

Service User Involvement in der Hochschulqualifizierung für Soziale Arbeit

Chancen und Wirkungen

Marlene-Anne Dettmann
Katharina Scholz
Hamburg

Der Wunsch nach Wirksamkeit der eigenen Arbeit betrifft in der Sozialen Arbeit sowohl Fachkräfte in der professionellen Praxis als auch die Menschen, die Fachkräfte qualifizieren. Dabei stellt sich für die Lehrenden die Frage nach konkreten Lehr-Lern-Arrangements, um „Heraus-Bildungsprozesse“ (Becker-

Lenz et al. 2012: 10) auf Seiten der Studierenden zu ermöglichen. Im Rahmen von Studiengängen, die eine Qualifikation für soziale personenbezogene Dienstleistungen vermitteln, steht insbesondere die Gestaltung eines Arbeitsbündnisses in Form einer sozialen Beziehung zwischen Fachkräften und Adressat*innen im Fokus. Berufliche Wertestandards wie Achtung der Autonomie, Ressourcenorientierung und eine partizipative Grundhaltung gegenüber Adressat*innen (vgl. Spiegel 2018: 90f.), sind wichtig für die Wahrnehmung der Adressat*innen und beeinflussen die Qualität des Arbeitsbündnisses.

Dieser Artikel geht der Frage nach, wie Adressat*innen während des Studiums an der Vermittlung von Wertestandards beteiligt werden können. Hierzu wird das Konzept Service User Involvement (SUI) vorgestellt, welches die systematische Beteiligung von Adressat*innen als Service User¹ an der akademischen Ausbildung für Soziale Arbeit einfordert. Dabei wird begründet, wann die Beteiligung als bedeutsam für die Service User angesehen werden kann.

Anschließend werden auch Hürden für den Wirkungsnachweis von SUI thematisiert. Das Design einer eigenen Evaluation eines Lehr-Lern-Arrangements mit Service Usern wird beispielhaft an dem Lernziel der

¹ Service User sind keine homogene Gruppe, und viele von ihnen identifizieren sich nicht mit der Bezeichnung. Zu den kritischen Diskussionen siehe z. B. Beresford/Boxall (2012), McLaughlin (2009) und Chiapparini (2016a: 28). Für diesen Artikel möchten wir jedoch die Bezeichnung durchgängig verwenden, um einerseits für die Lesenden eine Einheitlichkeit herzustellen und andererseits die besondere Perspektive von Menschen zu würdigen, die Soziale Arbeit selbst erfahren haben.

Empathie vorgestellt und reflektiert. Wir verweisen auf ein Kompetenzverständnis, welches neben im Studium erlernten Techniken auch die Wichtigkeit von Haltung berücksichtigt. Im Ausblick plädieren wir für Lehr-Lern-Arrangements mit Beteiligung von Service Usern, die zu einer veränderten Praxis führen kann, welche bedeutsam für die Service User ist.

1. Service User Involvement in verschiedenen Handlungsbereichen

Der Begriff Service User umfasst Menschen, die in der Vergangenheit Soziale Arbeit erfahren haben oder aktuell nutzen. Diese Gruppe ist so bunt, wie die Handlungsfelder der Sozialen Arbeit vielfältig sind. Ihr Erfahrungswissen als Nutzer*innen von Dienstleistungen in der Sozialen Arbeit ermöglicht sowohl der Disziplin, als auch der Profession Sozialer Arbeit und deren Nachwuchs eine besondere Perspektive auf z. B. Auswirkungen von Interventionen sowie die Verfügbarkeit und Art und Weise, wie eine (Dienst-)Leistung erbracht wird.

Mit dieser *Teilgabe* als partizipatives Moment nehmen Service User jedoch kaum Einfluss auf die Steuerung und Planung von Angeboten Sozialer Arbeit. Die Selbstvertretung wohnungsloser Menschen e.V. bringt es auf den Punkt:

Service User „haben Beobachtungen, Meinungen, Einschätzungen, Positionen, Kompetenzen, Fähigkeiten, Fertigkeiten und Talente, die aufgrund ihrer besonderer [sic!] Lebensumstände häufig nicht abgerufen werden“ (Schneider/Schneider/Kruse 2021: o.S.).

Die Involvierung der Service User geht daher über die Funktion als Informant*innen hinaus. Denn Partizipation stellt eine aktive Beteiligung an Entscheidungen dar, die das eigene Leben bzw. die eigenen Angelegenheiten betreffen, und schließt auch die „Suche, (Weiter-)Entwicklung und Umsetzung von damit verbundenen Maßnahmen oder Lösungen“ (Chiapparini et al. 2020: 10) mit ein. Die verschiedenen Involvierungsmöglichkeiten können nach Chiapparini et al. in sechs verschiedene Gegenstände bzw. Politik- und Handlungsbereiche unterschieden werden, an denen Service User partizipieren können und die durch ihren Einbezug verändert oder beeinflusst werden sollen (ebd.: 29):²

² Chiapparini et al. haben diese sechs Politik- und Handlungsbereiche im Rahmen einer Analyse von Projekten differenziert, die Partizipationsmöglichkeiten für armutsbetroffene und -gefährdete Personen in der Armutsbekämpfung und -prävention entwickeln.

- (Weiter-)Entwicklung von Strukturen und Prozessen von Maßnahmen oder Organisationen
- Ausbildung/Weiterentwicklung von professionellen Praktiken von Fachpersonen
- (Weiter-)Entwicklung von politischen und rechtlichen Grundlagen
- öffentlicher Diskurs
- gemeinschaftliche Selbsthilfestrukturen
- Entwicklung von Grundlagen der Partizipation

Die Aufzählung veranschaulicht die Vielfalt von SUI. Im Folgenden wird der Fokus auf den zweiten Handlungsbereich, die Ausbildung/Weiterentwicklung von professionellen Praktiken von Fachpersonen, gelegt.

1.1. Beteiligungsbereiche im Rahmen der akademischen Ausbildung

Service User in der Sozialen Arbeit spielen mit ihrem Erfahrungswissen aktuell in der deutschsprachigen Hochschulbildung nur selten eine aktive Rolle. Obwohl ihre systematische Einbindung in die Ausbildung von Sozialarbeiter*innen bereits 2004 in den Global Standards for the Education and Training of the Social Work Profession (IFSW & IASSW 2020) aufgenommen wurde, ist die konsequente Umsetzung bisher nur in Großbritannien zu finden. Dort ist Service User Involvement für die Akkreditierung eines Studiengangs Sozialer Arbeit zwingend notwendig (Department of Health 2002).

Leers/Rieger (2013) zeigen in ihrem Artikel über die Praxis von SUI in England auf, dass die Beteiligung sowohl in den Bereichen der Planung und Organisation von Studiengängen (z. B. Qualitätssicherung, Konzeption von Studiengängen, Auswahl der Studierenden) als auch in der Durchführung von Lehre umgesetzt wird. In der Literatur über SUI in der Hochschulbildung finden sich hauptsächlich Praxisbeispiele aus dem Beteiligungsbereich Lehre. Es gibt auch an deutschen Hochschulen vereinzelte Beteiligungsmöglichkeiten für Service User, jedoch sind diese nicht etabliert, sondern derzeit abhängig vom Engagement einzelner Lehrender.³

Wie Eßer et al. (2020: 3) feststellen, gilt Partizipation als „Postulat für die Praxis, und das heißt für die Praxis der professionellen Sozialpädagog*innen und Sozialarbeiter*innen im Kontakt mit den Adressat*innen, aber nicht für die Praxis der Forschenden“. Diese Einschätzung teilen wir

³ Siehe zum deutschen Kontext insbesondere Rieger/Straßburger/Wutzbacher (2015), Laging/Heidenreich (2016), Laging (2018)

grundsätzlich für die Praxis der Hochschulen. Zukünftig wird es deshalb wichtig sein, „eine Lernkultur zu implementieren, die authentisch lebt, was sie inhaltlich lehrt“ (Rieger 2015: 101).

Wir verstehen das Erfahrungswissen der Service User als Ergänzung zum wissenschaftlichen Wissen, demnach stehen beide nicht in Konkurrenz zueinander. Die Formate für Lehr-Lern-Arrangements im Kontext SUI sind vielfältig. Beispielsweise können Service User über den Einsatz von Materialien (Videos, Podcasts oder Texte) ihr Erfahrungswissen an die Studierenden *teilgeben*. Besonders wertvoll sind Dialoge oder sogar gemeinsame Projekte zwischen Studierenden und Service Usern, die entweder an der Hochschule oder in der Lebenswelt der Erfahrungsexpert*innen initiiert werden. Als weitreichendste Form kann die partnerschaftliche Lehre genannt werden, für die hauptamtlich Lehrende mit Service Usern zusammen Projekte, Seminare oder Vorlesungen planen, durchführen und weiterentwickeln.

1.2. Wirkungsperspektiven

Service User Involvement in der akademischen Ausbildung für Soziale Arbeit wird in der Literatur überwiegend positiv dargestellt und mit der generellen Annahme verbunden, dass der Einbezug für die Service User, Studierenden, Lehrenden und Professionellen in Forschung und Praxis von Nutzen ist (vgl. Chiapparini 2016b; McLaughlin 2018; McLaughlin 2020). Grundsätzlich ist es herausfordernd, die Wirkung für SUI in der Hochschulehre zu beschreiben, da die Konzepte und damit die Qualität des Einbezuges vielfältig sind.

Bisherige Evaluationen von und Übersichtsarbeiten zu SUI in der Hochschullehre lassen sich in die bewährten Dimensionen von Partizipation einordnen: Grade, Formen und Reichweite. Eine weitere hilfreiche Sortierung bietet die Unterscheidung der Zielgruppe und der damit verbundenen Frage, wem SUI nutzen soll. Grob lassen sich hier Wirkungen für die Service User in der Empowermentperspektive und für die Studierenden in der Bildungsperspektive (Laging/Heidenreich 2019; Webber/Robinson 2011) unterscheiden:

Empowermentperspektive: Diese Perspektive rückt das Ziel der Selbstbefähigung und Ermächtigung von Service Usern in den Vordergrund. Eine Übersichtsarbeit von Schön (2016) nutzt das bekannte Modell von Sherry Arnstein (1969) und ordnet durchgeführte Projekte nach der Form der Involvierung in die Stufen Partizipation, symbolische Beteiligung und Nicht-Beteiligung ein. Das Kriterium für die Form ist die Verteilung der Entscheidungsmacht. Je mehr Einfluss die Service User auf

die Gestaltung erhalten, desto höher wird der Grad der Partizipation bewertet.

Mithilfe der Übersichtsarbeiten von Tanner et al. (2015: 469) und Burns/McGinn (2019: 97) können folgende Wirkungen zusammengefasst werden: Involvierte Service User werden als respektierte Partner*innen im Lernprozess geschätzt, sie erhalten Zuversicht und steigern ihr Selbstwertgefühl. Der Einbezug ermöglicht es ihnen gleichzeitig, Fähigkeiten und Kenntnisse zu erwerben, die zu einem gesteigerten Gefühl von Unabhängigkeit, persönlichem Vertrauen und Kompetenz beitragen. Außerdem wird die Mitwirkung an der Verbesserung der Ausbildung zukünftiger Sozialarbeiter*innen als zielgerichtete und sinnvolle Arbeit wahrgenommen.

Betrachten wir die Reichweite der Partizipation, sprechen wir bisher über eine unmittelbare Wirkung für die involvierten Service User. In der Diskussion um *meaningful involvement* (im Sinne eines bedeutsamen Einbezugs) wird allerdings als Wirkung ein Nachweis über positive Veränderungen oder Verbesserungen der Praxis (Beresford 2005) und die gezielte Förderung von Veränderungen in Dienstleistungen gefordert, so dass sie passgenau auf die individuellen Bedürfnisse der Menschen, die sie nutzen, zugeschnitten werden (Tyler 2006). Damit werden langfristige Wirkungen von SUI in den Blick gerückt, die unseres Erachtens maßgeblich von der Qualität der Hochschullehre abhängen. Die (Aus-)Bildungsperspektive fokussiert darauf, „to add value to students’ learning“ (Webber/Robinson 2011: 1271).

Bildungsperspektive: In dieser Perspektive steht die bestmögliche Qualifizierung von Studierenden im Vordergrund (Laging/Heidenreich 2019). Der Grad und die Formen der Partizipation der Studierenden sind stark von den Formaten abhängig, in denen SUI umgesetzt wird. Überwiegend steht die Einflussnahme von Studierenden auf wichtige Entscheidungen in der Gestaltung von Planung, Realisierung und Auswertung des SUI nicht im Mittelpunkt. An die Studierenden werden stattdessen die Lernziele gerichtet, deren Erreichen auch im Mittelpunkt von Evaluationen stehen.

Nach der Zusammenfassung von Tanner et al. (2015: 468 f.) bekommen Studierende während ihres Studiums durch SUI einen besseren Einblick in die Perspektiven der Adressat*innen und werden für deren Sichtweisen sensibilisiert. Dabei werden sie in ihren eigenen stereotypen Ansichten herausgefordert und erkennen Stärken sowie Ressourcen von Service Usern. Die Studierenden entwickeln mehr Empathie gegenüber den Service Usern und sehen sie im Kontext ihres Umfeldes. Außerdem wird von einer Zunahme partnerschaftlicher Zusammenarbeit und dem Ausbau

von Kommunikationsfähigkeiten berichtet. Zudem können Verbindungen zwischen Theorie und Praxis hergestellt werden.

Burns und McGinn (2019: 97f.) ergänzen die Aufzählung um die Aspekte eines tieferen Verständnisses der Lebenswelten und eines größeren Bewusstseins für die Auswirkungen von sozialen Dienstleistungen auf das Leben der Service User. Befragte Studierende geben überdies an, dass sich die Veränderung ihrer Wahrnehmung auf ihre zukünftige Praxis als Sozialarbeiter*innen auswirken würde. Diese Ergebnisse beruhen größtenteils auf Evaluationen während des Studiums.

Langfristige Wirkungen, wie sie in Diskussionen um *meaningful involvement* gefordert werden, können bisher nur in wenigen Studien aufgezeigt werden. Dies liegt mit hoher Wahrscheinlichkeit in dem hohen Aufwand von Langzeitstudien begründet. Denn die Dimension der Reichweite in der Bildungsperspektive ist eine zeitliche, und ein Nachweis über die Nachhaltigkeit der während des Studiums erlangten Haltungen, des Wissens und der Fähigkeiten bleibt daher in den bisherigen Studien häufig aus. Eine Ausnahme liefern z. B. Tanner et al. (2015): Sie fanden neben den unmittelbaren Effekten auf die Studierenden während des Studiums durch eine nachträgliche Befragung (6 bis 9 Monate nach dem Studium) auch Belege dafür, dass Veränderungen in der anschließenden Berufspraxis und dadurch auch in der organisatorischen Praxis stattfinden. Daher ließe sich annehmen, dass auch die Service User mittelbar davon profitieren, jedoch stehen genau diese multiperspektivischen Erhebungen noch aus.

2. Evaluation von Service User Involvement an der HAW Hamburg

Am Department Soziale Arbeit der Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg (HAW Hamburg) hat 2020 erstmals eine Evaluation der Wirkungen des Einbezugs von Service Usern in Bezug auf die Bildungsperspektive stattgefunden. Das Seminar wurde unter Leitung von Marlene-Anne Dettmann im Wintersemester 2019/2020 durchgeführt und von zehn Studierenden besucht. Die Studierenden haben durch den Kontakt mit Service Usern bedürfnisorientierte Konzepte für eine soziale Gruppenarbeit entwickelt und diese anschließend sowohl mit den Service Usern, die das Angebot potenziell in Anspruch nehmen würden, als auch mit Praxisvertreter*innen diskutiert.

Die Entwicklung des Evaluationskonzeptes für das Seminar erfolgte im Rahmen einer Bachelor-Thesis. Die zahlreichen Publikationen zu bisherigen Evaluationen von Lehr-Lern-Arrangements mit Beteiligung von

Service Usern waren hierbei wichtige Bezugspunkte. Beispielsweise wurde die Grundannahme übernommen, dass SUI positive Wirkungen haben kann. Mit Blick auf die Studierenden bedeutet dies, neben einem verbesserten Theorie-Praxis-Transfer, unter anderem auch, dass sich ihre Einstellungen und Haltungen den Service Usern gegenüber verändern, sie beispielsweise empathischer werden. Es sollte überprüft werden, ob diese Wirkungen auch bei den Studierenden des benannten Seminars festzustellen sind.

Da SUI und folglich auch die Evaluation entsprechender Angebote in den deutschsprachigen Ländern noch am Anfang stehen, ist es bedeutsam, viele Erfahrungen zu sammeln und in den Diskurs einzubringen (vgl. Laging 2018: 59). Im Folgenden legen wir den Fokus daher nicht auf einzelne Ergebnisse, sondern auf das Design der Evaluation.

2.1. Evaluationsdesign

Mit der Evaluation sollte insbesondere untersucht werden, inwiefern das Seminar die gewünschten Effekte, also Wirkungen auf die Studierenden im Sinne der Bildungsperspektive, erzielt hat. Neben gezielten Fragen in Bezug auf die intendierten Lernziele, gab es durch offene Fragen auch die Möglichkeit, nicht intendierte Effekte zu erfassen. Es handelt sich beim Evaluationsgegenstand daher um eine sogenannte Programmevaluation, die auf den Wirkungs- bzw. Ergebnisaspekt fokussiert. Dabei müssen grundsätzlich zwei begrenzende Bedingungen in Rechnung gestellt werden: Zum einen findet Lehre nicht im luftleeren Raum statt, und Studierende unterliegen innerhalb wie außerhalb der Hochschule weiteren Einflüssen, so dass Wirkungen nicht zweifelsfrei allein der Lehre oder einer bestimmten Lehrveranstaltung zugeschrieben werden können. Zum anderen können sich Lerneffekte auch mit einer zeitlichen Verzögerung einstellen (vgl. Pohlenz 2018: 388ff.).

Bei der Evaluation eines Lehr-Lern-Arrangements mit Beteiligung von Service Usern kann es daher in einem ersten Schritt lediglich um das Aufzeigen einer Plausibilität zwischen erlebtem Einbezug von Service Usern und angenommener Wirkung auf die Studierenden gehen. Neben dem Gewinn von Erkenntnissen zu diesem spezifischen Seminar sollte die Evaluation jedoch auch eine entwicklungsfördernde Funktion an der eigenen Hochschule erfüllen und den Diskurs zu SUI in Deutschland mitgestalten. Die Evaluation wurde als interne Selbstevaluation durchgeführt. Dies scheint bei Evaluationen von Lehr-Lern-Arrangements mit Beteiligung von Service Usern bisher die Regel zu sein und bietet einige Vorteile, z. B. Kenntnisse über die Kontextbedingungen, bestehender Zu-

gang zu den Studierenden, keine zusätzlich benötigten Ressourcen. Ob zukünftig jedoch eine andere Art der Evaluation, z.B. eine kollegiale Fremdevaluation, vorzuziehen wäre, könnte beim weiteren Aufbau von Erfahrungswissen und zusammen mit weiteren Akteur*innen diskutiert werden.

Orientierung bei der Festlegung der inhaltlichen Schwerpunkte der Evaluation bot sowohl das Evaluationsmodell von Kirkpatrick (1967), das für Lehr-Lern-Arrangements entwickelt wurde, sowie die für SUI von Robinson und Webber (2013) überarbeitete Version dieses Modells. In dieser Weiterentwicklung werden unter anderem die Perspektiven von Studierenden und Service Usern differenziert. Außerdem werden auch die für ein *meaningful involvement* wichtigen langfristigen Auswirkungen auf die Praxis mit einbezogen. Für die Evaluation an der HAW Hamburg lag der Fokus auf der unmittelbaren Wirkung auf die Studierenden. Daher wurde für den inhaltlichen Fokus folgender Rahmen festgelegt:

- *Ebene 1 – Reaktion:* Sicht der Studierenden auf die eigenen Lernerfahrungen sowie Zufriedenheit mit dem Seminar
- *Ebene 2 – Einstellungen:* Veränderung der Haltung und Einstellungen gegenüber den Adressat*innen
- *Ebene 3 – Lernen:* Erwerb von Wissen und Fähigkeiten

Die leitende Frage der Evaluation lautete an die Ergebnisse bisheriger SUI-Evaluationen anschließend: Entwickeln Studierende durch den Einbezug von Service Usern in das Seminar sozialarbeiterische Kompetenzen?

In der Sozialen Arbeit gibt es verschiedene Arbeits- und Handlungsfelder, die teilweise unterschiedliche Kenntnisse und Fähigkeiten aktiv abfordern. Arbeitsfeldübergreifend aber kann von dem Erfordernis von Schlüsselkompetenzen ausgegangen werden. Je nach Quelle werden diese unterschiedlich ausdifferenziert oder zusammengefasst. Im Modulhandbuch des Bachelorstudiengangs Soziale Arbeit an der HAW Hamburg werden die sozialarbeiterischen Schlüsselkompetenzen in drei Bereiche eingeordnet: instrumentelle, soziale und reflexive Kompetenz. Empathie wird hier der sozialen Kompetenz zugeordnet (vgl. HAW Hamburg 2020: 4).

Die Evaluation beruht, wie der Großteil bisheriger Evaluationen von SUI-Projekten, auf Selbstaussagen der Studierenden. Die Datenerhebung fand mithilfe eines schriftlichen Fragebogens statt, mit dem die Studierenden gebeten wurden, die Wirkungen des Einbezugs der Service User auf sich einzuschätzen. Da es keine Prä-Messung gab, sondern die Befragung am Ende des Seminars in Form einer summativen Evaluation statt-

find, wurden unter anderem Reflexionsfragen gestellt, mit denen die Studierenden Veränderungen auf sich im Vorher-/Nachher-Vergleich angeben sollten. Bezogen auf das Lernziel der Empathie wurden die Studierenden gefragt, ob sie den Service Usern durch den direkten Kontakt empathischer begegnen würden. Von den acht befragten Studierenden haben zwei Studierende voll und drei Studierende eher zugestimmt. Lediglich drei Studierende haben angegeben, dass sie (eher) nicht empathischer geworden seien. Hierbei muss jedoch mitreflektiert werden, dass Studierende teilweise bereits mit der Haltung in ein Seminar starten, in höchstem Maße empathisch und den Service Usern zugewandt zu sein – und folglich davon ausgehen, nicht (noch) empathischer werden zu können. Dies ließe sich bei einer Prä-Post-Messung abbilden, die wir perspektivisch anregen möchten.

Inwiefern Selbstaussagen grundsätzlich für eine Evaluation geeignet sind, ist umstritten (vgl. Merchel 2015: 132). In der Reflexion der Ergebnisse und des Designs der Evaluation haben wir uns mit dieser Streitfrage daher tiefer auseinandergesetzt. Obwohl es naheliegend scheint, Kompetenzen aus dem Handeln ableiten und entsprechend möglichst objektive Messverfahren durchführen zu wollen, kann eine Überprüfung via Selbsteinschätzung dennoch zu brauchbaren Ergebnissen führen – und wird in der Praxis auch häufig in Form von standardisierten Fragebögen durchgeführt (vgl. Schaeper/Spangenberg 2008: 165f.).

Schaeper und Spangenberg resümieren: „Kompetenzen sind mehr als beobachtbare Fertigkeiten, sie umfassen vielmehr auch Einstellungen, Haltungen oder Dispositionen“ (ebd.). Sie führen weiter aus, dass das Selbstkonzept eigener Kompetenzen, entsprechenden Studien zufolge, mit Ergebnissen aus Leistungsüberprüfungen korreliert und darüber hinaus handlungsleitend für die Zukunft sein kann: So „lassen sich in einigen Kompetenzbereichen zwar nicht die Kompetenzen selbst, wohl aber die Voraussetzungen kompetenten Handelns – z.B. die kognitiven, emotionalen und motivationalen Prämissen sozialer Kompetenz – gut mittels Fragebögen erfassen“ (ebd.: 166). Daher gehen wir davon aus, dass die Überprüfung der Wirkungen auf Studierende in der bisher üblichen Form von Selbstaussagen grundsätzlich eine angemessene Möglichkeit darstellt.

2.2. Empathie als anspruchsvolles Lernziel

Empathie wird im Alltagsverständnis häufig als etwas genuin Positives verstanden, teilweise synonym zu dem Begriff Mitgefühl verwendet oder als Charaktereigenschaft beschrieben. Betrachtet man Empathie genauer,

stellt sie sich jedoch als „multidimensionales Konstrukt“ dar (Davis 1983: 113). Obwohl Empathie einen zentralen Stellenwert für die Soziale Arbeit einnimmt, finden sich laut Katsivellaris (2012) in Standardwerken der Sozialarbeitswissenschaft teilweise keine Definitionen. Auch in der von uns ausgewerteten Literatur zu den Wirkungen von Service User Involvement wird Empathie nicht weiter definiert. Die Grundannahme, dass Empathie unhinterfragt etwas ausschließlich Positives ist, birgt jedoch die Gefahr, mögliche manipulative Aspekte der Empathie zu übersehen.

Betrachten wir Empathie beispielsweise lediglich als Technik zur Gesprächsführung, kann sie auch verwendet werden, um die Service User zur Mitarbeit an ihnen auferlegten Zielen zu überzeugen bzw. um sie bestmöglich zu ‚führen‘ (vgl. Katsivellaris 2012: 5). Empathie sollte daher dezidiert nicht nur als Kompetenz im Sinne einer abrufbaren Technik verstanden werden, sondern sich – anschließend an das Kompetenzverständnis von Schaeper und Spangenberg (2008) – auch in einer entsprechenden Haltung wiederfinden.

Wie Sozialarbeitende ihren Adressat*innen empathisch begegnen können, wird etwa von Gitterman und Germain (2008) anhand von Beispielen ausgeführt. Hierbei nehmen sie Bezug auf Lide (1966), die im Anschluss an Reik (1948) von vier Phasen eines empathischen Prozesses ausgeht:

- Identifikation (miterleben, was die andere Person fühlt)
- Inkorporation (die Erfahrungen der anderen Person wie die eigenen empfinden)
- Resonanz (eigene Erfahrungen abrufen, um die der anderen Person besser zu verstehen)
- Distanzierung (Vornehmen einer objektiven Analyse) (vgl. Lide 1966: 148)

Betrachtet man die Empathie also als „multidimensionales Konstrukt“ (Davis) und als mehrphasigen Prozess, dann kann davon ausgegangen werden, dass Empathie nicht in jedem Setting mit Service Usern ‚nebenbei‘ erlernt werden kann. Vielmehr bedarf es hierfür einer gezielten Gestaltung des Lehr-Lern-Arrangements. Dies stellt einerseits anspruchsvolle Voraussetzungen an Formate mit der Beteiligung von Service Usern; andererseits kann aber genau hier auch eine Stärke von SUI betont werden: Während es auch ohne den Einbezug von Service Usern möglich scheint, Empathie lediglich als Technik zu üben bzw. auszubauen, kann der direkte Kontakt mit Service Usern dazu führen, dass ebenfalls Verständnis und Wertschätzung gefördert werden und sich so bestenfalls Empathie und Haltung verknüpfen.

Hierfür könnten sich Rollenspiele eignen, mit denen z.B. an der HAW Hamburg im Rahmen des Moduls „Professionelles Handeln“ Gesprächsführungen geübt werden, indem Studierende die Rollen der Sozialarbeitenden und die der Adressat*innen spielen. Stattdessen könnten aber auch Service User ihren Part selbst übernehmen – und den Studierenden so ein authentisches Feedback geben (vgl. Hitchin 2016).

3. Schlussfolgerung und Ausblick

Für zukünftige Evaluationen möchten wir anregen, Lernziele in Bezug auf soziale Kompetenzen differenziert zu formulieren. Am Beispiel von Empathie konnten wir darstellen, dass die konkrete Verständigung über den Gegenstand wichtig ist, um die soziale Kompetenz nicht als *reine* Technik in den Vordergrund zu stellen. Denn Kompetenzen können, ohne eine Haltung in Form von beruflichen Wertestandards, manipulativ eingesetzt werden.

Das Lernziel der Empathie soll in diesem Artikel auch exemplarisch für die gewünschten positiven Wirkungen von SUI auf die Studierenden stehen. Anhand der Ausführungen sollte verdeutlicht werden, dass wir für zukünftige Evaluationsdesigns eine Herausforderung darin sehen, genau zu prüfen, welche Lernergebnisse in den durchgeführten Formaten überhaupt erreicht werden können.

Für die Bewertung der Möglichkeiten verschiedener Lehr-Lern-Arrangements ist es dabei unerlässlich, den Diskurs über SUI weiter zu stärken, um auf möglichst viele Erfahrungswerte zurückgreifen zu können. Perspektivisch ist es zudem wünschenswert, die Wirkungen von SUI unmittelbar nicht nur in Bezug auf die Bildungsperspektive zu evaluieren, sondern auch mit Blick auf die Service User in Bezug auf die Empowermentperspektive. Bei einer Verstetigung von SUI sollten zudem die langfristigen Auswirkungen auf alle Beteiligten sowie – im Sinne eines *meaningful involvements* – auch Veränderungen der Praxis zum Gegenstand der Überprüfungen werden. Außerdem ist ein Einbezug von Service Usern und Studierenden in den Prozess der Evaluation sinnvoll und angemessen.

Grundsätzlich ist die Qualifizierung von Sozialarbeiter*innen bedeutungsvoll für Service User. Durch die *Teilgabe* ihres Erfahrungswissens gewinnen Service User eine Möglichkeit der Einflussnahme auf die Qualifizierung. So kann Service User Involvement als „Ausdruck einer partizipativen Wende in der Hochschulbildung“ (Leers/Rieger 2013) verstanden werden.

Abschließend plädieren wir dafür, in der vorgestellten Bildungsperspektive, neben der Beschäftigungsfähigkeit der Studierenden, auch die Vermittlung der beruflichen Wertestandards zu berücksichtigen. Andernfalls könnte die Bildungsperspektive mit den Interessen der Service User im Widerspruch stehen, wenn im Sinne eines *meaningful involvements*, nicht eine veränderte Praxis der Sozialen Arbeit und dadurch die Steigerung der Lebensqualität von Menschen forciert werden würde.

Die Überprüfung dieser anspruchsvollen Wirkung im Sinne der Empowermentperspektive auf Service User befindet sich noch am Anfang. Bis zu der Etablierung von Strukturen inklusive der notwendigen Ressourcen gibt es bereits jetzt vielfältige Formate und Methoden, mit denen Studierende, Lehrende und Service User (Heraus-)Bildungsprozesse partizipativ gestalten können und dadurch ein soziales Miteinander positiv weiterentwickeln.

Literatur

- Arnstein, Sherry R. (1969): A Ladder Of Citizen Participation, in: Journal of the American Institute of Planners, 4/1969, S. 216–224.
- Becker-Lenz, Roland/Stefan Busse/Gudrun Ehlert/Silke Müller-Hermann (2012): Einleitung. Wissen, Kompetenz, Habitus und Identität als Elemente von Professionalität im Studium Sozialer Arbeit, in: dies. (Hg.), Professionalität Sozialer Arbeit und Hochschule. Wissen, Kompetenz, Habitus und Identität im Studium Sozialer Arbeit, VS Springer, Wiesbaden, S. 9–31.
- Beresford, Peter (2005): Theory and Practice of User Involvement in Research. Making the Connection with Public Policy and Practice, in: Leslay Lowes/Ian Hulatt (Hg.), Involving Service Users in Health and Social Care Research, Routledge, London, S. 6–17.
- Beresford, Peter/Kathy Boxall (2012): Service Users, Social Work Education and Knowledge for Social Work Practice, in: Social Work Education, 2/2012, S. 155–167.
- Burns, Patricia/Tony McGinn (2019): Service User Involvement in Social Work Education and Practice Development. A Narrative Review, in: The Irish Social Worker. Open Access & Practice Research Journal 2019, S. 93–102.
- Chiapparini, Emanuela (2016a): Service User Involvement – Social Work Projects and Education with a Gap-Mending Approach in Europe. Overview of the Theoretical Background and of the Evaluation, in: dies. (Hg.), The Service User as a Partner in Social Work Projects and Education, Barbara Budrich, Opladen, S. 25–36.
- Chiapparini, Emanuela (Hg.) (2016b): The Service User as a Partner in Social Work Projects and Education, Barbara Budrich, Opladen.
- Chiapparini, Emanuela/Claudia Schuway/Michelle Beyeler/Caroline Reynaud/Sophie Guerry/Nathalie Blanchet/Barbara Lucas (2020): Modelle der Partizipation arbeitsbetroffener und -gefährdeter Personen in der Armutsbekämpfung und -prävention, in: Beiträge zur Sozialen Sicherheit, Forschungsbericht Nr. 7/20, Bundesamt für Sozialversicherungen BSV, Bern.

- Davis, Mark H. (1983): Measuring Individual Differences in Empathy. Evidence for a Multidimensional Approach, in: *Journal of Personality and Social Psychology* 1/ 1983, S. 113–126.
- Department of Health (2002): Requirements for Social Work Training, London, URL <https://www.scie.org.uk/publications/guides/guide04/files/requirements-for-social-work-training.pdf?res=true> (7.4.2021)
- Eßer, Florian/Clarissa Schär/Stefan Schnurr/Wolfgang Schröer (2020): Einleitung. Partizipative Forschung in der Sozialen Arbeit. Teilhabe an der Wissensproduktion unter Bedingungen sozialer Ungleichheit, in: *neue praxis. Zeitschrift für Sozialarbeit, Sozialpädagogik und Sozialpolitik*, Sonderheft 16/2020, S. 3–23.
- Gitterman, Alex/ Caryl B. Germain (2008): *The Life Model of Social Work Practice. Advances in Theory & Practice*, Columbia University Press, New York.
- HAW Hamburg (2020): Modulhandbuch für den Studiengang Bachelor Soziale Arbeit, URL https://www.haw-hamburg.de/fileadmin/zentrale_PDF/WS/Modulhandbuecher/Soziale_Arbeit/MHB-BA-SozA-2020_2.pdf (5.7.2021).
- Hitchin, Sara (2016): Role-played Interviews with Service Users in Preparation for Social Work Practice. Exploring Students' and Service Users' Experience of Co-produced Workshops, in: *Social Work Education*, 8/2016, S. 970–981.
- International Federation of Social Workers (IFSW) & International Association of Schools of Social Work (IASSW) (2020): Global Standards for Social Work Education and Training, URL <https://www.ifsw.org/global-standards-for-social-work-education-and-training/#3serviceusers> (16.11.2020).
- Katsivellaris, Niko (2012): Normalisierung mit Gefühl? Empathie in der Sozialen Arbeit, in: *soziales_kapital*, 8/2012, URL <http://www.soziales-kapital.at/index.php/sozialeskapital/article/viewFile/240/374.pdf> (7.4.2021).
- Kirkpatrick, Donald (1967): Evaluation of Training, in: Robert Craig/Lester Bittel (Hg.), *Training and Development Handbook*, McGraw Hill, New York, S. 87–112.
- Laging, Marion (2018): Service User Involvement in Social Work Education. Standards für einen erfolgreichen Einbezug von Adressat_innen in die Lehre Sozialer Arbeit, in: *Sozial Extra* 2/2018, S. 57–60.
- Laging, Marion/Thomas Heidenreich (2016): Was ist gute Soziale Arbeit? StudentInnen und Service User arbeiten gemeinsam in einem Lehr- und Lernprojekt, in: *Sozial Extra* 2/2016, S. 12–15.
- Laging, Marion/Thomas Heidenreich (2019): Towards a Conceptual Framework of Service User Involvement in Social Work Education. Empowerment and Educational Perspectives, in: *Journal of Social Work Education* 1/2019, S. 11–22.
- Leers, Franziska Anna/Judith Rieger (2013): Erfahrungsbasierte Lehre und andere Formen des Service User Involvements als Ausdruck der partizipativen Wende in der Hochschulausbildung im Studiengang Soziale Arbeit in England, in: *Neue Praxis* 6/2013, S. 537–550.
- Lide, Pauline D. (1966): Dynamic Mental Representation. An Analysis of the Empathic Process, in: *Social Casework* 3/1966, S. 146–151.
- McLaughlin, Hugh (2009): What's in a Name: 'Client', 'Patient', 'Customer', 'Consumer', 'Expert by Experience', 'Service User' – What's Next?, in: *British Journal of Social Work* 6/2009, S. 1101–1117.
- McLaughlin, Hugh (Hg.) (2020): *The Routledge Handbook of Service User Involvement in Human Services Research and Education*, Routledge, Abingdon, Oxon/ New York, NY.

- McLaughlin, Hugh/Joseph Duffy/Brendan McKeever/June Sadd (Hg.) (2018): *Service User Involvement in Social Work Education*, Routledge, Abingdon, Oxon/New York, NY.
- Merchel, Joachim (2015): *Evaluationen in der Sozialen Arbeit*, Ernst Reinhardt Verlag, München/Basel.
- Pohlenz, Philipp (2018): Innovationen in der Hochschullehre evaluieren. Herausforderungen für Methodik und Konzeption, in: Ingrid Glowinski/Julia Gillen/Andreas Borowski/Sascha Schanze/Joachim von Meien (Hg.), *Kohärenz in der universitären Lehrerbildung. Vernetzung von Fachwissenschaft, Fachdidaktik und Bildungswissenschaften*, Universitätsverlag, Potsdam, S. 385–397.
- Reik, Theodor (1948): *Listening with the Third Ear*, Farrar, Straus and Co., New York.
- Rieger, Judith (2015): Partizipation als Gestaltungsprinzip in der Hochschullehre. Wenn Betroffene zu Lehrbeauftragten werden, in: *soziales_kapital* 14/2015, S. 98–111.
- Rieger, Judith/Gaby Straßburger/Jens Wutzbacher (2015): Integration von Erfahrungsexpertise in die Lehrpraxis. Systematische Beteiligung von Adressat_innen, in: *LehrPraxis_KHSB. Beiträge zur Lehrpraxis an der Katholischen Hochschule für Sozialwesen* 2/2015, Berlin.
- Robinson, Karen J./Martin Webber (2013): Models and Effectiveness of Service User and Carer Involvement in Social Work Education. A Literature Review, in: *British Journal of Social Work* 5/2013, S. 925–944.
- Schaeper, Hildegard/Heike Spangenberg (2008): Absolventenbefragungen – Erfassung relevanter Kompetenzen für Studium und Beruf, in: Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) (Hg.), *Kompetenzerfassung in pädagogischen Handlungsfeldern. Theorien, Konzepte und Methoden*, Bonn, S. 161–175.
- Schneider, Stefan/Jürgen Schneider/Frank Kruse (2021): Kurzbeschreibung Selbstvertretung/Wohnungslosentreffen, URL <https://www.wohnungslosentreffen.de/inhalt/e-blog/10-projekt/259-kurzbeschreibung-2021.html> (27.2.2021)
- Schön, Ulla-Karin (2016): User Involvement in Social Work and Education. A Matter of Participation?, in: *Journal of evidence-informed social work* 1/2016, S. 21–33.
- Spiegel, Hiltrud von (2018): *Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit. Grundlagen und Arbeitshilfen für die Praxis*, UTB, Ernst Reinhardt Verlag, Stuttgart/München.
- Tanner, Denise/Rosemary Littlechild/Joe Duffy/David Hayes (2015): ‘Making It Real’: Evaluating the Impact of Service User and Carer Involvement in Social Work Education, in: *British Journal of Social Work* 47/2015, S. 467–486.
- Tyler, Gina (2006): Addressing Barriers to Participation. Service User Involvement in Social Work Training, in: *Social Work Education* 4/2006, S. 385–392.
- Webber, Martin/Karen J. Robinson (2011): The Meaningful Involvement of Service Users and Carers in Advanced-Level Post-Qualifying Social Work Education. A Qualitative Study, in: *British Journal of Social Work* 7/2011, S. 1256–1274.

FORUM

Tina Paul:

Von ‚Behältern‘ und ‚Systemen‘. Deutsch-chinesische Wissenschafts-kooperation aus der Sicht deutscher Forscherinnen und Forscher.....5

Josephine B. Schmitt, Matthias Begeat, Maximilian Brenker, Christoph Bieber:

Interdisziplinarität in der Digitalisierungsforschung. Notwendigkeit oder leeres Versprechen für progressives wissenschaftliches Arbeiten?19

Shiva Stucki-Sabeti, Barbara Bonhage:

Zusammenarbeit zwischen Expertinnen und Experten an Fachhochschulen. Cluster an der Hochschule Luzern Wirtschaft32

Gerd Grözinger:

Hochschul- und Regionalpolitik zusammen denken. Die Relevanz von Studierenden für die demografische Entwicklung.....45

Marlene-Anne Dettmann, Katharina Scholz:

Service User Involvement in der Hochschulqualifizierung für Soziale Arbeit. Chancen und Wirkungen56

Hendrik Berghäuser:

Die Verankerung der dritten Mission in der deutschen Hochschulgovernance.....70

Stephanie K. Cesca, Franziska Schulze-Stocker:

Tabuthema Studienabbruch?! Differenzen in den Selbst- und Fremdzuschreibungen von Gründen für einen Studienabbruch.....84

Julian Schenke:

Studentenbewegung und Studentenprotest. Zum Wandel eines Prägefaktors politischer Kultur.....99

PUBLIKATIONEN

Rezension: Wolf Wagner: Ein Leben voller Irrtümer. Autobiografie
eines prototypischen Westdeutschen (*Peer Pasternack*)116

Peer Pasternack, Daniel Hechler, Daniel Watermann:

Bibliografie: Wissenschaft & Hochschulen
in Ostdeutschland seit 1945119

Autorinnen & Autoren148

Autorinnen & Autoren

Matthias Begenat, Dr. phil., Kommunikationswissenschaftler, Leiter des Bereichs Wissenschaftskommunikation am Center for Advanced Internet Studies (CAIS). eMail: Matthias.Begenat@cais.nrw

Hendrik Berghäuser, Dr. rer. pol., Politikwissenschaftler, Wissenschaftlicher Mitarbeiter am Competence Center Politik und Gesellschaft des Fraunhofer-Instituts für System- und Innovationsforschung ISI. eMail: hendrik.berghaeuser@isi.fraunhofer.de

Christoph Bieber, Prof. Dr. rer. soc. habil., Politikwissenschaftler, Leiter des CAIS-Forschungsinkubator am Center for Advanced Internet Studies (CAIS) sowie Inhaber der Welker-Stiftungsprofessur für „Ethik in Politikmanagement und Gesellschaft“ an der NRW School of Governance der Universität Duisburg-Essen. eMail: Christoph.Bieber@cais.nrw

Barbara Bonhage, Prof. Dr., Wirtschaftshistorikerin, Hochschule Luzern – Wirtschaft. eMail: barbara.bonhage@hslu.ch

Maximilian Brenker M.A., Sozialwissenschaftler, Referent für Strategie und Organisation am Center for Advanced Internet Studies (CAIS). eMail: Maximilian.Brenker@cais.nrw

Stephanie K. Cesca, Dipl.-Soz., Soziologin, Wissenschaftliche Mitarbeiterin am Zentrum für Qualitätsanalyse (ZQA), TU Dresden. eMail: Stephanie.Cesca@tu-dresden.de

Marlene-Anne Dettmann, Prof. Dr., Professur für Ökonomie und Management in der Sozialen Arbeit an der HAW Hamburg am Department Soziale Arbeit. eMail: marlene-anne.dettmann@haw-hamburg.de

Gerd Grözing, Prof. Dr., Ökonom und Soziologe, Professor für Sozial- und Bildungsökonomik am Internationalen Institut für Management und ökonomische Bildung der Europa-Universität Flensburg (i.R.). eMail: groezing@uni-flensburg.de

Daniel Hechler M.A., Politikwissenschaftler, Wissenschaftlicher Mitarbeiter am Institut für Hochschulforschung Halle-Wittenberg (HoF). eMail: daniel.hechler@hof.uni-halle.de

Peer Pasternack, Prof. Dr., Direktor des Instituts für Hochschulforschung (HoF) an der Universität Halle-Wittenberg. eMail: peer.pasternack@hof.uni-halle.de; www.peer-pasternack.de

Tina Paul, Dr. phil., Wirtschaftssinologin, Projektmitarbeiterin an der Fakultät Angewandte Sprachen und Interkulturelle Kommunikation der Westsächsischen Hochschule Zwickau. eMail: tina.paul@fh-zwickau.de

Julian Schenke, Dr. disc. pol., Politikwissenschaftler, Wissenschaftlicher Mitarbeiter am Institut für Demokratieforschung der Georg-August-Universität Göttingen. eMail: julian.schenke@uni-goettingen.de

Josephine B. Schmitt, Dr. rer. soc., Psychologin, Forschungsreferentin am Center for Advanced Internet Studies (CAIS). eMail: Josephine.Schmitt@cais.nrw

Katharina Scholz, B.A., Sozialarbeiterin/Sozialpädagogin, Studentin im Masterstudiengang Soziale Arbeit an der HAW Hamburg. eMail: katharina.scholz@haw-hamburg.de

Franziska Schulze-Stocker, Dr., Bildungswissenschaftlerin, Wissenschaftliche Mitarbeiterin am Zentrum für Qualitätsanalyse (ZQA), TU Dresden. eMail: Franziska.Schulze-Stocker@tu-dresden.de

Shiva Stucki-Sabeti M.A., Wirtschafts- und Sozialwissenschaftlerin, Wissenschaftliche Mitarbeiterin an der Hochschule Luzern – Wirtschaft. eMail: shiva.stucki-sabeti@hslu.ch

Daniel Watermann, Dr. phil., Sozialwissenschaftler und Historiker, Wissenschaftlicher Mitarbeiter am Institut für Hochschulforschung (HoF) an der Universität Halle-Wittenberg. eMail: daniel.watermann@hof.uni-halle.de

die hochschule. journal für wissenschaft und bildung

Herausgegeben von Peer Pasternack
für das Institut für Hochschulforschung (HoF)
an der Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg

Redaktion: Daniel Watermann

Institut für Hochschulforschung Halle-Wittenberg, Collegienstraße 62, D-06886 Wittenberg

<https://www.diehochschule.de>

Kontakt Redaktion: daniel.watermann@hof.uni-halle.de

Kontakt Vertrieb: Tel. 03491/466 254, Fax: 03491/466 255, eMail: institut@hof.uni-halle.de

ISSN 1618-9671

Die Zeitschrift „die hochschule“ versteht sich als Ort für Debatten aller Fragen der Hochschulforschung sowie angrenzender Themen aus der Wissenschafts- und Bildungsforschung. Als Beihefte der „hochschule“ erscheinen die „HoF-Handreichungen“, die sich vor allem dem Transfer hochschulforscherischen Wissens in die Praxis der Hochschulentwicklung widmen.

Artikelmanuskripte werden elektronisch per eMail-Attachment erbeten. Ihr Umfang soll 25.000 Zeichen nicht überschreiten. Inhaltlich ist „die hochschule“ vorrangig an Beiträgen interessiert, die Themen jenseits des Mainstreams oder Mainstream-Themen in unorthodoxen Perspektiven behandeln. Eingereicht werden können Texte, die (a) auf empirischer Basis ein nachvollziehbar formuliertes Problem aufklären oder/und (b) eine theoretische Perspektive entfalten oder/und (c) zeitdiagnostisch angelegt sind, ohne reinen Meinungsartikel zu sein. Für Rezensionen beträgt der Maximalumfang 7.500 Zeichen. Weitere Autoren- und Rezensionshinweise finden sich auf der Homepage der Zeitschrift: www.diehochschule.de >> Redaktion.

Das Institut für Hochschulforschung Halle-Wittenberg (HoF), 1996 gegründet, ist ein An-Institut der Martin-Luther-Universität (www.hof.uni-halle.de). Es hat seinen Sitz in der Stiftung Leucorea Wittenberg und wird geleitet von Peer Pasternack.

Als Beilage zu „die hochschule“ erscheint der „HoF-Berichterstatte“ mit aktuellen Nachrichten aus dem Institut für Hochschulforschung Halle-Wittenberg. Daneben publiziert das Institut die „HoF-Arbeitsberichte“ (https://www.hof.uni-halle.de/publikationen/hof_arbeitsberichte.htm) und die Schriftenreihe „Hochschul- und Wissenschaftsforschung Halle-Wittenberg“ beim BWV Berliner Wissenschafts-Verlag. Ein quartalsweise erscheinender eMail-Newsletter kann abonniert werden unter <https://lists.uni-halle.de/mailman/listinfo/hofnews>