

## Titelthema: Wir leben, was wir lehren

Ackermann, Timo; Dettmann, Marlene-Anne:  
**Service User Involvement in der  
Hochschulbildung – gelebte Partizipation?!**  
In: Die neue Hochschule, 2022-3, S. 6–9.

Permalink:

<https://doi.org/10.5281/zenodo.6576035>

## Impressum

**Herausgeber:**

Hochschullehrerbund –  
Bundesvereinigung e. V. **hlb**  
Godesberger Allee 64 | 53175 Bonn  
Telefon: 0228 555 256-0  
Fax: 0228 555 256-99

**Chefredakteur:**

Prof. Dr. Christoph Maas  
Molkenbührstr. 3 | 22880 Wedel  
Telefon: 04103 141 14  
christoph.maas@haw-hamburg.de  
(verantwortlich im Sinne des Presserechts  
für den redaktionellen Inhalt)

**Redaktion:**

Dr. Karla Neschke  
Telefon: 0228 555 256-0  
karla.neschke@hlb.de

**Gestaltung und Satz:**

Nina Reeber-Laqua,  
www.reeber-design.de

**Herstellung:**

Wienands Print + Medien GmbH  
Linzer Straße 140 | 3604 Bad Honnef

**Erscheinung:**

zweimonatlich

Verbands offiziell ist die Rubrik „**hlb** aktuell“.  
Alle mit Namen der Autorin/des Autors  
versehenen Beiträge entsprechen nicht  
unbedingt der Auffassung des **hlb** sowie  
der Mitgliedsverbände.

ISSN 0340-448 x

# Service User Involvement in der Hochschulbildung – gelebte Partizipation?!

Service User Involvement fordert als innovativer Ansatz die Beteiligung von Nutzerinnen und Nutzern sozialer und gesundheitsbezogener Dienstleistungen ein und setzt dabei Impulse für die Demokratisierung in der Hochschulbildung.

Von Prof. Dr. Timo Ackermann und Prof. Dr. Marlene-Anne Dettmann

Foto: Edgard Berendsen



## PROF. DR. TIMO ACKERMANN

Professur für Soziale Arbeit mit dem Schwerpunkt Kinder- und Jugendhilfe  
Alice-Salomon-Hochschule Berlin  
Alice-Salomon-Platz 5  
12627 Berlin  
ackermann@ash-berlin.eu  
www.ash-berlin.eu

Foto: Jonas Fischer



## PROF. DR. MARLENE-ANNE DETTMANN

Professur für Sozialökonomie  
HAW Hamburg  
Alexanderstr. 1  
20099 Hamburg  
Marlene-Anne.Dettmann@HAW-Hamburg.de  
www.haw-hamburg.de/  
hochschule/wirtschaft-und-soziales/departments/soziale-arbeit/

Partizipation nimmt einen wichtigen Stellenwert in der Hochschulbildung für SAGE-Berufe<sup>1</sup> ein. Gerade in gesundheitsbezogenen Professionskonzepten, im Feld der Sozialpsychiatrie und der Gemeindepsychologie wird die Bedeutung einer angemessenen Beteiligung von Nutzerinnen und Nutzern<sup>2</sup> seit Langem betont. Für die Soziale Arbeit gilt Partizipation als Handlungsprinzip und Schlüsselbegriff (Schnurr 2018, S. 631), der von dienstleistungs-, demokratie- und bildungstheoretischen Ansätzen gerahmt wird. Partizipative Bemühungen sind nicht zuletzt Kennzeichen einer demokratischen Verfasstheit von Gesellschaft. Teilhabe realisiert sich in diesem Kontext nicht nur über turnusmäßige Wahlen, sondern auch über Mitwirkung und gemeinsame, deliberative Gestaltung in konkreten Lebens- und Arbeitsbezügen.

Doch wie viel Partizipation ermöglichen die Strukturen und Haltungen an der Hochschule selbst, oder anders gefragt, wie können wir an der Hochschule leben, was wir lehren? Beteiligungsangebote von Hochschulen richten sich typischerweise an Studierende, (akademisch) Mitarbeitende, Fachkräfte oder relevante Organisationen. Der Ansatz Service User Involvement (SUI) wirbt hingegen für die Beteiligung der Nutzerinnen und Nutzer sozialer und gesundheitsbezogener Dienstleistungen in der Hochschulbildung. Das Ziel besteht in einem „meaningful involvement“ im Sinne eines bedeutungsvollen Einbeziehens, durch das Verbesserungen in professioneller Praxis und

Dienstleistungsarrangements angeregt werden (Beresford 2005). Im folgenden Beitrag werden Eckpunkte von SUI skizziert und mögliche Varianten der Realisierung akzentuiert. Nach den Chancen und Herausforderungen schließen wir mit konkreten Bedingungen für die Umsetzung von SUI ab.

## Service User Involvement – ein Ansatz in Entwicklung

Der Ansatz Service User Involvement steht für die Beteiligung von Nutzerinnen und Nutzern sozialer Dienste als Expertinnen und Experten aus Erfahrung. Ihre Erfahrung speist sich aus der Nutzung von sozialen Dienstleistungen und ermöglicht Wissen über z. B. Auswirkungen von Interventionen, die Verfügbarkeit sowie die Art und Weise, wie eine (Dienst-)Leistung erbracht wird. Erfahrungswissen steht nicht in Konkurrenz zu wissenschaftlichem Wissen, sondern führt idealerweise zu einem Dialog zwischen den verschiedenen Wissensformen. Der Anspruch einer Involvierung von Erfahrungsexpertinnen und -experten ist nicht neu, sondern schon seit Langem Bestandteil von Ansprüchen an professionelles Handeln, so etwa formuliert in lebensweltbezogenen und sozialraumorientierten Ansätzen Sozialer Arbeit.

Partizipative Ansprüche sind darüber hinaus vielfältig in rechtlichen Rahmungen verankert. Spätestens mit dem Grundsatz „Nichts über uns ohne uns“ der UN-Behindertenrechtskonvention

### Permalink:

<https://doi.org/10.5281/zenodo.6576035>

1 Gemeint sind die Fachrichtungen Soziale Arbeit, Gesundheit und Erziehung und Bildung.

2 Menschen, die soziale personenbezogene Dienstleistungen in Anspruch nehmen (müssen), bezeichnen wir in diesem Beitrag als Nutzerinnen und Nutzer und synonym als Erfahrungsexpertinnen und -experten.

## „Der Ansatz Service User Involvement (SUI) wirbt für die Beteiligung der Nutzerinnen und Nutzer sozialer und gesundheitsbezogener Dienstleistungen in der Hochschulbildung.“

(BRK) wird die aktive Beteiligung von Betroffenen regelmäßig gefordert. Und zwar „an Entscheidungen, die das eigene Leben/eigene Angelegenheiten oder das Leben in der Gemeinschaft betreffen, respektive an der Suche, (Weiter-)Entwicklung und Umsetzung von damit verbundenen Massnahmen [sic!] oder Lösungen“ (Chiapparini et al. 2020, S.10). In der Reform des SGB VIII aus dem Jahr 2021 wird die Kinder- und Jugendhilfe herausgefordert, partnerschaftlich mit Selbstvertretungen von Nutzerinnen und Nutzern zu kooperieren (vgl. § 4a Sozialgesetzbuch VIII). In der wissenschaftlichen Debatte scheint sich zudem immer mehr die Einsicht durchzusetzen, dass Partizipation von Nutzerinnen und Nutzern einen Wirkfaktor für gelingende Dienstleistungen darstellt (Ackermann/Robin 2018). Nicht zuletzt wird in Kontexten der Sozialforschung vermehrt gefordert, Nutzerinnen und Nutzer in partizipativen Forschungsprozessen zu beteiligen (Beresford 2005). Doch wie sieht es in der Hochschulbildung mit der Mitwirkung von Nutzerinnen und Nutzern aus?

### Erfahrungswissen in der Hochschulbildung

Während auch in der Vergangenheit Nutzerinnen und Nutzer Sozialer Arbeit punktuell in Lehrveranstaltungen eingeladen wurden, problematisiert SUI die Frage, wie Nutzerinnen und Nutzer systematisch und strukturell in der Hochschullehre beteiligt werden können. SUI stellt die Erfahrungsexpertise von Menschen in den Vordergrund, die aufgrund ihrer eigenen Betroffenheit bzw. (Nicht-)Nutzung von Dienstleistungen eine einzigartige Perspektive beitragen können. In der Hochschulbildung ermöglicht SUI einen Dialog zwischen wissenschaftlichem Wissen und Erfahrungswissen, in dem Lehrende, Studierende und Nutzerinnen und Nutzer Sozialer Arbeit (idealerweise) voneinander lernen. Alle Beteiligten können neue Perspektiven auf die eigene Positionierung gewinnen.

Die Ziele von Service User Involvement lassen sich im Hinblick auf die Wirkungen differenzieren: für die Service User in der Empowermentperspektive und für die Studierenden in der Bildungsperspektive

(Laging/Heidenreich 2019). Die Empowermentperspektive rückt die Selbstbefähigung und Ermächtigung von Service Usern in den Vordergrund. Im Sinne der Bildungsperspektive verfolgt SUI die Verbesserung der akademischen Qualifizierung für Studierende. Im Vordergrund stehen beispielsweise der Abbau von Stereotypen, der Zugewinn von Empathie sowie die Erweiterung von Kommunikationsfähigkeiten der Studierenden (ebd., S. 18). Beide Perspektiven zielen letztlich auf eine Verbesserung und Weiterentwicklung sozialer Dienstleistungen ab. Nicht zuletzt ist SUI als Beitrag zu einer Demokratisierung von Dienstleistungsverhältnissen, aber auch der Hochschulen zu verstehen. Wichtige Vorarbeiten praktischer und wissenschaftlicher Art wurden hierzu in Großbritannien geleistet, wo SUI an Hochschulen für Soziale Arbeit seit mehr als 20 Jahren gesetzlich und institutionell verankert ist (siehe McLaughlin et al. 2020).

### SUI – Formate für Lehr-Lern-Arrangements

Umsetzungsformate lassen sich in aller Kürze anhand von vier Kategorien differenzieren.

**1. Materialien:** Erfahrungsexpertinnen und -experten stellen diese selbst bereit oder beeinflussen entscheidend ihre Herstellung, z. B. autobiografisches Material oder Materialien von Selbstorganisationen/Selbstvertretungen. Auch die Kooperation von Lehrenden, Studierenden mit Erfahrungsexpertinnen und -experten ist denkbar, um Materialien zu produzieren, die die lebensweltliche Perspektive der Nutzerinnen und Nutzer widerspiegeln und erfahrbar machen. Die so entstandenen Artefakte können gehört, gelesen oder gesehen werden und finden ihren Einsatz in der Lehre.

**2. Dialog:** Ein direkter Austausch zwischen den Studierenden und den Erfahrungsexpertinnen und -experten steht im Vordergrund und benötigt ein passendes Setting mit Absprachen, beispielsweise bezüglich Ort, Sitzordnung oder Kommunikationsregeln. Ein besonderes Format stellen sogenannte Gap-Mending-Seminare dar, in denen Studierende

und Erfahrungsexpertinnen und -experten gemeinsam an der Lösung eines aktuellen Problems im Sozialraum arbeiten (siehe hierzu Chiapparini 2016).

**3. Lehr-Teams:** Hochschullehrende gestalten mit Erfahrungsexpertinnen und -experten gemeinsam die Lehre, dazu zählt das partnerschaftliche Planen, Durchführen, Auswerten und Weiterentwickeln von Lehrveranstaltungen.

**4. Auf struktureller Ebene:** Erfahrungsexpertinnen und -experten beteiligen sich an der (Weiter-)Entwicklung von Studiengangskonzepten sowie der Strukturentwicklung von Hochschulen insgesamt.

### Exemplarische Formate in der Umsetzung und Herausforderungen

Im Folgenden sollen einige Formate der Umsetzung exemplarisch beschrieben werden. In einem Projektseminar der Hochschule Esslingen wurde beispielsweise mit Studierenden an der Frage gearbeitet, wie die Perspektive von Nutzerinnen und Nutzern Sozialer Arbeit stärker in die Lehre einbezogen werden könnte. Die Seminargruppe befasste sich zunächst mit Literatur zum Thema, begann eigene Produkte zu planen und zu gestalten. Die Studierenden führten Interviews mit Nutzerinnen und Nutzern und destillierten hieraus lebensweltliche Erfahrungen, die z. B. in Form eines Films oder einer Webseite festgehalten wurden. Diese Materialien können in Zukunft in der Lehre Verwendung finden, um die Erfahrungen von Nutzerinnen und Nutzern sichtbar zu machen. In einem anderen Seminarkontext werden Nutzerinnen und Nutzer eingeladen, Präsentationen von Studierenden zu hören und gemeinsam zu diskutieren, was den direkten Dialog adressiert.<sup>3</sup> Im Anschluss an das partizipative Forschungsprojekt „Qualitätsdialoge“ sollen Nutzerinnen und Nutzer der Hamburger Jugendämter in Fort- und Weiterbildung von Sozialarbeiterinnen und -arbeitern als Ko-Dozentinnen und -Dozenten eingesetzt werden. Die Erfahrungen aus diesen Umsetzungskontexten ähneln Berichten in einschlägigen Publikationen (siehe Laging/Heidenreich 2019). Gezeigt wird, dass Studierende deutliche Erkenntnisgewinne für sich beschreiben. Studierende legten dar, anders auf Nutzerinnen und Nutzer zu blicken, diese stärker als Subjekte wahrzunehmen, sie nicht so sehr als „Fälle“ zu betrachten, was der Forderung von Nutzerinnen und Nutzern Sozialer Arbeit entspricht (Ackermann/Stork 2021).

Für die Umsetzung von SUI in der Hochschulbildung ergeben sich einige praktische Herausforderungen: Erarbeitet werden müssen Lehr-Lern-Formate,

die offen genug sind für die gemeinsame Weiterentwicklung mit Erfahrungsexpertinnen und -experten und die Integration ihrer Perspektiven. Auch die Studierenden können, wie das Beispiel oben zeigt, in die Umsetzung von SUI-Formaten einbezogen werden. Im Sinne der Nutzerinnen und Nutzer gilt es, Formate zu entwickeln, in denen diese aktiv handeln und sprechen können – und sich nicht re-stigmatisiert wiederfinden. Zudem muss der Status von Expertinnen und Experten aus Erfahrung geklärt werden, können diese beispielsweise als Gastdozentinnen und -dozenten oder Lehrbeauftragte angestellt werden? Hinzu kommt die Kontaktaufnahme zu relevanten Personen und die Frage, wie hierbei Selbstorganisationen von Nutzerinnen und Nutzern berücksichtigt werden können.

### SUI als De-Professionalisierung? Kritische Einwände

Zu rechnen ist nicht zuletzt mit einer gewissen Skepsis gegenüber der Beteiligung von Nutzerinnen und Nutzern in Sphären, die ursprünglich Professionellen, Wissenschaftlerinnen, Wissenschaftlern und Lehrenden vorbehalten waren und sind. Ein Einwand könnte lauten, dass die Nutzerinnen und Nutzer ihre eigene Situation nicht überblicken, dass eine naive Übernahme der Perspektive der Nutzerinnen und Nutzer zudem schlichtweg zur „Reproduktion von Miserabilität“ (Oelkers/Schrödter 2008, S. 159) führen würde. Es brauche ja gerade, so das Argument, wissenschaftliches und professionelles Wissen, um Dienstleistungen anbieten zu können, die die Lebenssituationen der Nutzerinnen und Nutzer wesentlich verbessern. Der Einwand verweist einerseits zu Recht auf notwendige wissenschaftliche und normative Fundierungen der SAGE-Professionen, andererseits aber auch auf die machtvolle Konstituierung derselben (Köngeter 2017). Eine Aufwertung von Erfahrungen und Wissen von Nutzerinnen und Nutzern könnte insofern als Gefährdung eines mühsam etablierten Diskurses wissenschaftlich fundierter Professionen gelesen werden.

Dem Einwand der naiven Übernahme der Nutzerperspektive möchten wir entgegenhalten, dass auch bei der Umsetzung von SUI die Aufgabe von Lehrenden bestehen bleibt, Wissen zu kontextualisieren. Dies bedeutet einerseits, unterschiedliche Erfahrungen verstehend nachzuvollziehen und in ihrer jeweiligen Eigensinnigkeit zu respektieren. Andererseits bedeutet dies, sich zwischen verschiedenen Wissensarealen hin- und herzubewegen, gewissermaßen durch eine Stadt mit verschiedenen Vierteln zu spazieren und dabei die Differenzen und Widersprüche neugierig zu betrachten. Wie für Prozesse

3 Diese Praxisbeispiele aus Veranstaltungen von Prof. Dr. Bettina Müller und Prof. Dr. Thomas Heidenreich von der FH Esslingen werden mit vielen anderen Berichten regelmäßig im SUI-Newsletter veröffentlicht: <https://www.researchgate.net/project/Newsletter-SERVICE-USER-INVOLVEMENT-IN-SOCIAL-WORK-EDUCATION-GERMANY>

**„Soll die Perspektive der Nutzerinnen und Nutzer künftig in der Hochschulbildung stärker verankert werden, so braucht es eine strukturelle Verankerung in den Curricula von Studiengängen, die für SAGE-Berufe ausbilden.“**

partizipativer Sozialforschung beschrieben, kommt es dabei zu einem Dialog zwischen den verschiedenen Formen des alltäglich-lebensweltlichen sowie des wissenschaftlich-professionellen Wissens. Weder die eine noch die andere Wissensform wird dabei aufgelöst oder verliert ihre Relevanz. Vielmehr kommt es zu einer temporären Konvergenz der Perspektiven, aus der alle Beteiligten – hoffentlich – bereichert hervorgehen, um danach wieder, mit neuen Perspektiven angereichert, ihre eigenen Wege zu gehen (Thomas 2021).

### **Fazit: SUI als wechselseitiger Transfer mit Entwicklungsbedarfen**

Mit SUI wird ein wechselseitiger Transfer angestoßen – auch im Sinne der „Third Mission“. Die Relevanz lebensweltlicher Expertise wird dabei betont, Hochschulen werden nicht bloß als einseitige Wissenslieferanten konzeptioniert. Einige grundlegende Aspekte des Ansatzes sowie Herausforderungen in der Realisierung wurden hier skizziert. Die Umsetzung von SUI steht im Feld der SAGE-Disziplinen noch am Anfang einer Entwicklung, es müssen noch einige

weitere Klärungen vorgenommen werden. Aus Perspektive der Wissenschaft wäre zunächst zu erheben, welche Formen von SUI derzeit an Hochschulen realisiert werden. Systematischer zu durchdringen wäre ebenfalls die Frage nach dem „Impact“ von SUI (vgl. Dettmann/Scholz 2021).

Zur praktischen Realisierung von SUI – damit wir auch an den Hochschulen gewissermaßen stärker leben, was wir lehren – könnte die Schaffung von Koordinierungsstellen beitragen. Diese müssten Kontakt zu Selbsthilfeorganisationen aufbauen und pflegen, organisatorische und fachliche Ressourcen für die Umsetzung von SUI zur Verfügung stellen. Soll die Perspektive der Nutzerinnen und Nutzer künftig in der Hochschulbildung stärker verankert werden, so braucht es darüber hinaus eine strukturelle Verankerung in den Curricula von Studiengängen, die für SAGE-Berufe ausbilden. Das Ziel bei diesen Anstrengungen bleibt „meaningful involvement“ – im Sinne einer Verbesserung und Weiterentwicklung von Dienstleistungsangeboten wie auch der weiteren Demokratisierung von Hochschulen unter der Berücksichtigung des Wissens der Nutzerinnen und Nutzer. ■

- Ackermann, Timo; Stork, Remi: Eltern als Co-Forschende in Qualitätsdialogen. In: Faltermeier, Josef/Knuth, Nicole/Stork, Remi (Hrsg.): Handbuch Eltern in den Hilfen zur Erziehung. Weinheim, Basel: Beltz Juventa, 2021, S. 176–192.
- Ackermann, Timo; Robin, Pierrine: Partizipation, Akteure und Entscheidungen im Kinderschutz. Wie lassen sich hilfreiche Prozesse zwischen allen Beteiligten gestalten? In: Böwer, Michael/Kotthaus, Jochem (Hrsg.): Praxisbuch Kinderschutz. Professionelle Herausforderungen bewältigen. Weinheim, Basel: Beltz Juventa, 2018, S. 189–206.
- Beresford, Peter: Theory and Practice of User Involvement in Research. Making the Connection with Public Policy and Practise. In: Lowes, Leslay; Hulatt, Ian (Hrsg.): Involving Service Users in Health and Social Care Research. London: Routledge 2005, S. 6–17.
- Chiapparini, Emanuela; Schuwey, Claudia; Beyeler, Michelle; Reynaud, Caroline; Guerry, Sophie; Blanchet, Nathalie; Lucas, Barbara: Modelle der Partizipation armutsbetroffener und -gefährdeter Personen in der Armutsbekämpfung und -prävention. Forschungsbericht Nr. 7/20, Bundesamt für Sozialversicherungen, 2020.
- Chiapparini, Emanuela (Hrsg.): The Service User as a Partner in Social Work Projects and Education. Opladen: Barbara Budrich 2016.
- Dettmann, Marlene-Anne; Scholz, Katharina: Service User Involvement in der Hochschulqualifizierung für Soziale Arbeit. Chancen und Wirkungen. In: die hochschule, Nr. 1, Jg. 30 (2021), S. 56–69.
- Köngeter, Stefan: Professionalität. In: Fabian Kessl, Elke Kruse, Sabine Stövesand und Werner Thole (Hrsg.): Soziale Arbeit - Kernthemen und Problemfelder. Opladen, Toronto, 2017, S. 87–105.
- Laging, Marion; Heidenreich, Thomas: Towards a Conceptual Framework of Service User Involvement in Social Work Education: Empowerment and Educational Perspectives. Journal of Social Work Education 55/1 (2019), S. 1–12.
- McLaughlin, Hugh; Beresford, Peter; Cameron, Colin; Casey, Helen; Duffy, Joe (Hrsg.): The Routledge handbook of service user involvement in human services research and education. Abingdon, Oxon, New York, NY: Routledge 2020.
- Oelkers, Nina; Schrödter, Mark: Kindeswohl und Kindeswille. Zum Wohlergehen von Kindern aus der Perspektive des Capability Approach. In: Capabilities – Handlungsbefähigung und Verwirklichungschancen in der Erziehungswissenschaft. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 2008, S. 143–161.
- Schnurr, Stefan: Partizipation. In: Graßhoff, Gunther; Renker, Anna; Schröer, Wolfgang (Hrsg.): Soziale Arbeit. Eine elementare Einführung. Wiesbaden: Springer VS 2018, S. 631–648.
- Thomas, Stefan: Partizipatives Peer-Research mit Jugendlichen. In: Dietrich, Marc et al. (Hrsg.): Begegnen, Bewegen und Synergien stiften. Wiesbaden: Springer, 2021, S. 37–54.