen, dass Partizipation für alle unterschiedlichen Personengruppen, die unseren Service nutzen, geeignet und zugänglich ist.

15	Wenn wir für eine bestimmte Aktivität eine spezifische Personengruppe benötigen (z.B. Jugendliche; Frauen), so stellen wir sicher, dass Transparenz und Klarheit darüber bestehen, wie und warum jemand zur Teilnahme ausgewählt wurde.	
16	Wir stellen routinemäßig sicher, dass Service-Nutzer für Ihre Partizipation geschätzt, anerkannt und belohnt werden.	
17	<p>Wir stellen sicher, dass Folgendes berücksichtigt wird:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alter • Lese- und Rechtschreibfähigkeit oder Sprachbedarf • Religion oder Glauben • Rasse und Kultur • Mobilität und Barrierefreiheit • Geschlecht und sexuelle Orientierung 	



Ansatz

Personenzentrierte Praktik, die hilft sicherzustellen, dass Partizipation für alle unterschiedlichen Personengruppen, die unseren Dienst nutzen, geeignet und zugänglich ist.

18	Wir wenden einen personenzentrierten und flexiblen Ansatz an, der die Menschen erreicht, die mit den größten Hindernissen für eine Partizipation konfrontiert sind.	
19	Wir haben einen abgesteckten zeitlichen Rahmen für jede unserer Aktivitäten zur Partizipation.	
20	Wir stellen sicher, dass alle Aktivitäten zur Partizipation Vorteile für die Beteiligten haben (z.B. persönliche Entwicklung; soziale Netzwerke; Ermächtigung).	
21	Wir stellen sicher, dass den Service-Nutzern der Grund für eine Partizipation von Beginn einer jeden Aktivität an klar ist.	

Schulung und Ressourcen

Es ist wichtig, das Spektrum und Niveau der Fähigkeiten zu berücksichtigen, die von Mitarbeitern und Service-Nutzern gefordert werden, damit sie effektive Unterstützung geben oder sich effektiv beteiligen können, ebenso der Bedarf an Materialien, Ressourcen und Geldern.

22	<p>Wir stellen für jede Aktivität, die eine Beteiligung umfasst, ausreichende Ressourcen zur Verfügung, darunter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mitarbeiterzeit • Reisekosten • Kinderbetreuung • Bewirtung • Anreize 	
23	Wir bieten unseren Service-Nutzern adäquate Unterstützung und Schulung an, damit sie sich beteiligen können.	
24	Wir bieten unseren Mitarbeitern adäquate Unterstützung und Schulung an, damit sie eine Partizipation unterstützen können.	

Evaluation

Sie ist wichtig, um die Wirkung einer Partizipation zu überprüfen und die bewirkten Änderungen zu messen.

25	Wir evaluieren die Wirksamkeit aller unserer Partizipationsaktivitäten.	
-----------	-------------------------------------------------------------------------	--

Sonstiges: _____

Geben Sie hier alle weiteren Service-Standards an, die Sie erkannt haben und berücksichtigen möchten.

26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		

Partizipations-Tools



1. Abschlussgespräche
2. Foren & Meetings
3. Briefkästen für Vorschläge & Kommentare
4. "Sprechende" Wände
5. Pinnwände & Whiteboards
6. Poster & Merkblätter
7. Fokusgruppen
8. Umfragen & Fragebögen
9. Kreative Künste
10. Filmproduktion
11. Newsletter für Service-Nutzer
12. Open Spaces (Freiräume)
13. Peer-Studien
14. Peer-Schulungen
15. Peer-Mentoring
16. Peer-Interessenvertretung
17. Partnerveranstaltungen (Workshops, Seminare & Konferenzen)
18. NGO-Leitungsstrukturen (Vorstände & Verwaltungsausschüsse)
19. Unterstützte ehrenamtliche Tätigkeit
20. Möglichkeiten der Mediennutzung
21. Einstellung von Mitarbeitern
22. Von Service-Nutzern gelenkte Projekte/Organisationen
23. Betreuungsplanung & -Kontrolle
24. Beteiligung durch Technologie und soziale Netzwerke
25. Förderung des eigenen Genesungsprozesses



1. Abschlussgespräche

Abschlussgespräche geben Service-Nutzern die Möglichkeit, ihr Feedback zu einem von ihnen gerade genutzten Dienst zu geben und dazu, wie effektiv dieser ihre Bedürfnisse erfüllt hat. Sie werden normalerweise von Mitarbeitern des jeweiligen Dienstes moderiert.

Vorteile: Person Praktiken Maßnahmen Vorstellungen

Anwendung:

- Das Wichtigste ist, dass die Teilnahme an einem Gespräch freiwillig sein und auf den Service-Nutzer ausgerichtet sein muss; der Service-Nutzer berichtet über seine Ansichten und Vorschläge und Mitarbeiter unterstützen diese Reflexion.
- Seien Sie flexibel in Bezug auf den Zeitpunkt des Gesprächs; machen Sie es dem Service-Nutzer so leicht wie möglich, am Gespräch teilzunehmen, z.B. dadurch, dass Sie es weit im Voraus ankündigen oder es am letzten Tag, den der Nutzer mit Ihrer Organisation verbringt, ansetzen. Seien Sie ebenfalls flexibel in Bezug darauf, wo das Gespräch stattfindet – ist dies an einem „neutralen“ Ort und nicht in Büro des Dienstes, so kann dies ebenfalls sehr förderlich für den Service-Nutzer sein.
- Es wäre sowohl für Service-Nutzer als auch für Mitarbeiter nützlich, an der Ausarbeitung eines strukturierten Abschluss-Fragebogens beteiligt zu sein. Überprüfen Sie mit verschiedenen Service-Nutzern, dass der Fragebogen Sinn macht und allen barrierefrei zugänglich ist.
- Wenn der Service-Nutzer zustimmt, bieten Sie ihm die Möglichkeit, mit einem Mitarbeiter zu sprechen, der ihn nicht direkt unterstützt hat oder alternativ dazu mit einem externen Vertreter oder einem anderen geschulten Service-Nutzer. Dadurch kann der Service-Nutzer frei über alle Aspekte seiner Erfahrung mit und Unterstützung durch die Organisation berichten.
- Wenden Sie aktive Zuhörtechniken an, um Meinungen einzuholen und vermeiden Sie geschlossene Fragen (z.B. Fragen, die nur mit "ja" oder "nein" beantwortet werden können). Sorgen Sie dafür, dass Sie dem Service-Nutzer viel Zeit und Raum zur Reflexion und zur Erkundung seiner Ideen lassen.
- Ermutigen Sie den Service-Nutzer dazu, Diskussionsthemen anzuregen; hier kann es u.U. nützlich sein, offene Fragen vorzubereiten.
- Verteidigen Sie Ihren Dienst nicht - dieser Prozess bietet eine Möglichkeit zur Entwicklung und Verbesserung. Wo angebracht, ist es vorbildlich, in ein Abschlussgespräch auch Beratung und Informationen zu weiteren Bildungsmöglichkeiten, ehrenamtlicher Tätigkeit, Beschäftigung oder anderen Möglichkeiten einfließen zu lassen. Wenn möglich, so können Sie auch die Verwendung eines Diktiergeräts anbieten (so kann der Gesprächsfluss freier erfolgen).



Vorteile der Anwendung dieses Tools

- Abschlussgespräche bieten dem Service-Nutzer eine Möglichkeit, über die Zeit der Nutzung eines Dienstes zu reflektieren; darüber nachzudenken, was für ihn gut funktioniert hat und was nicht so gut und warum.
- Der selbstreflektive Charakter von Abschlussgesprächen kann eine positive Wirkung auf den Service-Nutzer haben, da er ihm gestattet, über die Fortschritte nachzudenken, die er seit seinem ersten Kontakt mit dem Dienst gemacht hat.
- Ein nützliches Tool zur Erkennung alter, aktueller und zukünftiger Bedürfnisse, das ebenfalls bei der Bewältigung von Übergangsprozessen hilft.
- Abschlussgespräche können organisationelle Verbesserungen vorantreiben – sie können Organisationen dabei helfen, die Qualität von Serviceleistungen zu beurteilen und zu verbessern und gleichzeitig neue Arbeitsfelder erschließen.
- Die Durchführung des Abschlussgesprächs kann flexibel gestaltet werden. Es kann so formell oder informell durchgeführt werden, wie es die Organisation und der Service-Nutzer vereinbart haben.



Nachteile der Anwendung dieses Tools

- Abschlussgespräche können manchmal von Mitarbeitern und Service-Nutzern als Alibi-Gespräche angesehen werden. Um dies zu vermeiden, ist es wichtig sicherzustellen, dass Abschlussgespräche so personenzentriert wie möglich bleiben. Achten Sie darauf, dass der Fokus auf die Vorteile für den Service-Nutzer ausgerichtet ist, da dies eine Möglichkeit zur Reflexion bietet und der Organisation gestattet, ihre Praktiken stetig zu verbessern.
- Abschlussgespräche können manchmal auch sehr zynisch betrachtet werden, z.B. aus dem Blickwinkel "für Änderungen ist es jetzt sowieso zu spät." Dem lässt sich am besten begegnen, indem sichergestellt wird, dass das Abschlussgespräch eine Phase des Gesamtprozesses der Partizipation darstellt.



Ressourcenbedarf – gering

- Mit Moderator sprechen
- Ruhiger Ort, wo man nicht gestört wird
- Vorbereiteter Gesprächsfragebogen
- Entwicklung einer Ressourcen-Bibliothek, um auf andere Dienste hinzuweisen



2. Foren & Meetings

Regelmäßige Foren und Meetings, ganz gleich, ob "offen" oder zu bestimmten Themen, lassen sich relativ leicht durchführen und können ein effektives Mittel zur Partizipation sein. Zum Beispiel kann es sich dabei um Bewohnerversammlungen handeln oder um wöchentliche oder monatliche Meetings zu Problemen oder Themen, die von Service-Nutzern angeregt werden. Sie sind kostengünstig und können Service-Nutzern die Möglichkeit bieten, neue Fertigkeiten zu entwickeln oder bereits vorhandene Fertigkeiten auszubauen (z.B. Moderation, Protokollführung).

Vorteile: Person Praktiken Maßnahmen Vorstellungen

Anwendung:

- Agendas sollten zusammen mit den Service-Nutzern erstellt und auf Barrierefreiheit überprüft werden (keine Abkürzungen etc.) und es sollte sichergestellt werden, dass ausreichend Zeit zur Diskussion der einzelnen Punkte eingeräumt wird. Meetings sollten von einer/einem geschickten und selbstbewussten Vorsitzenden moderiert werden, die/der von einer protokollführenden Person unterstützt wird.
- Agendas sollten dem normalen Standard folgen: **Begrüßung und Einleitung** (und entschuldigte Abwesenheiten), **Aktuelle Fragestellungen** und nicht mehr als 3 Diskussionspunkte, die im Meeting angesprochen werden sollen. Es sollte ebenfalls ausreichend Zeit für **Sonstiges** sowie Service-Nutzer-Feedback und Anmerkungen eingeräumt werden. Die Daten für die nächsten Meetings sollten am Ende der Tagesordnung angeführt sein.
- Foren und Meetings sollten idealerweise mit einer Kontakt-Aktivität beginnen und damit, dass die Gruppe Grundregeln festlegt, die sicherstellen, dass sich alle während des Meetings sicher und entspannt fühlen.
- Einleitungen sollten ebenfalls mit einer Vorstellung der einzelnen Tagesordnungspunkte beginnen, sodass alle im Voraus wissen, wann sich die Gelegenheit zur Diskussion der verschiedenen Fragen ergibt und wann Toiletten- oder Mittagspausen eingeplant sind. Aus der Einleitung sollte auch deutlich hervorgehen, was das beabsichtigte Ergebnis des Meetings ist und wann Beteiligte Feedback erhalten. Wenn möglich ist sicherzustellen, dass sich die Beteiligten darüber im Klaren sind, welchen potenziellen Einfluss das Meeting haben wird.
- Sobald wie möglich nach dem Meeting sollten fachsprachenfreie Meetingprotokolle in einem Format zugänglich gemacht werden, das für die Beteiligten am geeignetsten ist (z.B. Zustellung durch Mitarbeiter, per E-Mail oder Post).
- Zwischen Meetings kann ein "Agenda-Buch" verfügbar gemacht werden, das Service-Nutzer einsehen und in dem sie Tagesordnungspunkte vorschlagen können.
- Service-Nutzer sollten die Möglichkeit zur Schulung erhalten, damit sie die zur Abhaltung von Meetings erforderlichen Fertigkeiten, wie z.B. Protokollführung, Reden in der Öffentlichkeit, Vorsitz führen, erwerben können.
- Wenn Service-Nutzer im Auftrage einer Service-Nutzergruppe auch andere Meetings besuchen, so sollten sie eine Schulung dazu erhalten, wie man andere vertritt um sicherzustellen, dass sie sich darüber im Klaren sind, wann sie ihren eigenen Standpunkt und wann den der Gruppe vertreten.



Vorteile der Anwendung dieses Tools

- Foren oder Meetings erzeugen oft mehr Feedback, da die Meinungen von Beteiligten durch von anderen vorgebrachte Diskussionspunkte ans Licht gebracht werden können.
- Foren oder Meetings können Service-Anbietern die Möglichkeit geben, externe Stellen an den Diskussionstisch einzuladen.
- Meetings können ebenfalls mit Schulungen verbunden werden.



Nachteile der Anwendung dieses Tools

- Meetings/Foren können u.U. nur einen kleinen Eindruck darüber geben, was Service-Nutzer denken, da die Beteiligung an diesen Gruppen meist immer freiwillig ist. Organisationen sollten sich dessen bewusst sein und versuchen, andere Methoden anzuwenden, um die Meinungen anderer Service-Nutzer einzuholen.
- Es sollte die Option eines persönlichen Gesprächs für Menschen geben, die nicht gern in Gruppen oder vor anderen sprechen.
- Das Gruppenformat - besonders bei Anwesenheit von Mitarbeitern - kann Service-Nutzer daran hindern, so offen wie sie es möchten, zu sprechen.
- Foren und Meetings können für Menschen mit anderen Muttersprachen nicht barrierefrei sein.
- Oft sind viele Mitarbeiter vertreten; stellen Sie sicher, dass eine minimale Mitarbeiterpräsenz zu einer Service-Nutzer-Orientierung führt.



Ressourcenbedarf – gering

- Bequemer, barrierefreier Versammlungsraum
- Agendas
- Protokolle früherer Sitzungen
- Mitarbeiterzeit für Meetings und damit verbundene Aktivitäten
- Bewirtung und Spesen



3. Briefkästen für Vorschläge & Kommentare

Briefkästen für Vorschläge gestatten auf eine einfache und wirksame Art und Weise, Feedback über einen Dienst zu erhalten. Obwohl Sie auch für Beschwerden verwendet werden können schlagen wir vor, sie nicht als "Kummerkasten" zu bezeichnen, um sicherzustellen, dass auch Verbesserungs- und andere Vorschläge angeregt werden. Es ist wichtig, dass Service-Nutzer Feedback zu ihren Vorschlägen erhalten.

Vorteile: Person Praktiken Maßnahmen Vorstellungen

Anwendung:

- Briefkästen für Vorschläge sollten am besten an einem Ort aufgestellt werden, der es Service-Nutzern gestattet, ungesehen Beiträge einzuwerfen.
- Es sollten dort auch Stifte bereitgelegt werden. Papier sollte ebenfalls vorhanden sein. Das Vorhandensein dieser Utensilien muss regelmäßig überprüft werden.
- In der Nähe sollte ein Schild angebracht sein, das darauf hinweist, wie oft und wann der Kasten geleert wird, sowie wann und in welcher Form auf Beiträge reagiert wird.
- Alle Beiträge sollten beantwortet werden und aus der Antwort sollte ebenfalls hervorgehen, wann welche Veränderungen zu erwarten sind oder auch nicht.
- Zu den unterschiedlichen Optionen, wie der Dienst auf Vorschläge reagieren kann, gehören: (i) in Person; (ii) bei einem Meeting; (iii) durch computergeschriebene Antwortschreiben an einer Wand oder (iv) durch Newsletter.
- Es ist darauf zu achten, dass Anonymität und Diskretion gewährleistet sind.
- Einige Dienste erstellen einen vereinfachten Fragebogen, der ausgefüllt werden kann, und darauf können Service-Nutzer angeben, welche Art von Feedback sie sich wünschen und auch persönliche Angaben machen, sofern sie dies möchten.



Vorteile der Anwendung dieses Tools

- Briefkästen für Vorschläge geben Service-Nutzern die Möglichkeit, Vorschläge zur Verbesserung eines Dienstes zu machen.
- Service-Nutzer können anonym Vorschläge machen ohne befürchten zu müssen, dass sie erkannt werden.
- Einige Dienste haben Briefkästen für Vorschläge eingesetzt, um Agendas für Meetings oder Fokusgruppen zu erstellen.
- Einige Dienste öffnen den Kasten stets zu einem bestimmten Zeitpunkt und der Leiter des Dienstes liest die Beiträge vor allen vor (wenn Service-Nutzer damit einverstanden sind, dass andere auf diese Weise über ihre Beiträge informiert werden).



Nachteile der Anwendung dieses Tools

- Mitarbeiter müssen die Verantwortung für die Briefkästen für Vorschläge übernehmen, damit sichergestellt wird, dass Beiträge gelesen, angesprochen, Feedback gegeben und Veränderungen publik gemacht werden.
- Menschen mit Lese- und Rechtschreibschwäche oder mit anderen Muttersprachen können dieses Medium als Barriere empfinden.



Ressourcenbedarf – gering

- Robuster, deutlich gekennzeichneter Kasten
- Daran befestigt: Papier, Stifte
- Mitarbeiterzeit, um Feedback an Service-Nutzer zu verfassen
- Zeit, um Service-Nutzer/Mitarbeiter dazu zu konsultieren, wie man den Briefkasten für Vorschläge und Feedback-Regeln am besten gestalten und bewerben kann.



4. "Sprechende" Wände

Eine "Sprechende Wand" ist einfach ein großes Blatt Papier, das an einem gut sichtbaren Ort in einem öffentlich zugänglichen Bereich ausgehängt wird. Es ist eine Methode, die oft mit anderen Partizipationstechniken zum Einsatz kommt (wie z.B. Meetings, Fokusgruppen oder Veranstaltungen von Partnern). "Sprechende Wände" weisen jedoch bei regelmäßiger Nutzung auch ein hervorragendes Potenzial für einen Dienst auf. Sie können ebenfalls als wirksames Evaluations-Tool genutzt werden, z.B. um Menschen die Möglichkeit zu geben, ganz einfach darüber zu berichten, wie sie sich an einem bestimmten Tag gefühlt haben.

Vorteile: Person Praktiken Maßnahmen Vorstellungen

Anwendung:

- Hängen Sie einfach ein großes Blatt Papier an eine Wand. Schreiben Sie dann die Frage, die Sie stellen möchten, mit bunten Farbstiften oben auf das Blatt oder schreiben Sie einfach "Kommentare willkommen".
- Achten Sie darauf, dass sich in der Nähe zahlreiche Stifte befinden, sodass die Menschen jederzeit ihre Anmerkungen aufschreiben können.
- Damit "Sprechende Wände" wirksam sein können, müssen sie sich in stark frequentierten Bereichen befinden, wo sie von den Menschen auch wahrgenommen werden.
- Werden Sie bei einem Meeting/einer Konferenz/Veranstaltung eingesetzt, so sollten Moderatoren die Menschen auch dazu ermutigen, während des Tages an die Wand zu schreiben (oder zeichnen); ansonsten könnte sie ungenutzt bleiben.
- Es sollten auch Post-It-Notizzettel angeboten werden, da dies das Element der Vertraulichkeit und Diskretion noch verstärken kann.
- Stellen Sie sicher, dass jemand dafür verantwortlich ist, die "Wand" abzuhängen, die Anmerkungen zu sammeln und allen Beteiligten Feedback zu geben.
- Kann in gut frequentierten Projektbereichen als regelmäßiges Tool genutzt werden, z.B. indem jede Woche ein anderes Problem angesprochen wird.
- Stellen Sie sicher, dass es eine Feedback-Methode gibt und informieren Sie klar und deutlich darüber.
- Es kann erforderlich sein, einige Grundregeln abzustecken, z.B. keine persönlichen Angaben, beleidigenden Kommentare oder Beschimpfungen.



Vorteile der Anwendung dieses Tools

- Die Menschen können sich beim Schreiben Zeit lassen.
- Die Menschen können zeichnen anstelle zu schreiben.
- So kann eine interessante bildliche Darstellung entstehen, die auch in Zukunft ausgestellt werden kann.
- Bietet Menschen eine Alternative, um ihre Meinung auszudrücken, ohne dass sie bei einem Meeting das Wort ergreifen müssen.



Nachteile der Anwendung dieses Tools

- Andere können die schreibende Person sehen – keine anonyme oder private Methode, ein Ausweg wäre die Verwendung von Post-It-Notizzetteln.
- Menschen mit Lese- und Rechtschreibschwäche oder mit anderen Muttersprachen können dieses Medium als Barriere empfinden.



Ressourcenbedarf – gering

- Fries oder Tapete
- Farb-/Filzstifte
- Post-It-Notizzettel
- Zeit zur Umsetzung und um Feedback zu Ergebnissen zu geben



5. Pinnwände & Whiteboards

Die meisten Organisationen verfügen über Pinnwände oder Whiteboards. Sie sind ein hervorragendes Mittel zur Bewerbung von Aktivitäten zur Partizipation und für Feedback innerhalb Ihrer Organisation. Sie sollten an einem gut sichtbaren Standort angebracht werden, wobei sich die meisten (und wichtigsten) Informationen auf Augenhöhe befinden. Pinnwände sollten betreut und die dort angebrachten Informationen regelmäßig aktualisiert werden, um so ihre Aktualität zu gewährleisten, wobei veraltete Informationen zu entfernen sind.

Eine Pinnwand ist auch sehr gut geeignet, um ein Organigramm zu zeigen, sodass die Menschen wissen, wer die Einzelnen sind und sie wofür sie zuständig sind. Sie können ebenfalls genutzt werden, um Menschen zu Konsultationen einzuladen oder jemandem zu danken.

Vorteile: Person Praktiken Maßnahmen Vorstellungen

Anwendung:

- Stellen Sie sicher, dass alle Informationen so barrierefrei wie möglich und in allen relevanten Sprachen angebracht werden.
- Verwenden Sie - wo wöglich - Bilder.
- Manchmal ist es hilfreich, klare Überschriften und Abschnitte zu haben, unter/in denen die verschiedenen Arten von Informationen angebracht werden. Es sollte auch darüber nachgedacht werden, welchen genauen Zweck die Pinnwand erfüllen soll.
- Wechseln Sie regelmäßig die Verantwortlichen für Betreuung und Aktualisierung der Pinnwand. Dies kann ebenfalls eine Möglichkeit sein, um Service-Nutzern die Verantwortung für eine Betreuung der Pinnwand und die Aktualisierung der Informationen zu übertragen.
- Entsorgen oder aktualisieren Sie veraltete Materialien, damit Ihre Pinnwand nicht unübersichtlich wird.
- Informieren und erinnern Sie Service-Nutzer über Standort und Zweck der Pinnwände.
- Betrachten Sie Pinnwände nicht als alleiniges Kommunikationsmittel sondern eher als eine zusätzliche Anregung zur Kommunikation.



Vorteile der Anwendung dieses Tools

- Informationen sind leicht zugänglich
- Kostengünstig
- Alle Beteiligten können die Pinnwand zur Kommunikation nutzen, sofern sie dies möchten.



Nachteile der Anwendung dieses Tools

- Menschen mit Lese- und Rechtschreibschwäche oder mit anderen Muttersprachen können dieses Medium als Barriere empfinden.
- Personen können Dinge entfernen oder Informationen ändern.
- Potenzial der Pinnwand wird nicht immer ausgeschöpft.
- Oft überladen mit Informationen.



Ressourcenbedarf – gering

- Ressourcenbedarf sollte minimal sein
- Mitarbeiterzeit, um Aktualität der Informationen sicherzustellen
- Filzstifte, Blu-Tack, Reißzwecken



6. Poster & Merkblätter

Ihre eigenen Poster und Merkblätter stellen eine Möglichkeit zur Kommunikation mit derzeitigen und zukünftigen Service-Nutzern dar. Sie können ebenfalls verwendet werden, um eine Beteiligung an Konsultationen und Feedback-Aktivitäten anzuregen. Da sie die Nutzer dieser Materialien sind, ist es ideal, wenn Service-Nutzer sie auf Interessantheitsgrad und Barrierefreiheit prüfen und an ihrer Konzeption und Erstellung beteiligt sind.

Vorteile: Person Praktiken Maßnahmen Vorstellungen

Anwendung:

- Beziehen Sie Nutzer der Dienstleistung von Anfang an.
- Planung Kommunikation über Plakate und Broschüren ist entscheidend, da Fehler nicht billig korrigiert werden einmal mehrere Exemplare gedruckt worden.
- Alle Materialien haben eine "Haltbarkeitsdauer" aber diese zu minimieren, indem wir keine Referenzen, die schnell Bisher wird. Zum Beispiel wird auch der Name eines Mitarbeiters bedeuten, dass das Flugblatt nicht mehr aktuell ist, wenn die Mitarbeiter die Organisation verlässt.
- Das Design und Layout von Faltblättern und Plakaten sollte der mögliche Zielgruppen nehmen, da einige Design-Entscheidungen Menschen ausschließen. Die Verwendung bestimmter Grafiken und das Layout kann Nachteil Menschen, die sehbehindert sind oder die Alphabetisierung Probleme haben.
- Schriftarten sollte "sauber", klar und mit einer geeigneten Größe. Dicht bedruckten Flächen sollten vermieden werden.
- Achten Sie besonders auf die Verwendung von Texten mit Hintergrund-Bilder, die machen Informationen zugänglich weniger könnte.
- Je komplexer die Sprache (einschließlich Jargon und Slang) desto mehr Menschen werden ausgeschlossen oder werden selbst von Ihren potentiellen Publikum auszuschließen.
- In der Regel - keep it simple. Frage und Antwort-Formate, lichte Abstand, und brechen komplexe Prozesse in kleinere Schritte alle helfen können. Denken Sie an Ihr Publikum und halten Sie es so einfach wie möglich.
- Beziehen Sie Service-Nutzer in die Überprüfung Zugänglichkeit und Inhalt und sicherzustellen, dass sie klar zu erkennen und attraktiv. Versuchen Sie, eine Reihe von Service-Benutzer, um Ihnen Feedback.
- Lassen Sie sich von Service-Benutzer, wo Broschüren und Informationen über den Dienst zur Verfügung gestellt werden (zB Gemeinschaftsräume)



Vorteile der Anwendung dieses Tools

- Merkblätter und Poster gehören zu den gängigen Methoden, um einen Dienst zu bewerben, an potenzielle Service-Nutzer heranzutreten sowie an Personen, die Service-Nutzer an den Dienst verweisen, oder auch andere. Von einem Projekt wird jetzt im Allgemeinen erwartet, dass es über derartige Materialien verfügt.
- Ein gutes Merkblatt vermittelt nicht nur die darin enthaltenen Informationen sondern auch eine allgemeine Botschaft darüber, wie professionell Ihr Dienst ist, sowie über die Wertvorstellungen, die Ihre Organisation an ihre Partner und andere weitergeben möchte.
- Diese Art der Einbindung bedeutet, dass die Service-Nutzer daran beteiligt sind, auf welche Weise Ihre Organisation mit ihren Service-Nutzern, potenziellen Service-Nutzern und anderen Partnern kommuniziert.
- Merkblätter sind eine ausgezeichnete Methode, um Ergebnisse von Aktivitäten zur Partizipation zu vermitteln.



Nachteile der Anwendung dieses Tools

- Achten Sie darauf, dass Ihre Poster und Merkblätter einem hohen Standard gerecht werden. Unprofessionell erstelltes Werbematerial vermittelt einen schlechten Eindruck in Bezug auf Kompetenz und Qualität.
- Eine regelmäßige Aktualisierung kann erforderlich sein.



Ressourcenbedarf – gering

- Druckkosten (intern oder extern)
- Konsultationen mit Service-Nutzern/Mitarbeitern
Möglicherweise Software - online sind sehr hochwertige kostenlose Software-Pakete für Grafiken und Desktop Publishing erhältlich. Für einige Materialien sind Textverarbeitungsprogramme ausreichend.



7. Fokusgruppen

Eine Fokusgruppe stellt eine Untersuchungsmethode dar, bei der ein speziell ausgewählter Personenkreis zu seiner Meinung über ein bestimmtes Thema befragt werden kann. Fragen und spezifische Diskussionspunkte werden in einer interaktiven Gruppenatmosphäre erörtert und Vertreter der Gruppe werden ermutigt, sich frei dazu zu äußern. Idealerweise funktioniert eine Fokusgruppe am besten mit mindestens 4 und maximal 12 Personen und dauert 1-2 Stunden.

Vorteile: Person Praktiken Maßnahmen Vorstellungen

Anwendung:

- Die Organisatoren sollten entscheiden, welche Informationen Sie sammeln und mit wem Sie eine Fokusgruppe durchführen möchten, um die benötigten Informationen zu erhalten. Teilnehmer an einer Fokusgruppe sollten eine gewisse Erfahrung oder eine Meinung in Bezug auf das Thema der Fokusgruppe haben.
- Die Organisatoren sollten einen neutralen und bequemen Treffpunkt für die Fokusgruppe finden.
- Datum und Zeit des Meetings sollten so vereinbart werden, dass die Bedürfnisse der Teilnehmer berücksichtigt werden. Teilnehmer sollten eine Vorankündigung und Erinnerungen zum Termin erhalten.
- Versuchen Sie sicherzustellen, dass die Teilnehmer repräsentativ sind und über relevante Erfahrungen verfügen, die für die avisierte Zielgruppe erforderlich sind. Bei der Bewerbung der Fokusgruppe sollten die Organisatoren klar angeben, was das Thema der Fokusgruppe ist und wer zur Teilnahme daran geeignet wäre.
- Moderatoren sollten selbstbewusst und sachkundig in Bezug auf das Thema sein. Sie sollten Diskretion garantieren und keine falschen Versprechen machen. Moderatoren sollten ebenfalls ein persönliches Gespräch anbieten, wenn jemand seine Meinung auf diese Weise vermitteln möchte.
- Zu Beginn der Fokusgruppe sollten Moderatoren sicherstellen, dass allgemeine Regeln vereinbart werden und dass eine Agenda für das Meeting erstellt wird (einschl. Toilettenpausen).
- Protokollführer sollten deutlich auf Flipcharts schreiben (und prüfen, dass die Teilnehmer alles lesen können) und sicherstellen, dass alle Beiträge notiert werden. Die Fokusgruppe sollte damit enden, dass der Protokollführer alle wesentlichen Punkte, die während des Meetings vorgebracht wurden, wiederholt und sicherstellt, dass alle Teilnehmer mit dem Feedback-Verfahren vertraut sind.
- Geben Sie vor Beginn und zum Abschluss der Fokusgruppe einen Überblick darüber, wozu die Ergebnisse verwendet werden. Werden die Ergebnisse in einem Bericht veröffentlicht, so stellen Sie sicher, dass alle Teilnehmer ein Exemplar davon erhalten, sofern sie eine Kontaktadresse angegeben haben.



Vorteile der Anwendung dieses Tools

- Kann eine breitere und gründlichere Diskussion als persönliche Gespräche bewirken.
- Kann ermöglichen, dass innerhalb kurzer Zeit eine große Informationsmenge gesammelt wird.
- Auf Service-Ebene verkörpern Fokusgruppennzahlen oft einen repräsentativen Querschnitt einer Projektpopulation.
- Vermittelt zahlreiche Informationen darüber, was Menschen denken und auch darüber, warum sie so denken.
- Eine relativ kostengünstige und einfache Methode zum Erhalt von Feedback.



Nachteile der Anwendung dieses Tools

- Teilnehmer können einen Zwang empfinden, sich den Meinungen anderer Gruppenmitglieder anzuschließen.
- Teilnehmer können den Eindruck haben, dass sie positive Meinungen äußern müssen, wenn Mitarbeiter anwesend sind.
- Es kann schwierig sein, die im Rahmen der Fokusgruppe gesammelten Informationen zu notieren und zu interpretieren.
- Es muss die Option eines persönlichen Gesprächs für Menschen geben, die nicht gern in Gruppen oder vor anderen sprechen.
- Menschen mit anderen Muttersprachen können dieses Medium als Barriere empfinden.



Ressourcenbedarf – mittelgroß

- Moderator und Protokollführer
- Flipchart/Stifte
- Mitarbeiterzeit zum Ausdrucken von Agenda, Grundregeln und Feedback
- Anreize & Erfrischungen



8. Umfragen & Fragebögen

Umfragen und Fragebögen sind ausgezeichnete Methoden, um Informationen zu spezifischen Bereichen eines Dienstes oder einer Organisation zu sammeln. Sie ermöglichen Organisationen, Informationen von oder über Personen zu sammeln und helfen dabei, Kenntnisse, Einstellungen oder Verhalten dieser Personen zu beschreiben, zu vergleichen oder zu erklären. Durch Anwendung dieser Methode kann sich eine Organisation eine reiche Datenquelle erschließen, die dazu verwendet werden kann, die Bereitstellung des Dienstes und die Umsetzung von Zielvorgaben zu verbessern. Der Prozess weist mehrere Schlüsselphasen auf: das Abstecken von Zielen für die Umfrage, den Entwurf der Umfrage, die Durchführung der Umfrage, die Verwaltung und Analyse der Daten sowie die Berichterstattung über die Ergebnisse. Sie können ebenfalls in verschiedenen Organisationen angewendet werden, wenn es darum geht, Konsultationen zu breiter gefassten Maßnahmen oder allgemeineren Auffassungen durchzuführen. Bei der Konzeption der Umfrage muss mit viel Sachverstand vorgegangen werden. Der Prozess der Erstellung geeigneter Fragen ist oft am erfolgreichsten, wenn Service-Nutzer und Mitarbeiter zusammen daran beteiligt sind.

Vorteile: Person Praktiken Maßnahmen Vorstellungen

Anwendung:

Abstecken von Umfragezielen: Die Ziele einer Umfrage können sich aus einem eindeutig bestimmten Bedarf zur Sammlung von Informationen, die die Bereitstellung eines Dienstes betreffen, ergeben. Diese Phase kann von Mitarbeitern oder in Zusammenarbeit mit Service-Nutzern durchgeführt werden.

Entwurf der Umfrage: Die Einbeziehung von Service-Nutzern kann in dieser Phase eine ermächtigende Wirkung auf die Beteiligten haben, obwohl Sie dabei auch den erhöhten Zeit- und Ressourcenaufwand berücksichtigen müssen. Beim Entwurf einer Umfrage sollten Barrierefreiheit und verständliche Sprache den gesamten Prozess begleiten. Fragen können zwei Formen aufweisen:

(i) **Offene Fragen**, die Menschen gestatten, Dinge mit eigenen Worten auszudrücken, z.B. "wie, was, warum" helfen Menschen dabei, ihre Meinung auszudrücken. Obwohl man auf diese Weise nützliche Zitate sammeln kann, kann es problematisch sein, die angesprochenen Themen und gesammelten Informationen zu interpretieren - daher ist es wichtig sicherzustellen, dass keine Fehlinterpretationen erfolgen können.

(ii) **Geschlossene Fragen** gestatten den Befragten, spezifische Antworten zu geben, z.B. "ja" oder "nein". Diese Fragen lassen sich evtl. schwieriger formulieren, können jedoch die statistische Datenanalyse und Interpretation erleichtern.

Durchführung der Umfrage: Ein Interviewer muss imstande sein, effektiv zu kommunizieren und aktiv zuzuhören, um beim Interviewen eines Teilnehmers Bedeutungen zu erfassen. Sollen Service-Nutzer in dieser Phase einbezogen werden, so sollten geeignete Schulungen angeboten werden um sicherzustellen, dass der Interviewer eine reiche Datenquelle erhält. Beachten Sie Lese- und Rechtschreibschwächen und andere Muttersprachen.



Verwaltung und Analyse der Daten: Dieser Prozess beginnt nach Abgabe der Umfragen oder Fragebögen. Es sollten u.a. folgende Dinge angesprochen werden: Überprüfung, dass alle Fragen beantwortet wurden, die Antworten korrekt formuliert sind; Überprüfung, dass die Service-Nutzer gezeigt haben, dass sie die Fragen verstanden haben; Identifikation von und erforderliches Geschick beim Erkennen von allgemeinen Themen, die in den Antworten auftauchen.

Berichterstattung über die Ergebnisse: Nach der Analyse können die Ergebnisse in schriftlichen Berichten oder mündlich mitgeteilt werden. Dies kann wiederum alleinig durch die Service-Nutzer erfolgen, in Zusammenarbeit zwischen Mitarbeitern und Service-Nutzern oder nur durch die Mitarbeiter. Kommunikationsfähigkeiten und die Fähigkeit zum Verfassen von Berichten sind erforderlich, wie auch die Fähigkeit, bei Bedarf Tabellen und Zahlen vorstellen zu können. Es ist ebenfalls hilfreich, wenn ein Mitarbeiter, der nicht dem Umfrageteam angehört, den ersten Umfrageentwurf kritisch betrachtet und seine objektive Meinung zum jeweiligen Bericht abgibt.



Vorteile der Anwendung dieses Tools

- Mit Umfragen lassen sich Informationen zu einem spezifischen Aspekt eines Dienstes innerhalb einer Organisation oder zu einer Organisation als Ganzes einholen.
- Die Einbeziehung von Service-Nutzern in diesen Prozess kann zu einem gemeinsamen Verständnis zwischen unterschiedlichen Partnergruppen führen und kann eine ermächtigende Wirkung auf Service-Nutzer haben.
- Umfragen können die faktische Grundlage für Änderungen bei der Bereitstellung eines Dienstes bilden oder sich weiträumiger auf Maßnahmen oder Vorstellungen auswirken.
- Fragebögen und Umfragen können in persönlichen Gesprächen eingesetzt werden, neben Briefkästen für Vorschläge ausgelegt werden, den Menschen ins Haus gebracht und in Telefon-Interviews verwendet werden.



Nachteile der Anwendung dieses Tools

- Die Fragen der Umfrage müssen sorgfältig formuliert werden. Es ist äußerst wichtig, dass die richtigen Fragen gestellt werden, da ansonsten die benötigten Informationen nicht eingeholt werden können.
- Organisationen sollten geeignete Ressourcen zur Durchführung von Umfragen bereitstellen. Eine volle Beteiligung der Service-Nutzer an diesem Prozess kann sehr große Ressourcen erfordern.
- Menschen, die sprachliche Barrieren oder eine Lese- und Rechtschreibschwäche überwinden müssen, können diese Methode als nicht barrierefrei empfinden.



Ressourcenbedarf – mittelgroß

- Beträchtlicher Zeitaufwand für Vorbereitung, Druck, Konsultation und Gestaltung.



9. Kreative Künste

Die kreativen Künste können eigenständig oder zusammen mit anderen Tools eingesetzt werden. Sie sind besonders dann geeignet, wenn es sprachliche oder Lese- und Rechtschreibbarrieren zu überwinden gilt und können in 1:1-Situationen oder in Gruppen angewendet werden. Sie können verwendet werden, um sensible Themen anzusprechen, über die sich schwer sprechen lässt und helfen dabei, "schwerer erreichbare" Personengruppen zu involvieren. Es gibt viele verschiedene Arten, auf die man kreative Künste einsetzen kann, um Menschen zu involvieren - dieser Toolkit soll Ihnen einige Grundideen dazu vermitteln.

Vorteile: Person Praktiken Maßnahmen Vorstellungen

Anwendung:

DRAMA kann komplexe Sachverhalte erlebbar machen, ihnen eine größere emotionale Komponente verleihen, sie interessanter, leicht verständlicher und relevanter für das Leben der Menschen machen. In vielen Fällen erregt ein Theaterstück mehr Aufmerksamkeit und bleibt länger im Gedächtnis als eine schriftliche Arbeit. Es kann nützlich sein, um ein breites Personenspektrum mit sehr unterschiedlichen analytischen Fähigkeiten und Erfahrungen auf lokaler und nationaler Ebene zu beteiligen. Drama als Einzelmedium kann ein sehr wichtiges Instrument sein, um Botschaften zu vermitteln und Menschen von unserer Sichtweise zu überzeugen. Seine Wirkung lässt sich erhöhen, indem man Aktivitäten hinzufügt, die das Publikum involvieren.

LYRIK & KREATIVES SCHREIBEN können Menschen dabei helfen, Gefühle auszudrücken, über Probleme zu sprechen oder eine Stimme zu finden, die sie nicht unbedingt verbal ausdrücken könnten. Man kann eine Schreibaktivität auf vielerlei Weise beginnen; Beispiele dafür sind: Vorgabe einer Reihe von Wörtern oder Wendungen, die zu einer Geschichte oder einem Gedicht umgeordnet werden können; ein Beutel mit Gegenständen, die als Anlass zum Erzählen einer Geschichte benutzt werden können oder eine Reihe von Liedern oder Film-Clips, die zum Schreiben von Kritiken oder Prosa verwendet werden können:

- Teilnehmer, die sprachliche oder Lese- und Rechtschreibbarrieren überwinden müssen, können zur Aufnahme von Gedichten ein Diktiergerät verwenden oder mit einer Person zusammenarbeiten, die übersetzen kann;
- Der Einsatz von Computern beim Schreiben kann ebenfalls Vorteile bringen, da Beteiligte hier die Rechtschreibung überprüfen, ausschneiden und einfügen und mit Farben, Schriftarten und -Größen experimentieren können.

BASTEL- & HANDWERKsnachmittage können eine therapeutische Wirkung haben und Beteiligten gleichzeitig dabei helfen, ihre kreativen Fertigkeiten zu entwickeln. Sie können ebenfalls einfach als Gesprächsanlässe dienen, wo sich Service-Nutzer und Mitarbeiter zusammensetzen und einer Aktivität nachgehen und dabei gleichzeitig über relevante Probleme diskutieren. Diese Art der Einbindung kann weit weniger bedrohlich wirken als ein förmlicheres Meeting. Zu den Aktivitäten können Postergestaltung, Glasmalerei oder einfache Mosaikkunst gehören.



- Sorgen Sie dafür, dass ausreichend Material für alle und auch noch eine Reserve vorhanden ist. Letztere ist dazu gedacht, "Misserfolge" wettzumachen und für Beteiligte, die vielleicht eher fertig sind und noch mehr machen möchten.

MUSIK verbindet, und die meisten Menschen reagieren auf irgendeine Weise auf Musik - ungeachtet von Problemen, die sie in ihrem Leben haben. Musik hat die Fähigkeit, beim Zuhörer eine emotionale Reaktion auszulösen. Sie kann entspannungsfördernd und stressmindernd wirken. Einfaches Musikhören kann einen guten Gruppenzusammenhalt fördern, z.B. bei einem ersten Meeting, wo jeder Teilnehmer seine Lieblingsmusik vorstellt und darüber spricht, was sie ihm bedeutet. Ein Instrument oder Musik abspielen lernen kann ebenfalls eine nützliche Aktivität zur Beteiligung sein - erfordert aber normalerweise einen speziellen Lehrer.



Vorteile der Anwendung dieses Tools

- Diese Aktivitäten können relativ billig sein und sich relativ einfach organisieren lassen. Viele Aktivitäten lassen sich organisieren, ohne dass dazu spezielle Fertigkeiten oder Geräte erforderlich sind.
- Kreative Künste können einer Gruppe Fokus geben und die Unsicherheit abbauen, die ein erstes Treffen von Service-Nutzern begleitet.
- Wenn sich die Gruppe gut kennt, können Teilnehmer ermutigt werden, anderen zu helfen, die vielleicht Hilfe bei einer Aufgabe brauchen und so Peer-Unterstützung in der Gruppe leisten.
- Diese Techniken können ebenfalls als Eisbrecher- oder zur Vorbereitung anderer Aktivitäten eingesetzt werden.
- Viele Menschen, die sich normalerweise nicht an Aktivitäten zur Partizipation oder Arbeitsfähigkeit beteiligen, können mithilfe kreativer Künste zu einer Teilnahme angeregt werden.
- Die Treffen können Vertrauen schaffen, Fertigkeiten entwickeln und sind hervorragend dazu geeignet, Alters- oder Sprachbarrieren abzubauen.



Nachteile der Anwendung dieses Tools

- Beteiligte können den Eindruck haben, dass die Aktivitäten nicht genug Fokus aufweisen.
- Erfolgt die Vermittlung nicht klar und respektvoll, so können einige diese Aktivitäten als bevormundend empfinden oder sie zu stark an schulische Aktivitäten erinnern.
- Es sollte ebenfalls die Möglichkeit berücksichtigt werden, dass sich einige Service-Nutzer anfänglich bei besonders extrovertierten Gruppenaktivitäten nicht so wohl fühlen.



Ressourcenbedarf – unterschiedlich

- Einige Veranstaltungen können einen speziellen Lehrer erfordern.
- Alle Veranstaltungen erfordern spezielle Materialien und/oder Geräte.



10. Filmproduktion

Die Produktion eines Films als Partizipationsmethode kann ausgezeichnet geeignet sein, um die Kontrolle über ein Projekt aufzuteilen. Sowohl die Organisation als auch die beteiligten Service-Nutzer können sich auf die Botschaft einigen, die sie mit ihrem Film vermitteln möchten. Service-Nutzer können ihre eigenen Meinungen und Erfahrungen oder die anderer ausdrücken. Ein Film kann verwendet werden, um diese Meinungen und Erfahrungen einem breit gefächerten Publikum vorzustellen. Folgendes kann u.a. verfilmt werden: Interviews, Dokumentationen, Video-Tagebücher, Dramatisierungen und Rollenspiele. Service-Nutzer können entweder vor der Kamera beteiligt werden oder auch hinter der Kamera, wo sie durch Übernahme einer Aufgabe ihre neue Fertigkeiten und Erfahrungen erwerben können.

Vorteile: Person Praktiken Maßnahmen Vorstellungen

Anwendung:

- Stellen Sie sicher, dass sich alle Beteiligten darüber im Klaren sind, warum der Film gemacht wird und wem er warum gezeigt werden wird. Alle Film-Akteure müssen ihr schriftliches Einverständnis zur Verbreitung und Ausstrahlung der Aufnahme geben.
- Stellen Sie sicher, dass Klarheit darüber herrscht, ob die gefilmten Akteure das breitere Spektrum der Service-Nutzer vertreten oder ausschließlich ihre eigenen Auffassungen.
- Entscheiden Sie, wie viele Exemplare produziert werden, wer sie erhält - einschließlich der Kopien, die für die an Produktion und Filmen Beteiligten bestimmt sind.
- Stellen Sie sicher, dass sich alle der potenziellen Auswirkungen bewusst sind. Wenn Sie z.B. garantieren, dass Ihre Organisation den Film nur zu bestimmten Anlässen zeigt, so kann sich die praktische Überwachung dessen schwierig gestalten, sobald Sie den Film an andere Organisationen oder Service-Nutzer weitergegeben haben.
- Achten Sie darauf, Schulungen anzubieten um sicherzustellen, dass die Beteiligten die Möglichkeit erhalten zu üben, was sie sagen wollen, und um sicherzustellen, dass niemand etwas äußert, was später nicht aufgenommen werden soll (kann später auch beim Schneiden entfernt werden).
- Wird eine professionelle Produktionsfirma zum Drehen und Schneiden des Films verpflichtet, versuchen Sie bitte sicherzustellen, dass es sich dabei um einen sozial verantwortlichen Filmemacher handelt.
- Die tatsächliche Drehzeit sollte soweit wie möglich auf beschränkt werden, da das Schneiden sehr zeitaufwändig sein kann. Sorgen Sie für gute Tonqualität, besonders dann, wenn der Film vor großen Zuschauergruppen gezeigt werden soll.
- Stellen Sie sicher, dass Zeit für Folgetreffen vorhanden ist, um die DVD in den verschiedenen Bearbeitungsphasen zu zeigen. Dies gibt Akteuren des Films die Möglichkeit sicherzustellen, dass der Bearbeitungsprozess ihre Meinungen richtig widerspiegelt.



Vorteile der Anwendung dieses Tools

- Die auf diese Weise übermittelte Botschaft ist oft wirkungsvoller und interessanter als herkömmliche Präsentationen.
- Service-Nutzer, die an der Produktion des Films beteiligt sind, können aufgrund ihrer Beteiligung einen Zuwachs an Selbstvertrauen und Fertigkeiten verzeichnen.
- Ein Film, der gut geschnitten und produziert ist, kann eine wirkungsvolle und zusammenhängende Botschaft vermitteln.
- Ein Film kann Barrieren überwinden.
- Ausgezeichnet geeignet, um Geschichten der Menschen festzuhalten.
- Kann zur Aufzeichnung von Arbeitsprozessen verwendet werden, d.h. eine Peer-Studie kann in ihren verschiedenen Phasen gefilmt werden und der Film kann mit dem Ergebnis abschließen.



Nachteile der Anwendung dieses Tools

- Erfordert sein viel gründliche Vorausplanung
- Kann teuer sein
- Es kann sehr lange dauern, bis jede Aufnahme stimmt.
- Großes Risiko für den Service-Nutzer durch Gefahr der Falschdarstellung.



Ressourcenbedarf – mittelgroß/groß

- Kommunale Medienfirmen sind oft preiswert und evtl. bereit, ihren Preis für einen sozial nützlichen Auftrag zu senken.
- Eine interne Produktion ist bei Verwendung neuer digitaler Technologien möglich; sie erfordern jedoch sachkundige Ausführung, um ein professionelles Produkt zu erhalten.
- Mitarbeiterzeit zur Arbeit mit Service-Nutzern, um den Filminhalt zu besprechen und den Film zu schneiden.
- Haftungsfreistellungserklärung
- Standort zum Filmen
- Bewirtung und Spesen



11. Newsletter für Service-Nutzer

Ein von Mitarbeitern für Service-Nutzer erstellter Newsletter, der Mitteilungen für letztere enthält, ist kein Partizipations-Tool. Ein Newsletter für Service-Nutzer, an dessen Produktion und inhaltlichen Entscheidungen die Service-Nutzer beteiligt sind, kann aber ein solches Tool sein. Mit sorgfältiger Planung und adäquaten Ressourcen können Newsletter für Service-Nutzer ein ermächtigendes Instrument zur Einbeziehung von Service-Nutzern und Verbesserung von Diensten sein.

Vorteile: Person Praktiken Maßnahmen Vorstellungen

Anwendung:

- Kann zum Festhalten der Geschichten der Menschen, zur Bewerbung von Möglichkeiten und Aktivitäten zur Partizipation, zur Vermittlung aktueller und allgemeiner Nachrichten (Dienst-intern und -extern), zur Benachrichtigung über neue Entwicklungen, zum Feedback zu Service-Nutzer-Konsultationen und Meetings verwendet werden und eine Möglichkeit bieten, sich zu Problemen, persönlichen Erfahrungen und Meinungen zu äußern.
- Service-Nutzer sollte von Anfang an eingebunden werden, damit sie daran beteiligt sind und verstehen, welche Grenzen abgesteckt, welche Erwägungen angestellt und welche Entscheidungen gefällt werden müssen.
- Man sollte in Erwägung ziehen, bereits zu Beginn des Prozesses eine redaktionelle Kontrolle in Betracht zu ziehen und umzusetzen. So z.B. darüber, ob sich Service-Nutzer zu einem beliebigen Thema äußern und eine beliebige Meinung äußern können. Sorgen Sie dafür, dass es klar abgesteckte Grenzen gibt.
- Denken Sie daran, dass Sie bei diesem Partizipations-Tool entscheiden müssen, welche Wirkung diese Aktivität erzielen soll. Möchten Sie z.B. den Service-Nutzern lediglich die Möglichkeit geben, sich freiwillig zu beteiligen oder erhoffen Sie sich davon, die Informationen zur Beeinflussung der innerhalb Ihres Dienstes oder weiträumiger angewandten Praktiken zu verwenden?
- Falls es sehr viel Service-Nutzer-Interesse gibt, rotieren Sie die Rollen; sind dann bestimmte Personen einmal nicht mehr dabei, so kann Ihr Dienst auch in Zukunft einen regelmäßigen Newsletter herausgeben.



Vorteile der Anwendung dieses Tools

- Newsletter für Service-Nutzer bieten Service-Nutzern die Möglichkeit, einen eigenen Newsletter zu produzieren und ihre eigenen Meinungen, ihre Kreativität und Erfahrungen auszudrücken.
- Dies bietet die Möglichkeit, den Erfolg einer Aktivität zur Partizipation zu feiern und Service-Nutzern dafür zu danken, dass sie freiwillig ihre Zeit gegeben haben.
- Newsletter bieten Service-Nutzern ebenfalls Möglichkeiten zur ehrenamtlichen Arbeit, sodass sie IT-Kenntnisse erwerben können sowie die Fähigkeit, termingerecht und in Teams zu arbeiten.
- Newsletter können mit geringem Budget produziert werden, können jedoch - wenn es das Budget erlaubt - auch teurer werden. Eine anspruchsvollere Produktion, Farbdruck und größere Stückzahlen ermöglichen eine Kommunikation über die Grenzen Ihres Dienstes hinaus.
- Newsletter gestatten Service-Nutzern, die an Projekten an verschiedenen Standorten beteiligt sind, miteinander zu kommunizieren, sich an positiven Aktivitäten zu beteiligen und gute Praktiken miteinander zu teilen.



Nachteile der Anwendung dieses Tools

- Newsletter erfordern mehr Zeit und Arbeit als viele Menschen anfänglich annehmen.
- Es kann eine Herausforderung sein, regelmäßig neue Ideen zu finden und die Beteiligung von Service-Nutzern an der regelmäßigen Produktion aufrecht zu erhalten.
- Kann aufgrund regelmäßiger Treffen zeitaufwändig für Service-Nutzer und Mitarbeiter sein.
- Produktion kann kostspielig sein.



Ressourcenbedarf - mittelgroß

- Budget für Drucken im oder außer Haus.
- Von Auflage, Art des verwendeten Papiers, verwendeten Farben abhängig
- Ein Software-Kauf sollte nicht erforderlich sein – es sind recht anspruchsvolle Software-Pakete zum Desktop Publishing online erhältlich und oft sind Textverarbeitungsprogramme völlig ausreichend.



12. Open Spaces (Freiräume)

"Open Space" ist ein innovativer Ansatz, der sich in ein breites Spektrum an Beteiligungsaktivitäten integrieren lässt - von Meetings bis zu Veranstaltungen. Die Idee besteht darin, dass Meeting-Teilnehmer oder Delegierte auf Veranstaltungen Tagesordnungspunkte bestimmen oder Diskussionsgruppen bilden. Es kann ein zentrales Thema vorgegeben sein - der Fokus oder das Hauptthema muss jedoch für alle beteiligten Partner von wirklicher Bedeutung sein. "Open Space" oder Freiräume ermöglichen einen "von unten nach oben" gerichteten demokratischen, auf Gleichberechtigung basierten Ansatz, der den Fokus von Meetings, Workshops, Diskussionsgruppen und zukünftiger Planung bestimmen kann.

Vorteile: Person Praktiken Maßnahmen Vorstellungen

Anwendung:

- Freiraum-Konferenzen entsprechen nicht dem traditionellen Standard von Konferenzen mit vorgegebenen Agendas, sondern bieten Delegierten stattdessen Raum, um Fragen zu diskutieren, die von besonderer Relevanz für sie sind. Das Ziel von "Open Space" besteht darin, Delegierten zu ermöglichen, das Modell der Standard-Konferenz an ihre spezifischen Interessen und Bedürfnisse anzupassen.
- Freiraum-Meetings können eine Stunde dauern oder sogar eine ganze Woche. Eine Bedingung von "Open Space" besteht darin, dass die Beteiligung auf freiwilliger Basis erfolgt und Diskussionen stets von den Beteiligten bestimmt werden - sie sollten daher darauf abzielen, ihre Anliegen anzusprechen.
- Zur Bestimmung der Diskussionsthemen können verschiedene Methoden angewandt werden - darunter kleine Diskussionsgruppen, Fragebögen, Post-It-Notizzettel an "Sprechenden Wänden" und dgl. Dazu kann dann in größerem Kreis abgestimmt werden, um die Hauptbereiche zu bestimmen, auf die sich konzentriert werden soll.
- Das Freiraum-Prinzip kann auf vielerlei Weise adaptiert und umgesetzt werden; man kann jedoch auch geschulte Moderatoren verpflichten, die auf diesem Gebiet Expertise haben.
- Buchen Sie einen gut zugänglichen Veranstaltungsort und bewerben Sie Ihre "Open Space"-Veranstaltung so weitläufig wie möglich.
- Im Allgemeinen läuft der Tag sehr strukturiert ab, die Themen sind es jedoch nicht. Die Delegierten stimmen demokratisch über Fragen ab, die von den Teilnehmern zu Beginn der Veranstaltung vorgebracht werden, und diese Fragen werden dann in kleinen Arbeitsgruppen/Räumen diskutiert.
- Sie möchten Ihre Mitarbeiter oder einen Service-Nutzer evtl. in der Moderation von Freiräumen schulen lassen, mit gründlicher Planung können Sie das jedoch auch selbst übernehmen.
- Sprechen Sie im Vorab mit Service-Nutzern über das Format der "Open Spaces" und betonen Sie dabei, dass ihnen diese die Möglichkeit bieten, die Agenda zu bestimmen. Geben Sie den Teilnehmern nach der Veranstaltung Feedback zu Veränderungen, die im Ergebnis ihrer Beteiligung erzielt wurden.



Vorteile der Anwendung dieses Tools

- Gestattet sehr großen und oft sehr gemischten Personengruppen zusammen zu kommen.
- Es werden keine Sprecher, nur ein Moderator benötigt.
- Freiräume sind sehr effektiv, wenn man mit einer großen Personengruppe eine schnelle Entscheidung erzielen möchte.
- Service-Nutzer "stimmen ab", um die Bereiche zu priorisieren, die ihnen wichtig sind.
- Kann den Austausch von Ideen und Kenntnissen, die Diskussion von Problemen, das Netzwerken und die Erstellung von Plänen für gemeinsames Handeln ermöglichen.
- Lässt sich so anpassen, dass alle Partner - nicht nur die Service-Nutzer - einbezogen werden, um Perspektiven und Expertise auf allen Arbeitsebenen miteinander zu teilen.



Nachteile der Anwendung dieses Tools

- Kann aufgrund von Größe des Veranstaltungsortes und der Bewirtung kostspielig werden.
- Moderatoren müssen sehr gute Kenntnisse von Maßnahmen, Praktiken und Vorstellungen zu den diskutierten Problemen haben, um die Wirksamkeit dieses Tools sicherzustellen.



Ressourcenbedarf - unterschiedlich

- Ein gut zugänglicher Veranstaltungsort
- Ein Moderator
- Werbematerial/-Kosten (können von einfachen Postern oder Handzetteln bis hin zu großen Werbekampagnen reichen)
- Reise- und Bewirtungskosten für Service-Nutzer
- Mitarbeitereinsatz



13. Peer-Studien

Peer-Studien sind eine Methode zur Informationssammlung, die auf dem Prinzip basiert, dass eine Person ihre Erfahrungen leichter einer gleichrangigen oder gleichaltrigen Person, die Ähnliches erlebt hat (=dem Peer), mitteilt. Peer-Rechercheure sind entsprechend geschult und führen die Studie (manchmal mit Unterstützung durch Mitarbeiter) durch. Es handelt sich dabei um einen "von unten nach oben" gerichteten Ansatz, der zusammen mit oder unter der Führung von Service-Nutzern entwickelt werden sollte.

Vorteile: Person Praktiken Maßnahmen Vorstellungen

Anwendung:

- Peers sollten in allen Phasen einer Peer-Studie involviert werden, einschließlich der Untersuchungsmethode, z.B. Fokusgruppen, Konzeption und Vorstellung von Fragebögen oder Diskussionsgruppen.
- Ein umfassendes Schulungspaket sollte in Betracht gezogen werden und sollte Aspekte wie Diskretion, Absteckung von Grenzen, Gleichberechtigung und Studienentwicklung umfassen.
- Mitarbeiter sollten in diesem Prozess mehr die Rolle eines Moderators anstelle einer Führungsrolle übernehmen, was gestattet, dass die Arbeit einem "von unten nach oben" gerichteten Ansatz folgt (einschließlich Datenanalyse und Zusammenstellung der Ergebnisse).
- Studien können die Form einer oder mehrerer der beschriebenen Tools annehmen, so z.B. die Form von Fragebögen und Fokusgruppen. Service-Nutzer und Mitarbeiter sollten sich dabei darauf einigen, welches Tool oder welche Vorgehensweise am geeignetsten ist.
- Service-Nutzer sollten bei der Erstellung von Berichten und der Verbreitung der Studienergebnisse beteiligt sein.



Vorteile der Anwendung dieses Tools

- Service-Nutzer teilen ihre Erfahrungen leichter einer Person mit, die sie als gleichrangig oder gleichaltrig (= Peer) ansehen, als einer Person, die sie nicht als Peer betrachten. Dies verleiht der Studie einen Mehrwert.
- Ist für alle Beteiligten ermächtigend.
- Eine verständnisvolle und entspannte Gesprächssituation für die befragte Person ist wahrscheinlicher.
- Positive Wirkung durch den persönlichen Einblick, den Service-Nutzer, die die Studie durchführen, haben.
- Menschen erhalten die Möglichkeit, ein Thema zu untersuchen, das sie besonders interessiert.
- Stellt sicher, dass die Partizipation echt und keine Alibi-Beteiligung ist.



Nachteile der Anwendung dieses Tools

- Da Peer-Rechercheure wenig oder keine Erfahrung mit der Durchführung von Studien haben, kann die Schulung zeitaufwändig und teuer werden.
- Zeitliche Beschränkungen, die mit dem Einsatz von ehrenamtlichen Helfern verbunden sind, können eine größere Herausforderung darstellen.
- Da die Rechercheure ähnliche Erfahrungen wie die Beteiligten haben, kann dies dazu führen, dass Emotionen geweckt werden. Daher sollte überlegt werden, wie dieser Prozess unterstützt werden kann.
- Menschen mit Lese- und Rechtschreibschwäche oder mit anderen Muttersprachen können dieses Medium als Barriere empfinden.
- Wie bei vielen Arten von Studien kann die Subjektivität des Rechercheurs die Objektivität des Studienberichtes beeinträchtigen. Diesem Aspekt sollte durch Schulungen begegnet werden.
- Organisationen sollten sich dessen bewusst sein, dass Peer-Rechercheure eine "Identitätskrise" erleiden können, wenn das Problem, das sie zum Peer macht, nicht länger eine geeignete oder hilfreiche Identität für sie ist. Nach einer gewissen Zeit kann diese Identität nicht nur als weniger relevant erscheinen, sondern sie scheinbar auch daran "hindern", sich weiterzuentwickeln.
- Peer-Studien erfordern oft Zuverlässigkeit und Engagement über lange Zeiträume (d.h. nur Service-Nutzer, die alle Schulungsmaßnahmen absolviert haben, können Interviews durchführen). In einigen Fällen kann es vorteilhaft sein, viel mehr Interviewer zu schulen als Sie tatsächlich benötigen.



Ressourcenbedarf - groß

- Zeit, um Schulungen zu konzipieren
- Schulungsort
- Bewirtung & Spesen
- Zeit zur Erstellung eines Mitarbeiter-/Peer-Zeitplans für die Aktivität
- Zeit, um Schulungen durchzuführen



14. Peer-Schulungen

Peer-Schulungen basieren auf dem Prinzip, dass gemeinsame Erfahrungen eine bereichernde Wirkung haben und eine größere Expertise darstellen. Durch Entfernung der typischen Hierarchie von "Lehrer-Schüler"-Beziehungen können Lernende einen leichteren Bezug zu den Multiplikatoren und zu dem Wissen, dass sie vermitteln können, herstellen.

Vorteile: Person Praktiken Maßnahmen Vorstellungen

Anwendung:

- Peer-Schulungen erfordern ausreichend Zeit zur gründlichen Vorbereitung einer jeden Prozessphase.
- Materialien für Peer-Schulungen sollten in Zusammenarbeit mit Service-Nutzern konzipiert und entwickelt werden.
- Service-Nutzer und Mitarbeiter sollten zusammen festlegen, welche spezifischen Peer-Schulungstechniken angewendet werden sollen.
- Peer-Multiplikatoren sollten ausgewählt und verpflichtet und dann in Peer-Schulungstechniken unterwiesen werden.
- Man sollte Werbung in Betracht ziehen, um Peer-Lernende zu erreichen, und dann sollten Peer-Multiplikatoren den Kontakt aufnehmen.
- Peer-Multiplikatoren sollten kontinuierliche Aufsicht (Supervision) und Unterstützung, auch durch Peer-Support, erhalten.
- Mehrere Organisationen haben Peer-Multiplikatorenprogramme entwickelt - es ist oft hilfreich, von früheren Modellen zu lernen. Beziehen Sie auch Arbeiten aus anderen Bereichen ein, die hier nützlich sein könnten.



Vorteile der Anwendung dieses Tools

- Peer-Schulungen basieren auf der Annahme, dass ein Service-Nutzer oder potenzieller Service-Nutzer effektiver von jemandem geschult werden kann, den er als Peer betrachtet anstelle von einer Person, die er nicht als solchen ansieht.
- Ein gut organisiertes Peer-Schulungsprojekt eröffnet Service-Nutzern und ihren Peers eine wichtige Möglichkeit zur ehrenamtlichen Tätigkeit sowie Beschäftigungsmöglichkeiten.
- Es gibt wichtige Möglichkeiten zur Persönlichkeitsentwicklung für Peer-Multiplikatoren in Bezug auf Selbstwertgefühl, Selbstvertrauen, Wissensgrundlagen und Selbsterkenntnis.
- Die geschulten Personen profitieren davon, fachkundige Beratung und Informationen in einer Sprache und einem Kontext zu erhalten, den sie als glaubwürdig und zuverlässig ansehen.



Nachteile der Anwendung dieses Tools

- Peer-Schulungen erfordern Anschubfinanzierung, um eine Gruppe an Peer-Multiplikatoren auszubilden.
- Als neue Aktivität können Peer-Schulungen erfordern, dass einige Organisationen die Einführung neuer Maßnahmen und Verfahrensweisen in Betracht ziehen müssen.
- Organisationen sollten sich dessen bewusst sein, dass Peer-Multiplikatoren eine "Identitätskrise" erleiden können, wenn das Problem, das sie zum Peer macht, nicht länger eine geeignete oder hilfreiche Identität für sie ist. So kann sich z.B. ein ehemaliger Drogenabhängiger wohl dabei fühlen, sich einem Nutzer von Drogendiensten als Peer zu erkennen zu geben. Jedoch kann diese Identität nach gewisser Zeit nicht nur als weniger relevant erscheinen, sondern ihn scheinbar auch daran "hindern", sich weiterzuentwickeln.



Ressourcenbedarf - groß

- Planungszeit
- Ausreichend Zeit zu Konzeption und Absolvierung der Ausbildung.
- Mitarbeiterzeit zur Unterstützung der Peer-Multiplikatoren.
- Kosten für Marketingmaterial.
- Bewirtung und Spesen.



15. Peer-Mentoring

Als Peer Mentoring bezeichnet man eine unvoreingenommene 1:1-Beziehung zwischen einem Mentor und einem Teilnehmer. Die Rolle des Mentors besteht darin, dem Teilnehmer bei einem Aspekt seines Lebens zu helfen. Der Mentor hört dem Teilnehmer zu, diskutiert Lösungen und steckt Ziele ab. Die Mentorentätigkeit basiert darauf, dass der Mentor ähnliche Erfahrungen wie der Teilnehmer gemacht hat und somit ein größeres Verständnis für die Probleme des Teilnehmers aufbringen kann. Der Teilnehmer erhält die Gelegenheit, mit einer Person, die ähnliche Situationen erlebt hat, über ein Problem zu sprechen. Dadurch werden Austausch, Kommunikation und Unterstützung in Bezug auf die zukünftig einzuschlagende Richtung und vorhandene Möglichkeiten angeregt. Ein Mentor sollte dem Teilnehmer dabei helfen, an sich selbst zu glauben, und sollte sein Selbstvertrauen steigern. Ein Mentor sollte Fragen stellen und herausfordern und dabei gleichzeitig lenken und ermutigen. Die Arbeit mit einem Mentor ermöglicht dem Teilnehmer, neue Ideen selbstbewusst zu erkunden. Der Teilnehmer hat die Möglichkeit, Probleme, Aspirationen, Möglichkeiten und Ziele zu erkunden, was zu mehr Selbstvertrauen und Selbsterfahrung führen kann.

Vorteile: Person Praktiken Maßnahmen Vorstellungen

Anwendung:

- Damit das Peer-Mentoring sinnvoll ist, sollte das Programm idealerweise geplant werden, wenn bereits ausreichende Gelder dafür bereitgestellt wurden, darunter auch für die Beteiligung eines Mitarbeiters bei der Programm-Koordinierung, zur Abdeckung von Service-Nutzer-Spesen, für Ausbildungs- & Ressourcenmaterial des Mentors.
- Die Rolle des Koordinators sollte ganz und gar darin bestehen, Mentoren und Teilnehmer während des gesamten Mentoring-Prozesses voll zu unterstützen.
- Es ist nützlich, über andere Organisationen zu recherchieren, die momentan ein Peer-Mentoring-Programm durchführen oder bereits ein solches Programm durchgeführt haben. Ein Treffen mit leitenden Mitarbeitern, die diese Arbeit koordiniert haben, bringt viele Vorteile und kann dabei helfen, potenzielle Fallen, die es zu vermeiden gilt, aufzuzeigen.
- Verpflichten Sie Mentoren. Erstellen Sie eine Liste von Kriterien zur Einstellung von Mentoren - z.B. Begeisterungsfähigkeit, Zuverlässigkeit, Engagement und unvoreingenommene Einstellung - und gehen Sie diese durch.

Die Ausbildung von Mentoren muss so konzipiert sein und durchgeführt werden, dass verschiedene Fertigniveaus und Fähigkeiten angesprochen werden. Sie sollte folgende Themen abdecken:

- Hintergrund und Zweck des Projektes
- Spezifische Informationen zum Kundenkreis
- Charakter des Verhältnisses zwischen Mentor und Teilnehmer
- Rollen und Verantwortlichkeiten beider Parteien
- Schutz schutzbedürftiger Erwachsener und Gleichberechtigung
- Grenzen und Diskretion
- Persönliche Sicherheit
- Grenzabsteckung und Diskretion
- Umgang mit Problemverhalten
- Zuhörvermögen und Kommunikationsfähigkeit



- Teilnehmer sollten anfänglich zusammen mit dem Koordinator Ziele benennen, die sie erreichen möchten, und diese dann mit dem Mentor genauer erkunden.
- Paaren Sie Mentoren und Teilnehmer im Verhältnis von vorzugsweise 1:1 (nachdem ein Mentor beträchtliche Erfahrung hat, kann dies auf 1:2 erhöht werden). Führen Sie geeignete Formulare für Mentoren ein, die ihnen gestatten, ihren Mentee zu unterstützen und voran zu bringen.
- Stellen Sie sicher, dass es weiter führende Optionen gibt, indem Sie Wegweiser vorgeben und Informationen und Beratung anbieten.



Vorteile der Anwendung dieses Tools

- Partnerveranstaltungen bieten Service-Nutzern die Gelegenheit, Probleme mit Entscheidungsträgern zu besprechen und eigene Meinungen einem breiten Publikum mitzuteilen.
- Partnerveranstaltungen bieten ebenfalls Planern und Entscheidungsträgern die Gelegenheit, Meinungen über Dienste direkt von denjenigen zu erhalten, die diese Dienste nutzen.
- Können den Auf-/Ausbau sozialer Netzwerke unterstützen.
- Können vielfältige Möglichkeiten bieten, um Menschen zu beteiligen und einzubinden.
- Können eine Möglichkeit bieten, um Dienste vorzustellen sowie Beratung und Informationen anzubieten.
- Können Möglichkeiten zur ehrenamtlichen Arbeit bei Planung und Konzeption von Veranstaltungen bieten.
- Können eine ausgezeichnete Möglichkeit zur Zusammenarbeit und zum gegenseitigen Verständnis bieten.



Nachteile der Anwendung dieses Tools

- Können in Bezug auf Mitarbeiterzeit und Planung ressourcenintensiv sein.
- Können in Bezug auf Einbeziehung von Freiwilligen und Ausbildung ressourcenintensiv sein.
- Können in Bezug auf Bewerbung, Veranstaltungsort und Bewirtung sowie andere mit der Partizipation verbundene Ausgaben kostspielig sein.
- Einigen Menschen kann es unangenehm sein, vor anderen Partnergruppen zu sprechen.



Ressourcenbedarf - mittelgroß/groß

- Kosten für Fokus- oder Diskussionsgruppen in Vorbereitung der hauptsächlichen Partnerveranstaltung.
- Alle Ressourcen in Bezug auf die verschiedenen Techniken, die am Tag zur Anwendung kommen sollen (z.B. Drama; Lyrik; kreative Workshops).
- Alle Spesen der Service-Nutzer müssen abgedeckt werden (Reisekosten, Essen, Dolmetscher)
- Werbekosten
- Kosten für den Veranstaltungsort
- Mögliche Kosten für externe Moderation
- Mögliche Kosten für Anreize (z.B. Geschenkbeutel, Reisekosten oder Gutscheine)



16. Peer-Interessenvertretung

Die Interessenvertretung ist ein Prozess, bei dem zwei Seiten nebeneinander stehen, füreinander eintreten und den jeweils anderen dazu ermutigen, seine eigene Stimme zu finden. Eine Interessenvertretung kann helfen, unausgewogene Machtverhältnisse in der Gesellschaft anzusprechen und gegen Ungerechtigkeit aufzutreten.

Eine Peer-Interessenvertretung basiert darauf, dass Personen eine beträchtliche Lebenserfahrung teilen. Der Fürsprecher und sein Partner können gleichaltrig sein, dasselbe Geschlecht, dieselbe ethnische Herkunft, Diagnose oder Probleme haben. Peer-Interessenvertreter nutzen eigene Erfahrungen, um ihren Partner zu verstehen oder Empathie mit ihm zu fühlen. Eine Peer-Interessenvertretung erhöht Selbstvertrauen, Selbsterkenntnis und Durchsetzungsvermögen, sodass der Einzelne für sich selbst sprechen kann, was das unausgewogene Machtverhältnis zwischen dem Fürsprecher und seinem Partner ausgleicht.

Vorteile: Person Praktiken Maßnahmen Vorstellungen

Anwendung:

- Es gibt 4 anerkannte Prinzipien einer unabhängigen Fürsprache: (i) die Menschen, die sie nutzen, müssen an erster Stelle stehen (ii) sie muss rechenschaftspflichtig erfolgen (iii) sie muss barrierefrei sein (iv) sie muss soweit wie möglich frei von Interessenkonflikten sein.
- Nutzen Sie ein gründliches Auswahlverfahren für Fürsprecher, einschl. Referenzen und Führungszeugnis. Legen Sie den klaren Verfahrensweg zur Priorisierung von Interessenvertretungs-Anfragen und - wo möglich - für die mögliche Auswahl von Fürsprechern fest.
- Legen Sie klare Maßnahmen und Verfahren fest zu: Einführung, Schulung, fortlaufender Unterstützung, Interessenvertretungs-Vereinbarungen, Verstößen, Beschwerde- und Disziplinarverfahren, Vermittlungsverfahren, Arbeitsschutz, Interessenkonflikten, Grenzabsteckung, Finanzverfahren, fortlaufender Partizipation, Unabhängigkeit von Förderorganisationen und Geldgebern.
- Stellen Sie sicher, dass Peer-Interessenvertreter allumfassend geschult sind und dass es immer ein klares Verfahren gibt, mit dem Interessenvertretungs-Beziehungen begonnen und beendet werden. Schulungen sollten die Vermittlung eines klaren Verständnisses über die Rolle des Fürsprechers umfassen, praktische Tipps und Methoden, interne und externe Maßnahmen und Regularien (wo relevant).
- Stellen Sie sicher, dass Zielabsprachen klar verständlich, schriftlich dokumentiert und Datenschutzbestimmungen entsprechend aufbewahrt werden.
- Stellen Sie sicher, dass es einen eindeutigen Weg gibt, um die Meinungen der an einer Peer-Interessenvertretung Beteiligten zum Einfluss der Fürsprache einzuholen - dazu gehört auch zu prüfen, ob eine Interessenvertretung beim Schutz von Rechten und Beschwerdeverfahren hilft.
- Arbeiten Sie - wo möglich - mit anderen Organisationen zusammen, die mit schutzbedürftigen und schwer zu erreichenden Personengruppen arbeiten.



Vorteile der Anwendung dieses Tools

- Informationsaustausch
- Gesteigertes Selbstvertrauen und Wohlbefinden und soziale Netzwerke
- Ausgewogenes Machtverhältnis
- Verbesserung der persönlichen Situation
- Sichert Rechte und Präferenzen
- Wirkt sowohl für Fürsprecher als auch Service-Nutzer ermächtigend
- Verringert nachfragebedingten Druck auf Dienste
- Informell, Peers kommen leichter miteinander ins Gespräch
- Kann die Fähigkeit, Veränderungen und Ergebnisse nachzuverfolgen, erhöhen.



Nachteile der Anwendung dieses Tools

- Kann - falls nicht mit Bewusstseinsbildung kombiniert implementiert - auf Mitarbeiter bedrohlich wirken.
- Großer Ressourcenbedarf, erfordert umfassende Schulung, um Erfolg zu bringen.
- Das Abstecken von Grenzen kann einige Zeit in Anspruch nehmen.



Ressourcenbedarf – groß

- Orte für Meetings, Schulungen und fortlaufende Unterstützung
- Kosten für Schulung, Bewirtung, Reisekosten und dgl.
- Spesen
- Personalentwicklung, Koordination und fortlaufende Unterstützung



17. Partnerveranstaltungen (Workshops, Seminare & Konferenzen)

Partnerveranstaltungen bieten eine ausgezeichnete Möglichkeit für alle Beteiligten, aktuelle Themen und Probleme zu besprechen. Diese Veranstaltungen können für ein Projekt spezifisch sein oder mehrere Projekte überspannen. Ihr Zweck besteht darin, Service-Nutzer und andere Partner einzubeziehen und ihnen eine Möglichkeit zum Austausch und gegenseitigen Verständnis zu geben. Diese Veranstaltungen erkennen an, dass alle Partner (Mitarbeiter mit Kundenkontakt, Service-Nutzer, Planer, Entscheidungsträger) Expertise und Perspektiven haben, die es sich miteinander zu teilen lohnt, und sicherzustellen, dass alle die gleiche Chance erhalten, ihre Meinungen vorzutragen.

Vorteile: Person Praktiken Maßnahmen Vorstellungen

Anwendung:

- Diskussionsgruppen, Frage-und-Antwort-Runden, "Open Space"-Methoden, Fokusgruppen und Meetings können verwendet werden, um die Struktur einer Partnerveranstaltung zu bestimmen. Dazwischen können auch Drama-, Lyrik-, Kunst- und Musik-Workshops eingestreut werden. So lässt sich sicherstellen, dass die Delegierten den ganzen Tag lang einbezogen werden und so lässt sich der Arbeit auch eine Spaß-Komponente verleihen.
- Bei der Planung muss berücksichtigt werden, dass alle Partner mit einbezogen werden und dass jede Gruppe nach Möglichkeit die gleiche Anzahl von Teilnehmern aufweist (Service-Nutzer, Dienst-Anbieter sowie diejenigen, die Maßnahmen verabschieden und Entscheidungen treffen).
- Service-Nutzer sollten von Anfang an an der Planung der Veranstaltung beteiligt werden.
- Organisatoren müssen sicherstellen, dass die Veranstaltungen eine echte Form der Gleichberechtigung darstellen und dass alle Anwesenden frei sprechen können.
- Überlegen Sie, welche Anreize Service-Nutzer für ihre Teilnahme erhalten sollen und stellen Sie sicher, dass dies aus der Werbung hervorgeht.
- Moderatoren sollten sicherstellen, dass Anwesende ihre Meinung mithilfe verschiedener Medien äußern können. So z.B. Diskussionsgruppen, "Sprechende Wände", Fragebögen.
- Idealerweise sollten Diskussionsgruppen klein gehalten werden, damit es die Teilnehmer leichter finden, das Wort zu ergreifen und viel Zeit vorhanden ist, um Standpunkte zu vermitteln.
- Die Veranstaltung sollte von Organisatoren und Delegierten evaluiert werden.
- Es sollte ein Bericht erstellt werden, der nicht nur zur Dokumentation der Veranstaltung dient, sondern auch einen Aufruf zur Fortsetzung des Dialogs, zu weiteren Diskussionen und zum weiteren Handeln enthält.



Vorteile der Anwendung dieses Tools

Vorteile für den Peer-Fürsprecher

- Weitergabe von Lebenserfahrung und Expertise
- Weg, um neue Ideen zu kommunizieren und Probleme anzusprechen
- Möglichkeit, geschult zu werden, vorhandene Fähigkeiten auszubauen und neue Fertigkeiten zu entwickeln

- Möglichkeit zur Steigerung des Selbstbewusstseins, zur Verbesserung des Wohlbefindens und zum Aufbau sozialer Netzwerke
- Möglichkeit, einen Unterschied zu machen und etwas zurückzugeben

Vorteile für den Partner des Fürsprechers

- Fähigkeit, Ideen und Präferenzen zu äußern, seine Rechte zu nutzen und Probleme anzusprechen
- Gesteigertes Selbstvertrauen, erhöhtes Wohlbefinden
- Möglichkeit, soziale Netzwerke aufzubauen
- Informeller Prozess schafft eine entspanntere Gesprächsatmosphäre
- Möglichkeit, die persönliche Lebenssituation zu verbessern

Praktische Vorteile

- Mehr Zeit zum Austausch, um Verständnis sicherzustellen, und zum Lenken der Erwartungshaltung
- Unterstützt den Dienst dabei, den Bedürfnissen seiner Nutzer zu gerecht zu werden
- Eine bessere Annahme des Dienstes kann auch Barrieren zur Partizipation abbauen
- Offener und demokratischer Dienst
- Erhöht Qualität und Effektivität des Dienstes
- Senkt benötigte Mitarbeiterzeit

Strategische Vorteile

- Maßnahmen und Strategien sind dazu konzipiert, dem Bedarf zu entsprechen
- Kann Entscheidungsfindung, das Aufdecken von Lücken und Informationssammlung für Reviews unterstützen
- Verbessert und beeinflusst die Diskussion



Nachteile der Anwendung dieses Tools

- Kann - falls nicht mit Bewusstseinsbildung kombiniert implementiert - auf Mitarbeiter bedrohlich wirken
- Großer Ressourcenbedarf, erfordert umfassende Schulung, um Erfolg zu bringen.
- Das Abstecken von Grenzen kann einige Zeit in Anspruch nehmen.



Ressourcenbedarf - mittelgroß/groß

- Orte für Meetings, Schulungen und fortlaufende Unterstützung
- Kosten für Schulung, Bewirtung, Reisekosten und dgl.
- Spesen
- Personalentwicklung, Koordination und fortlaufende Unterstützung



18. NGO-Leitungsstrukturen (Vorstände & Verwaltungsausschüsse)

Vorstände und Verwaltungsausschüsse sind ultimativ für die Aktivitäten von nichtsstaatlichen Organisationen rechenschaftspflichtig. Sie stellen sicher, dass Gelder zweckentsprechend ausgegeben werden, dass Handlungen rechtmäßig sind und regional gültiger Gesetzgebung entsprechen. Sie stellen ebenfalls sicher, dass den Zielen und Zwecken einer Organisation entsprochen wird, und dass Mitarbeiter und ehrenamtliche Mitarbeiter ihren festgelegten Pflichten nachkommen. Daher kann eine Partizipation in Vorständen und Verwaltungsausschüssen bei sorgfältiger Planung ein sehr geeigneter Weg sein, um ein hohes Maß an Aufgabenteilung mit Service-Nutzern zu erzielen.

Vorteile: Person Praktiken Maßnahmen Vorstellungen

Anwendung:

- Die Vermeidung einer Alibi-Beteiligung oder empfundenen Alibi-Beteiligung ist sehr wichtig. Dieser Prozess muss, damit er sinnvoll ist, geplant und sorgfältig durchgeführt werden. Dies bedeutet, dass Service-Nutzer die Kriterien erfüllen müssen, die für Tätigkeitsbeschreibungen in Verwaltungsausschüssen gelten, und mit ihrer Beteiligung keine Alibi-Zwecke verfolgen dürfen.
- Organisation und Service-Nutzer müssen sich über die Rolle und gesetzliche Verantwortung im Klaren sein, die eine Partizipation auf Leitungsebene mit sich bringt. Service-Nutzer müssen sich ihrer Rechenschaftspflichtigkeit als Mitglieder eines Vorstands oder Verwaltungsausschusses im Klaren sein.
- Wird nicht erwartet, dass ein Service-Nutzer diese Verantwortung übernimmt, so ist in Erwägung zu ziehen, auf welche andere Weise er einbezogen werden kann. So z.B. durch eine Service-Nutzer-Untergruppe, in der Entwicklungen diskutiert werden und eine breitere Konsultation erfolgen kann und die dann dem Vorstand Bericht erstattet.
- Service-Nutzern müssen Schulungen angeboten werden - sowohl formeller Art (in Bezug auf den Ablauf von Meetings, Dokumentation und dgl. sowie gesetzliche Verantwortung) als auch informeller Art (um sie dort, wo erforderlich, zu unterstützen), damit sie in der Lage sind, hier einen Beitrag zu leisten.
- Service-Nutzer müssen in Bezug auf Leitungs- und Organisationsfragen geschult werden, einschließlich Vision, Zielen und Zwecken der Organisation, ethischen Grundprinzipien und Wertvorstellungen sowie strategischer Richtung.
- Es müssen klare Rollen und Aufgaben abgesteckt und eine allumfassende Einführung durchgeführt werden. Das Schulungsangebot wird offensichtlich durch die identifizierten Rollen bestimmt, könnte jedoch z.B. das Verständnis von Bilanzen, Leitungsdokumentation und Ausschussberichten einschließen.



Vorteile der Anwendung dieses Tools

- Eine sehr reale und echte Möglichkeit, Macht und Entscheidungsfindungsprozesse auf höchster Ebene zu teilen.
- Service-Nutzer erwerben eine Reihe von Fähigkeiten und Erfahrungen – Kommunikation, Durchsetzungsvermögen, Verhandlungsgeschick, Reflektion.
- Kann eine wichtige Botschaft über das Engagement einer Organisation für Service-Nutzer und Partizipation vermitteln.



Nachteile der Anwendung dieses Tools

- Wenn Service-Nutzer leitende Rollen ohne geeignete Schulung oder Fertigkeiten annehmen, so kann dies eine negative Erfahrung sein und die effektive Leitung der Organisation sowie ihre Fähigkeit, ihre Ziele zu erreichen, beeinträchtigen.
- Kann in Bezug auf die Schulung von Service-Nutzern ressourcenintensiv sein.
- Kann Alibi-Funktion sein, wenn die Ansichten von Service-Nutzern nicht wirklich gleichberechtigt berücksichtigt werden.
- Menschen, die sprachliche Barrieren oder eine Lese- und Rechtschreibschwäche überwinden müssen, können diesen Ansatz als nicht barrierefrei empfinden.



Ressourcenbedarf - groß

- Anfängliche und fortlaufende Schulungskosten
- Kosten für die Unterstützung
- Spesen
- Bewirtung



19. Unterstützte ehrenamtliche Tätigkeit

Die unterstützte ehrenamtliche Tätigkeit besteht in der Beteiligung von Service-Nutzern an formelleren ehrenamtlichen Tätigkeiten in einem unterstützten Umfeld. Sie kann Eigenständigkeit fördern und einer Person, die Veränderungen oder Probleme im eigenen Leben erfährt, Struktur und Kontinuität im Leben geben. Sie kann ebenfalls Service-Nutzern ermöglichen, ein erhöhtes Selbstvertrauen und Selbstwertgefühl zu entwickeln, soziale Netzwerke aufzubauen, neue Fertigkeiten zu erwerben und einen Weg in die Arbeitswelt zu finden. Wird ein gut unterstütztes ehrenamtliches Arbeitsprogramm umgesetzt, so überwiegt sein Wert für die Organisation die anfänglich und fortlaufend erforderliche Entwicklungszeit und -Kosten.

Vorteile: Person Praktiken Maßnahmen Vorstellungen

Anwendung:

- Es gibt viele zahlreiche Möglichkeiten zur ehrenamtlichen Tätigkeit; so kann z.B. ein Service-Nutzer, der ein Meeting besucht, den Wunsch haben, mehr involviert zu sein (Vorsitz, Protokollführung, Zusammenfassung der Notizen oder Feedback). Unterstützte ehrenamtliche Tätigkeit dient dazu, ermächtigende Bedingungen für Menschen zu schaffen, damit sie sich auf eine Art beteiligen können, die ihren Bedürfnissen und Aspirationen entspricht.
- Stellen Sie sicher, dass sich Ihre Organisation auf allen Ebenen der Idee und den Prinzipien der unterstützten ehrenamtlichen Tätigkeit verpflichtet hat. Es ist z.B. nützlich, ein Strategiedokument zur unterstützten ehrenamtlichen Tätigkeit zu erstellen, das für die gesamte Organisation gilt.
- Eine Liste potenzieller ehrenamtlicher Tätigkeiten, die mit den Zielen der Organisation im Einklang stehen, sollte in Zusammenarbeit mit Service-Nutzern erstellt werden.
- Bringen Sie, soweit möglich, Bedürfnisse und Interessen des potenziellen ehrenamtlichen Mitarbeiters mit einer Möglichkeit zur ehrenamtlichen Tätigkeit innerhalb der Organisation zusammen. Besteht hier keine Übereinstimmung, so besprechen Sie mit Interessenten, an welchen Aktivitäten er sich beteiligen möchte und entscheiden Sie, ob die Organisation etwas Geeignetes anzubieten hat. Wenn nicht, so verweisen Sie an eine andere Organisation, die hier den Bedürfnissen des Interessenten entsprechen kann.
- Entwickeln Sie einen kleinschrittigen "Leitfaden zur ehrenamtlichen Tätigkeit", der alle Teilschritte beschreibt - von Bewerbung bis zu Verpflichtung, Einführung, Zielplanung, Tätigkeitsausführung, fortlaufender Unterstützung, Feedback und Verweis an andere Organisationen.
- Stellen Sie sicher, dass dem ehrenamtlichen Mitarbeiter eine spezielle Person zugeteilt wird, an die er sich wenden kann und die ihn während des gesamten Prozesses begleitet. Des Weiteren sollten Peer-Partner in Betracht gezogen werden, die Unterstützung leisten können.



- Geben Sie dem neuen ehrenamtlichen Mitarbeiter eine Einführung; dieser Prozess gleicht dem der Einführung für neue Mitarbeiter. Der ehrenamtliche Helfer und der Mitarbeiter sollten zusammen einen Zielplan für die ehrenamtliche Tätigkeit erstellen, aus dem hervorgehen sollte, was der Helfer durch die ehrenamtliche Tätigkeit für sich erreichen möchte; worin seine Zukunftsaspirationen bestehen und welche Unterstützung er erhält.
- Stellen Sie sicher, dass Sie periodische Review-Meetings planen und durchführen, um sicherzustellen, dass der ehrenamtliche Mitarbeiter über den gesamten Zeitraum entsprechend unterstützt wird.
- Stellen Sie sicher, dass Sie eine geeignete Ausstiegsstrategie für ehrenamtliche Mitarbeiter eingerichtet haben, und dass Mitarbeiter, die den ehrenamtlichen Helfer nach Beendigung seiner Tätigkeit verabschieden, aktuelles Wissen über andere Möglichkeiten haben, auf die sie ihn verweisen können. Ermutigen Sie ehrenamtliche Mitarbeiter dazu, ein Portfolio anzulegen, das ihre ehrenamtliche Tätigkeit dokumentiert. Dies kann später für eine Akkreditierung nützlich sein.



Vorteile der Anwendung dieses Tools

- Bietet Möglichkeiten zur Entwicklung von Fertigkeiten (Erwerb neuer oder Auffrischung vorhandener).
- Bietet Arbeitserfahrung und Wege in die Arbeitswelt. Ermöglicht dem ehrenamtlichen Mitarbeiter, eine aktive Rolle in der Organisation zu spielen und ein Erfolgserlebnis zu haben.
- Bietet eine Möglichkeit, zum Anbieter eines Dienstes zu werden anstelle nur Empfänger zu sein.
- Erhöht Selbstachtung, Selbstvertrauen und Selbstwertgefühl.
- Entwickelt soziale Netzwerke und Möglichkeiten, neue Erfahrungen zu machen.
- Bietet Struktur und Kontinuität.
- Betrachtet Aktivitäten aus der Sicht des Service-Nutzers und verleiht ihnen neue Perspektiven und Impulse.
- Verbessert die Praxis der ehrenamtlichen Tätigkeit und allgemeine Praktiken innerhalb der Organisation durch Sicherstellung von Inklusivität, Diversität und Barrierefreiheit.
- Erhöht die Kapazität der Organisation.



Nachteile der Anwendung dieses Tools

- Es besteht die Gefahr, dass dieses Tool zum Nutzer des Dienstes angewendet wird, anstelle auf die Bedürfnisse des Dienst-Nutzers ausgerichtet zu sein.
- Auslaufende Projektfinanzierung kann dazu führen, dass der ehrenamtliche Dienst eher und abrupter als geplant zu Ende geht. Stellen Sie sicher, dass Sie berücksichtigt haben, wie Sie diese Situation bewältigen und wie Sie dies mit den unterstützten ehrenamtlichen Mitarbeitern ansprechen würden.



Ressourcenbedarf - groß

- Ein Koordinator oder Verantwortlicher für unterstützte ehrenamtliche Tätigkeit
- Klare Strategie und Verfahren zur ehrenamtlichen Tätigkeit innerhalb der Organisation.



20. Möglichkeiten der Mediennutzung

Gelegentlich können Service-Nutzer gebeten werden, sich oder ihren Dienst in den Medien zu vertreten. Dies könnte z.B. in Radio, Fernsehen oder der Zeitung erfolgen. In einigen Fällen werden sie allein interviewt, in anderen zusammen mit Mitarbeitern oder anderen Service-Nutzern. Dies kann innerhalb des Dienstes und extern erfolgen.

Vorteile: Person Praktiken Maßnahmen Vorstellungen

Anwendung:

- *Es ist sehr wichtig, dass Service-Nutzer in jedem Fall auf die Möglichkeit einer Falschdarstellung und anderer negativer Folgen im Ergebnis eines Medieninterviews hingewiesen werden.*
- Die Organisation sollte eine Haftungsausschlusserklärung haben, wenn Sie einen Service-Nutzer bittet, Medienarbeit zu leisten.
- Planung, Vorbereitung und Briefing von Service-Nutzern sollten so erfolgen, dass die Möglichkeit minimiert wird, dass sich der Service-Nutzer in einer auf diese Weise entstandenen Medienproduktion falsch repräsentiert fühlt.
- Es ist sehr wichtig, dass Service-Nutzer während dieses gesamten Prozesses unterstützt werden, und dass sich Organisationen ganz und gar ihrer wichtigen Rolle als Mittler zwischen Service-Nutzern und Medien bewusst sind.
- Informieren Sie sich soweit wie möglich über den Journalisten, um sicherzustellen, dass er sozial verantwortlich handelt.
- Stellen Sie sicher, dass sowohl für Vorab- als auch für Nachbesprechungen ausreichend Zeit eingeräumt wird, wobei realistische Termine zu berücksichtigen sind.
- Der Service-Nutzer muss auf sein Recht hingewiesen werden, abzulehnen und seine eigenen Bedingungen zu nennen.
- Organisationen sollten Druckmaterial über sich bereitstellen um sicherzustellen, dass korrekte Angaben gemacht werden.
- Führen Sie vorbereitende Rollenspiele mit dem Service-Nutzer durch und stellen Sie sicher, dass er einen Plan dazu hat, was er sagen möchte. Achten Sie darauf, dass die Fragen nicht vom Thema abweichen.



- Treffen Sie mit dem Journalisten eine Vorab-Vereinbarung die vorsieht, dass sich der Service-Nutzer vor Druck oder Ausstrahlung davon überzeugen kann, dass das Interview seine Ansichten korrekt wiedergibt.
- Versuchen Sie sicherzustellen, dass "Freiwillige" Anreize als Belohnung erhalten, die entweder von Ihrem Dienst oder dem Journalisten bereit gestellt werden (dabei kann es sich um Gutscheine, Bargeld-Anreize, Bewirtung etc. handeln).
- Versuchen Sie nach Möglichkeit eine Vereinbarung mit dem Journalisten zu erzielen, die besagt, dass der Service-Nutzer ein "Exemplar" des produzierten Materials erhält (z.B. DVD oder Zeitung).
- Der Service-Nutzer sollte über den Grad der Anonymität informiert werden, der angeboten wird, z.B. Verpixelung, Silhouette, Stimmenverzerrung. Geht ein Service-Nutzer auf diesen Kompromiss in Bezug auf die vereinbarten Bedingungen ein, so muss dies im Beisein eines Vertreters der Organisation erfolgen.



Vorteile der Anwendung dieses Tools

- Verbesserte Wahrnehmung der Service-Nutzer und mögliche Verringerung von Stigmatisierungen bestimmter repräsentierter Gruppen
- Ausbau von Erfahrungen und Fertigkeiten der Service-Nutzer
- Bewusstseinsbildend, stellt Projekte und Dienste vor
- Kann für Service-Nutzer eine ermächtigende Erfahrung sein



Nachteile der Anwendung dieses Tools

- Potential für Falschdarstellungen durch Medien: jemand kann nicht nur falsch zitiert werden, sondern es können auch Adressen und Fotos oder Namen abgedruckt werden, die der Service-Nutzer nicht veröffentlichen möchte.
- Kann entmündigend wirken, wenn vorbildliche Praktiken vernachlässigt werden.
- Service-Nutzer können in Zukunft ihren Entschluss, "an die Öffentlichkeit" getreten zu sein, bereuen.



Ressourcenbedarf - mittelgroß

- Mitarbeiterzeit für Unterstützung und Treffen mit Medienvertretern
- Spesen für Freiwillige
- Entwicklung einer Haftungsausschlusserklärung



21. Einstellung von Mitarbeitern

Bei korrekter Umsetzung ist dies ein sinnvoller und wichtiger Bereich, in dem sich Service-Nutzer einbringen können. Die Einbeziehung bei der Einstellung von Mitarbeitern ist ein wichtiges Werkzeug, um Service-Nutzer zur Teilhabe an der Kontrolle auf verschiedenen Ebenen innerhalb der Organisation einzubinden. Sie sollten in das gesamte Einstellungsverfahren eingebunden werden - von der Ausschreibung der Stelle bis hin zu Auswahl und Einführung der neuen Mitarbeiter.

Vorteile: Person Praktiken Maßnahmen Vorstellungen

Anwendung:

- Möglichkeiten zur Partizipation bestehen in allen Phasen des Einstellungsverfahrens - von Stellenausschreibung bis hin zu Vorauswahl, Vorstellungsgesprächen und Einführung der neuen Mitarbeiter.
- Jemand, der in einer Phase des Prozesses beteiligt war, muss jedoch nicht unbedingt auch an der nächsten beteiligt sein. So kann z.B. eine Gruppe von Service-Nutzern die Fragen festlegen, die im Vorstellungsgespräch gestellt werden sollen, sie braucht jedoch nicht am Vorstellungsgespräch selbst beteiligt zu sein.
- Damit die Beteiligung wirklich sinnvoll ist, kann mehr erforderlich sein als die bloße Beteiligung eines Service-Nutzers an der Auswahlkommission. So sollten die Fragen z.B. repräsentativ für eine breite Gruppe von Service-Nutzern sein und nicht nur für die Person, die in der Auswahlkommission vertreten ist und die Frage stellt.
- Service-Nutzer müssen spüren, dass ihr Beitrag in jeder Phase des Prozesses geschätzt wird und dass das Ergebnis auf gemeinsamen Bemühungen des gesamten Teams basiert.
- Eine Kenntnis des Einstellungsverfahrens der Organisation liegt dem gesamten Prozess zugrunde - Service-Nutzer sollten stets auf dem Laufenden gehalten werden. Die dem Auswahlprozess zugrunde liegenden Richtlinien müssen vermittelt werden (z.B. Bewertung, Unentschieden, Reserve-Kandidaten, gemeinsame Entscheidungsfällung sowie Diskretion).
- Ein dem Einstellungsgespräch vorausgehendes Vorgespräch betreffenden Tag ist sehr wichtig, damit sich Mitarbeiter und Service-Nutzer mit den Fragen vertraut machen und eine entspannte Atmosphäre schaffen können. Eine umfassende Beschreibung und Diskussion über die beworbene Stelle ist ebenfalls wichtig.
- Die Vorbereitung des Raums spielt ebenfalls eine wichtige Rolle - Service-Nutzer sollten an der Entscheidung über die Raumgestaltung beteiligt werden, sodass sowohl sie als auch der Kandidat sich entspannt fühlen. Trinkwasser, benötigte funktionstüchtige Geräte sowie jedwede Dokumentation sollten ebenfalls zur Verfügung gestellt werden.
- Am Tag des Gesprächs ist es nützlich, Aufgaben zu verteilen und festzulegen, wer z.B. die Begrüßung übernehmen, über die Rolle und die Organisation sprechen, welche Fragen stellen und Kandidaten freundlich verabschieden soll.
- Berücksichtigen Sie, dass Service-Nutzer u.U. Verantwortung in Bezug auf Entscheidungen und Kandidatenauswahl als unangenehm empfinden können.
-



Vorteile der Anwendung dieses Tools

- Ermächtigende Erfahrung sowie besseres Verständnis und direkte Erfahrung des Einstellungsverfahrens
- Service-Nutzer fühlen sich geschätzt
- Service-Nutzer erwerben ein breites Spektrum an Fertigkeiten
- Ausgezeichnete Ergänzung zur Vita des Service-Nutzers
- Entwickelt Fertigkeiten für Bewerbungsgespräche / gutes Zuhörvermögen
- Besseres Verständnis von Arbeitgeber-Richtlinien für vorbildliche Einstellungspraktiken
- Neue Mitarbeiter erhalten Einblick in die wichtige Rolle des Partizipations-Ethos
- Ausgezeichnete Möglichkeit zur Zusammenarbeit von Mitarbeitern und Service-Nutzern



Nachteile der Anwendung dieses Tools

- Entwicklung und Durchführung von Schulungen kann zeitaufwändig sein
- Service-Nutzer-Spesen müssen erstattet werden
- Lese- und Rechtschreibschwäche können eine Barriere darstellen
- Angemessene Mitarbeiterzeit zur Unterstützung des Prozesses
- Sehr lange Vorbereitungszeit
- Schwierig bei schnell zu besetzenden Mitarbeiterstellen



Ressourcenbedarf - groß

- Zeit für Mitarbeiterschulungen
- Zeit zu Schulung, Vorbereitung, für Übungen und Rollenspiele mit Service-Nutzern
- Reisekosten
- Bewirtung
- Vorbereitungszeit für Mitarbeiter
- Platz/Veranstaltungsort



22. Von Service-Nutzern geführte Projekte/Organisationen

Dieses Tool enthält Informationen und Erwägungen zu einerseits ganz von Service-Nutzern geführten Organisationen und andererseits zu spezifischen von Service-Nutzern geführten Projekten innerhalb von Organisationen. **Von Service-Nutzern geführte Projekte** sind eigenständige Arbeitsprojekte, die von Service-Nutzern konzipiert, entwickelt und durchgeführt werden. Sie werden normalerweise nur in Organisationen entwickelt, die bereits sehr große Erfahrungen mit Partizipation haben oder von Service-Nutzern, die selbst bereits an Aktivitäten zur Partizipation beteiligt waren. Diese Projekte können ganz "organisch" auf Initiative von Service-Nutzern entstehen und können beliebige der in diesem Toolkit beschriebenen Tools umfassen.

Von Service-Nutzern geführte Organisationen sind weniger verbreitet, es gibt sie jedoch und einige von ihnen sind sehr erfolgreich. Der Erfolg hängt oft von einer übergeordneten Organisation ab, die die Service-Nutzer-Gruppen auf ihrem Weg zur vollen Unabhängigkeit ihrer Organisation unterstützt. In einer von Service-Nutzern geführten Organisation stellen normalerweise die Service-Nutzer die Mehrheit des Verwaltungsausschusses und sind auch für Einstellung, Bindung und Unterstützung von Mitarbeitern verantwortlich.

Vorteile: Person Praktiken Maßnahmen Vorstellungen

Anwendung:

Von Service-Nutzern geführte Projekte

- Die Rolle der übergeordneten Organisation besteht einfach darin, das Projekt zu begleiten und Service-Nutzer auf Wunsch zu unterstützen.
- Es sollten Schulungen angeboten werden um sicherzustellen, dass Service-Nutzer vorbildliche Praktiken anwenden.
- Bei den Erwägungen ist zu berücksichtigen, dass erkannt wird, wenn ein Service-Nutzer nicht länger ein solcher ist.

Von Service-Nutzern geführte Organisationen

- Es kann sein, dass eine übergeordnete Organisation eine Service-Nutzer-Organisation solange unterstützt, bis sie auf eigenen Beinen stehen kann. Damit dies so erfolgreich wie möglich sein kann, ist es sehr wichtig, dass die Kommunikationswege ständig geöffnet sind.
- Die Unterschiede zwischen von Organisationen, die von Service-Nutzern betrieben werden und solchen, die von ihnen geführt werden, sollten von allen Beteiligten berücksichtigt werden. Es gibt z.B. keinen Grund, warum eine von Service-Nutzern geführte Organisation nicht auch bezahlte Mitarbeiter haben sollte, die keine Service-Nutzer sind.
- Service-Nutzer können an eine Organisation herantreten, um für sich finanzielle Mittel zu beantragen. Solange die Zuständigkeiten für die Gelder geklärt sind und sich alle Parteien darüber im Klaren sind, was ein von Service-Nutzern geführtes Projekt umfasst und diesem zustimmen, sollte dies das Projekt nicht gefährden.



Vorteile der Anwendung dieses Tools

- Sehr ermächtigend für Service-Nutzer, die eigene Talente und eigenen Erfahrungsschatz einsetzen, um ihr Leben in die Hand zu nehmen und oft strukturelle oder Kursänderungen für andere Menschen beeinflussen.
- Service-Nutzer haben die Eigenverantwortung für einen Dienst oder eine Organisation, den/die sie initiiert haben und derartige Projekte werden normalerweise mit Begeisterung durchgeführt und aufgenommen.
- Von Service-Nutzern geführte Projekte und Organisationen genießen besondere Glaubwürdigkeit, da sie nutzergeführt sind; sie werden als "von unten nach oben gerichtet" betrachtet und bieten eine einzigartige Perspektive.
- Projekte bieten Service-Nutzern eine breite Palette an Möglichkeiten zur ehrenamtlichen Tätigkeit. Die Aufgaben können sehr unterschiedlich sein und Service-Nutzern dabei helfen, neue Fertigkeiten zu erwerben und ihr Selbstvertrauen zu erhöhen.
- Organisationen profitieren von den Erfahrungen der Service-Nutzer
- Von Service-Nutzern geführte Projekte haben sich als sehr kosteneffektiv erwiesen



Nachteile der Anwendung dieses Tools

- Derartige Projekte können instabil sein, da sie sich oft nur auf ehrenamtliche Mitarbeiter verlassen, die Leitung und Durchführung übernehmen.
- Sehr oft schlecht finanziert oder ganz ohne Finanzierung
- Es kann sich negativ auf von Service-Nutzern geführte Projekte auswirken, wenn Geldgeber, Organisationen und einzelne Fachleute sie nicht unterstützen möchten.
- Kann Alibi-Beteiligung sein, wenn Service-Nutzer Positionen in Verwaltungsausschüssen und Leitungspositionen innehaben, ohne die erforderlichen Fertigkeiten und Erfahrungen zu besitzen, die erforderlich sind, um den durch diese Positionen gestellten Anforderungen gerecht zu werden.



Ressourcenbedarf - groß

- Arbeitsplatz
- Administrative Unterstützung
- Spesen
- Bewirtung



23. Betreuungsplanung & -Kontrolle

Personenzentrierte Betreuungsplanung und -Kontrolle bilden einen integralen Bestandteil dessen, was viele Dienste tagtäglich leisten, um ihre Service-Nutzer zu unterstützen. Die Betreuungsplanung ermöglicht Service-Nutzern und dem Dienst Ziele, Aspirationen und die gewünschten Ergebnisse des Kontakts der Service-Nutzer mit dem Dienst zu identifizieren. Diese Informationen werden hauptsächlich vom Dienstleister genutzt, um ein Behandlungs- und Betreuungsprogramm zu planen, das den Bedürfnissen des Service-Nutzers entspricht. Review-Meetings werden in regelmäßigen Abständen abgehalten, solange ein Service-Nutzer Kontakt mit dem Dienst hat, um den Betreuungsplan nochmals durchzugehen, Fortschritte zu begutachten und neue Ziele abzustecken. Ein Betreuungsplan kann ein effektives Tool zur Beteiligung sein - vorausgesetzt, dass der Plan von beiden Seiten zusammen entwickelt wird und Fragen zur Partizipation sowie Diskussion integriert sind.

Vorteile: Person Praktiken Maßnahmen Vorstellungen

Anwendung:

- Überlegen Sie, welche Tools Sie zu Betreuungplanung und -Kontrolle einsetzen möchten. Überlegen Sie, wie viel Spielraum Ihnen die Tools lassen, um die gewünschten Ergebnisse, Aspirationen und die Gründe der Service-Nutzer zum Kontakt mit dem Dienst zu erörtern und festzuhalten.
- Konsultieren Sie - wo möglich - die Service-Nutzer dazu, was durch Tools und Meetings zu Betreuungplanung und -Kontrolle angesprochen werden soll.
- Das Meeting kann dazu genutzt werden, um den Partizipations-Ansatz Ihres Dienstes zu erklären – vorhandene schriftliche Partizipations-Strategien oder -Erklärungen könnten dem Service-Nutzer ausgehändigt und während des Meetings besprochen werden.
- Spezifische Fragen, die den Service-Nutzer um Feedback zu seiner Erfahrung bei der Nutzung des Dienstes bitten, können auf den Formularen zur Betreuungplanung und -Kontrolle ergänzt werden.
- Bieten Sie bei den geplanten Review-Meetings eine Möglichkeit an, alle Partizipations-Aktivitäten, an denen der Service-Nutzer beteiligt war, aufzuzeigen, zu besprechen und zu dokumentieren – dies kann ein guter Indikator für erhöhtes Selbstbewusstsein und Selbstwertgefühl sein.
- Wird über das Meeting Protokoll geführt, so sollte dieses dem Service-Nutzer am Ende vorgelesen werden, um seine Richtigkeit zu bestätigen. Stellen Sie sicher, dass Service-Nutzer die Endversion der Dokumentation zu Betreuungplanung und -Kontrolle einsehen, nachdem alle Gesprächsinhalte und Anmerkungen integriert worden sind.
- Betreuungspläne und Review-Dokumente sollten sowohl vom Mitarbeiter als auch vom Service-Nutzer unterschrieben werden, um ihr Einverständnis anzuzeigen. Service-Nutzern sollte ihr eigenes Exemplar ihres Betreuungsplanes und der Review-Formulare für ihre Unterlagen ausgehändigt werden.
- Es ist das Einverständnis des Service-Nutzers einzuholen, bevor Anmerkungen oder Ansichten, die bei einem Betreuungsplanungs- oder Review-Meeting geäußert wurden, Dritten gezeigt oder mit Dritten besprochen werden können.



Vorteile der Anwendung dieses Tools

- Integriert Partizipation durch sehr frühe Beteiligung in den Dienst.
- Bietet die Möglichkeit, die Meinung des Service-Nutzers über den Dienst im persönlichen Gespräch zu erkunden - was mit anderen Methoden zur Einbindung u.U. nicht möglich ist.
- Kann erleichtern, dass die Service-Nutzer den Prozess erkennen, an dessen Konzeption sie selbst beteiligt waren.
- Bietet Geldgebern und Ausschussmitgliedern den Beweis einer personenzentrierten Vorgehensweise und Partizipation



Nachteile der Anwendung dieses Tools

- Die Betreuungsplanung erfolgt oft in den sehr frühen Phasen des Kontakts mit einem Dienst, daher können Service-Nutzer nervös sein oder sich unsicher dabei fühlen, was die Antworten auf Fragen verfälschen kann.
- Die Angaben zur Partizipation, die bei der Betreuungsplanung gesammelt wurden, dürfen nur mit Einverständnis des Service-Nutzers verwendet werden und müssen anonym bleiben.



Ressourcenbedarf - groß

- Mit Moderator sprechen
- Ruhiger Ort, wo man nicht gestört wird
- Zeit zur Durchführung eines Kontrollgesprächs zur gültigen Betreuungsplanung/Review-Dokumentation.



24. Beteiligung durch Technologie

Technologie wird verstärkt zur Ergänzung der Partizipationsarbeit verwendet; einige Beispiele zu aktuellen Methoden umfassen:

- SMS: Kurznachrichten von Handys oder Computern.
- Online-Umfragen: Eine Reihe von Fragen wird online beantwortet. Links können auf Webseiten, in Foren, sozialen Netzwerken oder E-Mails gepostet werden.
- Online-Diskussionsgruppen/Blogs: Interaktive Webseite, auf der Videos, Bilder und Informationen gepostet und Kommentare schnell hinterlassen werden können.
- Soziale Netzwerke: Verbindet Personengruppen über eine Webseite. Bei Registrierung kann man ein eigenes oder ein Gruppenprofil bzw. seine eigene oder eine Gruppenidentität erstellen.
- Bewertung & Abstimmung: Funktioniert auf unterschiedliche Weise (z.B. Feedback-Bewertung bei Amazon oder EBay) und kann auf Websites verlinkt werden.
- Elektronische Abstimmung: Wird normalerweise bei Großveranstaltungen eingesetzt (z.B.: "Wer wird Millionär?") um Meinungen zusammenzutragen oder vielleicht Verständnis zu überprüfen.
- Andere Methoden, die in Betracht gezogen werden können, sind: RSS-Feeds (Updates per E-Mail), Wikis, Video-on-demand, interaktives Digitalfernsehen, Sensorbildschirme und Internet-Telefon (z.B. Skype) oder Telefon/Handy.

Vorteile: Person Praktiken Maßnahmen Vorstellungen

Anwendung:

- Berücksichtigen Sie, dass sich nur eine bestimmte Anzahl an Personen Möglichkeiten zur Beteiligung durch IKT erschließen kann oder möchte.
- Überprüfen Sie, was bereits angeboten wird. So kann man z.B. einem bereits bestehenden Online-Forum beitreten anstelle sein eigenes Online-Diskussionsforum einzurichten.
- Stellen Sie sicher, dass von Anfang an Feedback-Mechanismen integriert werden.
- Stellen Sie sicher, dass ein generelles Einverständnis und die Erlaubnis von Seiten der Service-Nutzer zur Nutzung dieser Kommunikationsmethoden vorliegt (wo zutreffend).
- Berücksichtigen Sie rechtliche Fragen in Bezug auf Diskretion, Datenschutz und Schutz der Privatsphäre.



Vorteile der Anwendung dieses Tools

IKT liefert schnellere und mehr Informationen und kann bequemer sein, da sich Service-Nutzer beteiligen können, wann sie dies möchten:

- **SMS:** blitzschnelle Kommunikation, da die meisten Menschen das Handy immer bei sich tragen (mehr Nutzer haben Handys als Internetzugang), große Reichweite, viele Nutzer sind damit vertraut und nutzen sie gern, kann Routine-Infos auf kostengünstige Weise liefern, Menschen mit wechselndem Wohnsitz können leichter kontaktiert werden.
- **Online-Umfragen:** schnell und leicht auszufüllen, sparen Druck- und Portokosten, geringerer Admin-Zeitaufwand, können leicht visuell ansprechender gestaltet werden, Anonymität kann Menschen zugänglicher machen, umweltfreundlich, ausgefüllte Umfragen lassen sich leicht auswerten.
- **Online Diskussionsgruppen/Blogs:** eine oder mehrere Personen können beitragen, sind schnell und problemlos einzurichten (im Vgl. zur Webseite), nützliche Feedback-Methode, transparent, gut für viel beschäftigte Menschen geeignet.
- **Soziale Netzwerke:** erleichtern Info-Verbreitung und Meeting-Organisation, viele Menschen sind damit schon vertraut, erleichtert die Kommunikation mit Einzelpersonen und Gruppen, sehr beliebt bei jungen Leuten. Kann auf kleine oder große Projekte zugeschnitten werden.
- **Bewertung und Abstimmung:** erleichtern es, aktuelles Feedback oder Ansichten zu erhalten, sehr schnell, funktionieren sehr gut, wenn bereits Webseite oder Blog benutzt werden.
- **Elektronische Abstimmung:** Vielen Menschen aus dem Fernsehen bekannt, sehr transparent, blitzschnell, kann (selbst bei ernsten Fragen) auf humorvolle Weise eingesetzt werden, barrierefrei für Menschen, die nicht gern öffentlich sprechen oder schreiben, anonym.



Nachteile der Anwendung dieses Tools

IKT kann traditionelle persönliche Kommunikationsmethoden niemals ersetzen und ist nur dann erfolgreich, wenn sie zur Ergänzung anderer Tools eingesetzt wird. Das Risiko besteht darin, dass diese Methoden - obwohl sie schnell und problemlos funktionieren - nur diejenigen erreichen, für die IKT-Methoden keine Barriere darstellen (die Anzahl dieser Personen kann sehr klein sein, wenn multiple Ausschlussprobleme bestehen, darunter Lese- und Rechtschreibschwäche oder andere Muttersprachen).

- **SMS:** gestattet nur Senden von Kurznachrichten.
- **Online-Umfragen:** werden leicht ignoriert, werden nur von regelmäßigen E-Mail-Nutzern gesehen, keine Möglichkeit, Verständnisprobleme zu klären, haben oft geringe Rücklaufquote, können technische Fachkenntnisse zur Erstellung und Auswertung erfordern.
- **Online-Diskussionsgruppen/Blogs:** müssen überwacht werden, erfordern Richtlinien für vorbildliche Praktiken.
- **Soziale Netzwerke:** erfordern strenge Überwachung, Administratorrechte und vertrauliche Informationen durch Datenschutzeinstellungen, müssen u.U. Werbung enthalten.
- **Bewertung und Abstimmung:** erbringen geringes Informationsvolumen. Erfordern Berücksichtigung von Transparenz (wenn andere Bewertungen bereits sichtbar sind, so kann dies beeinflussen).
- **Elektronische Abstimmung:** nicht unbedingt repräsentativ, da von Fähigkeit/Möglichkeit zur Teilnahme und Stärke des Interesses daran abhängig, und nur Konferenzteilnehmer sind involviert. Gestattet keine Erklärung bei Nichtverständnis der Frage oder wenn Frage nicht eindeutig zu beantworten ist, erfordert technische Fachkenntnisse und kann teuer sein.



Ressourcenbedarf - groß

- Unterschiedlicher Ressourcenbedarf je nach verwendetem IKT-Tool.
- Technische Fachkenntnisse.
- Technische Geräte.
- Mitarbeiterzeit für Konzeption, Auswertung, Konsultation, Feedback etc.
- Zeit zur Planung mit Service-Nutzern, um Barrierefreiheit zu testen.



25. Förderung des eigenen Genesungsprozesses

Menschen, die an ihrem eigenen Genesungsprozess beteiligt sind (z.B. nach psychischen Erkrankungen oder Suchtverhalten), kann mit einer Reihe von Tools aus diesem Toolkit geholfen werden. Diese lassen sich in verschiedenen Phasen einsetzen – von der Behandlung bis hin zur langfristigen Genesung. Jedes Tool wird so eingesetzt, dass sichergestellt wird, dass die/der Betroffene die Kontrolle über den eigenen Genesungsprozess hat. Dieses Werkzeug ergänzt einige andere in diesem Toolkit vorhandene Tools und externe Ressourcen, die in verschiedenen Phasen des Genesungsprozesses förderlich sein können:

1. Beteiligung an der Behandlungsplanung
2. Beteiligung an der eigenen Genesung
3. Peer-Support von anderen in der Betroffenenengemeinschaft
4. Beteiligung an Genesungspraktiken und -Maßnahmen

Vorteile: Person Praktiken Maßnahmen Vorstellungen

Anwendung:

1. Beteiligung an der Behandlungsplanung

Durch die Behandlungsplanung wird sichergestellt, dass sowohl die Nutzer eines Dienstes als auch der Dienst selbst an der Festsetzung von Zielen, der Ausrichtung und sowie der angestrebten Erfolge einer Behandlung beteiligt sind. Diese Angaben werden meist vom Anbieter eines Dienstes genutzt, um sich an der Erstellung eines Behandlungsprogramms, das den erkannten Zielen des Service-Nutzers entspricht, zu beteiligen. Regelmäßig während der Nutzung eines Dienstes durch einen Service-Nutzer werden Review-Treffen abgehalten, um den Behandlungsplan zu aktualisieren, Fortschritte zu erkennen und neue Ziele abzustecken. Ein auf die Einzelne/den Einzelnen ausgerichteter Behandlungsplan kann ein effektives Partizipations-Tool sein, vorausgesetzt, dass der Plan zusammen von Service-Anbieter und Service-Nutzer erstellt wurde (*weitere Informationen entnehmen Sie bitte Tool 23 "Betreuungsplanung und -Kontrolle"*).

2. Beteiligung an der eigenen Genesung

Die Genesung ist ein sehr individueller Prozess. Er kann durch eine Reihe von Methoden gefördert werden, und dies kann durch einen erfahrenen Mitarbeiter oder Betreuer weiter unterstützt werden. Eine weltweit anerkannte Methode ist der WRAP (Wellness Recovery Action Plan). Ihm liegen eine Reihe von Prinzipien zugrunde:

- Eine Genesung muss möglich sein („Hoffnung“).
- Die/der Einzelne solle die persönliche Verantwortung für das eigenen Leben und Wohlbefinden übernehmen („persönliche Verantwortung“).
- Die/der Einzelnen muss sich selbst gut kennen, sich selbst gut kennen („Bildung“).
- Der/die Einzelnen muss an sich glauben und für sich selbst sprechen („Selbstvertretung“).
- Die Unterstützung durch Andere ist von grundlegender Bedeutung („Unterstützung“).



Auf eine Genesung ausgerichtete Zielstellungen sind nicht decken jedoch alle Aspekte des Genesungsweges ab. Ein breiterer Fokus stellt sicher, dass die Zugehörigkeit zur Gemeinschaft, zu Familie und sozialen Netzwerken ebenfalls in den Prozess integriert wird:

- Ziehen Sie eine Einbeziehung und Zusammenarbeit mit breiteren sozialen Netzwerken, z.B. Familie, Freunden, unterstützenden Diensten, relevanten Vertretern der Gemeinschaft in Betracht.
- Sprechen eigene Vorstellungen der/des Betreffenden sowie die Vorstellungen Anderer an, und zwar dadurch, wie man ein aktiver Bürger wird, die Gemeinschaft der Genesenden und die Genesenden selbst durch unterstützte ehrenamtliche Tätigkeit oder Peer-Arbeit repräsentiert (*weitere Informationen entnehmen Sie bitte Tool 19 "Unterstützte ehrenamtliche Tätigkeit"*).
- Ziehen Sie die Rolle in Betracht, die das "Geschichten erzählen" spielen kann – Beteiligte können hier Selbstvertrauen gewinnen und ihre eigenen Erfahrungen von Genesung und Wandlung mit Anderen teilen. Hier finden Sie ein Beispiel:
<http://www.nami.org/template.cfm?section=In Our Own Voice>

3. Peer-Support von anderen, die einen Genesungsprozess durchlaufen

Viele Menschen, die einen Genesungsprozess durchlaufen, haben berichtet, dass die Unterstützung Anderer in einer ähnlichen Situation vorteilhaft für beide Beteiligten sein kann. Durch das Teilen ähnlicher erlebter Erfahrungen können Peers als Mentoren, Fürsprecher Anderer tätig sein und sie voranbringen. Peer-Support ist ein wichtiger Bestandteil spezifischer Genesungsprozesse, wie z.B. dem 12-Stufen-Prozess oder bei der SMART Recovery. Peer-Support kann ebenfalls informell oder formell innerhalb eines Dienstes erfolgen. (*weitere Informationen entnehmen Sie bitte den folgenden Tools: 14 "Peer-Schulungen", 15 "Peer-Mentoring" und 16 "Peer-Interessenvertretung"*).

4. Konzeption von Praktiken und Maßnahmen

Die Einbeziehung von Service-Nutzern sollte in die Kultur des Dienstes zur Genesung eingebettet werden um sicherzustellen, dass der Dienst sowie auch die Maßnahmen den Bedürfnissen Rechnung tragen. Dienste, die in Zusammenarbeit mit Genesenden angeboten werden, haben ebenfalls den Vorteil, dass sie negativen Vorstellungen, die in der Gesellschaft vorhanden sind, entgegen wirken. Viele Genesungsgemeinschaften sind ein Beispiel für vollständig durch Service-Nutzer kontrollierte und geführte Projekte.

Peer-Studien können ebenfalls wichtige Informationen erbringen, da sich Menschen eher mit Anderen austauschen, die ähnliche Erfahrungen gemacht haben. Dies kann wirksam in Praxis und Maßnahmenplanung einfließen (*weitere Informationen entnehmen Sie bitte Tool 13 "Peer-Studien"*).



Vorteile der Anwendung dieses Tools

Für Peers:

- aktive Bürgerbeteiligung.
- Austausch über Lebenserfahrungen und Erfahrungsschatz;
- Erkennung von Problemen und Vorstellung von Ideen;
- Entwicklung neuer Fertigkeiten und Stärkung bereits vorhandener;
- Erhöhtes Wohlbefinden und Bildung sozialer Netzwerke;
- Etwas zurückgeben und im Leben Anderer einen Unterschied machen.
- Erlangung sinnvoller und entlohnter Arbeit.

Für Menschen, die einen Genesungsprozess durchlaufen:

- Konzentration auf Möglichkeiten und Positives anstelle auf Beschränkungen oder Probleme
- Besseres Verständnis von Diensten und Prozessen, wenn diese mit jemandem diskutiert werden, der Ähnliches erlebt hat;
- ein ebenbürtigeres Verhältnis als dies zu einem Fachmann möglich wäre;
- Vertrauen kann leichter aufgebaut werden;
- Unterstützung dabei, eigene Meinungen zu bilden bzw. Vorlieben zu erkennen und diese auszudrücken;
- verstanden zu werden;
- Wahrnehmung seiner Rechte;
- Erkennung von Problemen und Vorstellung von Ideen
- Entwicklung neuer Fertigkeiten und Stärkung bereits vorhandener;
- Wiederentdeckung und Stärkung des eigenen Selbstbilds und Selbstbewusstseins;
- Erhöhtes Wohlbefinden und (Wieder-) Aufbau sozialer Netzwerke;
- Informelle Situation, in der man sich wohl fühlt;
- Verbesserung der Lebensumstände und der Lebensqualität.

Für Praktiken/Maßnahmen:

- Erhöhte Service-Kapazität;
- Sicherstellung dessen, dass Lücken im Angebot der Dienstes erkannt werden;
- Offener und demokratischer Prozess;
- Bessere Nutzung des Dienstes;
- Mehrwert in Bezug auf Qualität und Effektivität des Dienstes;
- Dienst entspricht den tatsächlichen Bedürfnissen;
- Unterstützung lokaler Maßnahmen und Strategien;
- Nachhaltigere Ergebnisse.



Nachteile der Anwendung dieses Tools

- Hoher Ressourcenaufwand für Schulungen und kontinuierliche Unterstützung.
- Rückfall von Peer-Freiwilligen ist möglich.
- Peer-Freiwillige nehmen andere sich bietende Chancen nicht wahr, weil sie eine wichtige Rolle in der Genesungsgemeinschaft übernommen haben



Ressourcenbedarf- groß

- Einstellung von Peer-Freiwilligen oder (entlohten) Peer-Mitarbeitern
- Schulung und Coaching
- Mitarbeiter müssen Peer-Freiwillige kontinuierlich unterstützen
- Mitarbeiter werden dazu angehalten "untätig" zu sein
- Intervention oder Supervision (vorzugsweise durch geschulte Peer-Mitarbeiter)

Zusatzlektüre:

www.smartrecovery.org.uk

<http://www.mentalhealthrecovery.com/>

<http://copelandcenter.com/wellness-recovery-action-plan-wrap>



Glasgow Homelessness Network ('GHN') • a Charity Registered in Scotland (SC0 03453) and Company Limited by Guarantee (SC112361)
Registered Office at Unit 16a, Adelphi Centre, 12 Commercial Road, Glasgow G5 0PQ
Tel 0141 420 7272 • Fax 0141 429 0508 • info@ghn.org.uk • www.ghn.org.uk • Director: Margaret-Ann Brünjes