



Impulspapier

**Partizipation in sozialen
Einrichtungen: Der Trialog als ein
Werkzeug für Perspektivenwechsel
und Mitsprache**

HERAUSGEGEBEN IM JULI 2026

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	1
1 Zum Impulspapier	2
2 Ausgangspunkt & Kontext	2
3 Das Trialog-Format im DWS	4
4 Zentrale Learnings	8
5 Fazit & Ausblick	11



Vorwort

Als Kommunikations- und Vernetzungsplattform der Wiener Sozialwirtschaft ist Mitsprache – daher Partizipation am Diskurs, an Meinungsbildung sowie an Entscheidungen – eines unserer zentralen Anliegen. Ziel ist für uns immer, den Dialog zwischen unterschiedlichen Perspektiven und Rollen zu stärken. Unterschiedliche Wissensformen, Zugänge und Sichtweisen werden als gleichwertige Beiträge verstanden. Das schafft Vertrauen, ermöglicht Offenheit und bildet eine wichtige Grundlage für tragfähige Kooperationen in der Wiener Sozialwirtschaft.

Gerade in Zeiten zunehmender Komplexität sehen wir in partizipativen Prozessen einen wesentlichen Hebel für Weiterentwicklung und Innovation. Neue Ideen entstehen dort, wo bestehende Routinen hinterfragt werden dürfen und Räume für gemeinsames Lernen geöffnet werden. Dies ist uns beim Format „Trialog – Über Mitsprache reden“ gelungen. Mit diesem Impulspapier möchten wir unsere Vorgehensweise und Learnings teilen und einen Impuls zum Erproben geben.

Sandra Frauenberger

Geschäftsführerin Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen

1 Zum Impulspapier

Dieses Impulspapier widmet sich dem Thema Nutzer_innenpartizipation und dem DWS-Format „**Trialog – Über Mitsprache reden**“, welches im Bereich der Sucht- und Drogenhilfe entwickelt wurde. Es versteht sich als Einladung, trialogische und partizipative Ansätze in der eigenen Organisation zu erproben und an die jeweiligen organisationalen Rahmenbedingungen anzupassen.

In der Sucht- und Drogenhilfe richten sich Angebote sowohl an Menschen mit (potenziell) riskantem Konsum oder Suchterkrankungen als auch an deren Angehörige. Der Begriff Nutzer_innen meint daher **Menschen mit Konsum- oder Suchterfahrungen**, die Angebote der Sucht- und Drogenhilfe nutzen sowie **Angehörige** im Rahmen von Angehörigenberatung.

2 Ausgangspunkt & Kontext

Partizipation ist die **aktive Einbindung** von Menschen **an Entscheidungen, Prozessen und Gestaltungen, die sie betreffen**. Die Partizipation von Nutzer_innen von Angeboten erhöht die Bedürfnisgerechtigkeit und Passung ebendieser, fördert Teilhabe¹ bei gleichzeitiger Stärkung von Selbstwirksamkeit und Selbstvertrauen². Die Sucht- und Drogenhilfe steht vor vielfältigen Herausforderungen: komplexe Problemlagen, begrenzte Ressourcen und hohe Anforderungen an wirksame Unterstützung. Menschen mit Konsum- oder Suchterfahrung und Angehörige – beides Zielgruppen bzw. Nutzer_innen von Angeboten der Sucht- und Drogenhilfe – können und sollen daher **Partner_innen in der Weiterentwicklung professioneller, wirksamer und zielgerichteter Angebote** sein.

Zugleich bewirkt der direkte Austausch auf Augenhöhe eine Reduktion stereotyper Zuschreibungen, denn Nutzer_innen werden durch partizipative Ansätze als Wissensträger_innen sichtbar gemacht und so wird gleichzeitig **Anti-Stigma-Arbeit** geleistet.³ Partizipation fördert außerdem gegenseitiges Verständnis und ist ein zentrales Arbeitsprinzip im DWS. Vor diesem Hintergrund hat der Dachverband Wiener

¹ vgl. [Hartung, Houwaart, von Rüden & Schaefer, 2026](#)

² vgl. [Gillitzer, Thienel, Duda, Renner & Hornberg, 2021](#)

³ vgl. [Fritz, 2015](#)

Sozialeinrichtungen das Format „**Trialog – Über Mitsprache reden**“ entwickelt. Dieses hat einen strukturierten, vertrauensvollen Raum geschaffen, in dem Professionist_innen, Angehörige und Menschen mit Sucht- und Konsumerfahrungen gemeinsam an Fragen der Mitsprache und Nutzer_innenpartizipation arbeiten und gleichzeitig Partizipation erleben und erproben können.

Die Wurzeln trialogischer Formate liegen im Psychoseseminar, das Ende der 1980er Jahre in Hamburg entstand. Dieser „klassische“ Trialog ermöglicht ein Gespräch auf Augenhöhe zwischen Betroffenen, Angehörigen und Professionist_innen zu inhaltlichen Fragestellungen⁴ – oft Themen der Behandlung im Psychiatrie-Kontext. Der Trialog ist also ein gleichberechtigter **Austausch zwischen drei Wissensformen: Fachexpertise, Erfahrungsexpertise und Angehörigenexpertise**. Im gemeinsamen Arbeiten wird dieses Wissen sichtbar, verhandelbar und für andere zugänglich gemacht.

Die Zielsetzung des DWS-Formats „Trialog – Über Mitsprache reden“ war – im Gegensatz zum „klassischen“ Trialog, keine inhaltliche Auseinandersetzung mit Themen der Versorgung und Behandlung, sondern die **Beschäftigung mit organisationaler Nutzer_innenpartizipation**. Der Fokus lag auf dem organisationsübergreifenden Nachdenken über partizipative Formate sowie Möglichkeiten der strukturellen Mitsprache. Der Trialog wurde als **Werkzeug für Austausch und Wissensgenerierung** eingesetzt. Die Grundfrage lautete „Wie können Menschen mit Sucht- bzw. Konsumerfahrungen und Angehörige in der Sucht- und Drogenhilfe mitsprechen?“.

Auch die *Vernetzungsplattform der Expertinnen und Experten aus eigener Erfahrung für psychische Gesundheit* der Gesundheit Österreich GmbH betont die zentrale Bedeutung des Trialogs für eine zukunftsorientierte psychosoziale Versorgung und echter Partizipation. Zudem benötigt es Anerkennung und Einbindung von Erfahrungsexpertise auf unterschiedlichen Ebenen – von der Konzeption bis zur Etablierung von Peer-Arbeit.⁵

⁴ vgl. [Huber, o.J. \(Website Trialog/Psychoseseminar\)](#)

⁵ vgl. [Vernetzungsplattform, 2025](#)

Auch auf der 12. Österreichischen Armutskonferenz wurde in zwei Workshops deutlich, dass sowohl mehr Partizipationsprozesse mit Nutzer_innenbeteiligung als auch strukturell organisierte Austauschräume für Professionist_innen und Nutzer_innen notwendig sind. Wichtig ist jedoch auch: Partizipation erfordert eine kritische und reflektierte Umsetzung, denn ansonsten besteht die Gefahr, dass Beteiligungsprozesse lediglich symbolisch bleiben und bestehende Machtstrukturen stabilisieren.⁶

Auch die *Wiener Demokratiestrategie* sieht die Notwendigkeit, die Beteiligung aller Wiener_innen und Menschen mit Wienbezug zu stärken.⁷ Die Strategie macht deutlich, dass die Stadt Wien Strukturen zur Mitsprache über verschiedene Bereiche und Zielgruppen hinweg weiter ausbauen will.

Die Entwicklung und Umsetzung des Trialog-Formats im DWS ist damit kein isolierter Ansatz, sondern Teil eines breiteren fachlichen Diskurses zu mehr Mitsprache. Die genannten Positionen unterstreichen, dass Nutzer_innenbeteiligung nicht nur sinnvoll, sondern ausdrücklich gewollt und notwendig ist. Vor diesem Hintergrund leistet das DWS-Format einen konkreten Beitrag, um diese Ansprüche in der Praxis umzusetzen und setzt erste Schritte, um **Partizipation strukturell zu verankern**.

3 Das Trialog-Format im DWS

Im folgenden Kapitel werden die Vorüberlegungen, die Vorgehensweise und die Inhalte des Formats genauer thematisiert.

3.1 Vorüberlegungen

Bevor das Format „**Trialog – Über Mitsprache reden**“ etabliert wurde, wurden Informationen gesammelt, Austausch und Vernetzung mit unterschiedlichen Expert_innen zum Thema gesucht und ein Kurzkonzept verschriftlicht. Als **Nutzen** für die Teilnehmer_innen und Mitgliedsorganisationen wurden folgende Punkte erarbeitet:

- Partizipation wird im Format konkret erprobbar und erfahrbar.
- Selbstwirksamkeit wird gestärkt und Entstigmatisierung gefördert.

⁶ vgl. [Moser, 2020](#)

⁷ vgl. [Wiener Demokratiestrategie, o.J.](#)

- Perspektiven werden erweitert sowie neue Denkanstöße und Lösungsansätze ermöglicht.
- Eine gemeinsame Sprache zwischen Nutzer_innen und Professionist_innen wird entwickelt.
- Rollenübergreifendes Lernen und gegenseitige Inspiration werden gefördert.
- Erfahrungsexpertise wird sichtbar gemacht und anerkannt.
- Das System als Ganzes, nicht einzelne Organisationen, lernt aus unterschiedlichen Perspektiven.
- Gemeinsamer, organisationsübergreifender Erkenntnisgewinn und Innovation werden ermöglicht.
- Die Ergebnisse und Learnings werden verschriftlicht und transparent zur Verfügung gestellt.

Um eine arbeitsfähige und ausgewogene Trialog-Gruppe sicherzustellen, war die Gesamtzahl der Teilnehmenden auf maximal 30 Personen begrenzt. Angestrebt wurde ein möglichst ausgewogenes Verhältnis von 10–15 Professionist_innen sowie 10–15 Nutzer_innen. Die Gruppe der Nutzer_innen wurde durch niederschwellig gestaltete Einladungsflyer (kurze relevante Informationen in möglichst einfacher Sprache) von Fachkräften in Betreuungseinrichtungen angesprochen. Vor der Teilnahme erfolgte zumeist ein telefonisches Vorgespräch mit der Projektleitung im DWS, um das Format und den Ablauf genau zu erläutern. Zentral war, die Teilnehmer_innen gut darüber zu informieren, woran sie sich beteiligen.

3.2 Prozess & Ablauf

Der **erste Teil des Prozesses** fand in zwei Trialog-Blöcken statt. Es gab einen Block im Oktober 2025 und einen weiteren im Februar 2026. Jeder Block bestand aus einem intensiven Trialog-Tag sowie zwei Reflexionstreffen, jeweils eines für Professionist_innen und eines für Nutzer_innen.

Während der Trialog-Tage wurde gemeinsam im Workshop-Setting mit unterschiedlichen fachlichen Inputs (bspw. zu Partizipation), Fragestellungen, Gruppenkonstellationen und Methoden gearbeitet, mit dem Ziel konkrete Themen zur Weiterarbeit festzulegen.

Die Reflexionstermine dienten der Vertiefung, dem Feedback und der gemeinsamen Prozessreflexion. Durch die Trennung in Professionist_innen und Nutzer_innen wurden die Gruppen verkleinert und zugleich ein offenerer Austausch ermöglicht, da Macht- und Betreuungsdynamiken reduziert wurden.

Der **zweite Teil des Prozesses** war die Arbeit in Arbeitsgruppen zu den festgelegten Themen (Nutzer_innenpartizipation bei Veransattlungen, „klassischer“ Trialog zu Sucht- und Konsumthemen).

Der **dritte Teil des Prozesses** ist die laufende Rückführung und Aufbereitung der erarbeiteten Inhalte.

Jeder Termin hatte eine klare Moderation und wurde durch das Vorbereitungsteam (bestehend aus dem DWS, drei Fachkräften aus den Mitgliedsorganisationen sowie einer Nutzerin) geplant. Teilnehmer_innen aus den Nutzer_innengruppen erhielten für jede Teilnahme an einem Termin Lebensmittelgutscheine als Wertschätzung für ihre Arbeitszeit.

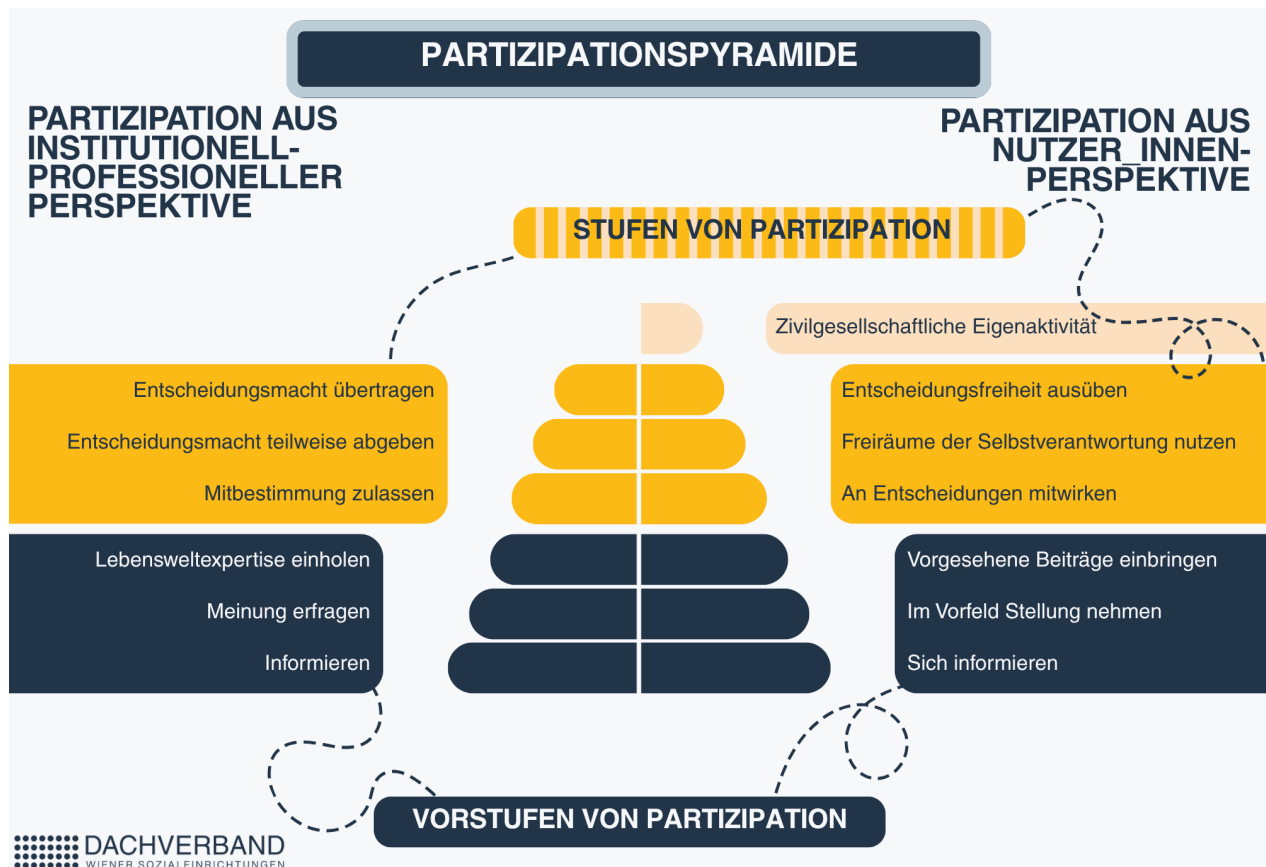
3.3 Umsetzung in der Praxis

Der erste Block (Trialog-Tag und Reflexionstermine) im Oktober 2025 diente der Öffnung des Themas und folgende Fragen wurden bearbeitet:

- Was ist Partizipation?
- Welche organisationalen Mitsprachemöglichkeiten gibt es?
- Was könnte in der Sucht- und Drogenhilfe umgesetzt werden?

Um den theoretischen Wissensstand aller Teilnehmenden anzugleichen, gab es einen Fachinput, der sich mitunter auf die **Partizipationspyramide** bezog. Die Partizipationspyramide beschreibt Partizipation als abgestuftes Modell und unterscheidet in Vorstufen und Stufen echter Beteiligung. Zusätzlich differenziert die Pyramide von Straßburger und Rieger auch zwischen Partizipation aus institutionell-professioneller Perspektive und aus Sicht der partizipierenden Personen.⁸

⁸ vgl. [Straßburger & Rieger, 2014](#)



basierend auf: Straßburger/Rieger (Hg.) Partizipation kompakt - Für Studium, Lehre und Praxis sozialer Berufe 2014: S.232f

Durch die Arbeit mit **internationalen Beispielen** und **Umsetzungsideen** wurde der Grundstein gelegt, um sich konkret mit Beteiligung in Organisationen der Sucht- und Drogenhilfe zu beschäftigen. Am Ende des Trialog-Tages wurde gemeinsam abgestimmt, welche konkreten Formate beim nächsten Block im Detail betrachtet und weitergedacht werden sollen.

Der zweite Block (Trialog-Tag und Reflexionstermine) im Februar 2026 war der Konkretisierung gewidmet, sodass die konkrete Anwendbarkeit von Beteiligungsformaten in Kleingruppen durchgedacht wurde. Folgende drei Partizipationsformate wurden hinsichtlich ihrer Bedeutung, ihrer Rahmenbedingungen und ihrer Umsetzbarkeit im Kontext der Wiener Sucht- und Drogenhilfe diskutiert:

- Nutzer_innenbeteiligung bei Veranstaltungen (wie etwa Fachtagungen, Tag der offenen Türen, Feste, etc.)

- die Etablierung eines regelmäßigen Trialogs in der Sucht- und Drogenhilfe sowie
- Peer-Arbeit.

Für die ersten beiden Formate haben sich Arbeitsgruppen gebildet. Peer-Arbeit wurde als zentrales Thema identifiziert, erfordert jedoch weitergehende strukturelle und finanzielle Entscheidungen, die im Rahmen des Formats nicht bearbeitet werden konnten.

Die Arbeitsgruppe zu *Nutzer_innenbeteiligung bei Veranstaltungen* hat ein [Manual](#) entwickelt, der Organisationen praxisnah in der Umsetzung unterstützt. Im Fokus stehen der konkrete Mehrwert von Nutzer_innenbeteiligung sowie zentrale Fragen für eine **reflektierte Planung und Vorbereitung von Veranstaltungen** – etwa zu Ziel und Nutzen, Art und Ausmaß der Beteiligung, zur Auswahl der beteiligten Nutzer_innengruppe sowie zu Rahmenbedingungen und Ressourcen. Der Leitfaden richtet sich an Organisationen, die Nutzer_innen bei Veranstaltungen in unterschiedlicher Weise einbinden möchten, und steht [hier](#) auf unserer Homepage zur Verfügung.

Die zweite Arbeitsgruppe ist ein selbstorganisiertes Organisationsteam aus Nutzer_innen und Fachkräften, welches im Herbst 2026 den ersten **Trialog zu inhaltlichen Themen rund um Suchterkrankungen und Konsum** in Wien durchführt.

4 Zentrale Learnings

Die folgenden Learnings fassen zentrale Erkenntnisse aus dem Format „Trialog – Über Mitsprache reden“ zusammen und bieten Impulse für Organisationen, die ähnliche Formate planen oder (weiter)entwickeln möchten:

1. **Trialogische Zusammenarbeit gelingt:** Die Zusammenarbeit zwischen Fachkräften, Angehörigen und Menschen mit Konsum- oder Suchterfahrungen erwies sich als tragfähig und konstruktiv. Unterschiedliche Perspektiven konnten nebeneinanderstehen und produktiv miteinander verbunden werden.

2. **Partizipation durch Partizipation lernen:** Das dialogische Format selbst ist Lernraum für eine partizipative Haltung – auch für das Vorbereitungsteam, das sich im Prozess zunehmend partizipativer ausrichtet.
3. **Eigene Vorurteile reflektieren:** Auch Fachkräfte stigmatisieren Nutzer_innen. Der kritische Umgang mit diesen Zuschreibungen ist wesentlich für eine gelingende und respektvolle Zusammenarbeit.
4. **System- und Erfahrungsexpertise verbinden:** Alle Beteiligten brachten Wissen über das System der Sucht- und Drogenhilfe mit. Zusätzlich gab es auch von Fachkräften persönliche Erfahrungen mit Suchterkrankungen oder als Angehörige.
5. **Übergreifendes Lernen ermöglichen:** Das Format zeigt, dass gemeinsames Lernen über Organisationsgrenzen hinweg gelingen kann und unterschiedliche Perspektiven sehr bereichern.
6. **Transparenz fördern:** Ein offener Umgang mit Informationen und Reflexionen schafft Vertrauen. Wissen gehört allen Beteiligten.
7. **Wertschätzung stärkt Beteiligung:** Die gemeinsame Arbeit wurde als respektvoll und anerkennend erlebt. Teilnehmende fühlten sich gehört und gesehen.
8. **Ziel und Richtung klar benennen:** Das Ziel der Veranstaltung muss für alle Beteiligten erkennbar sein und ist zentral für das Gelingen. Es bietet Orientierung, auch wenn das große Ziel noch vage ist.
9. **Struktur und Offenheit ausbalancieren:** Zwischen klarer Struktur (zur Sicherheit und Orientierung) und offenem Austausch besteht ein produktives Spannungsfeld, das bewusst gestaltet und reflektiert werden muss. Produktiv wird dieses Spannungsfeld dann, wenn Struktur Halt bietet bei einer gleichzeitigen Haltung der Offenheit, um die aktive Beteiligung, Dialogbereitschaft und Aushandlung zu fördern.

10. **Klare Moderation ist wesentlich:** Auch scheinbar Selbstverständliches sollte angeleitet und erklärt werden, um sicherzustellen, dass klar ist, was zu tun ist.
11. **Wissensstände angleichen:** Ein gemeinsamer Wissensstand zu Beginn fördert Verständigung und Beteiligung. Ein einführender Input zum Thema Partizipation erwies sich als sehr hilfreich, damit alle Beteiligten mit denselben Grundlagen in den Austausch gehen konnten. Dieser wurde von der Nutzer_innengruppe besonders geschätzt. Wesentlich ist dabei, dass theoretische Inputs zielgruppenorientiert und möglichst barrierearm aufbereitet sind.
12. **Sprache und Einladung sorgfältig gestalten:** Einladungen sollten klar, verständlich und gleichzeitig niederschwellig formuliert sein. Es zeigte sich, dass Begriffe wie *Mitsprache* oder *Beteiligung* unterschiedlich gelesen werden können.
13. **Informelle Räume bewusst nutzen:** Auch die informellen Pausen- und Begegnungsräume wurden intensiv genutzt. Gespräche abseits des offiziellen Programms stärkten den Austausch.
14. **Hohe Verbindlichkeit:** Insbesondere die beiden Gruppen der Nutzer_innen zeigten eine hohe Verbindlichkeit in der Teilnahme und Mitarbeit.
15. **Gute Vorbereitung ist entscheidend:** Raum, Zeit, Thema und Ziel müssen frühzeitig feststehen und konkret und transparent kommuniziert werden. Ein wertschätzendes Ambiente und eine einladende Atmosphäre tragen außerdem wesentlich zu einer gelingenden Zusammenarbeit auf Augenhöhe bei.
16. **Ausreichend Vorlaufzeit einplanen:** Die Organisation erfordert Zeit. Fachkräfte sind oftmals bereits ressourcentechnisch ausgelastet und Einladungen sowie Abstimmungen binden zusätzliche Ressourcen. Auch die Einladung und Einbindung von Nutzer_innen braucht Vorlauf.

17. **Faire(re) Rahmenbedingungen schaffen:** Fachkräfte nehmen während der Arbeitszeit teil und Nutzer_innen erhalten Lebensmittelgutscheine als Aufwandsentschädigung.

5 Fazit & Ausblick

Das Format „**Trialog – Über Mitsprache reden**“ hatte zum Ziel Nutzer_innenpartizipation zu erproben, konkrete Ansätze zu entwickeln und zentrale Wissensträger_innen in den Austausch zu bringen.

Der Prozess zeigte, dass die Einbeziehung von Nutzer_innen und deren Erfahrungswissen realistisch umsetzbar ist und anschlussfähig für die Organisationen. Alle Teilnehmer_innen wurden als Wissensträger_innen ernst genommen, Nutzer_innen konnten ihr Systemwissen aus der Betroffenenperspektive teilen und wurden nicht auf ihre Rolle als Adressat_innen von Angeboten reduziert. Dies stärkte **Selbstwirksamkeit** und **Teilhabe** und leistet einen Beitrag zur **Entstigmatisierung**.

Darüber hinaus wurden **konkrete, greifbare Resultate** geschaffen. Das [Manual](#) zur Einbindung von Nutzer_innen bei Veranstaltungen kann von Organisationen genutzt werden, um ebendiese partizipativ zu gestalten. Die Gründung eines Organisationsteams für einen „klassischen“ Trialog im Suchtbereich zeigt, dass der Austausch mit Nutzer_innen als relevant gesehen wird. Denn partizipative Prozesse mit Nutzer_innen bieten die **Möglichkeit zum Perspektivenwechsel** sowie einen **Resonanzraum** für die Arbeit der Organisationen.

Der DWS nahm außerdem eine **wissensvermittelnde Rolle** ein, indem Erkenntnisse, Erfahrungen und Learnings aus dem Prozess gebündelt, verschriftlicht und in aufbereiteter Form wieder in die Organisationen zurückgespielt wurden: durch die auf der Homepage veröffentlichten [Trialog-Learnings](#), durch das [Manual Nutzer_innenpartizipation bei Veranstaltungen](#) oder dieses Impulspapier. So wird trialogisch erzeugtes Wissen nicht nur geteilt, sondern nachhaltig gesichert und für organisationsübergreifende Weiterentwicklung nutzbar gemacht.

IHRE ANSPRECHPARTNERIN ZUM THEMA

Birgit Matzinger

Expertin für Sucht- & Drogenhilfe

birgit.matzinger@dachverband.at

+43 1 317 18 66-19

Weitere Einblicke in die Arbeit des Dachverbands Wiener Sozialeinrichtungen bekommen Sie unter www.dachverband.at. Melden Sie sich für den Newsletter an, um aktuelle Informationen aus der Wiener Sozialwirtschaft zu erhalten.



IMPRESSUM

Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen | Seidengasse 9, 1070 Wien | www.dachverband.at

Die Inhalte dieser Publikation wurden von den Autor_innen/Lektor_innen sorgfältig erwogen, geprüft und korrigiert, dennoch kann keine Garantie für eventuelle Fehler übernommen werden. Eine Haftung des Dachverbands Wiener Sozialeinrichtungen und seiner Beauftragten kann nicht übernommen werden. Alle Rechte vorbehalten: Jede kommerzielle Verwertung (auch auszugsweise) ist ohne schriftliche Zustimmung des Dachverbands Wiener Sozialeinrichtungen unzulässig. Dies gilt insbesondere für jede Art der Vervielfältigung, der Übersetzung, der Mikroverfilmung, der Wiedergabe in Fernsehen und Hörfunk sowie für die Verbreitung und Einspeicherung in elektronische Medien wie z. B. Internet oder CD-ROM.