

Handbuch

Sozialarbeit Sozialpädagogik

Herausgegeben von
Hans-Uwe Otto und Hans Thiersch

unter Mitarbeit von
Karin Böllert • Gaby Flösser
Cornelia Füssenhäuser • Klaus Grunwald

3. Auflage

10/416

Ernst Reinhardt Verlag München Basel

Hans-Uwe Otto, Prof. Dr. Dr. h. c.; Arbeitsgruppe Sozialarbeit/Sozialpädagogik,
Fakultät für Pädagogik, Universität Bielefeld

Hans Thiersch, Prof. Dr. Dres. h. c.; Eberhard-Karls-Universität Tübingen,
Institut für Erziehungswissenschaft

Bibliografische Information der Deutschen Bibliothek

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der
Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten
sind im Internet über <<http://dnb.ddb.de>> abrufbar.

ISBN 978-3-497-01817-8

© 2005 by Ernst Reinhardt, GmbH & Co KG, Verlag, München

Dieses Werk, einschließlich aller seiner Teile, ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne schriftliche Zustimmung der Ernst Reinhardt GmbH & Co KG, München, unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen in andere Sprachen, Mikroverfilmungen und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Printed in Germany

Reihenkonzeption Umschlag: Oliver Linke, Augsburg

Satz: Ute C. Renda-Becker, Lahnstein

Ernst Reinhardt Verlag, Kennnatenstr. 46, D-80639 München
Net: www.reinhardt-verlag.de Mail: info@reinhardt-verlag.de

Partizipation

Stefan Schnurr

Partizipation, wörtl. Teilnahme oder Teilhabe, ist ein konstitutives Merkmal demokratischer bzw. republikanischer Gesellschafts- und Staatsformen. In seiner überwiegenden Verwendung im gegenwärtigen Sprachgebrauch bezeichnet der Begriff die *Teilnahme* bzw. Beteiligung der Bürgerinnen und Bürger an politischen Beratungen und Entscheidungen, seltener die *Teilhabe* an den Politikresultaten, etwa im Sinne einer Partizipation an Freiheit, gesellschaftlicher Macht, Reichtum, Wohlstand und Sicherheit (zu dieser Unterscheidung vgl. *Rödel/Frankenberg/Dubiel* 1989: 181). Die Rechte und Pflichten der Akteure bzw. Organe eines Staates oder Sozialverbandes zur Partizipation an der politischen Willensbildung und Entscheidungsfindung werden auf ihrer allgemeinsten Ebene in den Verfassungen geregelt. In demokratischen Gesellschaften beschränkt sich die Ausübung von Partizipation jedoch nicht auf das politische System und dessen auf Beratung und Entscheidungsproduktion spezialisierte Institutionen als solches, sondern greift vermittelt durch Politik und Recht auf andere Funktionssysteme über. Sektorenspezifisch ausgeformte Mitwirkungs- und Partizipationsrechte sind in den Rechtsmaterien des Wirtschafts-, Bildungs-, Verwaltungs- und Sozialsystems geregelt und finden sich u.a. im Staats-, Arbeits-, Sozial- und Verwaltungsrecht. Betrachtet man das Feld der Sozialwissenschaften insgesamt, so kommt dem Begriff Partizipation (bzw. Beteiligung) zunächst eine herausragende Rolle im Kontext normativer Bestimmungen von Demokratie und/oder empirischen (vergleichenden) Analysen von Demokratien zu; er gerät aber zunehmend auch im Kontext einer generalisierenden Unterscheidung von Leistungs- und Publikumsrollen oder von Entscheidern und Betroffenen in den Blick, so insbesondere in dienstleistungstheoretischen (s.u.) und in risiko- sowie rechtssoziologischen (z.B. *Luhmann*, 1991: 115, 165; *Heidenescher* 1999: 104; *Bora* 1999) Ansätzen.

Im Feld der Sozialarbeit/Sozialpädagogik wurden die Begriffe Partizipation und Beteiligung zunächst hauptsächlich im Zusammenhang mit Fragen der Sozialplanung (Bürgerbeteiligung) verwendet (z.B. *Ortmann* 1976). Erst in den 1990er Jahren erweitert sich ihr Gebrauch auf das Thema der Klienten- bzw. Nutzerbeteiligung. Marksteine und zugleich Verstärker dieser Entwicklung waren das Inkrafttreten des *Kinder- und Jugendhilfegesetzes* (s.u.), die Aufnahme des Partizipationsbegriffs in den Katalog von »Strukturmaximen« einer »lebensweltorientierte(n) Jugendhilfe« im *Achten Jugendbericht* (*Bundesminister für Jugend, Familie, Frauen und Gesundheit* 1990: 88; *Thiersch* 1992) und die zunehmende Rezeption der anglophonen Theoriediskussion (z.B. *Croft/Beresford* 1993). Im heutigen Sprachgebrauch bezeichnet Partizipation in der Sozialarbeit/Sozialpädagogik arbeitsfelderübergreifend den Sachverhalt bzw. das Ziel einer *Beteiligung und Mitwirkung der Nutzer (Klienten) bei der Wahl und Erbringung sozialarbeiterischer/sozialpädagogischer Dienste, Programme und Leistungen*. Partizipation in der Sozialarbeit/Sozialpädagogik lässt sich in zahlreichen Aspekten als Anwendungs- und Sonderfall (teilweise auch Ernstfall) demokratiethoretischer wie auch dienstleistungstheoretischer Reflexionen über und Bestimmungen von Partizipation betrachten. Es scheint daher sinnvoll, den Ausführungen über Partizipation in der Sozialen Arbeit einige Anmerkungen über diese beiden Stränge einer theoretischen Begründung von Partizipation voranzustellen.

Theoretische Begründungen

Demokratiethoretische Begründungen von Partizipation

Aus demokratiethoretischer Perspektive ist Partizipation ein Moment der konstitutionell verbürgten Freiheit und Gleichheit aller, sowie der verbindlichen Anerkennung von Pluralität und offenem Widerstreit der Interessen als unhintergehbare Errungenschaften demokratischer Gesellschaften; eine grundlegende Voraussetzung für die Realisierung von Partizipation

liegt in der Freiheit zur politischen Kommunikation und zum politischen Handeln. Strittig sind innerhalb des Spektrums demokratietheoretischer Positionen (für einen kritischen Überblick: Schmidt 2000) weniger die Begründungen als die Zwecksetzungen und Funktionsbestimmungen von Partizipation. In Max Webers herrschaftssoziologischem Entwurf wie auch in der Schumpeterschen Demokratielehre (Schumpeter 1950) und der ökonomischen Demokratietheorie (Downs 1957) kommen Partizipation und Beteiligung vor allem als Voraussetzung legitimer Herrschaft und als wichtige Komponente im Rahmen eines allgemeinen Wettbewerbs um Positionen und Gefolgschaften in den Blick, wobei den Prinzipien der Konkurrenz, der Nutzenmaximierung und der Repräsentation von Interessen rationalisierende Wirkungen zugeschrieben werden. Im Unterschied zu diesen Konzeptionen – denen darüber hinaus gemeinsam ist, dass sie generell der Fähigkeit der Bürger zu rationaler Beteiligung und Entscheidung eher skeptisch gegenüber stehen – begreift eine Denktradition, die von Schmidt (2000) als »partizipatorische« Demokratietheorie bezeichnet wird, Partizipation weniger als Voraussetzung rationaler und legitimer Herrschaft, denn als Modus politischer und sozialer Integration (vgl. Frankenberg 1997: 148). Den verschiedenen Strömungen innerhalb der partizipatorischen Demokratietheorie – etwa der begriffsprägenden Arbeit von Pateman (1970), der Konzeption einer »starken Demokratie« von Barber (1984, 1994) und der Konzeption eines deliberativen Demokratiemodells von Habermas (1994, 1996) – ist die Auffassung gemeinsam, dass Partizipation nicht nur Instrument ist, sondern einen Eigenwert besitzt und die Maximierung von Partizipation folglich ein genuines Ziel demokratischer Gesellschaften ist. Im Rahmen eines expansionistischen Verständnisses von Politik wird davon ausgegangen, dass die Bürgerinnen und Bürger zu einer erweiterten Beteiligung grundsätzlich fähig, oder doch zu befähigen seien (Schmidt 2000: 256, 257) und dass das Modell der Repräsentativdemokratie einer schrittweisen Substituierung durch mehr oder weniger organisierte Formen einer direkten Beteiligung möglichst vieler an der politischen Beratung, Willensbildung und Entscheidung bedarf. Darüber hinaus wird angenommen, dass eine Erweiterung von Partizipationsmöglichkeiten die Chancen zu einer »self-transformation« (Warren 1992: 11; 1993: 209) zum verantwortungsbewussten Staatsbürger in sich birgt. Radikale bzw. republikanische Positionen wie die von Barber (1984: 152; 1994) oder Bachrach (1970) stützen diese Auffassung mit dem Argument: je mehr es den Bürgerinnen und Bürgern zugemutet werde, über die öffentlichen Angelegenheiten im freien Austausch der Argumente zu beraten und konsensfähige Positionen zu erarbeiten, desto mehr werden sie auch ihre Fähigkeiten erweitern, Konflikte gemeinwohlverträglich zu bewältigen und kompetent zu entscheiden; gleichzeitig steige damit ihre Identifikation mit dem Gemeinwesen und ihre Bereitschaft, sich dafür zu engagieren; damit konstituiere praktizierte Partizipation im eigentlichen Sinne erst die Freiheit und das demokratische Gemeinwesen. Dieser letzte Schritt wird in dieser Form nicht von allen partizipatorischen Demokratietheorien vollzogen. Gemeinsam ist ihnen jedoch die Ablehnung der Auffassung, dass politische Interessen und Positionen stets von vornherein feststehen und nur noch in Beratungen und (Mehrheits-) Entscheidungen eingespeist werden müssten. Stattdessen gehen sie davon aus, dass politische Interessen und Positionen vielfach erst das Produkt von Beratungen sind; entsprechend komme es darauf an, solche Aushandlungs- und Verständigungsprozesse klug zu organisieren, um so die Chancen auf die Erzeugung eines Überschusses an Rationalität zu wahren (vgl. Schmidt 2000: 254). Gegen partizipatorische Demokratietheorien wurden und werden eine Vielzahl von Einwänden erhoben; Kritiker warnen u.a. vor der Gefahr einer »Destabilisierung durch Übermobilisierung« und konstatieren generell eine »Überschätzung der Bürgerkompetenzen«, eine Unterkomplexität im Umgang mit Zielkonflikten und eine Überschätzung der Macht der

Theoretisch (wie auch politisch-praktisch) wird in diesen Demokratiemodellen die Frage nach dem Verhältnis von politischen Institutionen und außer-institutionellen Formen der Partizipation aufgeworfen und damit die Grundfrage nach dem Verhältnis von Staat und Gesellschaft, Recht und Politik. Eine theoretische Lösung für dieses Problem, die sowohl gegenüber liberalen und staatszentrierten Konzeptionen als auch gegenüber radikalen und republikanischen Konzeptionen eine kritische und vermittelnde Position einnimmt, schlägt

Habermas in seinem Entwurf eines deliberativen Demokratie Modells bzw. eines »prozeduralistischen Verständnisses von Demokratie« (1994: 367) vor. Dieser diskurstheoretisch begründeten Konzeption zufolge liegt die »zivilgesellschaftliche« Pointe gerade im Zusammenspiel von institutionalisierten Beratungen einerseits und nicht-institutionalisierten Verfahren der Meinungs- und Willensbildung andererseits: »Der Kommunikationsfluß zwischen öffentlicher Meinungsbildung, institutionalisierten Wahlentscheidungen und legislativen Beschlüssen soll gewährleisten, daß ... die kommunikativ erzeugte Macht über die Gesetzgebung in administrativ verwendbare Macht umgeformt werden kann« (*Habermas* 1994: 362–3). Gleichzeitig funktionieren die »Verfahren ... der demokratischen Meinungs- und Willensbildung ... als wichtigste Schleuse für die diskursive Rationalisierung der Entscheidungen einer an Recht und Gesetz gebundenen Regierung und Verwaltung. (...) Die administrativ verfügbare Macht verändert ihren Aggregatzustand, solange sie mit einer demokratischen Meinungs- und Willensbildung rückgekoppelt bleibt, welche die Ausübung politischer Macht nicht nur nachträglich kontrolliert, sondern mehr oder weniger auch programmiert« (*Habermas* 1994: 364). Die Macht, zu handeln bleibt somit beim politischen System als ein »auf kollektiv bindende Entscheidungen spezialisiertes Teilsystem« (ebd.), während gleichzeitig die Bedingung erfüllt ist, dass die Rechtssubjekte zugleich Adressaten und Autoren ihrer Rechtsordnung sind (*Habermas* 1994: 157).

Dienstleistungstheoretische Begründungen von Partizipation

Ansätze der soziologischen Dienstleistungstheorie sind seit den 1970er Jahren auf Sozialarbeit und Sozialpädagogik bzw. die »sozialen Dienste« bezogen worden (*Hasenfeld/English* 1974, *Badura/Gross* 1976, *Gross/Badura* 1977, *Kaufmann* 1982, *Japp* 1986, *Olk* 1986; vgl. den Überblick bei *Olk* 1994). In den neunziger Jahren hat eine zweite Rezeptionswelle eingesetzt. So postuliert der *Neunte Jugendbericht* Dienstleistung als ein »Orientierungsmodell« für die Modernisierung der Jugendhilfe und plädiert für »ein anderes Verhältnis von Organisation und Adressaten und Adressatinnen. Unabhängig davon, ob Hilfe nachgefragt oder die Kompensationsleistungen durch die Jugendhilfe selbst eingeleitet werden, ist von entscheidender Bedeutung, inwieweit eine Entsprechung zwischen den Bedürfnislagen der jungen Menschen und den Angeboten bzw. Maßnahmen der Sozialen Arbeit vorliegt« (Bundesministerium für Familie Senioren, Frauen und Jugend 1994: 583). Etwa zur gleichen Zeit wird Dienstleistung zu einem Schlüsselbegriff einer (teils semantisch-metaphorischen, teils realen) Kommerzialisierung Sozialer Arbeit im Zusammenhang mit der Einführung marktähnlicher Organisations-, Finanzierungs- und Steuerungsmodelle bei ihren öffentlichen und freien Trägern. Als systematisch angelegte theoretische Rekonstruktionen von Sozialer Arbeit als Dienstleistung bzw. Dienstleistungsprofession können die Arbeiten von *Olk* (1986), *Japp* (1986), *Flösser* (1994) und *Schaarschuch* (1998) gelten; eine dienstleistungstheoretisch angeleitete Rekonstruktion professionellen Handelns in der Jugendhilfe hat *Petersen* (1999) vorgelegt. Ohne an dieser Stelle auf die Unterschiede in den jeweiligen Adaptionen- und Verwendungsweisen des Begriffs einzugehen, lässt sich mit Blick auf den Zusammenhang von Partizipation und Dienstleistung zunächst generalisierend sagen: aus der Reformulierung von Sozialer Arbeit als Dienstleistung folgt grundsätzlich eine Revision der klassischen Klientenrolle. Eine Perspektive, die den Klienten aus seinem Objektstatus entlässt und ihm eine aktive oder Subjekt-Rolle zuerkennt (Nutzer, Bürger, Kunde, Konsument etc.), beinhaltet zugleich eine Neubestimmung des Verhältnisses zwischen Empfängern und Erbringern von Diensten – mit entsprechenden Folgerungen für die Profession und die Praxis. Zentrales Moment dieser Neubestimmung ist eine Aufwertung bzw. Stärkung der Nutzer- bzw. der Nachfrageseite gegenüber der Anbieterseite, die in den meisten Entwürfen gekoppelt ist mit einer Betonung der Autonomie der Nutzer. Für unseren Zusammenhang kann auf eine Darstellung derjenigen Ansätze, die Dienstleistung (etwa in Abgrenzung zu materialen Industrieprodukten) negativ oder residual bestimmen, verzichtet werden. Hier interessieren vorwiegend diejenigen dienstleistungstheoretischen Entwürfe, die Dienstleistung funktional bestimmen und/oder die spezifische Struktur von Dienstleistungen und Dienstleistungsarbeit zu erfassen versu-

chen. Denn diese sind es, die die Ebene der Interaktion und der Beziehungen in den Konstellationen zwischen Nutzern, Profession, Organisation (vgl. Flösser 1994, Peters 1999) in den Blick genommen und somit diejenigen Theorieaspekte herausgearbeitet haben, die für das Partizipationsthema relevant sind. Die zentralen Strukturmerkmale von (personenbezogener) Dienstleistung sind:

(1) *Vermittlung zwischen Fall und Bezugsnorm*: In makrotheoretischer Perspektive ist hier die von Berger/Offe (1980) vorgenommene Funktionsbestimmung zu nennen, gemäß der Dienstleistungstätigkeiten im weitesten Sinne auf die Bewachung und Reproduktion von Normalzuständen und Normalverläufen ausgerichtet sind. Der entscheidende Punkt liegt darin, dass Normalzustände in dem hier verstandenen Sinne »(wenigstens) durch Erwartungen Dritter sozial konstituiert wird (...). Durch Dienstleistungsarbeit muß stets zwischen der Respektierung und Bestätigung der Besonderheit, Individualität und Variabilität der Lebensverhältnisse und Bedürfnisse von Patienten, Kunden, Adressaten etc. einerseits sowie der Gewährleistung von Zuständen, die bestimmten allgemeinen Regeln und Kriterien, Ordnungs- und Wertvorstellungen andererseits, vermittelt werden« und zwar so, dass beiden Seiten zu ihrem Recht verholfen wird (Olk 1994:14, Herv. v.V.). Nicht die Ausrichtung des Falls an einer abstrakten Norm, sondern Vermittlung zwischen Fall und Bezugsnorm ist die Optimierungsregel. Mit Blick auf personenbezogene Dienstleistungen lässt sich weiter konkretisieren, dass man folglich weder in quantitativer noch in qualitativer Hinsicht von einem »objektiv bestimmbar« Bedarf ausgehen kann (»Unbestimmtheit des Aufgabenanfalls«, ebd.).

(2) *Uno-Actu-Prinzip*: In mikrotheoretischer Perspektive ist herausgestellt worden, dass Dienstleistungen »uno actu« (Herder-Dorneich/Kötz 1972: 18) erbracht werden: Produktion und Konsumtion fallen in einem Akt zusammen. Der Konsument muss dabei nicht nur anwesend sein, er muss dabei auch *mitwirken*. Damit wird der Klient zu einem »aktiven Konsumenten« (Gartner/Riessman (1978), oder »Co-Produzenten« (Badura/Gross 1976, Gross/Badura 1977); Dienstleistungen lassen sich somit als »klientengesteuerte« Tätigkeiten betrachten (ebd., Olk 1994). In einer konsumtionstheoretischen Lesart des Dienstleistungsprozesses »aus der Perspektive der nachfragenden Subjekte« hat Schaarschuch (1999: 553, 1998) die Konsumtion der Dienstleistung durch den Nutzer als Akt der (Re-) Produktion des Nutzers mittels der Dienstleistung rekonstruiert und daraus ein normativ-kritisches Modell abgeleitet, in dem der Nutzer die Rolle des Produzenten, der Professionelle hingegen die Rolle des Co-Produzenten einnimmt.

(3) *Personen als »Rohmaterial«*: Die »Rohmaterialien« (vgl. Hasenfeld/Englisch 1974: 8, Olk 1986: 149; Hasenfeld 1992: 15), mit denen personenbezogene soziale Dienste befasst sind, sind nicht Dinge (oder Daten), sondern Personen und die Situationen, Sozialräume und Milieus, in denen diese leben. Personen, die Klienten der Sozialen Arbeit werden, bringen ihre jeweiligen kulturellen Werte, ihre Lebensgeschichten und Identitäten mit. Personen verhalten sich im Prozessverlauf einer »Behandlung« nicht wie Dinge (»tote Materie«), sondern sind selbsttätig und antworten ihrerseits aktiv – und daher letztlich unausrechenbar – auf die Aktivitäten, die von den Organisationen und Professionellen der Sozialen Arbeit ausgehen. Personenbezogene soziale Dienste haben ihren Bezugspunkt in nicht-linearen Zusammenhängen und sind damit ihrem Charakter nach stets dynamisch und risikobehaftet.

(4) *Interaktionen als operativer Kern*: Für personenbezogene Dienstleistungen, wenigstens aber für die Soziale Arbeit, gilt: Der operative Kern der Dienstleistungsarbeit sind die wechselseitigen Beziehungen und Interaktionen zwischen den Beteiligten, in der Regel also zwischen Professionellen und Klienten (vgl. Hasenfeld/Englisch 1974: 14; Hasenfeld 1992: 17; Olk 1986: 149; Schütze 1996: 232). Beziehungen und Interaktionen zwischen Professionellen und Klienten sind die primäre Ausgangs- und Operationsbasis zur Gewinnung von fallbezogenen Informationen und damit zur Fallrekonstruktion, zur interaktiv sich vollziehenden Ausdeutung und Aushandlung von Bedürfnis- und Bedarfslagen, zur praktischen Leistungserbringung und zur fortlaufenden Reflexion und Evaluation der Schritte der Problembearbeitung.

Auf der Basis dieser Strukturmerkmale ist argumentiert worden, dass die Partizipation bzw. Beteiligung der Nutzer ein Strukturmerkmal gelingender (d.h. effektiver und effizienter) Dienstleistungserbringung ist und zwar sowohl auf der Ebene der sozialpolitischen Planung

und Gestaltung des Leistungsangebots als auch auf der Ebene der faktischen Erbringung durch die Angehörigen von Dienstleistungsprofessionen (Flösser 1994; Schaarschuch 1998, 1999; Petersen 1999). »Nutzerpartizipation« diene nämlich generell dem Ziel einer Optimierung der Abstimmung von Nachfrage und Angebot, wenn und insofern Situationen und Strukturen geschaffen werden, in denen die Nutzerseite ihre (Wandlungen unterworfenen) Interessens-, Bedarfs- und Bedürfnislagen artikuliert und die Angebotsseite erstens adäquate – bzw. »responsive« (Windhoff-Héritier 1987) – Leistungstypen und Leistungszuschnitte bereitstellt und zweitens diese im Prozess ihrer Erbringung auf die je individuellen und situativen Erfordernisse und Interessenlagen abstimmt. Das Partizipationspostulat betrifft also zum einen die Ebene der infrastrukturellen Bereitstellung und Verfügbarhaltung bedürfnisadäquater Programme – mit entsprechenden Konsequenzen für Planungsprozesse (ebd.: Bolay/Herrmann 1995; Stork 1995); zum anderen die Mikroebene der Leistungserbringung, bzw. die Ebene der Interaktion und der sozialen Beziehungen zwischen Nutzern und Professionellen. Dienstleistungstheoretische Begründungen für Partizipation finden also ihren Ausgangspunkt in der Annahme, dass »Effektivität und Effizienz sozialer Dienstleistungen vom sozialen Handeln ab(hängen); also von Handlungsweisen und Bewältigungsstrategien, die (potentielle) Klienten sowohl in ihrer Alltagswelt als auch während des unmittelbaren Prozesses der Erbringung sozialer Dienstleistungen aktualisieren sollen« (Olk 1994: 13). Soweit es sich bei den Zielsetzungen von personenbezogenen Dienstleistungen wie der Sozialen Arbeit um Zustandsveränderungen handelt, und zwar um Veränderungen des Zustands in dem sich der Nutzer befindet (Verfügung über Ressourcen, Kompetenzen, psychosoziale Befindlichkeit, subjektive Erleidenszustände, etc.) ist es eine strukturell begründete Mindestbedingung, dass der Nutzer im Erbringungsprozess »mitwirkt« – der Nutzer ist schließlich (technisch gesprochen) selbst der »Ort«, an dem sich die intendierten Wirkungen erfüllen sollen (Schaarschuch 1998: 85 f.). Mitwirkung ohne Beteiligung ist aber nicht nur in sozialer Hinsicht schwer vorstellbar, eine Partizipation vermeidende Gestaltung der Nutzer-Klient-Beziehung tendiert zur Manipulation (Arnstein 1969: 217) und konterkariert damit das Ziel der (Wieder-)Herstellung der Autonomie und sozialen Integrität der Nutzer.

Das dienstleistungstheoretisch begründete Partizipationspostulat ist auch auf Problemstellungen der Evaluation personenbezogener Dienstleistungen und auf Verfahren der Sicherung und Entwicklung von (Dienstleistungs-) Qualität bezogen worden. Neben dem Autonomiepostulat sind es vor allem folgende Überlegungen, die diesen Bezug begründen: Je mehr eine Beteiligung der Nutzer an personenbezogenen Dienstleistungen strukturell ausgeschlossen wird, desto eher werden die Anhaltspunkte und Kriterien zur Beurteilung des Verlaufs und des relativen Erfolgs von Leistungen und Interventionen verzerrt, fehlerintensiv und damit für eine fortlaufende situationsangemessene Optimierung unzureichend sein; der »Gebrauchswert« (Schaarschuch 1998) bzw. der relative Beitrag einzelner Komponenten einer Dienstleistung zu einer erfolgreichen Bearbeitung einer Fallproblematik (bzw. zu einer gewünschten Zustandsveränderung) lasse sich zuverlässig nur aus der Sicht der betroffenen Nutzer beurteilen; in die Erfolgs- bzw. Misserfolgseinschätzungen und Effektivitätsbeurteilungen, die im Rahmen von Qualitätssicherung und -entwicklung erforderlich sind, sollten daher die Sichtweisen der Beteiligten mindestens einbezogen werden; damit könne auch sichergestellt werden, dass diejenigen Dimensionen von Qualität erfasst werden, die aus Sicht der Nutzer relevant sind (Petersen/Piel 1998; Trede 1998, Blandow/Gintzel/Hansbauer 1999; Gintzel 1999: 185; Schaarschuch/Schnurr 1999; Seckinger/Jaekel/Bendit 1999; Hansbauer/Kriener 2000 a und b). Solche Argumentationen können sich auch auf Einsichten aus der neueren politik- und verwaltungswissenschaftlichen Debatte zur Qualität öffentlicher Dienste stützen. Folgt man bspw. Pollitt, so ist im gesamten Bereich öffentlicher Dienste ein wert- und politikfreier Qualitätsbegriff theoretisch nicht haltbar: »For, far from being just some technical characteristic, inherent in the product or service, the notion of quality also embraces the values or utilities which those producing the service, consuming it or being otherwise affected by it attribute to these characteristics. Since different individuals and groups may choose different characteristics as the most important ones for them, quality is at base, inescapably political and social as well as technical« (Pollitt/Bouckaert 1995: 18; H.i.O.).

Die Einbeziehung und/oder Beteiligung der Nutzer, bzw. die Orientierung an Nutzern (Adressaten) sind auch zentrale Themen und Stichworte jener übergreifenden Debatten zur Modernisierung öffentlicher Dienste, die seit Ende der 1980er in den anglophonen Ländern begonnen und inzwischen unter den Überschriften *New Public Management*, *Managerialism*, *Consumerism*, *User involvement*, *User Participation*, *Empowerment* usw. weite internationale Verbreitung gefunden haben. Dabei ist zu unterscheiden zwischen Begründungen einer erweiterten Einbeziehung bzw. Beteiligung der Nutzer, die an den Bürgerstatus (*Citizenship*) von Klienten anknüpfen (Stewart/Clarke 1987; Hambleton 1988; Schaarschuch 1998, 1999) und konsumeristischen Begründungsvarianten (z.B. Griffiths 1988), die ihre Plädoyers für eine Abkehr vom alten Klientenbegriff an einen (zu fördernden) Kundenstatus knüpfen. In der konsumeristischen Lesart sollen Klienten neue Möglichkeiten erhalten, auf einer Art Markt zwischen unterschiedlichen Anbietern und unterschiedlichen Spezifikationen von Diensten auszuwählen (*choice*) und so die Anbieterseite dazu bringen, ihre Bedürfnisse angemessen zu befriedigen; weiter sollen sie in die Beurteilung und Leistungsmessung stärker einbezogen werden, damit die Anbieter ihre Dienste besser auf die individuellen Präferenzen und Wünsche einstellen können (Feedback-Funktion). Gegen diese Position wurde der Einwand geltend gemacht, dass die aktive (steuernde) Rolle in diesem Arrangement letztlich eben nicht bei den Kunden, sondern bei der Anbieterseite angesiedelt sei; außerdem sei das Kundenkonzept im Bereich der sozialen Dienste insofern problematisch, als die erforderlichen Informationen über das Angebot wie auch die für eine »freie« Auswahl erforderlichen Freiheiten und Fähigkeiten unter den Nutzern ungleich verteilt seien »nicht zuletzt als Folge jener Bedingungen, die dazu geführt haben, dass sie solcher Dienste überhaupt bedürfen. Auf einer sehr grundsätzlichen Ebene ist *choice* als Instrument zur Beeinflussung der Leistungserbringung irrelevant für jene, die ihrer eigenen Wahrnehmung gemäß bestenfalls gegen ihren Willen oder gezwungenermaßen zu Leistungsempfängern wurden oder sich schlimmstenfalls als beschädigte Überlebende entmündigender und behindernder Dienste verstehen« (Wistow/Barnes 1993: 286, übersetzt; vgl. Forbes/Sashidharan 1997: 495; Schaarschuch 1998: 170). Als griffige Alternativformel zu *choice* plädieren solche konsumerismuskritischen Ansätze (oft im Anschluss an Hirschman 1970) für *voice*. In einem breiten Zugriff lassen sich somit die verschiedenen vorliegenden Ansätze einer erweiterten Einbeziehung der Nutzer zwei Gruppen zuordnen, die jeweils unterschiedliche Zwecke verfolgen: auf der einen Seite »those which seek to improve the quality of services by making them more sensitive or responsive to the needs and preferences of those who use them« und auf der anderen Seite »those which seek to empower users in decision-making about the design, management, delivery and review of services« (Wistow/Barnes 1993: 285; für eine Vertiefung dieser Diskussion s. Forbes/Sashidharan 1997; Smith 2000).

In der Gruppe der an den Bürgerstatus anknüpfenden Positionen finden sich Versuche, demokratiethoretische und dienstleistungstheoretische Begründungen einer (erweiterten) Nutzerpartizipation in sozialen Diensten im Sinne einer wechselseitigen argumentativen Stützung miteinander zu verbinden. Setzt man die öffentlich verantwortete Bereitstellung und Finanzierung sozialer Dienste und Leistungen als konstitutives (da freiheitsverbürgendes, vgl. Rödel/Frankenberger/Dubiel 1989: 182) Element demokratischer Gesellschaften voraus, und geht man gleichzeitig davon aus, dass (a) die Ansprüche an diese unhintergebar heterogen und divergent sind und dass weiter (b) die Fragen gerechter Ressourcenverteilung wie auch die Fragen der programmatischen Ausrichtung stets politischen Gehalts sind und politisch umstritten sein werden, so lässt sich daraus das Postulat ableiten, den Bürgern erweiterte Möglichkeiten und Rechte zur Einflussnahme und Beteiligung an Entscheidungen einzuräumen – sowohl im Hinblick auf Fragen der Programm- und Versorgungsstruktur als auch im Hinblick auf die Bestimmung von Bedarfen und Leistungen im individuellen Betroffenheitsfall (vgl. Hambleton 1988; Croft/Beresford 1993; Wistow/Barnes 1993; Bundesministerium für Familie Senioren, Frauen und Jugend 1994: 584, 586; Schaarschuch 1996, 1998, 1999). Zu diesen – an den Voraussetzungen und der Notwendigkeit erweiterter Nutzerpartizipation ansetzenden – Argumenten tritt eine Plausibilisierung der zu erwartenden Wirkungen. So ist u.a. die These vertreten worden, dass Partizipation einen wichtigen Beitrag zur Akzeptanz sozialer

Dienste leiste und damit ihre Effektivität erhöhe (Wharf 1981: 16). Solche Wirkungszusammenhänge zwischen Nutzerbeteiligung, Nutzerzufriedenheit und der Effektivität der Problembearbeitung sind in einer Studie zur Beurteilung von Jugendhilfeleistungen durch betroffene Jugendliche empirisch geprüft worden; dabei konnte gezeigt werden, dass erhöhte Partizipationschancen die Ergebniszufriedenheit und die Erfolgsbeurteilung positiv beeinflussen (Arbeitsgruppe Präventive Jugendhilfe 1996; Petersen 1999). Ein vergleichsweise stark ausgeprägter Argumentationsstrang betont, dass die Partizipation in den Institutionen und Organisationen des Sozial- und Bildungssystems ein bedeutsames Lern- und Übungsfeld darstellt (bzw. darstellen könnte), auf dem (junge) Bürgerinnen und Bürger die zur Beteiligung an den Prozessen der Willensbildung und Entscheidungsfindung in der weiteren institutionellen und außer-institutionellen Umwelt erforderlichen und nützlichen Kompetenzen erwerben bzw. erweitern können; das Praktizieren von Partizipation könne daher dazu beitragen, dass Bürgerinnen und Bürger »Demokratie lernen« und ihre subjektiven und kollektiven Ressourcen zur Entdeckung, Artikulation und Durchsetzung von Interessen optimieren (vgl. Wharf 1981: 16; Stork 1995: 11 ff.; Herrmann 1995: 179; Sünker/Swiderek 1996: 16, 18; Palentien/Hurrelmann 1997; May 1998: 20 f.; Sturzenhecker 1998: 211; Stange/Tiemann 1999: 241 f.). Mit einer Stärkung der Nutzerpartizipation in ihren Institutionen und Organisationen könne somit die Sozialarbeit/Sozialpädagogik einen Beitrag zur Demokratisierung der Gesellschaft leisten (Schaarschuch 1996: 23). Solche, an den Wirkungen ansetzenden Begründungen von Nutzerbeteiligung, übertragen somit die in den partizipatorischen Demokratietheorien vorgenommene Konzeptualisierung von Partizipation als Schlüssel zur politischen und sozialen Integration in demokratische Gesellschaften (vgl. Frankenberg 1997: 148) auf das Feld der Sozialen Arbeit und ihre Einrichtungen.

Zur inhaltlichen Bestimmung von Partizipation

Es hat zahlreiche Versuche gegeben, Partizipation inhaltlich zu bestimmen und von Formen einer nur scheinbaren oder rituellen Beteiligung (Einbeziehung etc.) abzugrenzen. Die meisten von ihnen nehmen ihren Ausgangspunkt in der Annahme eines Machtungleichgewichts zwischen Entscheidern und Betroffenen und ordnen hypothetische Modifikationen und Verfahren der Machtverteilung in einem Stufenmodell an. Am bekanntesten ist die »ladder of citizen participation«, die Arnstein (1969) mit Blick auf Beteiligung von Bürgern/Betroffenen an politischen Planungsprozessen entwickelt hat und die inzwischen in verschiedenen Varianten auf das Feld der Sozialen Arbeit bzw. der Jugendhilfe übertragen und teilweise modifiziert wurde (Croft/Beresford 1993: 449; Arbeitsgruppe Präventive Jugendhilfe 1995: 127; Herrmann 1995: 146; Hallet 1998: 250, Sturzenhecker 1998: 212 f.; ausf. Petersen 1999: 22 ff.). Sie besteht aus insgesamt acht Stufen, die in drei Gruppen zusammengefasst sind (Arnstein 1969: 217, 222 übersetzt):

- Nicht-Beteiligung (»Nonparticipation«):
 - 1. Manipulation,
 - 2. Therapie (in Abgrenzung von einer Befähigung zur Beteiligung)
- Stufen der Schein-Beteiligung/Alibi-Beteiligung (»Degrees of tokenism«):
 - 3. Information
 - 4. Konsultationen/Beratung/Anhörung
 - 5. Beschwichtigung
- Stufen einer Verortung der Macht bei den Bürgern (»Citizen power«):
 - 6. Partnerschaft (Beteiligung in Aushandlungssystemen),
 - 7. Übertragung von Macht an die Bürger (Bürger besitzen Entscheidungskompetenzen für bestimmte Planungsabschnitte/Programme)
 - 8. Kontrolle durch Bürger (Bürger besitzen volle Entscheidungskompetenz)

Zur kritischen Analyse von Formen der Beteiligung von Kindern hat Hart (1992) ebenfalls ein Stufenmodell vorgeschlagen, das von Gernert (1993) und Schröder (1995: 29) adaptiert wurde. Es unterscheidet u.a. zwischen Fremdbestimmung, Dekoration, Alibi-Teilnahme, Teil-

habe, Mitwirkung, Mitbestimmung und Selbstbestimmung (vgl. *Sünker/Swiderek* 1996: 23). Mit Blick auf die Struktur von Machtverhältnissen und Kontrollrechten in sozialarbeiterischen/sozialpädagogischen Entscheidungssituationen haben *Blandow/Gintzel/Hansbauer* (1999: 58) ein weiteres Stufenmodell entwickelt. Es strukturiert sieben unterschiedliche Bestimmungen des Verhältnisses zweier Partner, die in eine Entscheidungssituation involviert sind. Der Grad der Partizipation wird danach bestimmt, welchen Einfluss beide Parteien auf die Entscheidung nehmen können. Die relative Entscheidungsmacht der beiden Parteien wird dabei u.a. durch Anhörungspflichten und Vetorechte modelliert:

1. A entscheidet autonom (ohne weitere Verpflichtungen gegenüber B)
2. A entscheidet autonom, hat aber eine Anhörungspflicht gegenüber B)
3. A entscheidet, B hat ein Vetorecht (d.h. B kann zwar nicht positiv bestimmen, was geschehen soll, kann aber bestimmte Alternativen ausschließen)
4. A und B müssen beide der Entscheidung zustimmen
5. B entscheidet, A hat ein Vetorecht
6. B entscheidet autonom, hat aber eine Anhörungsverpflichtung gegenüber A
7. B entscheidet autonom (ohne weitere Verpflichtungen gegenüber A)

Unter den Begriff Partizipation fassen die Autoren jene Formen der Verteilung von Mitwirkungsrechten, die zwischen den Stufen 1. und 7. angesiedelt sind. Für eine kritische Analyse von Methoden und Verfahren der (Nutzer-) Partizipation und ihrer Anwendung in Praxis-situationen können solche Stufenmodelle einen wichtigen Beitrag leisten, dies um so mehr, als sie die Aufmerksamkeit auf die oft subtilen Machtbeziehungen öffnen, die zweifellos auch in jenen Situationen präsent bleiben, in denen Partizipation praktiziert wird (vgl. *Herrmann* 1995:145 ff.).

Formen von Partizipation

Verschiedene Formen von Partizipation sind unterschieden worden »nach der Art der Beteiligung (direkt – indirekt)«, und »nach der Frage, ob die jeweilige Beteiligungsform verfasst ist, oder nicht« (*Buse/Nelles* 1975: 81, H.i.O.). Ausgehend von diesen Ordnungskriterien und mit Blick auf die Formen der Bürgerbeteiligung innerhalb des politischen Systems der Bundesrepublik Deutschland und ihren Ländern haben *Buse/Nelles* das folgende Vierfelder-Schema vorgeschlagen:

- (a) *Verfasste und indirekte Formen*: Wahlen, Parteimitgliedschaft und Parteiarbeit, Anhörungen, Beiräte und Kommissionen, Stadtteilräte und Bezirksverfassung, Beteiligung autonomer Planungsträger, Beteiligung der Parlamente, Petitionsrecht
- (b) *Verfasste und direkte Formen*: Bürgerbegehren und Volksbegehren, Bürgerentscheid und Volksentscheid
- (c) *Nicht-verfasste und direkte Formen*: Bürgerinitiativen, Planungszelle (s. *Dienel* 1978), Protestaktionen (z.B. Demonstrationen), Befragungen und Simulation, Formen der elektronischen Mitbestimmung (»Computer-Demokratie«, »Electronic Community«)
- (d) *Nicht-verfasste und indirekte Formen*: Interessengruppen und Verbände, Bürgerforen, Gemeinwesenarbeit, Advokatenplanung (ausf. *Buse/Nelles* 1975: 79 – 111).

Diese Systematik wurde später weiter ausdifferenziert, indem den oben genannten Formen typische Verfahren aus dem Kontext lokaler (Sozial-)Planungsprozesse zugeordnet wurden:

- (a) Verfasst und direkt: z.B. Bürgerentscheid
- (b) Verfasst und mittelbar: repräsentative Verfahren (Ausschüsse, Beiräte, sachkundige Bürger)
- (c) Nicht-verfasst und direkt: versammelnde Verfahren (Bürgerforen, interaktive Bürgerarbeit) und initiierte Verfahren (Gemeinwesenarbeit, Stadtteilarbeit)
- (d) Nicht-verfasst und mittelbar: stellvertretende Verfahren (Anwaltsplanung, Schlüsselpersonen, Planungsstelle) und kooperative Verfahren (Vereinsbeteiligung Beteiligung von Initiativen und Selbsthilfegruppen) (*Hofmann/Jordan/Wirbals* 1986: 1157).

Mit Blick auf die Partizipation von *Kindern und Jugendlichen in den Institutionen und Organisationen des politischen Systems und des Bildungs- und Sozialsystems* unterscheiden Stange/Tiemann (1999) folgende »Grundstrategien und Formen der Beteiligung«:

(1) *Punktuelle Beteiligung*

Vorformen der Beteiligung wie Aktionen und Dialoge mit Politikern, Planspiele ohne Antrags- und Entscheidungsbefugnisse, Einfache Informationserhebung und Interessenermittlung etwa durch Befragungen usw.; Verfahren der punktuellen Problemlösung (z.B. regelmäßige Kinder- und Jugendsprechstunde eines Bürgermeisters), Symbolische Beteiligung (z.B. Kinderbürgermeister), Punktuelle Beteiligung durch Einzelhandlungen (z.B. Demonstrationen, Unterschriftensammlungen)

(2) *Repräsentative Formen* (Beteiligung durch Gremien, Kinder- und Jugendinteressenvertretung)

Kinder- und Jugendparlamente (auf kommunaler Ebene, Kreis- und Landesebene; Schülervertretungen, Jugendräte in Einrichtungen wie Jugendzentren etc.); Kinderbürgermeister; Klassensprecher, Schulsprecher; Kinder- und Jugendbeiräte; Externe Arbeitskreise auf der Basis von Delegation; Verbands- und gruppenbezogene Repräsentativformen der Beteiligung (Jugend- und Sportverbände, Orts-, Kreis- und Bundesjugendringe, Jugendorganisationen politischer Parteien usw.); Beteiligung an den repräsentativen Erwachsenenorganisationen

(3) *Offene Versammlungsformen*

Offene Kinder- und Jugendforen, Kinderversammlungen, Jugendeinwohnergemeinschaften, Kinder- und Jugendkonferenz in der Jugendhilfeplanung, Runde Kindertische; Vollversammlungen (in Kindergärten, Schulklassen etc.); Teilnahme von Kindern und Jugendlichen an Erwachsenentreffen und Gremien ohne repräsentative Grundlagen (Teilnahme an Stadtteilgremien, themenbezogenen Arbeitskreisen etc.)

(4) *Projektorientierte Verfahren der Partizipation*

Beteiligung in und durch produkt- und ergebnisorientierte, auf bestimmte Themen focussierte Aktionsformen (z.B. Zukunftswerkstatt, Planungszelle, Verkehrs- und Bauplanungscheck usw.)

(5) *Alltägliche Formen der Partizipation*

Beteiligung bei der Bewältigung alltäglicher Themen und Probleme in Familie und pädagogischen Institutionen

(6) *Medienorientierte Beteiligung*

Beteiligung an der Gestaltung von Radio, Fernsehen, Printmedien etc.

(7) *Wahlrecht* (s. ausf. Stange/Tiemann 1999: 245 – 252).

Ein ähnlicher Strukturierungsvorschlag wurde im Rahmen einer empirischen Untersuchung des Deutschen Jugendinstituts zur *Beteiligung von Kindern und Jugendlichen in der Kommune* erarbeitet. Hier wurden in 400 Kommunen aus dem Bundesgebiet insgesamt 290 Modelle von Beteiligung gesichtet, die dann kategorial in sechs verschiedene Formen von Beteiligung gegliedert wurden: (1) *Repräsentative Beteiligungsformen* (Gremien mit gewählten oder delegierten Vertretern unterschiedlicher Altersstufen), (2) *Offene Beteiligungsformen* (freier Zugang aller interessierten Kinder und Jugendlichen), (3) *Projektorientierte Beteiligungsformen* (thematisch und zeitlich begrenzt), (4) *Vertretung von Kindern und Jugendlichen in Erwachsenengremien*, (5) *Politiker-Kontakte*, (6) *Beteiligung in Einrichtungen der Offenen Jugendarbeit*, (Bruner/Winkelhofer/Zinser 1999: 28 f.; Bundesministerium für Familien, Senioren, Frauen und Jugend 1998: 144 ff.; vgl. Frädlich/Jerger-Bachmann 1995: 109). Die dabei am häufigsten vorgefundenen Partizipationsformen waren die projektorientierten Formen (57%), gefolgt von offenen Formen (16%), repräsentativen Formen (11%), Beteiligung in Einrichtungen der Offenen Jugendarbeit (9%), Vertretung in Erwachsenengremien (4%) und Politikerkontakte (3%).

Ebenen und Gegenstände von Partizipation in der Sozialen Arbeit

Einen weiteren Strukturierungsvorschlag erhält man, wenn man als Ordnungskriterien die *Ebenen*, an denen Entscheidungen angesiedelt sind, sowie die *Gegenstände* (Sachverhalte, Themen, Inhalte etc.), über die jeweils entschieden wird, zugrundelegt. Eine solche Durchmusterung

rung scheint insbesondere sinnvoll im Hinblick auf eine Klärung der Frage nach der Verteilung von Partizipation und ihrer verschiedenen Formen im Feld der Sozialen Arbeit, auch im Sinne einer Heuristik zur Ermittlung von ›Status-Quo‹ und ›Entwicklungsbedarfen‹ (vgl. Schaarschuch 1996: 24 ff.); weiter würde damit berücksichtigt, dass sich (zumindest im deutschen Regulationssystem) die konkreten Spezifikationen sozialer Dienste und Leistungen und die jeweiligen konkreten Formen ihrer Erbringung als Resultate eines mehrstufigen Entscheidungsprozesses verstehen lassen, der unterschiedliche (politische, verwaltungsmäßige, institutionelle, professionelle) Ebenen einschließt, auf denen jeweils unterschiedliche Aspekte zur Entscheidung anstehen und damit zum Objekt von Nutzerpartizipation gemacht werden (können).

Ebene der Gestaltung der sozialpolitischen Rahmenbedingungen

Auf der *Ebene der Gestaltung der sozialpolitischen Rahmenbedingungen* werden Entscheidungen getroffen über die allgemeinen und verbindlichen sozialpolitischen Leistungs- und Programmstrukturen: hier werden Institutionalisierungsentscheidungen und Entscheidungen über Gewährleistungspflichten herbeigeführt und die Rechtskataloge (Sozialgesetze) verabschiedet, in denen Rechtsansprüche auf Dienste und Leistungen, sowie Eingriffsrechte der Institutionen definiert werden. Gegenstand der Entscheidungen (bzw. politischen Auseinandersetzungen) ist somit die Legitimität sozialer Probleme (Problemlagen) und die Legitimität von Leistungsansprüchen (Welche Dienste und Leistungen sind bei welchen Voraussetzungen zu gewährleisten? Wem sollen welche Leistungen zustehen? Wer soll welche Leistungen erhalten können? usw.). Auf dieser Ebene dominieren strukturell die *verfassten und indirekten Partizipationsformen* (Wahlen, Parteimitgliedschaft und Parteiarbeit, Kommissionen), sowie die *nicht-verfassten und indirekten Partizipationsformen* wie die Einflussnahme durch Verbände, Betroffenen- und Nutzerorganisationen und soziale Bewegungen.

Ebene der lokalen Gewährleistungsplanung

Auf der *Ebene der lokalen Gewährleistungsplanung* wird über Fragen der Zuschneidung der allgemeinen sozialpolitischen Leistungs- und Programmstrukturen auf die lokalen Bedarfs- und Interessenlagen entschieden. Hier werden also Entscheidungen getroffen über die lokale Infrastrukturentwicklung, über Schwerpunktsetzungen innerhalb des gesetzlich abgesteckten Rahmens einschließlich der Verteilung finanzieller Ressourcen, sowie (in sektorenspezifischen Varianten) Entscheidungen darüber, welche Leistungsanbieter (Träger) welche Typen von Diensten und Leistungen vorhalten sollen. Fallen die oben genannten Entscheidungen zum überwiegenden Teil in die Zuständigkeit des Bundes, so fallen die Entscheidungen dieses Typs in erheblichem Umfang in den Kompetenzbereich der kommunalen Selbstverwaltung (Sozial- und Raumplanung, Jugendhilfeplanung der Kreise, Städte und Gemeinden).

Auf dieser Ebene dürfte empirisch die größte Vielfalt an Partizipationsformen anzutreffen sein. Neben den *verfassten und indirekten Partizipationsformen* (Wahlen etc.) und den typischen repräsentativen Verfahren (Beiräte, Ausschüsse, Kommissionen), sowie den *nicht-verfassten und indirekten Partizipationsformen* (Einflussnahme durch Verbände etc.) einschließlich der stellvertretenden und kooperativen Verfahren (Beteiligung von Sprechern, Experten, sowie von Initiativen, Trägern und anderen kollektiven Akteuren etc.), bildet die lokale Ebene den klassischen Rahmen für *nicht-verfasste und direkte Partizipationsformen* und die unter diese Kategorie fallenden versammelnden und initiiierenden Verfahren, die oft eine starke Projektorientierung aufweisen (Bürgerforen, Jugendforen, Planungszelle, Zukunftswerkstatt, Stadtteil- und Gemeinwesenprojekte etc.). Sie ist zugleich das typische Experimentierfeld, auf dem die weiter oben aufgeführten Formen einer Beteiligung von Kindern und Jugendlichen erprobt und praktiziert werden. *Verfasste und direkte Partizipationsformen* (Bürgerentscheid, Bürgerbegehren) sind auch auf dieser Ebene kaum entwickelt.

Hier dominieren strukturell jene für das deutsche Regulationsgefüge typischen »korporativen« Verhandlungssysteme in ihrer Polarität von Expertenheerrschaft einerseits, die im ungünstigsten Falle gepaart ist mit Kartellbildung und Nepotismus und von Vergesellschaftung andererseits, welche im günstigen Falle gepaart ist mit transparenten und politisierten Formen einer öffentlichen Willensbildung und Entscheidungsfindung zwischen Vertretern der Akteursgruppen Politik, Fachverwaltung, Leistungsanbieter und Nutzer.

Als für diese Akteurskonstellation exemplarische Institute können die *Jugendhilfeplanung* und der *Jugendhilfeausschuss*, sowie die *Arbeitsgemeinschaften* der Jugendhilfe gemäß den Regelungen in §§ 80, 71, und 78 (KJHG) gelten. Auf der Grundlage der Bestimmungen in den §§ 8, 11 und 80, die die öffentlichen Jugendhilfeträger darauf verpflichten, Kinder und Jugendliche »entsprechend ihrem Entwicklungsstand an allen sie betreffenden Entscheidungen der öffentlichen Jugendhilfe zu beteiligen« (§ 8 KJHG) und bei der Planung die »Wünsche, Bedürfnisse und Interessen der jungen Menschen und der Personensorgeberechtigten« zu berücksichtigen (§ 80 KJHG), sind gerade im Bereich der Jugendhilfe in den vergangenen Jahren verstärkt Ansätze einer »partizipatorischen Jugendhilfeplanung« (Stork 1995), diskutiert und erprobt worden (Bolay/Herrmann 1995; May 1998). Ihr Ziel ist es, über die konventionellen Formen der Stellvertreterpolitik und der Betroffenenbeteiligung hinaus, Jugendhilfeplanung als »öffentliche(n) Ort« zu gestalten, »in dessen Rahmen »gelingende Partizipation« und kollektive Lernprozesse stattfinden können« (Herrmann 1995: 185). Jugendhilfeplanung wird hier als exemplarisches Feld einer »Kommunalisierung« und »Politisierung von Reproduktionsbelangen« (Bitzan u.a. 1995: 23, 26) betrachtet, das dazu beitragen könne, Nutzern und Entscheidungsbetroffenen »Status und öffentliche Anerkennung als Subjekte und als ExpertInnen ihrer Lebenswelt zu verschaffen« (Herrmann 1995: 185). Die daran thematisch anknüpfenden Fachdiskussionen kreisen u.a. um eine hier anschlussfähige theoretische Neubestimmung professionellen Handelns (einschl. Planungshandelns) und um die Entwicklung und Evaluation von geeigneten (kinder- und jugendgemäßen) Aktionsformen (»Artikulationsräumen«) zur Förderung von politischer Partizipation und Nutzerpartizipation (ebd.; Sturzenhecker 1998; Glinka/Neuberger 1999; Danner 2000).

Ebene der Einzelfallentscheidung

Auf der *Ebene des Einzelfalls* werden Entscheidungen getroffen über die Wahl (Komposition) von (verschiedenen) Diensten und Leistungen und deren Ausgestaltung nach Art, Umfang und anderen Qualitätsmerkmalen; Gegenstand der Entscheidung ist also die Nutzung der rechtlich codifizierten sozialpolitischen Leistungs- und Programmstrukturen in einem individuellen Leistungsfall. Bei Entscheidungen dieses Typs handelt es sich strukturell um eine *Vermittlung* von Fallmerkmalen und Leistungen vor dem Hintergrund der rechtlichen Bestimmungen und eines mobilisierbaren Leistungsangebots. Einzelfallentscheidungen sind das Resultat einer komplexen Relationierungsaufgabe, bei der folgende Elemente zu berücksichtigen sind:

- (a) Die je fall- und situationspezifischen Merkmale von Personen und (biographischen) Ereignissen
- (b) Dienste und Leistungen, z.B. Bildungs- Beratungs- und Hilfeangebote, Unterbringungsformen, sachliche und monetäre Leistungen mit ihren jeweiligen Merkmalen etc.
- (c) Die rechtlich kodifizierten Leistungs- und Programmstrukturen; die in der Sozialgesetzgebung definierten Leistungspflichten und Anspruchsrechte
- (d) die Verfügbarkeit von Diensten und Leistungen in sachlicher (Kompetenzen der Entscheidungsinstitution), räumlicher, zeitlicher und ökonomischer Hinsicht

Aus der Sicht eines individuellen Nutzers ist diese Ebene in besonderer Weise »entscheidend«, wird hier doch die *Definition des Problems* vorgenommen, aus der die jeweils wirksamen Ansprüche einschließlich der Bestimmung von Art und Umfang der zu gewährenden Dienste und Leistungen abgeleitet werden. Entscheidungen der Einzelfallebene besitzen häufig den Charakter autorisierter Definitionen von Lebenslagen und/oder psychosozialen Zuständen (»anspruchsbegründender Bericht«, »Akte«, »Diagnose«), von denen – neben den sich

unmittelbar anschließenden Leistungen – oft Interventionsrechte der Entscheiderinstitution gegenüber dem Nutzer sowie weitere mittelbare Rechtsfolgen ausgehen, die die Stellung des Nutzers auch gegenüber anderen Institutionen betreffen (können); außerdem beinhalten sie oft tiefgreifende Konsequenzen für den weiteren Biographieverlauf; im Fall von Unterbringungsentscheidungen wird bspw. über den Lebensort von Nutzern, ihren sozialen Nahraum und die Gelegenheitsstrukturen für den Aufbau relevanter Sozialbeziehungen entschieden.

Auf dieser Entscheidungsebene herrscht strukturell ein ausgeprägtes Missverhältnis zwischen der Reichweite und Folgenhaftigkeit der Entscheidungen für die individuellen Nutzer einerseits und ihren Mitwirkungsmöglichkeiten, Partizipationschancen bzw. -rechten andererseits. Stattdessen ist diese Ebene die klassische Domäne professionellen Ermessens (Lipsky 1980; Handler 1986, 1992; Brodtkin 1986, 2000). Dies liegt zum einen in den Struktureigenschaften dieser Ebene selbst begründet, nämlich in der Komplexität der oben skizzierten Relationierungsaufgabe, die als solche weite Interpretations- und Ermessensspielräume eröffnet (man denke nur an die unhintergehbare Notwendigkeit eines selektiven Zugriffs auf die Merkmale eines Falls im Vorgang der Fallkonstruktion bzw. des Fallverstehens durch einen Sozialarbeiter/Sozialpädagogen und die sich daraus ergebenden Optionen für die daran anschließenden Strategien der Fallbearbeitung); zum anderen sind diese weitgehend partizipationsfreien Strukturen das Resultat einer Rechts- und Verfassungstradition, die den Begriff und die Praxis öffentlicher Freiheit strikt auf die Institutionen des politischen Systems bezieht und aus den Binnenverhältnissen der sozialpolitischen Institutionen (wie übrigens auch der Bildungsinstitutionen und der Betriebe) weitgehend heraushält, als ob sie da nicht hingehörten (vgl. Rödel/Frankenberg/Dubiel 1989: 181).

Die Ebene der Einzelfallentscheidung ist daher in besonderer Weise gekennzeichnet durch eine Machtasymmetrie zugunsten der Sozialarbeiter/Sozialpädagogen. In aller Regel sind Nutzer hier ausschließlich auf Formen der informellen Aushandlung mit den Sozialarbeitern/Sozialpädagogen (den jeweiligen Repräsentanten der Entscheiderinstitution) verwiesen. Partizipation – wenn davon überhaupt die Rede sein kann – kommt dabei in vielen Fällen über eine passive Beteiligung nicht hinaus: Nutzer liefern die Daten, aus denen Professionelle ihre Schlüsse ziehen, besitzen aber oft keine Kenntnis über die Relevanzstrukturen, nach denen Professionelle ihre Entscheidungen treffen; Nutzer werden aufgefordert, ihr Einverständnis zu einem Problembearbeitungsvorschlag des Sozialarbeiters/Sozialpädagogen zu erklären, besitzen aber selten Kenntnisse über mögliche Alternativen usw. Folgt man Handler, so steigen Machtasymmetrien zwischen Sozialarbeitern/Sozialpädagogen und Nutzern proportional zum Grad der Bedürftigkeit der Nutzer und zum Grad der Unfreiwilligkeit des Kontakts: »In this way the dynamics of power perpetuate the unequal distribution of quality practice. Poor clients tend to receive poor services« (Handler 1992: 282).

Generell lässt sich feststellen, dass verfasste Partizipationsformen auf dieser Ebene bisher erst in Ansätzen entwickelt sind. Eine Sonderstellung nimmt hier das KJHG ein, das den Leistungsberechtigten das Recht einräumt, zwischen Einrichtungen und Diensten verschiedener Träger zu wählen (§ 5 *Wunsch und Wahlrecht*) und die öffentlichen Jugendhilfeträger darauf verpflichtet, Kindern und Jugendlichen an allen sie betreffenden Entscheidungen der öffentlichen Jugendhilfe zu beteiligen (§ 8 *Beteiligung*). Eine Konkretisierung erfahren diese übergreifenden Vorschriften durch die Bestimmungen in § 36 (*Mitwirkung, Hilfeplan*), welche bei der Entscheidung über *Hilfen zur Erziehung* (u.a. Erziehung außerhalb der Familie) und *Eingliederungshilfen für seelisch behinderte Kinder und Jugendliche* wirksam werden; (ein anderes Beispiel ist das schottische *Children's Hearings System*, s. Hallett 1998; Hallett/Murray 1999; Murray/Hallett 2000). Paragraph 36 KJHG schreibt dem öffentlichen Jugendhilfeträger vor, die Personensorgeberechtigten und das Kind oder den Jugendlichen vor der Entscheidung zu beraten, sie bei der Auswahl einer Einrichtung oder Pflegestelle zu beteiligen und ihrer Wahl bzw. ihren Wünschen zu entsprechen, sofern dies nicht mit unverhältnismäßigen Mehrkosten verbunden ist; weiter formuliert es die Verpflichtung zum Zusammenwirken mehrerer Fachkräfte (*Teamentcheidung*), zur Aufstellung eines Hilfeplans unter Beteiligung der Personensorgeberechtigten und des Kindes/Jugendlichen, sowie zur fortlaufenden Prüfung der Eig-

nung und Notwendigkeit der im Hilfeplan bestimmten Leistungen; Personensorgeberechtigte und junge Volljährige könne sich dabei durch einen Bevollmächtigten oder einen Beistand vertreten lassen. Der Gesetzgeber hat damit den Rahmen für einen Aushandlungsprozess abgesteckt, innerhalb dessen die Beteiligten zu einer (konsensuellen) Entscheidung kommen sollen. Die praktische Umsetzung – die konkrete Gestaltung der Bereitstellung von Informationen und der Gesprächs- und Verhandlungssituation (Hilfekonferenzen) usw. – liegt in der Verantwortung des öffentlichen Jugendhilfeträgers bzw. der zuständigen Sozialarbeiter/Sozialpädagogen. In diesem Handlungsfeld, das Gegenstand einer intensiven Fachdiskussion (z.B. ISA e.V. 1994; Maas 1996; Blandow/Gintzel/Hansbauer 1999; Merchel 1999) und auch Forschung (Scheffold u.a. 1998) ist, haben sich recht heterogene Verfahrensweisen und Handlungsstile – zwischen Expertokratie, Paternalismus und Nutzerpartizipation – herausgebildet. Die faktischen Partizipationschancen individueller Nutzer (auf das zusätzliche Problem einer Machtasymmetrie zwischen Eltern bzw. Personensorgeberechtigten und Kindern/Jugendlichen sei hier nur verwiesen) sind somit immer noch sehr weitgehend abhängig von der Verteilung professioneller Handlungskompetenzen und -stile und den jeweiligen lokalen Konventionen und Entscheidungskulturen.

Ebene der Leistungserbringung

Auf der *Ebene der Leistungserbringung* werden Entscheidungen getroffen über die konkrete Ausgestaltung von Bildungs-, Beratungs-, Hilfe- und Beziehungssettings; Gegenstand der Entscheidung sind hier die konkreten Spezifikationen von Diensten und Leistungen im Hinblick auf ihre individuelle und situative Angemessenheit; die sozialen Beziehungen zwischen Nutzern und Professionellen (ggf. zwischen verschiedenen individuellen Nutzern), sowie die Gestaltung des Alltags, sei es im Rahmen ambulanter oder aufsuchender Formen des Kontakts, sei es im Rahmen gesonderter Einrichtungen wie z.B. Tagesstätten, (Wohn-)Heimen, Häusern der offenen Jugendarbeit usw.; Themen, die hier zur Entscheidung anstehen, können bspw. lauten: Wie wollen wir zusammenleben und unseren Alltag gestalten? Welche Regeln sollen gelten? Welche (informellen) Rechte und Pflichten haben Nutzer und Sozialarbeiter/Sozialpädagogen? Wer soll Zugang zu welchen Ressourcen haben? etc. Charakteristisch für diese Entscheidungsebene ist die enge und oft nicht ohne weiteres sichtbare Verbindung von Fragen der Angemessenheit und des Gebrauchswerts von Diensten und Leistungen mit Fragen des Zusammenlebens von Personen (und damit auch von »Rollenbeziehungen« und »diffusen Sozialbeziehungen«, vgl. Oevermann 1996: 110). Betrachtet man ein weiteres Mal exemplarisch das Feld der Jugendhilfe, so ist diese Verbindung ganz und gar unvermeidbar, wenn man davon ausgeht, dass eine ihrer zentralen Funktionen darin liegt, zu gewährleisten, dass Kinder und Jugendliche Autonomie und Handlungsfähigkeit erwerben können. Aus der Struktur dieser Aufgabenstellung und den daraus erwachsenden Paradoxien lässt sich nun nicht nur ein prinzipieller Bedarf für die Professionalisierung der hierauf bezogenen Tätigkeiten begründen (vgl. aus unterschiedlichen theoretischen Positionen Oevermann 1996; Schütze 1992, 1996), sondern auch ein erhöhter Bedarf an Partizipationschancen und -rechten für die betroffenen Kinder und Jugendliche als Nutzer. Die Verpflichtung auf die Ermöglichung des Erwerbs von Handlungsfähigkeit beinhaltet dann nämlich u.a. auch die öffentliche Gewährleistung von Sozialbeziehungen und Gesellungsformen, die geeignet sind, die Entwicklung von Kindern und Jugendlichen zu einer konflikt- und politikfähigen Persönlichkeit zu fördern; genau dazu aber ist es geboten und sinnvoll, demokratische Prinzipien der Beteiligung, Mitbestimmung und Konfliktschlichtung im Alltag der sozialarbeiterischen/sozialpädagogischen Institutionen und Beziehungen zu praktizieren. Hier lassen sich also demokratietheoretische und dienstleistungstheoretische Argumentationen mit entwicklungspsychologischen und erziehungswissenschaftlichen Begründungsfiguren aus dem Kontext der Demokratie- und Moralerziehung zusammenführen. Aus solchen Begründungen von Partizipation, die u.a. um die Konzepte der »kontrafaktischen Unterstellung von Mündigkeit« (Brunlik 1992:167) bzw. der »just community« (Kohlberg 1986, 1995) kreisen, ergeben sich weitreichende Anforderungen an die Gestaltung von Beteiligungs-, Interessenvertretungs-

und Aushandlungsprozessen und an das professionelle Handeln von Sozialarbeitern/Sozialpädagogen (Sutter/Baader/Weyers 1998; Sturzenhecker 1998).

Auch auf der Entscheidungsebene der Leistungserbringung sind *verfasste Partizipationsformen* im Sinne öffentlich garantierter und einklagbarer Rechte auf Mitbestimmung und Beteiligung bislang nur in vereinzelten Ansätzen entwickelt. Das bedeutet allerdings nicht, dass Partizipation auf dieser Ebene nicht praktiziert wird. Eher muss man davon ausgehen, dass hier eine große Vielfalt der Formen anzutreffen ist. Vermutlich ließen sich hier für die meisten der weiter oben genannten Kategorien jeweils einzelne Beispiele finden, also nicht nur alltägliche und projektorientierte, sondern auch offene und repräsentative Partizipationsformen, unter denen einige auch den Charakter von verfassten Partizipationsformen annehmen, bspw. gewählte Vertretungen in der offenen Jugendarbeit oder die politischen Leitungs- und Entscheidungsstrukturen der Jugendverbände. Solche Verfasstheit bezieht sich dann aber in aller Regel ausschließlich auf das *Binnenverhältnis* von Einrichtungen, Verbänden etc. Von verfassten Partizipationsformen im vollen Sinne ließe sich erst dort sprechen, wo der Gesetzgeber die Träger sozialarbeiterischer/sozialpädagogischer Programme und Einrichtungen in positiven Bestimmungen auf die Gewährung überprüfbarer Mitwirkungs- und Mitbestimmungsrechte von Nutzern (etwa im Sinne von Mindestbedingungen) verpflichtet. Ansätze in diese Richtung finden sich in den Bestimmungen des KJHG zur Förderung von Jugendarbeit und von Jugendverbänden (§§ 11, 12), sowie im hessischen Erlass »Grundrechte und Heimerziehung«, der Heimerziehungsträger darauf verpflichtet, die Interessenvertretung von Kindern und Jugendlichen zu unterstützen (vgl. Blandow 1999: 47; Peters 1999). Ob und wie die Partizipation von Nutzern an Entscheidungen über die Gestaltung der konkreten Leistungserbringung gegenwärtig ermöglicht und gefördert wird, ist daher in erster Linie eine Frage der jeweils vorherrschenden fachlichen Konzeptionen, professionellen Handlungsstile und Organisationskulturen (Hansbauer 2001).

Vor dem Hintergrund dieser Betrachtungen über den gegenwärtigen Stand der Ausgestaltung von Nutzerpartizipation in der Sozialen Arbeit scheinen Positionen gerechtfertigt, die den Entwicklungsbedarf gegenwärtig vor allem im Hinblick auf die praktische Umsetzung als sehr hoch einschätzen (Schaarschuch 1996; Flösser/Otto 1998; mit Blick auf die Jugendhilfe Blandow/Gintzel/Hansbauer 1999; Kriener/Petersen 1999; Petersen 1999). Als Ansatzpunkte für eine Erweiterung von Partizipationschancen und -rechten der Nutzer, vor allem auf der Ebene der *Leistungserbringung* und der *Einzelfallentscheidung* lassen sich im Anschluss an Seim (2000: 161) und Ranning/Solheim (1998) u.a. folgende Aspekte in Betracht ziehen:

- Mitsprache-, Beteiligungs- und Entscheidungsrechte hinsichtlich der Feststellung und Definition von Problemen und Bedarfen
- Rechte auf Informationen über unterschiedliche Dienste/Leistungen und Leistungserbringer (Träger)
- Mitsprache-, Beteiligungs- und Entscheidungsrechte hinsichtlich der Wahl von Diensten/Leistungen, Leistungserbringern (Trägern) und von individuellen Bezugspersonen (Sozialarbeitern/Sozialpädagogen, Erziehern, Pflegern etc.)
- Mitsprache-, Beteiligungs- und Entscheidungsrechte im Prozess der Leistungserbringung (z.B. über die Gestaltung des Alltags in Einrichtungen/Institutionen)

Für eine Etablierung und Fortentwicklung partizipativer Strukturen bzw. einer »Kultur der Partizipation« (Hansbauer 2001: 9) in der Sozialen Arbeit bedarf es aber nicht nur einer Verbesserung der Rechtsstellung von Nutzern, die neben den genannten Strategien auch eine Einführung von verfahrensbezogenen Rechten, Beschwerde- und Vetorechten zu berücksichtigen hätte, sondern gleichermaßen einer Verankerung von Partizipation in den Organisationskulturen der Leistungserbringer und in den Konzeptualisierungen und Praxisvollzügen sozialarbeiterischer/sozialpädagogischer Professionalität.

Literatur

- Arbeitsgruppe Präventive Jugendhilfe: Zwischen Kundenorientierung und Fürsorge*, in: *Neue Praxis*, 25. Jg. 1995, S. 118 – 132 • *Arnstein, S.R.*: A Ladder of Citizen Participation, in: *Journal of the American Institute of Planner*, 35. Jg. 1969, S. 216 – 224 • *Bachrach, P.*: Die Theorie demokratischer Elitenherrschaft, Frankfurt/M. 1970 • *Badura, B./Gross, P.*: Sozialpolitische Perspektiven, München 1976 • *Barber, B.*: Strong Democracy, Berkeley 1984; dt.: *Barber, Benjamin*: Starke Demokratie, Hamburg 1994 • *Berger, J./Offe, C.*: Die Entwicklungsdynamik des Dienstleistungssektors, in: *Leviathan*, 8. Jg. 1980, S. 41 – 75 • *Bitzan, M. u.a.*: Elemente einer kritischen Theorie und Praxis Sozialer Planung, in: *Bolay/Herrmann* 1995, S. 9 – 32 • *Blandow, J.*: Beteiligung als Qualitätsmerkmal in der Heimerziehung, in: *Kriener/Petersen* 1999, S. 45 – 62 • *Blandow, J./Gintzel, U./Hansbauer, P.*: Partizipation als Qualitätsmerkmal in der Heimerziehung, Münster 1999 • *Bolay, E./Herrmann, F.* (Hrsg.): Jugendhilfeplanung als politischer Prozeß, Neuwied 1995 • *Bora, A.*: Differenzierung und Inklusion, Baden-Baden 1999 • *Brodtkin, E. Z.*: The false promise of administrative reform: Implementing quality control in welfare, Philadelphia, 1986 • *Brodtkin, E. Z.*: Neuorganisation des Wohlfahrtsstaats: Neue Steuerungsmodelle – Alte Bürokratieprobleme, in: *Otto/Schnurr*, 2000, S. 43 – 64 • *Brumlik, M.*: Advokatorische Ethik, Bielefeld 1992 • *Bruner, C.F./Winkelhofer, U. Zinser, C.*: Beteiligung von Kindern und Jugendlichen in der Kommune, München 1999 • Bundesminister für Jugend, Familie, Frauen und Gesundheit (Hrsg.): Achter Jugendbericht, Bonn 1990 • Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hrsg.): Neunter Jugendbericht, Bonn 1994 • Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hrsg.): Zehnter Kinder- und Jugendbericht, Bonn 1998 • *Buse, M.J./Nelles, W.*: Formen und Bedingungen der Partizipation im politisch/administrativen Bereich, in: *Alemann, U.* (Hrsg.): Partizipation- Demokratisierung- Mitbestimmung, Opladen 1975, S. 41 – 111 • *Craft, S./Beresford, P.*: Partizipation und Politik, in: *Neue Praxis*, 23. Jg. 1993, S. 439 – 458 • *Dammer, S.*: Politische Aktion, Lernarrangement oder Expertenwerkstatt?, in: *Neue Sammlung*, 40. Jg. 2000, Heft 2, S. 211 – 232 • *Dienel, P. C.*: Die Planungszelle, Opladen 1978 • *Downs, A.*: An Economic Theory of Democracy, New York 1957 • *Flösser, G.*: Soziale Arbeit jenseits der Bürokratie, Neuwied 1994 • *Flösser, G./Otto, H.-U.*: Towards More Democracy in Social Services, in: *Flösser, G./Otto, H.-U.* (Hrsg.): Towards More Democracy in Social Services, Berlin 1998, S. 3 – 16 • *Forbes, J./Sashidan, S.P.*: User Involvement in Services, in: *The British Journal of Social Work*, 27. Jg. 1997, S. 481 – 498 • *Franckenberg, G.*: Die Verfassung der Republik, Frankfurt/M. 1997 • *Frädrich, J./Jeger-Bachmann, I.*: Kinder bestimmen mit, München 1995 • *Gartner, A./Riessman, F.*: Der aktive Konsument in der Dienstleistungsgesellschaft, Frankfurt/M. 1978 • *Gernert, W.*: Partizipation in der Jugendhilfeplanung, Münster 1993 • *Gintzel, U.*: Jugendhilfeplanung mit Mädchen und Jungen aus Erziehungshilfen, in: *Kriener/Petersen* 1999, S. 176 – 193 • *Glinka, H.-J./Neuberger, Ch.*: Interaktionsformen des Jugendamtes mit Kindern und Jugendlichen: Umbruch und Irritationen im Sinn- und Orientierungsmilieu von sozial-helfenden Instanzen, in: *Glinka, H.-J. u.a.* 1999, S. 9 – 137 • *Glinka, H.-J. u.a.* (Hrsg.): Kulturelle und politische Partizipation von Kindern, München 1999 • *Griffiths, R.*: Does the Public Service Serve?, in: *Public Administration*, 66. Jg. 1988, S. 145 – 204 • *Gross, P./Badura, B.*: Sozialpolitik und soziale Dienste, in: *von Ferber, C./Kaufmann, E.X.* (Hrsg.): Soziologie und Sozialpolitik. Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, 19. Sonderheft 1977, S. 361 – 385 • *Habermas, J.*: Faktizität und Geltung, Frankfurt/M. 1994 • *Habermas, J.*: Die Einbeziehung des Anderen, Frankfurt/M. 1996 • *Hallett, Ch.*: Children's Participation in Child Welfare Services, in: *Flösser, G./Otto, H.-U.* (Hrsg.) Towards More Democracy in Social Services, Berlin 1998, S. 250 – 262 • *Hallett, Ch./Murray, C.*: Children's Rights in the Scottish Children's Hearing System, in: *The International Journal of Children's Rights*, 7. Jg. 1999, S. 31 – 51 • *Hambleton, R.*: Consumerism, Decentralisation and Local Democracy, in: *Public Administration*, 66. Jg. 1988, S. 125 – 147 • *Handler, J.F.*: The conditions of discretion: autonomy, community, bureaucracy, New York 1986 • *Handler, J.F.*: Dependency and discretion, in: *Hasenfeld, Y.* 1992 S. 276 – 297 • *Hansbauer, P.*: Partizipative Strukturen und eine Kultur der Partizipation in der Heimerziehung, in: *Forum Erziehungshilfen*, 7. Jg. 2001, S. 9 – 14 • *Hansbauer, P./Kriener, M.*: Partizipation von Mädchen und Jungen als Instrument zur Qualitätsentwicklung in stationären Hilfen, in: *Merchel, J.* (Hrsg.) Qualitätsentwicklung in Einrichtungen und Diensten der Erziehungshilfe, Frankfurt/M. 2000, S. 219 – 245 (2000a) • *Hansbauer, P./Kriener, M.*: Soziale Aspekte der Dienstleistungsqualität in der Heimerziehung, in: *Neue Praxis*, 30. Jg. 2000, S. 254 – 270 (2000b) • *Hart, R.A.*: Children's Participation, London 1997 • *Hasenfeld, Y./English, R.A.* (Hrsg.): Human Service Organisations, Michigan 1974 • *Hasenfeld, Y.* (Hrsg.): Human Services as Complex Organizations, Newbury Park 1992 • *Hasenfeld, Y.*: The Nature of Human Service Organizations, in: *Hasenfeld, Y.* 1992, S. 3 – 23 • *Heidenreich, M.*: Die Beobachtung des Risikos, Berlin 1999 • *Herder-Dörmeich, P./Kötz, W.*: Zur Dienstleistungsoökonomie, Berlin 1972 • *Herrmann, E.*: «Gelingende Partizipation» als kollektiver Prozeß, in: *Bolay/Herrmann* 1995, S. 143 – 189 • *Hirschman, A.O.*: Exit, Voice and Loyalty, Cambridge/Mass. 1970 • *Hoffmann, H.-J./Jonkm, F./Wibals, H.*: Betroffenen- und Bürgerbeteiligung, in: *Feldmann, U.* (Hrsg.), Handbuch der örtlichen Sozialplanung, Frankfurt/M. 1986, 1131

- 1195 • *ISA e.V.* (Hrsg.): Hilfeplanung und Betroffenenbeteiligung, Münster 1994 • *Japp, K.P.*: Wie soziale Dienste organisiert werden, Frankfurt/M. 1986 • *Kaufmann, F.-X.*: Elemente einer soziologischen Theorie sozialpolitischer Interventionen, in: *Kaufmann, F.-X.* (Hrsg.): Staatliche Sozialpolitik und Familie, München 1982, S. 49 – 86 • *Kohlberg, L.*: Der »Just Community«-Ansatz der Moralerziehung in Theorie und Praxis, in: *Oser, F./Fatke, R./Höffe, O.* (Hrsg.): Transformationen und Entwicklung • *Kohlberg, L.*: Die Psychologie der Moralentwicklung, Frankfurt/M. 1995 • *Kriener, M./Petersen, K.* (Hrsg.): Beteiligung in der Jugendhilfepraxis, Münster 1999 • *Luhmann, N.*: Soziologie des Risikos, Berlin 1991 • *Maas, U.*, Der Hilfeplan nach § 36 KJHG und das jugendhilferechtliche Verwaltungsverfahren, in: Zentralblatt für Jugendrecht, 83. Jg. 1999, S. 113 – 120 • *May, M.*: Partizipation in der Jugendhilfe, in: Deutsche Jugend, 46. Jg. 1998, S. 18 – 25 • *Merchel, J.*: Zwischen Diagnose und Aushandlung, in: *Peters, E.* (Hrsg.): Diagnosen – Gutachten – hermeneutisches Fallverstehen, Frankfurt/M. 1999, S. 73 – 96 • *Murray, C./Hallett, Ch.*: Young people's participation in decisions affecting their welfare, in: *Childhood*, 7. Jg. 2000, S. 11 – 26 • *Olk, Th.*: Abschied vom Experten, München 1986 • *Olk, Th.*: Jugendhilfe als Dienstleistung, in: Widersprüche, 53. Jg. 1994, S. 11 – 33 • *Ortmann, F.* (Hrsg.): Sozialplanun für wen? Neuwied 1976 • *Otto, H.-U./Schmurr, S.* (Hrsg.): Privatisierung und Wettbewerb in der Jugendhilfe, Neuwied 2000 • *Overmann, U.*: Theoretische Skizze einer revidierten Theorie professionalisierten Handelns, in: *Combe, A./Helsper, W.* (Hrsg.): Pädagogische Professionalität, Frankfurt/M. 1996, S. 70 – 182 • *Palentien, C./Hurrelmann, K.* (Hrsg.): Jugend und Politik, Neuwied 1997 • *Pateman, C.*: Participation and Democratic Theory, London 1970 • *Peters, D.*: »Wir bewegen was« aus der Arbeit des Landesheimrates Hessen, in: *Kriener/Petersen* 1999, S. 157 – 164 • *Petersen, K.*: Neuorientierung im Jugendamt, Neuwied 1999 • *Petersen, K./Piel, C.*: Client Participation as an Instrument of Quality Assurance in Social Work, in: *Flösser, G./Otto, H.-U.* (Hrsg.): Towards More Democracy in Social Services, Berlin 1998, S. 383 – 394 • *Pollitt, C./Bouckaert, G.*: Defining Quality, in: *Pollitt, C./Bouckaert, G.* (Hrsg.): Quality Improvement in European Public Services, London 1995, S. 3 – 19 • *Rehmann-Sutter, C./Vatter, A./Seiler, H.*: Partizipative Risikopolitik, Opladen 1998 • *Rödel, U./Frankenberg, G./Dubiel, H.*: Die demokratische Frage, Frankfurt/M. 1989 • *Rønning, R./Solheim, L.J.*: Hjelp på egne premisser? Om brukermedvirkning i velferdssektoren, Oslo 1998 • *Schaarschuch, A.*: Der Staat, der Markt, der Kunde und das Geld...?, in: *Flösser, G./Otto, H.-U.* (Hrsg.): Neue Steuerungsmodelle für die Jugendhilfe, Neuwied 1996, S. 12 – 32 • *Schaarschuch, A.*: Theoretische Grundelemente Sozialer Arbeit als Dienstleistung, Bielefeld 1998 (Habilitationsschrift) • *Schaarschuch, A.*: Theoretische Grundelemente Sozialer Arbeit als Dienstleistung, in: *Neue Praxis*, 29. Jg. 1999, S. 543 – 560 • *Schaarschuch, A./Schmurr, S.*: Akteure im Qualitätskonflikt, Bielefeld 1999 (Ms.) • *Schefold, W.* u.a.: Hilfeplanverfahren und Elternbeteiligung, Frankfurt/M. 1998 • *Schmidt, M.G.*: Demokratietheorien, Opladen, 3. Aufl. 2000 • *Schröder, R.*: Kinder reden mit, Weinheim 1995 • *Schumpeter, J.A.*: Kapitalismus, Sozialismus und Demokratie, Bern 1950 • *Schütze, F.*: Sozialarbeit als »bescheidene Profession«, in: *Dewe, B./Ferchhoff, W./Radtke, F.-O.* (Hrsg.): Erziehen als Profession, Opladen 1992, S. 132 – 169 • *Schütze, F.*: Organisationszwänge und hoheitsstaatliche Rahmenbedingungen im Sozialwesen, in: *Combe, A./Helsper, W.* (Hrsg.): Pädagogische Professionalität, Frankfurt/M. 1996, S. 183 – 275 • *Seckinger, M./Jaekel, M./Bendit, R.*: Qualität durch Partizipation und Empowerment, in: Deutsches Jugend Institut-Bulletin 1999, Heft 46, S. 4 – 5 • *Scim, S.*: Marktförmige Steuerungsmodelle und Nutzerpartizipation, in: *Otto/Schmurr* 2000, S. 155 – 173 • *Smith, B.*: The concept of an enabling local authority, in: *Environment and Planning*, 18. Jg. 2000, S. 79 – 94 • *Stange, W./Tiemann, D.*: Alltagsdemokratie und Partizipation, in: *Glinka u.a.* 1999, S. 211 – 231 • *Stewart, J./Clarke, M.*: The Public Service Orientation, in: *Public Administration*, 65. Jg. 1987, S. 161 – 177 • *Stork, R.*: Jugendhilfeplanung ohne Jugend?, Münster 1995 • *Sturzenhecker, B.*: Qualitätsanfragen an Jugendpartizipation, in: *Deutsche Jugend*, 46. Jg. 1998, S. 210 – 218 • *Sutter, H./Baader, M./Weyers, S.*: Die »Demokratische Gemeinschaft« als Ort sozialen und moralischen Lernens, in: *Neue Praxis*, 28. Jg. 1998, S. 383 – 400 • *Sünker, H./Swiderek, T.*: Partizipation hat Konjunktur, in: *Arbeitsgemeinschaft für Jugendhilfe* (Hrsg.): Partizipation von Kindern und Jugendlichen, Bonn 1997, S. 11 – 28 • *Thiersch, H.*: Lebensweltorientierte Jugendhilfe, in: *Thiersch, H.*: Lebensweltorientierte soziale Arbeit, Weinheim 1992, S. 13 – 40 • *Tiede, W.*: Kindern und Jugendlichen eine Stimme geben!, in: *Jugendhilfe*, 36. Jg. 1998, S. 325 – 333 • *Warren, M.*: Democratic Theory and Self-Transformation, in: *American Political Science Review*, 86. Jg. 1992, S. 8 – 23 • *Warren, M.E.*: Can Participatory Democracy Produce Better Selves?, in: *Political Psychology*, 14. Jg. 1993, S. 209 – 234 • *Wharf, B.*: The Case for Citizen Participation in Social Programmes, in: *Australian Social Work*, 34. Jg. 1981, S. 15 – 20 • *Windhoff-Heritier, A.*: Responsive Sozialpolitik, in: *Olk, Th./Otto, H.-U.* (Hrsg.): Soziale Dienste im Wandel, Neuwied 1987, S. 231 – 249 • *Wistow, G./Barnes, M.*: User Involvement in Community Care, in: *Public Administration*, 71. Jg. 1993, S. 279 – 299