



„Dazugehören“ – Erhebung Inklusion und Teilhabe

(Summary des Schlussberichts)

Allgemeine Informationen

Auftraggeber: Sozialwerk der Heilsarmee Schweiz, Daniel Röthlisberger (Direktor), Effingerstrasse 53, 3008 Bern, Tel. +41 (0)31 388 05 72, E-Mail: sozialwerk@heilsarmee.ch

Auftragnehmer (Forschungsleitung): Dr. Oliver Merz, Projektleiter Inklusion und Teilhabe, E-Mail: oliver_merz@heilsarmee.ch

Interessierte erhalten auf Anfrage gerne den ausführlichen „Schlussbericht Inklusion und Teilhabe – Dokumentation einer empirischen Erhebung an ausgewählten Standorten und Korps in der Schweiz“.

Ausgangslage, Zielsetzungen und Fragestellungen

Spätestens seitdem die UNO-Behindertenrechtskonvention (UNO-BRK) am 15. Mai 2014 auch in der Schweiz in Kraft getreten ist, wird Inklusion und Teilhabe auch hierzulande zunehmend Bedeutung beigemessen. Dies gilt erst recht für das Sozialwesen. Das Sozialwerk der Heilsarmee Schweiz nahm sich 2017 eine Erhebung vor, um in den Standorten und Korps das Potenzial der Teilhabe verschiedener Zielgruppen (Asylsuchende, Kinder, Betagte, Menschen mit Beeinträchtigungen u.a.) zu klären. Die Untersuchung sollte folgende Forschungsfragen beantworten:

1. Wie inklusiv sind die Standorte bereits (hinsichtlich Haltung und Umsetzung)?
2. Welchen Herausforderungen begegnen die Standorte bei der Inklusion?
3. Mit welchen Umsetzungsmassnahmen wird Inklusion in den Standorten gefördert?
4. Welche Umsetzungsmassnahmen sind empfehlenswert?

Methodisches Vorgehen

Die qualitativ-empirische Studie orientierte sich methodisch an den Leitlinien der Grounded Theory nach Strauss und Corbin. Für die Datenerhebung kamen qualitative Einzel- und Gruppeninterviews zum Einsatz. Für sensible Kontexte, z. B. in den Asylzentren, wurde alternativ oder ergänzend die Beobachtung als adäquate Technik eingesetzt. Aus Zeitgründen endete die Analyse jedoch bereits nach dem ersten Codierschritt. Die Theoriebildung schloss mit den Kategorien von Inklusion und Teilhabe, die in den Aussagen der Befragten entdeckt wurden, und mit ersten erkennbaren Zusammenhängen.

Die Interviews und Beobachtungen fanden im Zeitraum von Februar bis September 2017 statt. Total wurden elf Einzelgespräche und sieben Doppel- bzw. Gruppeninterviews geführt. An den Einzelgesprächen beteiligten sich Leitungspersonen von insgesamt zehn Standorten und fünf Korps. An den Gruppengesprächen nahmen jeweils drei bis sieben Mitarbeitende sowie Klientinnen und Klienten teil. Insgesamt wurden rund 40 Personen interviewt. Der jüngste Befragte war 23 Jahre alt, die älteste Interviewpartnerin 89-jährig. Auf diese Weise berücksichtigt die Erhebung die Sichtweise verschiedenster Akteure im Inklusionsgeschehen. Ergänzend fanden vor oder nach den Interviews vier Beobachtungen statt. Es wurden Standorte und Korps sowohl in der Deutsch- als auch in der Westschweiz berücksichtigt

Ergebnisse

Grundsätzlich

Die Ergebnisse lassen sich anhand der auffälligsten Förderfaktoren zu Inklusion wie folgt zusammenfassen:



Eine inklusive (Betriebs-)Kultur ist der wichtigste Faktor, um Inklusion in den Standorten der Deutsch- und Westschweiz zu fördern. Von grundlegender Bedeutung ist eine reflektierte inklusive Haltung sowie das Vorhandensein von Empathie und Sensibilität bei den Mitarbeitenden. Dazu bedarf es den Willen und die Bereitschaft aller Mitarbeitenden und Beteiligten, den Weg der Inklusion trotz allen Herausforderungen zu gehen. In der praktischen Umsetzung sind vor allem Flexibilität, Kreativität und Innovation erforderlich.

Die Aussagen der befragten Personen – Standortleitende, Korpsleitende und Mitarbeitende – lassen erkennen, dass mit Inklusion u.a. folgende *Aspekte bzw. Überzeugungen* verbunden werden: Eine innere Haltung*¹ und ein Wechselspiel (Eigenverantwortung und Verantwortung der Gesellschaft), Zugehörigkeit (dazugehören, miteinander unterwegs sein)* und Vielfalt im Zusammenleben*, Selbstentfaltung, Teilnahme und Teilhabe*, Verzicht auf das Denken in Kategorien bei gleichzeitiger Wertschätzung der Unterschiede*, Rücksicht (tragen, ertragen und getragen werden)* und praktische Herausforderungen*.

Punkte Umsetzung von Inklusion (vgl. erste Forschungsfrage) sind die Standorte sowohl innerhalb der Institution als auch bezüglich Teilhabe an der Gesellschaft insgesamt zumindest „ziemlich“ inklusiv². Die folgende Ausführung der Ergebnisse erklärt und illustriert diese Einschätzung.

Herausforderungen und Barrieren

Die Befragungen und Beobachtungen haben eine Vielzahl von *Herausforderungen* offenbart, denen die Standorte in der Inklusion begegnen. Die Zielgruppen sind dabei unterschiedlich: Kinder, Betagte, Asylsuchende, Randständige, Menschen mit unterschiedlichen Beeinträchtigungen usw. *Allgemeine Barrieren* sind u.a. exkludierende gesellschaftliche Tendenzen und gesetzliche Rahmenbedingungen*, unflexible Strukturen und Betriebskultur*, nicht barrierefreie Architektur* und Technik, Kultur und Nationalität (inkl. Religion), Kommunikation und Sprache, Wille und Bereitschaft* sowie zu wenig Innovation und Vernetzung der Institution und Organisation.

Klientinnen und Klienten sind in ihrem Alltag in den Standorten u.a. mit folgenden Schwierigkeiten konfrontiert: Gesellschaftliche bzw. soziale Ausgrenzung*, Ablehnung, Isolation, Verwahrlosung, bedrohte Existenz, verminderter Selbstwert, reduzierte Aktivität, Passivität (auch am Standort gefördert), eingeschränkte Teilhabe, Selbstständigkeit, Selbstbestimmung*, Kultur und Nationalität (inkl. Religion), Kommunikation und Sprache, ausreichende Privatsphäre, körperliche und seelische Verfassung und daraus resultierende eingeschränkte Leistungsfähigkeit*, diverse persönliche Probleme (Süchte, Traumata, Suizidversuche etc.)*, Spannungen und Konflikte untereinander sowie das Einhalten von Regeln*.

Standortmitarbeitende sehen sich bezüglich Inklusion folgendermassen herausgefordert: Inklusive Haltung und Sensibilität aneignen und bewahren*, Empathie, Verständnis für Klienten bzw. Kunden aufbringen*, Vielfalt und Verschiedenheit des Kaders und der Mitarbeitenden, Kultur und Nationalität (inkl. Religion) in Team und Kader, Flexibilität bieten*, Zeitdruck, Arbeitsmass und Überlastung, körperliche und seelische Verfassung sowie Abgrenzung und Selbstfürsorge.

Wo *Standorte und Korps* zugunsten der Inklusion zusammenarbeiten, lassen sich hauptsächlich folgende Herausforderungen nennen: Zu viel Arbeit, zu wenig Zeit, wenig Kontakt, keine oder nur wenig regelmässige Zusammenarbeit*, Vorbehalte und Vorurteile in den Korps gegenüber der Klientel in den Standorten und umgekehrt*, das „Christliche“ bzw. das „Missionieren“ seitens der Freiwilligen aus den Korps, die Identifikation mit der Heilsarmee, unausgesprochene Erwartungen sowie beschränkter Zugang zu kirchlichen Angeboten*.

Die *gesellschaftliche Zugänglichkeit* der Standorte und Korps und deren Öffnung hin zur Gesellschaft wird vor allem von folgenden Faktoren erschwert: Verschlossenheit und Selbstzentrierung des Standorts bzw. insbesondere des Korps*, wenig Kontakt und Beziehung zueinander*, Vorbehalte und Kontaktvermeidung vonseiten der Gesellschaft*, Ablehnung, Aggression und mangelnde Akzeptanz gegenüber Klientel*, ein abschreckender Aufwand sowie mangelnde Nutzung der Angebote (z. B. öffentliches Restaurant).

Massnahmen und Förderfaktoren

Aus den Aussagen der Befragten in den Standorten gehen zahlreiche Massnahmen hervor, wie Schwierigkeiten bei der Inklusion begegnet wird oder werden könnte. *Generell* versuchen die Standorte, Inklusion u.a. mit folgenden Massnahmen zu fördern:

¹ Faktoren, die in den Daten besonders häufig zu finden und darum auffällig sind, werden nachfolgend mit einem * markiert.

² Auf einer Skala von 1 „Gar nicht“, 2 „Wenig“, 3 „Ziemlich“ und 4 „Sehr“.



Gesellschaftliche und interne Sensibilisierung, Lobbying, vernetztes Denken und Handeln bzw. Networking*, inklusive Betriebskultur und Atmosphäre, flexible Betriebsstrukturen*, barrierefreie, bedürfnisgerechte Architektur und Technik (inkl. Universal Design), adäquate, durchlässige Veranstaltungen, Programme und Infrastruktur*, Qualitätsbewusstsein, Kultur und Nationalität (inkl. Religion), Berücksichtigung von Geschlecht, Generation etc., Nutzung von sozialversicherungstechnischen, gesetzlichen Ressourcen, Freiwilligenarbeit, Verständnis und Hilfsbereitschaft, Zuhören, Mut und (Risiko-)Bereitschaft, Innovation*.

Die Inklusion von *Klientinnen und Klienten* versucht man in den Standorten wie folgt zu fördern: Zuhause, Familienersatz bieten, Wohlergehen fördern, Würde, Selbstwert unterstützen, ermutigen*, Selbstfürsorge, Aktivierung und Selbstentfaltung fördern (inkl. ausreichende Privatsphäre bieten)*, Teilhabe innerhalb und ausserhalb des Standorts ermöglichen, Selbstständigkeit und Selbstbestimmung fördern, Normalisierung anstreben*, diverse persönliche Probleme besprechen und lösen (inkl. Sprache lernen, Übersetzung anbieten), körperliche und seelische Verfassung verbessern sowie Regeln durchsetzen (inkl. Konfliktlösung, Klienten voreinander schützen).

Wo die gesellschaftliche Inklusion und Teilhabe am öffentlichen Leben (Bildung, Arbeit, Wohnen etc.) aus verschiedenen Gründen (Alter, körperliche Verfassung etc.) nur wenig gefördert werden kann, bietet man den Bewohnenden in den Standorten ein möglichst angenehmes „Zuhause“ an. Für manche Klientinnen und Klienten ist diese „separierende Inklusion“, also die möglichst umfassende Teilhabe innerhalb einer Institution, das maximal anzustrebende Ziel.

Bei *Mitarbeitenden* wird hinsichtlich Inklusion wie folgt investiert: Inklusive Haltung, Empathie und Sensibilität fördern und kultivieren*, auf Vielfalt und Verschiedenheit des Kaders und der Mitarbeitenden achten (Nationalität, Geschlecht, Betroffene als Mitarbeitende anstellen etc.), kollegialer Führungsstil („flache“ Hierarchie), Delegation und Teamarbeit*, Vereinbarkeit von Familie und Arbeit ermöglichen, eingeschränkte körperliche und seelische Verfassung berücksichtigen bzw. möglichst miteinbeziehen, ausreichende Abgrenzung, Selbstfürsorge und Mitarbeiterbetreuung, Flexibilität, Kreativität und Innovation*.

Standorte und Korps fördern ihre Zusammenarbeit zugunsten von Inklusion mit folgenden Massnahmen: Vernetzung bzw. Beziehungen pflegen, gemeinsame Werte und Kultur leben*, ausreichend und offen kommunizieren und informieren, Synergien nutzen*, Teilnahme der Klientel und Mitarbeitenden an kirchlichen Anlässen fördern, unterstützen, (freiwillige) Mitarbeit des Korps im Standort und umgekehrt ermöglichen*, gemeinsame öffentliche Anlässe anbieten, gemeinsam an öffentlichen Anlässen und Angeboten mitarbeiten.

Im Hinblick auf die *Gesellschaft* fördern die Standorte Inklusion u.a. wie folgt: Respekt und Akzeptanz voraussetzen, aber auch fördern*, Beziehungen pflegen, Sozialraum für Dorf, Quartier und/oder Stadt anbieten, Verständnis und Hilfsbereitschaft vonseiten der Gesellschaft entgegennehmen, zentrale Lage nutzen*, öffentliche Angebote anbieten und nutzen*, Teilhabe und Mitarbeit an öffentlichen Anlässen und Projekten fördern.

Grenzen der Inklusion

Zahlreiche Faktoren stellen die Standorte bei der Inklusion nicht nur vor Herausforderungen, sondern setzen den inklusiven Bemühungen nicht selten Grenzen. Zusammengefasst betreffen sie die Anpassungsfähigkeit und Flexibilität

- des Umfelds bzw. der Gesellschaft,
- der Gesetzgebung, Sozialversicherung, Arbeitswelt und Behörden,
- des Betriebs und der Organisation*,
- der Mitarbeitenden und
- der Klientel und Kundschaft*.

Regionale Unterschiede

Die zentralen Faktoren der Inklusion sind mit grosser Wahrscheinlichkeit regional unabhängig festzustellen. Sowohl in der konsequenten Förderung von Inklusion als auch in der bewussten und systematischen Zusammenarbeit zwischen Standorten und Korps ist die Westschweiz der Deutschschweiz tendenziell *vor*aus.

In der Westschweiz ist die Zusammenarbeit zwischen Standorten und Korps für Inklusion grundsätzlich *institutionalisierter und systematischer* als in der Deutschschweiz. Wo Standorte und Korps in der Deutschschweiz zusammenarbeiten, tun sie das eher beziehungsorientiert, individuell und weniger systematisch bzw. standardisiert – insbesondere auf dem Land. Entsprechend finden sich Konzepte, Strategien, Abläufe und Prozesse für die Zusammenarbeit eher in der Westschweiz als in den Korps und



Standorten der Deutschschweiz. Es gibt aber Ausnahmen. Wo die multikulturelle und soziale Durchmischung hoch und die Herausforderungen für Inklusion entsprechend grösser sind, geht man auch in der Deutschschweiz bewusster und strategischer vor. Ausgereifte Inklusionskonzepte und -strategien, die sich nicht nur auf die Klientel, sondern auch auf die Korps und Standorte beziehen (Kultur, Strategie, Mitarbeitende bzw. Diversity Management etc.), finden sich allerdings weder in der Deutsch- noch in der Westschweiz.

Schlussfolgerungen

Die Standorte und bedingt auch die Korps können viele der entdeckten Massnahmen für die Verbesserung von Inklusion als grundsätzliche Orientierungshilfe nutzen. Die Ergebnisse dienen quasi als erste „Checkliste“. Zusammengefasst ist gemäss den Ergebnissen und unter Berücksichtigung aktueller Entwicklungen *das grösste Potenzial* zu Inklusion innerhalb der folgenden *vier Bereiche* der Organisation zu finden:

- Orientierung an Inklusion und Diversität bzw. Vielfalt und Verschiedenheit auf allen Stufen der Organisation und Mitarbeitenden.
- (Theologische) Überzeugungen zu Inklusion erarbeiten, inklusive Haltung schärfen und auf allen Ebenen der Organisation nutzbar machen.
- Zusammenarbeit der Standorte und Korps für Inklusion verbessern und, wo nötig und sinnvoll, systematisieren.
- Zugang zur und Einfluss auf die Gesellschaft ausbauen (Öffnung der Standorte und Korps intensivieren, Lobbying etc.).

Die *Organisation* sollte dafür die Ergebnisse diskutieren und Aktionspläne erstellen. Inklusion betrifft nicht nur die Klientel oder einzelne Abteilungen und Arbeitszweige, sondern die Organisation als Ganzes in ihrer Gesamtausrichtung und umfassenden Praxis. Demzufolge sollte dieses Thema sehr prioritär behandelt und zur „Chefsache“ erklärt werden. Inklusion und Teilhabe sind nicht nur in den Standorten und Korps zu fördern, sondern im Sozialwerk der Heilsarmee Schweiz, Österreich & Ungarn insgesamt einzubetten und zu verankern. Wünschenswert ist, dass sich die Strategie des Sozialwerks in Theorie und Praxis daran ausrichtet. Wird Inklusion als organisationsumfassendes Thema etabliert, gilt Ähnliches, wie die Ergebnisse hinsichtlich der Standorte zeigen: Inklusion beginnt bei Haltung und Kultur! Das erklärte Ziel, eine inklusive(re) Organisation zu werden, macht den weitgehend bekannten Weg erforderlich: Inklusive Kultur schaffen, Strategie und Strukturen etablieren, entsprechende Praktiken entwickeln und bestehende optimieren. Eine noch zu schaffende Fachstelle könnte die Schritte und Prozesse auf allen Ebenen der Organisation bis hin zu den Standorten koordinieren und begleiten.

Die Resultate können nur ansatzweise auf die unterschiedlichen Standorttypen, spezifischen Gegebenheiten und lokalen Besonderheiten der *Standorte* hin interpretiert werden. Um die Ergebnisse und nötigen Massnahmen für die einzelnen Standorte zu eruieren und zu konkretisieren, empfiehlt es sich, für die Heime, Filialen, Asylzentren etc. der Deutsch- und Westschweiz getrennte Umsetzungs-Workshops durchzuführen. Die Standorte sind bereits ziemlich gut darin, Inklusion und Teilhabe im separativen Setting bzw. innerhalb der Institution zu ermöglichen. Den Befragten zufolge könnte man aber da und dort auf mehr Teilhabe bzw. Mitbestimmung der Betroffenen an wichtigen Entscheidungen achten, zum Beispiel bei einem Neubau, bei der Anschaffung von neuem Inventar etc. Wann immer möglich gilt es, die Teilhabe von Klientinnen und Klienten am gesellschaftlichen Leben zu fördern. Die Ergebnisse legen nahe, dass dafür bereits die Öffnung des Standorts zur Gesellschaft hin und für die Gesellschaft bzw. das nahe Umfeld dienlich ist. Zum Vorteil der Klientel sowie auch des Standorts als Ganzes tun die Standorte gut daran, diesen Aspekt stärker zu berücksichtigen. Die Ergebnisse bestätigen, dass eine systematisierte *Zusammenarbeit der Standorte untereinander, aber auch mit den Korps*, die Inklusion der Klientel in den meisten Fällen positiv beeinflusst. Wo ein solches Miteinander noch nicht oder ungenügend gegeben ist, sind entsprechende Veränderungsprozesse empfehlenswert. Von den voraussehbaren Herausforderungen sollten sich die Standorte und Korps nicht abhalten lassen. Die Resultate lassen keinen Zweifel offen, dass ein allfälliger zusätzlicher Aufwand vom erzielten Gewinn mehr als wettgemacht wird.

Die Erhebung legt nahe, zur Förderung von Inklusion innerhalb der Organisation und der Standorte ausreichend Schulung, Begleitung und Beratung anzubieten. Aufgrund der vielen Besonderheiten der Heilsarmee-Organisation empfiehlt es sich, eigens dafür eine zentrale, interne Stelle zu bilden. Die erwähnte Fachstelle könnte den Standorten und Korps auch in der Systematisierung ihrer Zusammenarbeit für Inklusion beratend zur Seite stehen. Für die erwähnten und weiteren übergeordneten und lokalen Wege und Schritte sind nicht nur ein Gesamtkonzept für Inklusion, sondern auch adäquate Praxiskonzepte, Checklisten etc. zu erarbeiten und zur Verfügung zu stellen. Dies gilt sowohl zur Förderung von Inklusion in internen, separativen Settings als auch zur Unterstützung von Teilhabe innerhalb der Gesellschaft. Für die Begleitung lokaler Inklusionsprozesse und für die regelmässige Evaluierung derselben sind Instrumente zu erarbeiten oder bestehende zu adaptieren.