

Digital vermittelte „Glücksgefühle“

Eine personenzentrierte Technologie zur Erweiterung der Teilhabe von Menschen mit Teilhabebeeinschränkung?

Martin Holler

1 Einleitung

„Viele Menschen leben mit einer Beeinträchtigung. Sie können zum Beispiel nicht so gut sprechen. Für diese Menschen ist es oft schwierig, andere kennenzulernen. Aber auch sie wollen neue Menschen kennenlernen. Oder wünschen sich eine Partnerschaft. Bei der Suche hilft das Team von Glücksgefühlen“.¹ Mit diesen in leichter Sprache formulierten Worten beschreibt das Team von *Glücksgefühle* sein Angebot für Menschen mit Teilhabebeeinschränkung. Angebahnt über eine Webseite, die als digitaler Zugang fungiert, sollen geschützte Vermittlungen und persönliche Beratungen stattfinden sowie Informationen zu den Themen Freundschaft, Liebe, Partnerschaft und Sexualität gegeben werden.

Zweifelsfrei stellt dies einen innovativen Ansatz dar. Gleichzeitig ist das Angebot hinsichtlich seiner Passung im Kontext aktueller Diskurse in der Arbeit mit Menschen mit Teilhabebeeinschränkungen zu reflektieren. Vor diesem Hintergrund wird in der vorliegenden Ausführung erörtert, inwieweit *Glücksgefühle* eine personenzentrierte Technologie zur Verbesserung der Teilhabe von Menschen mit Teilhabebeeinschränkung darstellen.

Um diese Fragestellung zu beantworten, sind zunächst die für den vorliegenden Kontext relevanten und grundlegenden Konzeptionen und Hintergründe zu skizzieren. Dazu zählen Ausführungen zum Konzept der Teilhabe, zur in der Sozialen Arbeit wesentlichen Bezugsgröße des Sozialraums, zur Personenzentrierung sowie zum Aspekt der Beziehung, der hier bei einem diakonischen Träger auf Grundlage christlicher Bilder des Menschen, die insbesondere seine Relationalität hervorheben, entfaltet wird. Anschließend werden die oben angesprochenen *Glücksgefühle* in den Mittelpunkt gerückt. Nach einer Beschreibung des Angebots werden dessen Chancen und Risiken vor dem Hintergrund der grundlegenden Konzeptionen und Hintergründe beleuchtet. Daran anknüpfend werden Prämissen erarbeitet, welche im Kontext personenzentrierter Technologien zur Verbesserung der Teilhabe von Menschen mit Teilhabebeeinschränkung zu beachten sind. Der Beitrag schließt mit einem Fazit sowie einem Ausblick. An dieser Stelle ist anzumerken, dass das Team der *Glücksgefühle* nicht nur Kenntnis von der Fertigung dieses Beitrags hatte, sondern diesen auch unterstützt hat.

¹ Vgl. Glücksgefühle (2021): Startseite. Online unter: <https://www.xn--glcksgefhlle-main-tauber-dpcg.de/> (Zugriff am 20.05.2022).

2 Grundlegende Konzeptionen und Hintergründe

2.1 Teilhabe, Sozialräume und Personenzentrierung

Teilhabe ist heute eine der leitenden sozialpolitischen Orientierungen. Das Konzept der Teilhabe fußt auf der Mehrdimensionalität des Teilhabebegriffs, was bedeutet, dass Teilhabe neben Aspekten der Teilnahme, zum Beispiel an gesellschaftlichen, politischen oder kulturellen Prozessen, auch Aspekte der Teilhabe in Form individueller und spezifischer Beiträge zum Gemeinwesen- oder im Gemeinschaftskontext beinhaltet.² Letztere beziehen sich insbesondere auf konkrete Erfahrungen der Inklusion und Chancengerechtigkeit, aber auch der Wertschätzung und Anerkennung für das, was ein Mensch zu einer Gemeinschaft beisteuert.

Die eben angesprochenen Erfahrungen können prinzipiell in vielfältigen Kontexten gemacht werden, was neben analogen Zusammenhängen auch virtuelle Kontexte miteinschließt. In diesem Beitrag werden Teilhabeaspekte fokussiert, die in Wechselwirkung mit dem digitalen Wandel stehen. Es ist festzustellen, dass die oben erwähnten Teilhabe-Erfahrungen und Prozesse durch digitale Tools beeinflusst werden oder zum Teil sogar ausschließlich in digitalen Zusammenhängen stattfinden. Folglich ist die allgemeine soziale Teilhabe heute zunehmend von der digitalen Teilhabe eines Menschen abhängig.³ Beide Aspekte bedingen einander und stehen miteinander so stark in Wechselwirkung, dass die soziale Teilhabe eines Menschen gegenwärtig nur dann als umfassend bezeichnet werden kann, wenn auch ein hohes Maß an digitaler Teilhabe gewährleistet ist. Der Grad der digitalen Teilhabe gilt konsequenterweise als wesentlicher Faktor für das Einbezogen-Sein eines Menschen sowie für konkrete Erfahrungen der Partizipation, Inklusion, Chancengerechtigkeit und Zugehörigkeit. Teilhabe in digitalen Zusammenhängen ist daher allgemein und zielübergreifend sowie in spezifischen Kontexten – zum Beispiel im Rahmen personenzentrierter Technologien – in den Blick zu nehmen.

In diesem Beitrag wird zwischen der Teilhabe durch und mit digitalen Technologien sowie der Teilhabe in digitalen Sozialräumen unterschieden.⁴ Grundsätzlich ist davon auszugehen, dass digitale Technologien, womit gleichermaßen Soft- wie Hardwareprodukte gemeint sind, das Potential haben, teilhabefördernd zu wirken. Beispiele wie altersgerechte Assistenzsysteme (Ambient Assisted Living), barrierefreie Systeme für Menschen mit Sinnesbehinderung an Haltestellen des Öffentlichen Personennahverkehrs sowie diverse Applikationen für Smartphones zeigen dies eindrücklich. Sowohl im analogen als auch im virtuellen Kontext

² Vgl. Sabine Skutta/Joß Steinke, Mehr Partizipation (wagen): Chancen für die Freie Wohlfahrtspflege im digitalen Wandel, in: Sabine Skutta u.a. (Hg.): Digitalisierung und Teilhabe. Mitmachen, mitdenken, mitgestalten, Baden-Baden 2019, 37–56: 39.

³ Vgl. Eva Maria Welskop-Deffaa, „Digitale Transformation – da komm ich mit, da komm ich vor!“ Anforderungen an eine responsive Digitalisierungspolitik, in: Sabine Skutta u.a. (Hg.), Digitalisierung und Teilhabe. Mitmachen, mitdenken, mitgestalten, Baden-Baden 2019, 25–36: 29.

⁴ Vgl. Bastian Pelka, Digitale Teilhabe: Aufgabe der Verbände und Einrichtungen der Wohlfahrtspflege, in: Helmut Kreidenweis (Hg.), Digitaler Wandel in der Sozialwirtschaft. Grundlagen – Strategien – Praxis, Baden-Baden 2018, 57–77: 57.

ermöglichen digitale Technologien auf diese Weise konkrete Erfahrungen der Teilnahme und Teilgabe. Diese Erfahrungen finden nicht im luftleeren Raum statt, sie brauchen eine spezifische Bühne. Im alltäglichen Leben stellt der Sozialraum als Lebensumfeld eines Menschen, als Raum, den er sich durch soziale Praxen zu eigen macht, eine solche Bühne dar.⁵ Sie existiert durch das Aufkommen des Internets und insbesondere des Web 2.0 nicht mehr nur in der analogen, sondern auch in der virtuellen Welt. Konsequenterweise ist die Sozialraumdiskussion um die Komponente des Digitalen zu erweitern. Digitale Sozialräume sind wissenschaftlich und berufspraktisch folglich systematisch und mit konstruktiver Haltung in den Blick zu nehmen.

Dies gilt auch im Zusammenhang mit Menschen mit Teilhabebeeinschränkung, deren Prozesse der Kommunikation, der Bildung sowie der Produktion und des Konsums von Inhalten längst in hohem Maße digitalisiert sind. Allerdings ist anzumerken, dass das bloße Vorhandensein digitaler Technologien oder digitaler Sozialräume nicht automatisch zu einer Stärkung der Teilhabe von Menschen mit Teilhabebeeinschränkung führt. Vielmehr braucht es unter anderem personenzentrierte Angebote des Kompetenzerwerbes und der Assistenz, um digitale Technologien nutzbar und digitale Sozialräume zugänglich zu machen.⁶ Keine digitalen Technologien zu nutzen oder nicht in digitalen Sozialräumen vertreten zu sein, stellt für viele Menschen mit Teilhabebeeinschränkung keine attraktive Alternative dar. Es kann eher davon gesprochen werden, dass hinsichtlich digitaler Kontexte zumindest teilweise ein Quasi-Partizipationszwang vorliegt, der darauf basiert, dass überhaupt ausreichend Erfahrungen der Anerkennung, Wertschätzung, Selbstwirksamkeit und Zugehörigkeit gemacht werden können.⁷

Ein Fachkonzept zur stärkeren Fokussierung auf die Bedürfnisse des einzelnen Menschen ist die Personenzentrierung. Personenzentrierung wird in diesem Beitrag als Grundprinzip verstanden, das mit individualisierter Assistenz einhergeht, die sich sowohl am persönlichen Bedarf als auch am gewohnten Lebensumfeld eines Menschen orientiert.⁸ Sie fußt, indem sie die jeweilige Persönlichkeit und Sozialität mit einbezieht, auf einer dualen Sichtweise von Individualität. Daraus folgt, dass Assistenzangebote – auch hinsichtlich der (digitalen) Teilhabe – zwingend auch in sozialräumlichen und gemeinschaftlichen Bezügen zu denken sind. Auf dieser Basis soll

⁵ Vgl. Martin Holler, *Die Mit-Gestaltung inklusiver Sozialräume in der Arbeit mit Menschen mit Behinderung – Ein unternehmerischer Beitrag unter Anwendung von Instrumenten der strategischen Planung*, Leipzig 2020, 99 ff.

⁶ Vgl. Herbert Kubicek, *Digitale Teilhabe älterer Menschen durch qualifizierende und stellvertretende Assistenz*, in: *Blätter der Wohlfahrtspflege* 167 (2020), 29–35: 33 f.

⁷ Vgl. Martin Holler, *Digitalisierung als diakonisches Handlungsfeld. Die Gestaltung digitaler Teilhabe als Pflichtaufgabe diakonischer Unternehmen*, in: Dorothea Schweizer/Johannes Eurich (Hg.), *Diakoniewissenschaft in Forschung und Lehre* 47, 145. Online unter: <https://journals.ub.uni-heidelberg.de/index.php/dwjb/issue/view/5982> (Zugriff am 07.07.2022).

⁸ Vgl. Ulf Liedke, *Im Zentrum: Der beziehungsreiche Mensch. Personenzentrierung in theologisch-ethischer Perspektive*, in: Andreas Lob-Hüdepohl/Johannes Eurich (Hg.), *Personenzentrierung – Inklusion – Enabling Community*, Stuttgart 2020, 11–31: 11 ff.

der Mensch Erfahrungen der Anerkennung, Bestätigung und Wertschätzung machen können, sowohl durch sich selbst als auch durch andere.⁹

Unter Beachtung der in diesem Kapitel skizzierten Grundgedanken und Hintergründe ist festzuhalten, dass digitale Technologien als Mittel zum Zweck und nicht als Selbstzweck zu verstehen sind. Sie sind prosozial und im Sinne der Personenzentrierung zu nutzen. Gleichzeitig sollen sie die (digitale) Teilhabe eines Menschen stärken sowie die Aneignung (digitaler) Sozialräume ermöglichen.

2.2 Der Beziehungsaspekt in christlichen Bildern des Menschen

Da *Glücksgefühle* von einem diakonischen Träger mit einer spezifischen Wertbindung entwickelt wird, spielen auch weltanschauliche Gesichtspunkte eine Rolle, die hier kurz benannt werden sollen. Mit der christlichen Perspektive auf den Menschen wird ein grundlegender Ansatz aufgerufen, der bei der Reflexion personenzentrierter Technologien von großer Bedeutsamkeit ist und in anderen weltanschaulichen Bezügen analog ausformuliert werden kann bzw. müsste. Im vorliegenden Fall wird das christliche Verständnis des Menschen nicht allgemein behandelt, sondern hinsichtlich dessen Fokus auf Beziehungen thematisiert.

Die Bezogenheit des Menschen zu Gott, zu anderen Menschen, zu sich selbst und zur Umwelt stellt den Kern des christlichen Menschenbilds dar. In christlichem Sinne ist der Mensch als beziehungsreiches Wesen zu charakterisieren, das seine grundlegende Beziehung in der unbedingten Liebe Gottes zu jedem Menschen hat. Als Gottes Geschöpf ist er gleichermaßen beschenkt wie abhängig, was sich auch in seinen Beziehungen zu seinen Mitmenschen ausdrückt.¹⁰ Schließlich sind Menschen vulnerabel, ständig in (Selbst-)Gefahr, endlich und sterblich. Gerade in der ersten sowie in der letzten Lebensphase zeigt sich eindrücklich, dass jeder Mensch zutiefst auf seine Mitmenschen angewiesen ist. Weil Abhängigkeiten und Hilfsbedürftigkeiten somit unabdingbar zum Mensch-Sein gehören, sind Aspekte der Für- und Mitsorge sowie Beziehungen und Beziehungsarbeit für die Entwicklung menschlichen Lebens elementar.¹¹

Die genannten Punkte können mit dem oben angerissenen Konzept der Personenzentrierung verbunden werden. Vor dem Hintergrund eines relationalen Personenverständnisses, das davon ausgeht, dass Personen aufgrund von Beziehungen an Persönlichkeit gewinnen, ist festzuhalten,

⁹ Vgl. Johannes Eurich, Personenzentrierung und Selbstbestimmung. Ethische Reflexionen zu Grundfragen der professionellen Beziehungsgestaltung, in: Andreas Lob-Hüdepohl/Johannes Eurich (Hg.), Personenzentrierung – Inklusion – Enabling Community, Stuttgart 2020, 33–51: 33 ff.

¹⁰ Vgl. Heike Springhart, Menschenbild, in: Norbert Friedrich u.a. (Hg.), Diakonie-Lexikon, Göttingen 2016, 292–293: 292.

¹¹ A.a.O., 292 f.

dass Voneinander-Füreinander-Verhältnisse für die menschliche Existenz unabdingbar sind.¹² Dies gilt insbesondere für Menschen in verletzlichen Lebenslagen, gerade sie sollen auf Grundlage des christlichen Verständnisses des Menschen Erfahrungen der Wertschätzung und Bestätigung machen können, was den Kerngedanken der Personenzentrierung entspricht und diese zu befördern vermag.¹³ Für die Entwicklung personenzentrierter Interventionen ist die Integration dieses Gedankens einzufordern.

Insgesamt bleibt festzuhalten, dass das christliche Verständnis des Menschen als lebens-, menschen- und umweltfreundlich entwickelt werden und hinsichtlich des Umgangs mit Menschen mit Teilhabeeinschränkung einen zentralen normativen Orientierungspunkt darstellen kann.¹⁴ Gleichzeitig braucht das christliche Verständnis des Menschen Konkretisierungen und Zusammenhänge, in denen es sicht- und erlebbar wird. Personenzentrierte Ansätze können hierbei eine tragende Rolle spielen.

3 Das Angebot „Glücksgefühle“

3.1 Beschreibung des Angebots

Soziale Netzwerke im digitalen Raum spielen gegenwärtig für die allgemeine Kommunikation sowie für das konkrete Knüpfen von Kontakten eine herausragende Rolle. Zu diskutieren ist in diesem Zusammenhang, inwieweit soziale Netzwerke inklusiv ausgerichtet sind oder ob sie nicht doch bestimmte Personenkreise ausschließen oder deren Bedarfe nicht adäquat adressieren. An diesem Punkt setzt das im Jahr 2021 entwickelte Angebot *Glücksgefühle* an.

Den Geschäftszweck der *Glücksgefühle* stellt die Vermittlung und Anbahnung passender Freund- und Partnerschaften für Menschen mit Teilhabeeinschränkung dar. Neben der Vermittlungstätigkeit bilden Informations- und Veranstaltungsangebote zu den Themen Freundschaft, Partnerschaft, Liebe und Sexualität weitere Teile des Angebotspektrums. Zielgruppe des Angebots sind volljährige Menschen mit Teilhabeeinschränkung, die im Main-Tauber-Kreis oder der näheren Umgebung wohnhaft sind. Das Angebot kann von ihnen mit und ohne Unterstützung durch eine Assistenz genutzt werden. Menschen mit Teilhabeeinschränkung sind nicht nur Nutzende des Angebots, sondern durch Zahlung eines Mitgliedschaftsbeitrags von 12 € pro Jahr gleichzeitig Kundinnen und Kunden mit entsprechenden Rechten. Zur Deckung der weiteren Kosten für das Assistenzpersonal und der notwendigen Ausstattung wurde ein Antrag auf Förderung bei der Aktion Mensch gestellt und positiv beschieden. Um Mitglied bei den Glücksgefühlen zu werden, ist die Unterzeichnung eines Vertrages notwendig. Darüber

¹² Vgl. Liedtke, *Der beziehungsreiche Mensch*, 16 ff.

¹³ Vgl. Eurich, *Personenzentrierung*, 45 ff.

¹⁴ Vgl. Doris Nauer, *Mensch – christliches Menschenbild heute? – Verständlich erläutert für Neugierige*, Stuttgart 2018, 15 ff.

hinaus ist zur Gewährleistung des Schutzes der Nutzerinnen und Nutzer ein polizeiliches Führungszeugnis ohne relevante Eintragungen vorzuweisen.

Nach der Vertragsunterzeichnung werden im Zuge eines persönlichen Gesprächs Profile der Kundinnen und Kunden in einer digitalen Datenbank angelegt, wobei die individuellen Wünsche und Interessen den inhaltlichen Schwerpunkt der jeweiligen Gespräche und des Profils bilden. Mithilfe der Datenbank und der darin enthaltenen Eintragungen werden anschließend zu den jeweiligen Neigungen und Bedarfen passende Kontakte gesucht. Hat das Personal der Glücksgefühle zueinander passende Nutzerinnen und Nutzer gefunden, erhalten diese eine Einladung zu einem ersten gemeinsamen Treffen, das auf Wunsch pädagogisch begleitet wird. Sollte das erste Treffen erfolgreich verlaufen sein und der Wunsch nach Fortführung des Kontaktes bestehen, ist weiterhin die Möglichkeit gegeben, auch bei Folgetreffen Assistenzleistungen in Anspruch zu nehmen. Im Mai 2022 waren etwa zehn Nutzerinnen und Nutzer im Rahmen der *Glücksgefühle* aktiv. Erste Vermittlungen konnten stattfinden, wobei Treffen im Zuge der Covid-Pandemie vornehmlich digital stattfanden.

Einzugehen ist weiterhin auf die Entwicklung der *Glücksgefühle*. Im Jahr 2021 fand mit bestehenden und potentiellen Nutzerinnen und Nutzern ein digitaler Workshop zur Reflexion des bis dahin vorhandenen Angebots statt. Diskutiert wurde dabei neben Prozessen auch die Gestaltung des Web-Auftritts. Die gesammelten Rückmeldungen wurden geprüft und anschließend mit professioneller Unterstützung umgesetzt. Auch bei der Weiterentwicklung des Angebots setzt das Team der Glücksgefühle auf die Beteiligung der bestehenden Nutzerinnen und Nutzer. Eingebrachte Ideen wie die Durchführung eines Flirtkurses sowie eines Bastelangebots wurden ausgearbeitet und im Frühjahr 2022 umgesetzt.

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass das Angebot *Glücksgefühle* zum Ziel hat, die allgemeine soziale Teilhabe – konkret das Anbahnen und Weiterentwickeln von Partner- und Freundschaften – zu steigern, indem digitale Technologien mit pädagogischer Arbeit kombiniert werden.

3.2 Chancen des Angebots

Durch das Angebot der *Glücksgefühle* können für bislang ausgeschlossene Personen zeit- und ortsunabhängige Zugänge zum Kennenlernen anderer Menschen eröffnet werden. Auf digitaler Basis wird ein leichter Zugang per Internet, Telefon oder Mail zur Vermittlungsstelle ermöglicht, der prinzipiell unabhängig von Raumbezügen oder zeitlichen Vorgaben nutzbar ist. Das Angebot an sich kann zunächst unbekannt sein und Ängste oder Befürchtungen hervorrufen. Diese können durch die pädagogische Begleitung abgebaut werden. Ein weiterer Vorteil des Angebots ist, dass die Koordination von Kennenlernwünschen und die praktischen Aspekte einer Kontakthanbahnung von der Koordinationsstelle übernommen werden, die zudem präventive

Schutzmaßnahmen für die Nutzer:innen vorsieht. Gerade die Koordinationsaufgabe kann zudem auch mit den Assistierenden der betroffenen Menschen abgestimmt oder von diesen mit übernommen werden. Die große Chance besteht jedoch für die Nutzer:innen selbst, die im Alltag oftmals nicht viele Gelegenheiten zum Kennenlernen anderer Menschen haben, weil sie räumlich gebundener und mobilitätseingeschränkter sind als andere Menschen. Hier anwendungsfreundlich die Chance zu eröffnen, andere Menschen kennenlernen zu können und so die Möglichkeit für Freundschaften bis hin zu Partnerschaften zu eröffnen, kann (neue) Lebensbereiche aufschließen oder diese verstärken. Die Nutzungsgebühr zeigt an, dass hinter Glücksgefühle ein Geschäftsmodell steht, das jedoch aufgrund der geringen Höhe der Nutzungsgebühr nicht auf Gewinnerzielung ausgerichtet ist. Die für das Geschäftsmodell notwendigen Assistenzleistungen weisen im Gegenteil daraufhin, dass das Angebot auf Dauer subventioniert werden muss. Fraglich ist, ob die Nutzungsgebühr eine Zugangsbeschränkung darstellen könnte und ob der Anbieter in diesem Fall auch verminderte Gebühren vorsieht. Dies weist bereits hin auf mögliche Risiken des Angebots.

3.3 Risiken des Angebots

Zunächst sollen kurz die Voraussetzungen zur Angebotsnutzung bedacht werden: Dazu müssen sowohl technische Voraussetzungen auf Nutzerseite vorhanden sein als auch bestimmte Kompetenzen im Umgang mit diesen gegebenenfalls zunächst erworben werden. Es kann daher nicht ausgeschlossen werden, dass das Angebot einen exklusiven Charakter erhält, weil es nur von bestimmten Menschen in Anspruch genommen werden kann. Eine weitere Hürde können die Ängste vor Nutzung eines solchen Angebots sein. Hier ist in der Anwendung darauf zu achten, dass durch Bekanntmachungen, Einführungen, Schulungen etc. gleiche Zugangschancen für alle eröffnet werden. Ein anderer Aspekt betrifft die Einrichtungszentrierung der Glücksgefühle: wird Partizipation hier nur punktuell gedacht statt diese prozesshaft zu entwickeln? Mit anderen Worten: ist das Angebot nur für die Kontaktabahnung zuständig oder wie könnte die optionale weitere Begleitung der entstehenden Freundschaften oder Beziehungen gewährleistet werden? Durch die Nutzung eines solchen Angebots werden Erwartungen und Hoffnungen geweckt – was ist, wenn sich die Nutzer:innen nach missglückten Kontaktabahnungen enttäuscht zurückziehen und stattdessen mehr Einsamkeit erleben? Damit wird ein entscheidender Punkt für das Gelingen des Angebots angesprochen: er besteht im „Matching“, d.h. der Passung, der Kontakte. Nach welchen Kriterien wird dies von wem vorgenommen? Werden dadurch die Bedürfnisse der Zielgruppe zutreffend erfasst und aufgenommen? Es fällt auf, dass die Zielgruppe nicht genau definiert ist. Dies kann zum einen positiv verstanden werden, weil so keine Vorauswahl an Menschen mit bestimmten Eigenschaften getroffen wird – dies widerspräche dem zugrundeliegenden Menschenbild des Trägers. Zum anderen muss die

Passung in der Praxis auch funktionieren. Hier kann gegebenenfalls von den Erfahrungen anderer Vermittlungsangebote profitiert werden, so dass nicht besonders vulnerable Menschen als „Experimentiergruppe“ eines neuen Angebots besonderen Risiken ausgesetzt werden, die zum Beispiel durch den Missbrauch des digitalen Vermittlungsdienstes durch andere entstehen können. Letztlich ist auch fortwährend zu überprüfen, ob die Schutzkonzepte Missbrauch tatsächlich vorbeugen können oder zusätzliche Maßnahmen erforderlich sind. Schließlich sind auch Aspekte der Datensicherheit und des Datenschutzes zu thematisieren, die der Anbieter z.B. in Form einer Zertifizierung oder einer entsprechenden Überprüfung gewährleisten kann.

4 Prämissen für personenzentrierte Technologien zur Erweiterung der Teilhabe von Menschen mit Teilhabebeeinträchtigung

Die *Glücksgefühle* fokussieren mit der Anbahnung und Weiterentwicklung von Beziehungen einen sensiblen Gegenstand als Schlüsselaktivität ihres Geschäftsmodells. Zudem sind hinsichtlich der Zielgruppe Menschen mit Teilhabebeeinträchtigung spezifische Anforderungen verbunden. Konsequenterweise gelten für das Angebot Prämissen, wenn es dem Anspruch der Personenzentrierung gerecht werden soll. In diesem Zusammenhang kann auf ein umfassendes Konzept zurückgegriffen werden, das für personenzentrierte Technologien und Hilfen maßgeblich sein sollte.¹⁵

Zunächst müssen die Glücksgefühle das Merkmal der Inklusivität aufweisen, was bedeutet, dass alle Menschen, die das Angebot nutzen oder nutzen möchten, als Menschen grundsätzlich anerkannt sind. Sie sind in ihrer Unterschiedlichkeit wahrzunehmen und unabhängig von ihrer Ausgestaltung von Autonomie oder dem Ausmaß ihrer Abhängigkeiten ernst zu nehmen.¹⁶ Vor diesem Hintergrund ist bei der konzeptionellen Weiterentwicklung sowie der operativen Ausgestaltung des Angebots zwingend darauf zu achten, dass jegliche Formen der Missachtung, Misshandlung sowie Verweigerung der Anerkennung ausgeschlossen werden.

Darüber hinaus muss das Angebot das Gebot der Wechselseitigkeit erfüllen. Gemeint ist hiermit die Beachtung unterschiedlicher Dimensionen: Menschen sind beziehungsreich, sie zeichnen sich durch Subjektivität und Intersubjektivität, durch Individualität und Sozialität und weitere vermeintliche Gegensätze aus.¹⁷ Diesem Aspekt ist im Rahmen der *Glücksgefühle* Rechnung zu tragen. Vor diesem Hintergrund muss sich das Angebot als eine am persönlichen Bedarf ausgerichtete Leistung verstehen, die gleichzeitig die Lebenswelt der jeweiligen Person einbezieht. Integriert werden so sozialräumliche Dimensionen. Die *Glücksgefühle* müssen sich

¹⁵ Vgl. Liedtke, Der beziehungsreiche Mensch, 26 ff.

¹⁶ A.a.O., 26.

¹⁷ Ebd. 26.

selbst als Teil der individuellen Lebenswelt, als Sozialraum sehen und damit als Bühne zur Ausübung sozialer Praxen.

Weiterhin ist im Kontext personenzentrierter Technologien eine Haltung zu implementieren, die von einer grundsätzlichen Entwicklungsfähigkeit eines Menschen ausgeht. Entwicklungsfähigkeit meint in diesem Zusammenhang vor allem, dass Menschen durch Interaktion miteinander wachsen, sich verändern, ausleben und entfalten.¹⁸ Hinsichtlich der Zielgruppe der Glücksgefühle ist dieser Aspekt besonders zu betonen. Auch wenn Menschen mit Teilhabe einschränkung oft von degenerativen Prozessen betroffen sind, so sind weiterhin positive Entwicklungen in deren Leben möglich. Ein Sensorium hierfür zu haben, Ressourcen ausfindig zu machen und diese gezielt zu fördern stellt gleichermaßen eine Aufgabe wie Prämisse für personenzentrierte Technologien dar.

Eine ausgeprägte Selbstbestimmungsorientierung stellt eine weitere Prämisse für personenzentrierte Technologien dar. Selbstbestimmung zeigt sich nicht nur dort, wo Menschen selbstbestimmt handeln, sondern auch dort wo Menschen selbstbestimmt Entscheidungen treffen.¹⁹ Im Kontext der *Glücksgefühle* sind diese Ansprüche auf Entscheidungs- und Handlungsautonomie zu berücksichtigen. Es braucht gezielte Aktivitäten, damit Selbstbestimmung zur Geltung kommen kann, beispielsweise in Form partizipativer Prozesse hinsichtlich der weiteren Angebotsentwicklung oder hinsichtlich der Interaktionsmöglichkeiten auf der Plattform. Erfahrungen der Selbstbestimmung und -wirksamkeit sowie der Mitgestaltung sind explizit zu ermöglichen.

Schließlich müssen personenzentrierte Technologien Nutzerinnen und Nutzern Mehrwerte und einen Nutzen bieten. Im vorliegenden Kontext könnte dies die Generierung ausgeprägter Sinnerfahrungen sein. Menschen haben das Bedürfnis Sinnzusammenhänge zu erkennen, um daraus ein Verständnis für sich selbst, für andere und für Vorgänge in der Welt abzuleiten. Die angesprochenen Sinnzusammenhänge sind vor allem über Kommunikation erfahrbar, sie sind dynamisch und gekennzeichnet von individuellen Zuschreibungen.²⁰ Die *Glücksgefühle* weisen in diesem Zusammenhang aufgrund der Ausgestaltung ihres Angebots große Stärken auf. Sie stellen explizit Interaktionsräume zur Verfügung und zeigen damit eine hohe Sensibilität für Möglichkeiten der Sinnerfahrung. Dies gilt es zu bewahren und im Abgleich mit den Bedürfnissen und Bedarfen der Zielgruppe auszubauen.

Neben diesen angebotsorientierten Aspekten ist zu betonen, dass auch kundenseitig Prämissen gelten, damit die *Glücksgefühle* als personenzentrierte Technologie wirken können. So ist darauf hinzuweisen, dass der Umgang mit der Webseite ein bestimmtes Maß an digitalen Kompetenzen erfordert. Die Webseite ist aufzurufen, auf ihr ist zu navigieren und Inhalte sind individuell zu filtern und zu bewerten. Selbst wenn es nicht unmittelbare Aufgabe der

¹⁸ A.a.O., 27.

¹⁹ Ebd, 27.

²⁰ A.a.O., 27 f.

Glücksgefühle ist, die angesprochenen Kompetenzen zu vermitteln, muss darauf hingewiesen werden, dass die Nutzung des Angebots nicht unvorbereitet stattfinden kann. Können die notwendigen Kompetenzen nicht oder nur unzureichend im Rahmen von Bildungsangeboten vermittelt werden, sind digitale Assistenzangebote zu vermitteln, sodass der Zugang zu den *Glücksgefühlen* niedrigschwellig möglich ist.

Schließlich sollte der Anbieter einer digitalen Teilhabeplattform auch überlegen, inwieweit er die mit der Nutzung des digitalen Angebots entstehenden Erfahrungen begleiten kann. Zum einen handelt es sich um eine besonders verletzbare Gruppe von Menschen mit Teilhabe-einschränkungen, deren Unerfahrenheit im Internet ausgenutzt werden könnte. Zum anderen müssen die Enttäuschungen begleitet werden, die gerade bei Menschen entstehen können, deren eingeschränkte Teilhabe mit umso größeren Hoffnungen auf weitere, digital zugänglich gemachte Teilhabemöglichkeiten aufgeladen werden kann, die dann im Falle der missglückten Vermittlung oder eines nur flüchtigen Kontaktes mit entsprechenden Enttäuschungen einhergehen kann.

5 Fazit und Ausblick

Der Beitrag fragt, inwieweit digital vermittelte *Glücksgefühle* eine personenzentrierte Technologie zur Erweiterung der Teilhabe von Menschen mit Teilhabe-einschränkung darstellen. Zur Beantwortung dieser Frage wurde zunächst auf grundlegende Konzeptionen und Hintergründe verwiesen. Zur adäquaten Konzipierung und Entwicklung personenzentrierter Technologien ist ein umfassendes Wissen zu den Aspekten Teilhabe, Sozialräume und Personenzentrierung gewinnbringend, wenn nicht obligatorisch. Zudem kann auf christliche Bilder des Menschen zurückgegriffen werden, die durch die Betonung des Beziehungsaspektes des Menschen, verdeutlichen, dass der Mensch mit seinem Beziehungsreichtum im Mittelpunkt personenzentrierter Technologien stehen muss. Vor diesem Hintergrund bieten die *Glücksgefühle* zahlreiche Chancen. Sie sind konzeptionell nach modernen Grundsätzen in der Arbeit mit Menschen mit Teilhabe-einschränkung aufgestellt und betonen mit einer konsequenten Partizipations- und Teilhabeorientierung wichtige Aspekte der Inklusion. Gleichzeitig sind auch die mit dem Angebot verknüpften Risiken wahrzunehmen und entsprechende Maßnahmen zu ergreifen. Ein Mindestmaß an digitalen Kompetenzen oder digitaler Assistenz wird vorausgesetzt, kann jedoch trotz inklusivem Ansatz zu neuer Exklusion führen. Fremd- und Selbstbestimmung sind im Rahmen des Matchings stets neu auszutarieren. So wird deutlich, dass die Glücksgefühle wie andere personenzentrierte Technologien Prämissen zu beachten haben, damit sie ihrem Namen gerecht werden. Es braucht in diesem Kontext Inklusivität, die Wahrnehmung von Wechselseitigkeiten, ein Bewusstsein für die Entwicklungsorientierung des Menschen, eine konsequente Förderung der Selbstbestimmung sowie die Vermittlung von Sinnerfahrungen.

Es bleibt festzuhalten, dass die Glücksgefühle diese Prämissen konzeptionell durchaus – wenn auch nicht explizit – berücksichtigt. Als junges Angebot muss es sich diesen Anforderungen nachhaltig stellen. Eine abschließende Bewertung ist bisher nicht möglich. Eine weitere wissenschaftliche Begleitung des Projektes kann an dieser Stelle empfohlen werden. Ein Fokus auf Fragen der Quantität und Qualität der sich aus den Glücksgefühlen entwickelnden Beziehungen bzw. der (fachlichen) Begleitung bei missglückten Vermittlungen könnte in diesem Zusammenhang einen wichtigen Reflexions- und Forschungsgegenstand darstellen.

Literatur

- Eurich, Johannes: Personenzentrierung und Selbstbestimmung. Ethische Reflexionen zu Grundfragen der professionellen Beziehungsgestaltung, in: Andreas Lob-Hüdepohl/Johannes Eurich (Hg.), Personenzentrierung – Inklusion – Enabling Community, Stuttgart 2020, S. 33–51.
- Glücksgefühle (2021): Startseite. Online unter: <https://www.xn--glcksgefhle-main-tauber-dpcg.de/> (Zugriff am 20.05.2022).
- Holler, Martin: Die Mit-Gestaltung inklusiver Sozialräume in der Arbeit mit Menschen mit Behinderung – Ein unternehmerischer Beitrag unter Anwendung von Instrumenten der strategischen Planung, Leipzig 2020.
- Holler, Martin: Digitalisierung als diakonisches Handlungsfeld. Die Gestaltung digitaler Teilhabe als Pflichtaufgabe diakonischer Unternehmen, in: Dorothea Schweizer/Johannes Eurich (Hg.), Diakoniewissenschaft in Forschung und Lehre 47, Heidelberg 2022, S. 141-149. Online unter: <https://journals.ub.uni-heidelberg.de/index.php/dwjb/issue/view/5982> (Zugriff am 07.07.2022).
- Kubicek, Herbert: Digitale Teilhabe älterer Menschen durch qualifizierende und stellvertretende Assistenz, in: Blätter der Wohlfahrtspflege 167 (2020), S. 29–35.
- Liedke, Ulf: Im Zentrum: Der beziehungsreiche Mensch. Personenzentrierung in theologisch-ethischer Perspektive, in: Andreas Lob-Hüdepohl/Johannes Eurich (Hg.), Personenzentrierung – Inklusion – Enabling Community, Stuttgart 2020, S. 11–31.
- Nauer, Doris: Mensch – christliches Menschenbild heute? – Verständlich erläutert für Neugierige, Stuttgart 2018.
- Pelka, Bastian: Digitale Teilhabe: Aufgabe der Verbände und Einrichtungen der Wohlfahrtspflege, in: Helmut Kreidenweis (Hg.), Digitaler Wandel in der Sozialwirtschaft. Grundlagen – Strategien – Praxis, Baden-Baden 2018, S. 57–77.
- Skutta, Sabine / Steinke, Joß: Mehr Partizipation (wagen): Chancen für die Freie Wohlfahrtspflege im digitalen Wandel, in: Sabine Skutta u.a. (Hg.): Digitalisierung und Teilhabe. Mitmachen, mitdenken, mitgestalten, Baden-Baden 2019, S. 37–56.

Springhart, Heike: Menschenbild, in: Norbert Friedrich u.a. (Hg.), *Diakonie-Lexikon*, Göttingen 2016, S. 292–293.

Welskop-Deffaa, Eva Maria: „Digitale Transformation – da komm ich mit, da komm ich vor!“ Anforderungen an eine responsive Digitalisierungspolitik, in: Sabine Skutta u.a. (Hg.), *Digitalisierung und Teilhabe. Mitmachen, mitdenken, mitgestalten*, Baden-Baden 2019, S. 25–36.