

*Instrumentarium
für die Einbeziehung
und das Empowerment
von Nutzern*

Eurodiaconia 

www.eurodiaconia.org



INHALT

Inhalt.....	2
Einleitung: Wozu Einbeziehung und Empowerment von Nutzern?	2
Wozu dieses Instrumentarium?	3
Einige Definitionen von Empowerment	3
Richtlinien für die Einbeziehung und das Empowerment von Nutzern	4
Einbeziehung / Empowerment: Ideen und bewährte Vorgehensweisen	6
Weitere Informationen und Links	6
Anhang.....	7

EINLEITUNG: WOZU EINBEZIEHUNG UND EMPOWERMENT VON NUTZERN?

Die diakonischen Organisationen glauben, dass alle Menschen nach dem Ebenbild Gottes geschaffen sind. Jedes Individuum ist einzigartig und verfügt über gewisse Gaben – Fertigkeiten, Ideen und Fähigkeiten – die Qualität des eigenen Lebens zu verbessern und die Leben seiner Mitmenschen zu bereichern. Eine Dienstleistung ist ein Werkzeug, das den Nutzer in die Lage versetzt, diese Gaben zu nutzen und sein Potential auszuschöpfen. Dieses so genannte Empowerment (etwa „Befähigung“ oder „Emanzipation“) ist kein punktuell Ereignis, sondern ein kontinuierlicher Prozess, eine Reise. Wir sehen darin sogar eine spirituelle Aufgabe.

Die Lebensqualität der Menschen, die Dienstleistungen in Anspruch nehmen, steigt in dem Maße, in dem die Dienstleistungen ihre Wünsche berücksichtigen und in dem die Nutzer den Prozess der Dienstleistungsbereitstellung zu ihrem eigenen machen. Die Einbeziehung der Nutzer kann also als Vorstufe zum Empowerment gesehen werden. Indem wir es den Nutzern ermöglichen und vereinfachen, an allen ihr Leben beeinflussenden Entscheidungen teilzuhaben, machen wir den Prozess zu ihrem Prozess. Auch die Qualität der Dienstleistungen steigt, wenn wir die Wünsche, Fähigkeiten und Bedürfnisse der Nutzer besser kennenlernen und Dienstleistungen mehr und mehr auf das Individuum zuschneiden. Je mehr Wert Dienstleistungen auf diesen Punkt legen, desto höher die Nutzerzufriedenheit. Die Erfahrung hat gezeigt, dass Empowerment eine entscheidende Rolle dabei spielt, beispielsweise die Einweisung in eine Institution und die dauerhafte Abhängigkeit von Dienstleistungen zu verhindern, da Empowerment die Autonomie fördert und Fortschritte auslöst.

Wir sollten den Nutzern Gelegenheiten und Unterstützung anbieten für die Mitwirkung an der Bereitstellung ihrer Dienstleistungen. Es ist jedoch klar, dass diese Mitwirkung nur freiwillig sein kann, nicht verpflichtend. Darüber hinaus steht es den Nutzern frei, ob sie eine Dienstleistung in Anspruch nehmen oder nicht. Wenn ein Dienstleister oder Betreuer befürchtet, dass die Wahl des Nutzers ein Risiko für ihn birgt, oder dass Erwartungen nicht erfüllt werden, so ist ein Gespräch notwendig. Die Meinung des Nutzers ist jedoch zu berücksichtigen.

Eurodiaconia ist eine dynamische, europaweite Gemeinschaft von Organisationen, die im christlichen Glauben begründet sind, in der Tradition der Diakonie arbeiten und die einem Europa der Solidarität, Gleichheit und Gerechtigkeit verpflichtet sind.

WOZU DIESES INSTRUMENTARIUM?

Wie oben dargestellt sind die Einbeziehung und das Empowerment von Nutzern äußerst wichtig, um hochwertige, individuell zugeschnittene Sozialdienstleistungen anbieten zu können, die die Autonomie der einzelnen Person fördern. Das folgende Instrumentarium wurde entwickelt auf Grundlage des Dokuments „Grundsätze für qualitativ hochwertige diakonische Sozialdienstleistungen“, welches die Einbeziehung und das Empowerment von Nutzern befürwortet, und ist in diesem Zusammenhang zu verstehen. Die Mitglieder waren der Meinung, dass dieses Thema eine tiefere Ausarbeitung verdiene. Das Ergebnis ist dieses Dokument, welches in Zusammenarbeit mit der Eurodiaconia-Arbeitsgruppe Soziale Dienstleistungen entstanden ist.

Dieses Instrumentarium will keine allgemeingültige Definition von Einbeziehung und Empowerment von Dienstleistungsnutzern aufstellen oder den einzig richtigen Weg dorthin beschreiben. Es sollte vielmehr als flexible Ressource gesehen werden, die den diakonischen Organisationen dabei helfen will, ein Verständnis für die Einbeziehung und das Empowerment der Nutzer zu entwickeln. Wir verstehen es als Ausgangspunkt für Reflektion und interne Diskussionen darüber, wie Einbeziehung und Empowerment für verschiedene Nutzergruppen umgesetzt und verbessert werden kann. Hier finden Sie verschiedene Sichtweisen bei der Definition von Empowerment, Richtlinien zur Schaffung von Voraussetzungen und Systemen, die Empowerment ermöglichen, sowie bewährte Vorgehensweisen und Ideen für die Einbeziehung und das Empowerment von verschiedenen Nutzergruppen.

Eurodiaconia möchte die Netzwerke diakonischer Organisationen und individuelle Institutionen dazu ermutigen, dieses Instrumentarium zu diskutieren und dem Sekretariat Feedback zu diesem Text zu liefern.

EINIGE DEFINITIONEN VON EMPOWERMENT

Ein Prozess

- Die Steigerung der spirituellen, politischen, sozialen oder ökonomischen Kraft von Individuen und Gemeinschaften
- Der Erwerb von Fähigkeiten, die zur Teilhabe an der Gesellschaft nötig sind¹
- Menschen in die Lage versetzen, aktiv an Entwicklungen und Veränderungen teilzuhaben²
- Eine Möglichkeit, Macht gleichmäßiger neu zu verteilen³
- Die Fähigkeit von Individuen oder Gruppen stärken, eine Wahl zu treffen und dieser Wahl die gewünschten Aktionen und Ergebnisse folgen zu lassen.
- Eine Voraussetzung für den Genuss seiner Rechte
- Informiert sein → eine Wahl treffen → dieser Wahl die gewünschten Aktionen folgen lassen⁴
- Erkennen, dass man in der Lage ist, effektiv zu handeln

Ein Ergebnis

- Fähigkeiten und Einstellungen des Individuums
- Qualitäten des Dienstleistungserbringers und seiner Organisation
- Gesteigertes Selbstbewusstsein und Selbstwertgefühl

¹ Weltbank 2007

² Weltbank 2007

³ FEANTSA, Empowering ways of working, Seite 3

⁴ FEANTSA, Empowering ways of working, Seite 3

Ebenen / Orte des Empowerment

Individuum → Gruppe, Familie → Institution / Organisation → Gemeinschaft → bürgerliche Gesellschaft

Einige Dimensionen des Empowerment

Bewusstsein, dass die eigenen Entscheidungen Folgen haben

Bewusstsein, dass diese Entscheidungen mit den eigenen Wertvorstellungen im Einklang stehen – das bedeutet:

Glaube an die eigenen Fähigkeiten

Selbstakzeptanz / Positive Identität / Überwindung des Stigmas

Gefühl der Gruppenzugehörigkeit

Die eigene Karriere, Gesundheit und das eigene Wohlergehen selbst bestimmen

RICHTLINIEN FÜR DIE EINBEZIEHUNG UND DAS EMPOWERMENT VON NUTZERN

Entwicklung eines Systems und Umfelds der Einbeziehung und des Empowerment von Nutzern

- Das Arbeitsumfeld ist dergestalt, dass die Meinung der Nutzer beachtet wird und Konsequenzen hat.
- Das Umfeld ermutigt die Nutzer und verschafft ihnen Respekt; außerdem ermutigt es die Mitarbeiter, von den Nutzern zu lernen.
- Das System ist Teil eines Gesamtkonzepts von Qualitätsprinzipien.
- Dem System liegt das Prinzip der Ko-Kreation zugrunde, die aktive Einbeziehung des Nutzers in die Entwicklung des Produkts
- Der Nutzer und seine Einbeziehung in alle Stufen des Prozesses stehen im Mittelpunkt des Systems
- Das System ist im Detail ausgeplant.
- Es sollte ein gemeinsames Verständnis von Empowerment entwickelt werden, das anschließend als Grundlage für das System dient.

Nutzer können an der Entwicklung und Durchführung der von ihnen in Anspruch genommenen Dienstleistungen teilhaben

- Die Nutzer werden über ihre Rechte aufgeklärt.
- Die Nutzer werden über die zur Verfügung stehenden Dienstleistungen aufgeklärt (insbesondere solche Nutzer, die weniger imstande sind, sich selbst zu informieren).
- Die Nutzer werden auf angemessene Weise über die Methodik der erbrachten Dienstleistungen informiert, einschließlich ihres Anspruchs auf und Informationen zu sekundären Folgedienstleistungen.
- Es sollten Anstrengungen unternommen werden, um sicherzustellen, dass die Nutzer in der Lage sind, ihre Meinung zum Ausdruck zu bringen.

- Es muss eine große Bandbreite von Kommunikationsmethoden zur Verfügung stehen, damit alle Nutzer die Möglichkeit haben, ihre Meinung zum Ausdruck zu bringen; dies gilt insbesondere für diejenigen Nutzer, die nicht verbal kommunizieren können.
- Der Nutzer erstellt seinen individuellen Betreuungsplan, unter Anleitung von Mitarbeitern.
 - Der Plan wird regelmäßig aktualisiert und bewertet.

Dienstleistungen versetzen den Nutzer in die Lage, seine eigenen Gaben zu erkennen, sie zu nutzen und so sein volles Potenzial zu erreichen.

- Wenn nötig bauen die Dienstleistungen das Vertrauen des Nutzers neu auf.
 - „Niedrigschwellige“ Schulungen zu Lebenskompetenzen können hier hilfreich sein.
- Die Mitarbeiter erleichtern es den Nutzern und ermutigen sie, wo angebracht die Verantwortung für ihre Entscheidungen zu übernehmen. Gleichzeitig bieten sie ihnen jegliche notwendige Unterstützung und übernehmen wo nötig die Verantwortung.
 - Dies gilt, wo sich passende Gelegenheiten bieten, weitere Verantwortung zu übernehmen.
- Es gibt Unterstützung für die Teilnahme am und positive Beiträge zum Gemeinschaftsleben
 - Aktivitäten / Anlaufpunkte zur Kontaktaufnahme mit der lokalen Gemeinde werden unterstützt (Sport- und kulturelle Veranstaltungen u. a.)
 - Die Nutzer nehmen als gleichwertige Mitbürger an solchen Veranstaltungen teil.
- Es gibt Nutzertreffen und -foren, die es den Nutzern ermöglichen, ihre Meinung zu ihren Dienstleistungen im Allgemeinen zum Ausdruck zu bringen.
 - Um die Mitwirkung und Eigenverantwortung zu fördern werden Schulungen angeboten.
- Die Dienstleistungen sollten auch die Pflege von sozialen Netzwerken fördern.

Nutzer können an der Bewertung der von ihnen in Anspruch genommenen Dienstleistungen teilhaben.

- Die Nutzer sind gleichwertige Partner bei der Bewertung der Qualität.

Empowerment von Mitarbeitern

- Durch Schulungen werden die Mitarbeiter für die Anliegen und Probleme von bestimmten Nutzergruppen sensibilisiert und erkennen die Bedeutung der Einbeziehung und des Empowerment von Nutzern.
- Die Zusammenarbeit im Team wird gefördert und die Mitarbeiter werden regelmäßig daran erinnert, wie wichtig die Einbeziehung der Nutzer ist.
- Die Selbstbewertung der Dienstleistungen sollte geübt werden.
- Bei der Bewertung der Qualität sind alle Mitarbeiter gleichberechtigt, unabhängig von ihrer Hierarchieebene.
- Bei der strategischen Planung sind alle Mitarbeiter gleichberechtigt, unabhängig von ihrer Hierarchieebene.
- Die Bewertung der Mitarbeiter ist eine positive Erfahrung, die den einzelnen Mitarbeiter weiterbringt.

EINBEZIEHUNG / EMPOWERMENT: IDEEN UND BEWÄHRTE VORGEHENSWEISEN

- Nutzerforen – Siehe CrossReach Anhang : Protokoll eines Treffens von Menschen mit Behinderungen, und FEANTSA S.15
- Schleswig-Holsteinische Internetplattform für Menschen mit Behinderungen – www.behinder-mich-nicht.de
- Betreuungsplanung für Individuen / Familien / Gruppen
- Family Group Conferencing; Probleme in sozialen Netzwerken lösen – siehe beispielsweise (auf Englisch und Niederländisch): <http://www.eigen-kracht.nl/>
- Gelegenheiten schaffen, in eine andere Rolle mit anderen Verantwortungen zu schlüpfen; ein Betreuer, Künstler, Sportler oder „Freund“, die Organisation einer Veranstaltung oder Reise, die Verwaltung eines Budgets, die Mitgliedschaft in einem Ausschuss, politische Arbeit... – siehe FEANTSA S.11-12
- An der Kofoed's School werden die Nutzer als Schüler angesehen, um die Bedeutung des Lernens bei der Entwicklung von Selbstwertgefühl und Fähigkeiten zu betonen – <http://www.kofoedsskole.dk/internationalsite/main/home/deutsch>
- Charter for Involvement („Charta der Mitwirkung“), National Involvement Network UK (auf Englisch) - <http://www.arcuk.org.uk/scotland/1000391/en/charter+for+involvement.html>
- Nutzerorganisationen – siehe FEANTSA S.16
- Fürsprecher für Nutzer
- Beteiligung der Nutzer an der Auswahl der Mitarbeiter, beispielsweise bei Vorstellungsgesprächen, und bei der Einarbeitung

WEITERE INFORMATIONEN UND LINKS

Grundsätze für qualitativ hochwertige diakonische Sozialdienstleistungen

http://www.eurodiaconia.org/files/Social_and_Health_Care_Services/SERV%2022%2009%20GERMAN%20Eurodiaconia%20Principles%20for%20Quality%20Diaconal%20Social%20Services.pdf

Arbeitsweisen, die Empowerment ermöglichen. Empowerment für Menschen, die Dienstleistungen für Obdachlose in Europa in Anspruch nehmen. FEANTSA, die Europäische Föderation von nationalen Organisationen der Obdachlosenarbeit (auf Englisch)

http://www.feantsa.org/files/freshstart/Working_Groups/Participation/2009/Policy_docs/091019_document_empowering_ways_EN.pdf

Toolkit Partizipation: Verteilung der Macht!

http://www.feantsa.org/files/Participation/policy%20statements/DE_toolkit_partizipation.pdf

Ein Vergleichstest, inwieweit Strategien und Dienstleistungen für Menschen mit

Behinderungen zum Empowerment beitragen, Dr. Donal McAnaney, Europäische Plattform für Rehabilitation (auf Englisch)

http://www.epr.eu/images/EPR/documents/events/pa_event/2009/dmcananey.pdf

Empowerment messen und verbessern; VrijBaan und REQUEST, Tessa Zaeyen (auf Englisch)

http://www.epr.eu/images/EPR/documents/events/pa_event/2009/tzaeyen.pdf

Bericht zur Einbeziehung von Nutzern bei persönlichen Sozialdienstleistungen; Europarat

(auf Englisch): <http://www.coe.int/t/dg3/socialpolicies/socialrights/source/ID4758-Userinvolvementinpersonalsocialservices.pdf>

ANHANG

CROSSREACH Service Users' Forum 20th February 2008

In Attendance:

Chris
(Advocacy)

David
(Chair)

John
McCauley

Pat
(Advocacy)
Minutes



June

John

Jacqueline

Jonathan

Tracy

Helen

Caroline

Milly

-  David welcomed everyone to the meeting. 
-  Chris explained fire safety,  asked people to switch off mobile phones  and explained when lunch would be. 

Chris explained the meeting was for **CROSSREACH** service users and workers should only stay if the service users wanted them at the meeting.

David asked if anyone knew of people who could not make it to the meeting. Everyone was there.

MINUTES OF LAST MEETING

 Most people didn't get the minutes of the last meeting. From now on The Advocacy Project will take the minutes and send them out. They will go to the people at the meeting and a copy will go to the project that they stay at.

Meetings will happen every 2 months.

At the last meeting, Milly had said her service Florentine House needs a minibus. 

She spoke to Mrs. Trainer who said there wasn't enough money  and no driver. 

CROSSREACH
Service Users' Forum

TRAINING FOR MEETINGS

David introduced the next item on the agenda, 'Training for Meetings'. Tracy said she felt this was important but it was cancelled because the training worker was off sick.

 A new date **Thursday 10th April** has been made and the place and time has still to be arranged. **Stuart McCarter** will tell people where and when, and will carry out the training.

SERVICE USER CONFERENCE

David introduced the next item on the agenda, 'Service User Conference' where everyone can say what they think. **Christine Anderson** and **Dave Clark** (staff) want to know what people want at a conference for service users.

IDEAS!

Milly wanted it near the sea. Other people wanted:

Music 

Karaoke 

Computers 

Baking 

Being safe out and about

Lunch or a buffet somewhere posh. 

CROSSREACH
Service Users' Forum

SERVICE USER CONFERENCE continued:

Caroline said it was not a good idea to have it at holiday times.

People are very keen for it to happen and everyone thought it was a good idea.

Christina (staff) was asked if there were any updates about the conference from the staff team. She said **Christine Anderson** is the link person with **Dave Clark** and they need to find out

How much money is available 

and how people can get involved.







Jonathon said he would talk to **Christine Anderson** about the conference.

There is also a **Faith Awareness conference** on the **27th February** at Perth Christian Centre. Everyone is invited and transport is arranged. 

David introduced the next item: **CARE PLANS**

Jacqueline said that **Kay Buckley** had asked this to be brought up, but was not sure what was meant.

CROSSREACH
Service Users' Forum

<p>David introduced the next item: SAFETY ISSUES</p> <p>Caroline was concerned about safety at the Saltmarket Project, including:</p> <p>people using the buzzers in the close </p> <p>drunk people </p> <p>broken glass </p> <p>needles in the close </p> <p>staff being assaulted </p> <p>Christina (staff) said Police are involved, as are housing and social work.</p> <p>ANY OTHER BUSINESS</p> <p>John said he is moving to his own flat. He is very pleased about this and hopes to be in before the next meeting.</p> <p>Tracy hopes to go to Blackpool at Easter and will speak to her support worker to arrange this. </p> <p>CROSSREACH Service Users' Forum</p>	<p>ANY OTHER BUSINESS continued:</p> <p>Jacqueline said her local hospital is closing, she is concerned about this and will bring a petition against the closure to the meeting</p> <p>Chris brought up that a letter had been sent from Derek Westwood asking if Ian Hood from the Learning Disability Alliance could come to the next meeting to talk about what interests people in politics. It was agreed that he could come along.</p> <p>NEXT MEETING:</p> <p>The date for the next meeting was agreed:</p> <p>Wednesday 16th April 2008. The venue will be at:</p> <p>Room 155, Bell College, Almada Street, Hamilton</p> <p>Jacqueline will chair the next meeting.</p> <p>Finally, David closed the meeting.</p> <p>CROSSREACH Service Users' Forum</p>
---	--

Diese Veröffentlichung wird im Rahmen des Gemeinschaftsprogramms für Beschäftigung und soziale Solidarität (2007-2013) unterstützt, das von der Generaldirektion Beschäftigung, Soziales und Chancengleichheit der Europäischen Kommission verwaltet wird. Dieses Programm wurde eingerichtet, um die Verwirklichung der Ziele der Europäischen Union in den Bereichen Beschäftigung und Soziales – wie in der Sozialpolitischen Agenda ausgeführt – finanziell zu unterstützen und somit zum Erreichen der Vorgaben der Strategie von Lissabon in diesen Bereichen beizutragen.

Das auf sieben Jahre angelegte Programm richtet sich an alle maßgeblichen Akteure in der EU-27, den EFTA-/EWR-Ländern und den Beitritts- und Kandidatenländern, die einen Beitrag zur Gestaltung geeigneter und effektiver Rechtsvorschriften und Strategien im Bereich Beschäftigung und Soziales leisten können.

Mit PROGRESS wird das Ziel verfolgt, den EU-Beitrag zur Unterstützung der Mitgliedstaaten in ihrem Engagement und ihren Bemühungen um mehr und bessere Arbeitsplätze und größeren Zusammenhalt in der Gesellschaft auszubauen. Zu diesem Zweck trägt das Programm PROGRESS dazu bei,

- *Analysen und Empfehlungen in den Politikbereichen des Programms PROGRESS bereitzustellen;*
- *die Umsetzung des Gemeinschaftsrechts und der Strategien der Gemeinschaft in den Politikbereichen des Programms PROGRESS zu überwachen und darüber Bericht zu erstatten;*
- *den Austausch von Strategien, das wechselseitige Lernen und die gegenseitige Unterstützung zwischen den Mitgliedstaaten in Bezug auf die Ziele und Prioritäten der Union zu fördern und*
- *die Auffassungen der beteiligten Akteure und der Gesellschaft insgesamt zu kanalisieren.*

Weitere Informationen finden Sie unter:

http://ec.europa.eu/employment_social/progress/index_de.htm

Eurodiaconia

Rue Joseph II, 166
1000 Brussels
Belgium

Tel.: +32 (2) 234 38 60

Fax: +32 (2) 234 38 65

E-mail: info@eurodiaconia.org

www.eurodiaconia.org