

Institut für Vielfalt und Gesellschaftliche Teilhabe
Institut für Sozialmanagement

Service User Involvement in der Ausbildung der Sozialen Arbeit

Ein Lehr- und Forschungsprojekt

Schlussbericht

17. Oktober 2023

Service User Involvement in der Ausbildung der Sozialen Arbeit

Ein Lehr- und Forschungsprojekt

Projektleitung und Autor:innen

Gisela Meier

Michael Herzig

Dieses Projekt wurde von der ZHAW Departement Soziale Arbeit gefördert.

Empfohlene Zitierweise

Meier, G. & Herzig, M. (2023). *Service User Involvement in der Ausbildung. Ein Lehr- und Forschungsprojekt*. Schlussbericht. Zürich: Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften Departement Soziale Arbeit. <https://doi.org/10.21256/zhaw-2464>

Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften
Departement Soziale Arbeit
Institut für Vielfalt und gesellschaftliche Teilhabe
Pfungstweidstrasse 96
Postfach
CH-8037 Zürich
www.zhaw.ch/sozialearbeit

Inhalt

Danksagung	5
Zusammenfassung.....	6
1 Einleitung	8
2 Theoretische und empirische Kontextualisierung	8
2.1 Begriffsklärungen.....	8
2.2 Service User Involvement an europäischen Hochschulen für Soziale Arbeit.....	9
2.3 Vorteile und Risiken von SUI	11
3 Projektbeschrieb	13
3.1 Projekttablauf	13
3.2 Projektteilnehmende und weitere Involvierte	13
3.3 Methodisches Vorgehen	14
3.3.1 Empirischer Teil	14
3.3.2 Unterrichtsplanung, -didaktik und Workshopwerkzeuge	15
3.3.3 Zugang zu und Akquise von Teilnehmenden	16
4 Ergebnisse	17
4.1 Befragung des Lehrpersonals.....	17
4.2 Ergebnisse aus den Lehrveranstaltungen	18
4.2.1 Identifizierte Probleme	18
4.2.2 Kategorie Begegnungsorte im Hochschulcampus.....	20
4.2.3 Kategorie Dienstleistung.....	23
4.2.4 Kategorie Mentorat	25
4.2.5 Kategorie Digitale Tools.....	26
4.2.6 Kategorie Sprache.....	29
5 Fazit und kritische Reflexion.....	30
6 Empfehlungen.....	32
6.1 Kurzfristig.....	33
6.2 Langfristig	33
6.3 Administration und Entschädigung der Service User	34
6.4 Wissenstransfer und Kommunikation	35
7 Ausblick	35
8 Literatur.....	37

Anhang	39
Projekttablauf	39
Studien/Informationsquellen zur Projektevaluation	40
Flussdiagramm finanzielle Entschädigung User	42

Danksagung

Mit diesem Projekt sind wir alle ein Experiment eingegangen, das insbesondere seitens User grossen Mut und Offenheit verlangte. Wir danken deshalb allen Usern für das grosse Engagement und die tolle Zusammenarbeit! Unser zweiter Dank geht an unsere Kolleg:innen in der Praxis, welche unkompliziert und zuverlässig bei der Vermittlung von Usern geholfen haben. Weiter danken wir den Studierenden und Sozialarbeitenden, welche an den Seminaren teilgenommen und uns gezeigt haben, wie bereichernd und inspirierend Lehre ist, wenn gemeinsam gearbeitet wird. Unser abschliessender Dank geht an die ZHAW für die finanzielle Förderung des Projekts und dem Soundingboard für die wertvolle inhaltlichen Rückmeldungen.

Gisela Meier und Michael Herzig

Zusammenfassung

In der Schweiz haben Sozialarbeitende in der Ausbildung oft nur begrenzten Kontakt zu Klient:innen, der in der Regel auf obligatorische Praktika oder Freiwilligenarbeit beschränkt ist. Dies trägt nur begrenzt zum Abbau von möglichen gegenseitigen Ängsten, Missverständnissen und Vorurteilen bei. Das Einbeziehen von Service Usern in die Ausbildung soll dazu beitragen, dass Sozialarbeitende ihre Klient:innen bereits frühzeitig als gleichberechtigte Kooperationspartner:innen erleben können.

Um herauszufinden, wie Service User Involvement in der Lehre konkret umgesetzt werden kann, wurden im Herbst 2022 und im Frühjahr 2023 insgesamt drei Seminare an der ZHAW Soziale Arbeit durchgeführt. Dabei nahmen Studierende, Service User und Vertreter:innen aus der Praxis teil. Das Ziel dieser Seminare war die Entwicklung von Unterrichtsformen, bei denen Adressat:innen der Sozialen Arbeit ihr Erfahrungswissen gleichberechtigt weitergeben. Ausgehend von den Bedürfnissen der Service User und der Studierenden wurden kreative Methoden angewendet, um Ideen für den Unterricht zu entwickeln, durch deren Umsetzung das Bachelorstudium besser den Anforderungen sowohl der Studierenden als auch der Service User gerecht werden würde sowie generell an Qualität gewinnt.

In der Lehre gibt es verschiedene Möglichkeiten zum Service User Involvement. Dies reicht von einem gegenseitigen Austausch von Erfahrungen bis zur Beteiligung von Service Usern an der Bewertung studentischer Leistungen. Dazwischen wurden in den Seminaren viele kreative Ideen entwickelt. Ein Vorschlag ist die Einrichtung eines Ausbildungsbetriebs unter der Leitung der ZHAW, der Beratungsangebote und Beratungsräume für Studierende bereitstellen würde, in denen diese Praxiserfahrung sammeln könnten. Hierbei würden sie nicht nur von internen Dozierenden, sondern auch von Service Usern betreut und gecoacht. Ein weiteres häufig diskutiertes Thema war die Schulung in Gesprächsführung. Studierende äusserten den Wunsch nach mehr Übungsmöglichkeiten während ihres Studiums, während Service User von stigmatisierenden oder diskriminierenden Gesprächen in der Praxis berichteten. Dies führte zur Entwicklung verschiedener Ideen für Gesprächsführungstrainings, die bereits in den frühen Phasen des Studiums stattfinden könnten, sowohl in Online- als auch in Präsenzveranstaltungen.

Die Entlohnung spielt ebenfalls eine wichtige Rolle, um festzustellen, ob eine (Arbeits-)Beziehung auf Augenhöhe besteht. Wenn Service User im Rahmen der Lehre als Expert:innen in eigener Erfahrung tätig sind, sollten sie genauso wie andere externe Dozierende regulär entschädigt werden. Allerdings wird im internationalen Diskurs die Finanzierung häufig als die grösste Hürde für die Einbindung von Service Usern betrachtet. Daher wurden die drei Lehrveranstaltungen an der ZHAW aus einem speziellen Projektkredit finanziert. Reguläre Modul- oder Seminarbudgets erlauben keinen so umfassenden Personaleinsatz. Falls also die Einbeziehung von Adressat:innen der Sozialen Arbeit in die Bachelorausbildung systematisch erfolgen soll, sind Änderungen der Rahmenbedingungen unerlässlich.

In Bezug auf die Haltung der Lehrpersonen gegenüber Service User Involvement zeigte eine zum Projekt gehörende Befragung, dass dies alle befragten Lehrpersonen als Ergänzung befürworten. Die Haltung zum Stellenwert des Erfahrungswissens zeigt sich divers, wobei die Tendenz nicht in Richtung Gleichwertigkeit mit wissenschaftlichem und Praxis-Wissen geht.

Das Projekt wurde im August 2023 erfolgreich abgeschlossen und wird in diesem Bericht dokumentiert. Der Bericht enthält eine Zusammenstellung aller in den Seminaren entwickelten Ideen sowie auch die Erkenntnisse aus der Befragung des Lehrpersonals. Es wird empfohlen, einen Fonds für Service User Involvement-Projekte in der Lehre zu etablieren. Zudem sollten die administrativen Abläufe angepasst werden, um auch Service User mit existenzsichernden

Sozialtransferleistungen oder ohne legalen Aufenthaltsstatus als Dozierende zu beauftragen und entschädigen zu können, ohne dass abschreckende administrative Hürden bestehen. Des Weiteren sollte eine Plattform für den Informations- und Wissensaustausch zum Thema Service User Involvement geschaffen werden.

1 Einleitung

Der vorliegende Bericht markiert den Abschluss des Pilotprojekts "Service User Involvement (SUI) in der Ausbildung". Die Idee, sich mit dem Thema Service User Involvement in der Ausbildung auseinanderzusetzen, entstand im Rahmen der kooperativen Zusammenarbeit innerhalb des zeitlich befristeten, departementsinternen Netzwerks für Existenzsicherung. Die Grundlage dieses Projekts besteht in der Überzeugung, dass Erfahrungswissen eine einzigartige Expertise darstellt und einen wesentlichen Beitrag zur evidenzbasierten Ausbildung zukünftiger professioneller Sozialarbeitender leistet (Adamson, Goulden, Logan & Hammond, 2022, S. 1; Duffy & Beresford, 2020, S. 185; Schön, 2016, S. 21). Dabei wird die Erfahrungsexpertise als eine wertvolle Ergänzung zum wissenschaftlichen und praktischen Wissen betrachtet, wodurch eine bessere Ausbildung in Sozialer Arbeit gewährleistet wird (Rieger, 2015, S. 103), ohne dass ein Wettbewerb zwischen den Wissensquellen entsteht.

Im Zeitraum von Februar 2022 bis Juli 2023 wurde das Projekt durchgeführt und durch interne Mittel der ZHAW finanziert. Das **Hauptziel** bestand darin, empirisch fundierte Grundlagen für die Integration von SUI in das Bachelorcurriculum zu entwickeln. Die zentrale **Fragestellung** lautete: "Wie kann SUI in der Ausbildung der Sozialen Arbeit so eingesetzt werden, dass es für alle Beteiligten gewinnbringend ist?" Die inhaltliche Entwicklung erfolgte in enger Zusammenarbeit mit Service Usern, Studierenden und Sozialarbeitenden, wobei unter anderem die Design-Thinking-Methode zum Einsatz kam. Der empirische Teil umfasste eine Mixed-Method Befragung des Lehrpersonals des Departements Soziale Arbeit (S) sowie eine dreitägige teilnehmende Beobachtung eines Seminars.

Dieser Schlussbericht präsentiert die gewonnenen Erfahrungen, Erkenntnisse und Empfehlungen für zukünftiges SUI in der grundständigen Lehre am Departement S. Die Autorenschaft trägt die Verantwortung für die Inhalte des Berichts, der jedoch auch Erfahrungswerte, Wissen und/oder Ideen aus den im Rahmen des Projekts durchgeführten Lehrveranstaltungen enthält. Zusätzlich wurden im Verlauf des Projekts von den Masterstudierenden Klea Weibel und Mauro Ronchetti teilnehmend-beobachtende und qualitative Daten gesammelt und ausgewertet, die teilweise in diesen Bericht einfließen. Zudem führte der wissenschaftliche Assistent Noah Balthasar eine quantitative Auswertung durch. Daher wird **kein Anspruch auf vollständige Eigenleistung** erhoben, obwohl der Bericht von den Projektleitenden verfasst wurde. Inhalte, die von Projektteilnehmenden entwickelt und von der Autorenschaft schriftlich überarbeitet wurden, sind entsprechend gekennzeichnet.

2 Theoretische und empirische Kontextualisierung

2.1 Begriffsklärungen

Wenngleich die im Rahmen der Projektvorarbeiten durchgeführte Recherche der nationalen und internationalen Literatur deutlich machte, dass der Begriff **Service User**¹ am häufigsten verwendet wird, ist dieser nicht unumstritten. Er bezeichnet ein Individuum, welches Leistungen der Sozialen Arbeit (oder weitere wohlfahrtsstaatliche Leistungen) nutzt (oder genutzt hat) und

¹ Der englischsprachige Begriff inkludiert alle Formen der Geschlechter.

wird unter Professionellen der Sozialen Arbeit und Sozialpolitik häufig angewendet (OCELLIA, Jönköping University, Artevelde University of Applied Science & Università Cattolica del Sacro Cuore, 2023a). Service User repräsentieren dabei keine homogene Gruppe (Schön, 2016, S. 21). Die deutsche Übersetzung der Nutzer:in scheint sich im wissenschaftlichen Diskurs rund um die (Nicht-)Nutzung von Angeboten der Sozialen Arbeit (und weiteren wohlfahrtsstaatlichen Leistungen) etabliert zu haben, wobei hier ein spezieller Fokus auf die subjektive Adressat:innensicht gelegt wird (Bareis, 2012; Bitzan & Bolay, 2013). Von Interesse ist diese «besondere Perspektive auf z.B. die Auswirkungen von Interventionen und die Art und Weise, wie eine (Dienst-)Leistung erbracht wird» (Dettmann & Scholz, 2021, S. 57). In internationalen Fachkreisen wird derzeit kritisch diskutiert, ob es sich bspw. in Zwangskontexten tatsächlich um Nutzer:innen handelt oder nicht viel eher um Menschen mit Erfahrung mit Sozialer Arbeit o.ä. (dies zeigte sich bspw. bei den Diskussionen im Rahmen der Special Interest Group zu Service User Involvement der European Conference for Social Work Research in Mailand 2023 und Amsterdam 2022, an denen die Projektleitung vertreten war). In gleichen Kreisen ist man sich auch uneinig, ob der Begriff Service User zu eng ist, da er Personen ausschliesst, die sich zwar in einer vulnerablen Situation befinden, Leistungen jedoch nicht nutzen. Interessanterweise liess sich in der Recherche keine begriffliche Auseinandersetzung mit Service Usern finden. Im vorliegenden Projekt wurde nach den Präferenzen der Beteiligten gefragt, ohne dass jedoch ein Konsens gefunden werden konnte. Deshalb wird in diesem Bericht die gängige Bezeichnung Service User verwendet.

Mit **Service User Involvement** ist die «Teilgabe [Hervorhebung v. Verf.] (von Service Usern) als partizipatives Moment» (Dettmann & Scholz, 2021, S. 57) u.a. bei der Ausbildung von Sozialarbeitenden gemeint. Dieser Ansatz lässt sich in der kritischen oder reflexiven Sozialen Arbeit verorten (Chiapparini, 2016, S. 25) und basiert auf der Idee zu mehr Demokratisierung und Empowerment (Beresford, 2022, S. 162). Diverse Expert:innen stützen sich hinsichtlich der theoretischen Verortung an Stufenmodellen der Partizipation, die von reiner Informationsquelle bis hin zu vollständiger (Eigen-)verantwortung reichen (bspw. Rieger & Straßburger, 2019 oder Amstein, 1969, zitiert nach Schön, 2016). Ein kürzlich abgeschlossenes europäisches Projekt zu Service User Involvement in der Ausbildung hat sich bewusst von der hierarchischen Abstufung verschiedener Partizipations-Stufenmodelle distanziert und schlägt stattdessen die Kategorisierung in Wolken (clouds) dar. Partizipationstypen können dabei «Teaching», «Co-Teaching», «Co-Production», «Indirect Involvement» sowie «Personal Testimony» sein (OCELLIA, Jönköping University, Artevelde University of Applied Science & Università Cattolica del Sacro Cuore, 2023b). Diese noch sehr grobe, eher typisierende Einteilung wird im Textverlauf noch mit Beispielen differenziert. Es ist schliesslich festzuhalten, dass in Fachdiskursen keine Einigkeit besteht, wann ein Einbezug von Service Usern als reales Involvement gilt und wann lediglich von einer einseitigen Wissens(ab-)gabe oder sogar Alibi-Beteiligung die Rede sein kann. Die Abgrenzung wird je nach Haltung aber auch strukturellen Rahmenbedingungen unterschiedlich gezogen. Die für das Projekt leitende Auffassung von Service User Involvement legte den Schwerpunkt darauf, dass ein Einbezug von Service Usern auf Augenhöhe stattfindet, indem Service User nicht nur freiwillig und aktiv ihr Wissen eingeben, sondern dieses im Rahmen der Workshops auch als gleichwertig wie anderes Wissen anerkannt und verwendet wird.

2.2 Service User Involvement an europäischen Hochschulen für Soziale Arbeit

Die international anerkannte **Definition der Sozialen Arbeit**, die auch in der Schweiz Gültigkeit hat, betrachtet das Service User Involvement (SUI) als fundamental (Askheim, Beresford & Heule, 2017, S. 127–128) und bildet die Grundlage aller Bemühungen rund um das SUI in der

Ausbildung. Im internationalen Hochschulraum ist eine **zunehmende Bedeutung** festzustellen, die durch die (einzigartige!) gesetzliche Verankerung von und die Verpflichtung zu SUI in der Ausbildung im Vereinigten Königreich (UK) im Jahr 2003 befördert wurde, im Weiteren auch durch Service User-Bewegungen und Bestrebungen zu einer verbesserten, evidenzbasierten Sozialarbeitspraxis (Anghel & Ramon, 2009, S. 186; Schön, 2016, S. 13). Besonders im nordeuropäischen Raum zeigt sich ein Engagement zur **internationalen Vernetzung** von Hochschulangehörigen mit der Expertise im Bereich SUI. Ein etabliertes Beispiel dafür ist das internationale Netzwerk PowerUs, das seit mehreren Jahren besteht und sich für gegenseitiges Lernen und die Stärkung diskriminierter Gruppen einsetzt ("Powerus", 2023). Ein weiteres Beispiel ist das kürzlich abgeschlossene Projekt S.W.E.E.T. im Frühjahr 2023, das von Erasmus gefördert wurde und die Zusammenarbeit von vier europäischen Hochschulen für Soziale Arbeit (in Frankreich, Belgien, Italien und Schweden) beinhaltete. Ziel jenes Projektes war es, bisher isolierte und einseitige Umsetzungsformen von SUI an den Hochschulen zu erweitern und zu diversifizieren. Es wurde angestrebt, das Wissen über SUI zu erweitern, die Sichtbarkeit zu erhöhen und die berufliche Identität von Sozialarbeitsstudierenden zu stärken. Zudem sollte ein engeres Wechselspiel zwischen Theorie und Praxis in der Ausbildung gefördert werden (OCELLIA, Jönköping University, Artevelde University of Applied Science & Università Cattolica del Sacro Cuore, 2023d). Im Rahmen jenes Projektes wurde ein Toolkit entwickelt, das verschiedene Materialien enthält und die Integration von SUI sowohl im Fern- als im Präsenzunterricht erleichtert. Auch im deutschsprachigen Hochschulraum gewinnt SUI an Bedeutung. Im Februar 2020 wurde erstmalig ein Newsletter zu SUI über ResearchGate veröffentlicht, der seither regelmässig publiziert wird (Scholz & Dettmann, 2020). Die bisherigen SUI-Umsetzungen sowie deren (allfällige) Evaluationen¹ wurden bis heute in mehreren Reviews zusammengetragen (siehe bspw. Adamson, Goulden, Logan & Hammond, 2022; Minogue et al., 2009; Robinson & Webber, 2013). Diese bieten häufig eine gute Übersicht zur **Formvielfalt** von SUI, welche in Tabelle 1 aufgeführt werden:

Tabelle 1. Übersicht Formen von SUI in der Ausbildung an Hochschulen

	Involvement-Bereich	Involvement-Beispiele (nicht abschliessend)
Lehrvorbereitung	Curriculumsentwicklung	Mitarbeit bei oder befeedbacken von Curriculumsentwicklung (durchgehend oder punktuell)
	Modul- oder Kursentwicklung	(Co-)Produktion Modul oder Kurs, Mitarbeit bei oder befeedbacken von Kurs/Modul (durchgehend oder punktuell), (Co-), Entwicklung von Leistungsnachweisen
	Unterrichtseinheitsentwicklung	(Co-)Produktion Unterrichtseinheit, Mitarbeit bei oder befeedbacken von Unterrichtseinheit (durchgehend oder punktuell)
Lehrdurchführung	Kontaktstudium oder begleitetes Selbststudium	Vorlesung halten, Diskussionsrunden leiten oder daran teilnehmen, Feedback geben auf studentische Beiträge, Leiten oder Teilnehmen von/bei Rollenspielen, Interviews führen oder geben <i>oder</i> Teilnehmen
	Supervision	(Co-)Leitung von Sitzungen, Feedback geben auf studentische oder Beiträge von Supervisor:innen, Mentoratsfunktion, Fallbeispiele einbringen

¹ Langzeiteffekte von SUI in der Ausbildung wurden bisher nur rudimentär erforscht. Evidenzbasierte Aussagen dazu im Rahmen der Projektrecherche nur vereinzelt angetroffen und stellen ein Forschungsdesiderat dar.

	Qualifikationsarbeiten	Mitarbeit bei empirischen Analyseworkshops
Lehrnachbereitung		(Co-)Korrektur von Leistungsnachweisen, Mitarbeit bei Modul-/Kurs-Evaluationen
Weitere Aktivitäten rund um Lehre	Zulassung	(Co-)Prüfer:in, (Co-)Entscheidungsträger:in
	Praxisausbildung	(Co-)Praxisbeurteilung
	Strategische Ausrichtung	Mitglied Departementsleitung, Mitglied Beiräte
	Nachfolgeprojekte	Mitarbeit bei der Umsetzung studentischer Projektarbeiten

Quelle: Eigene Darstellung (Adamson et al., 2022; OCELLIA et al., 2023b)

Eine andere, häufig verwendete Unterscheidung von SUI-Formen findet entlang von Stufen der Partizipation statt, die bereits in Kapitel 2.1 kurz thematisiert wurden.

Diese Vielfalt an SUI ist im deutschsprachigen Hochschulraum (noch) nicht feststellbar. Dettmann und Scholz (2021) sowie Rieger (2015) konstatieren, dass Diskussionen rund um das SUI hier (noch) unüblich sind und das Erfahrungswissen von Service Usern in der Ausbildung nur in Ausnahmefällen eine aktive Rolle spielt. Bisher findet sich SUI in der Ausbildung an Schweizer Hochschulen für Soziale Arbeit nur punktuell und nicht systematisch. **Bemühungen um SUI an Schweizer Hochschulen der Sozialen Arbeit sind nur selten** zu finden, obwohl Selbsthilfegruppen in der Schweiz – eine Form von SUI mit Bezug zur Sozialen Arbeit – gut etabliert sind (Chiapparini, 2016, S. 21). Bis heute findet ein direkter Kontakt mit Service Usern während der Ausbildung – wenn überhaupt – hauptsächlich im Rahmen der obligatorischen Praxis-Ausbildung und in wenigen ausgewählten Unterrichtseinheiten statt. Dabei ist das Rollenverständnis als gleichberechtigte Co-Partner:innen jedoch nicht gegeben – und selbstverständlich je nach Handlungsfeld in der Praxis bzw. dem Auftrag auch gar nicht möglich – oder nicht ausreichend reflektiert und diskutiert. Kritische Stimmen äussern deswegen, dass an den Hochschulen eine Lernkultur anzutreffen ist, welche nicht authentisch lebt, was sie inhaltlich lehrt und theoretisches sowie methodisches Fachwissen als «Qualifizierungsdomäne» eine Diskrepanz zwischen zukünftigen Sozialarbeitenden und Adressat:innen schafft (Rieger, 2015, S. 101).

2.3 Vorteile und Risiken von SUI

Evidenzbasiert die Wirkung von SUI in der Ausbildung zu messen ist aufgrund vielfältiger Konzepte von SUI grundsätzlich herausfordernd. Langzeiteffekte von SUI in der Ausbildung stellen ein Forschungsdesiderat dar. Bis auf eine Ausnahme (Tanner, Littlechild, Duffy & Hayes, 2017) fehlen bis heute solche Daten und es wird vermutet, dass dies am hohen Aufwand von Langzeitstudien liegt (Dettmann & Scholz, 2021). Die hier aufgeführten **Vorteile** von SUI beziehen sich somit grösstenteils auf direkte oder daran anschliessende kurzfristige Effekte, die wiederum gut belegt sind. Dettmann und Scholz (2021) differenzieren die Wirkung aus Empowermentperspektive (Wirkung bei Service Usern) und Bildungsperspektive (Wirkung bei Studierenden). Diese Differenzierung wird hier noch mit der Perspektive von Lehrenden ergänzt.

Zusammenfassend halten mehrere Reviews seitens Service Usern einen Gewinn an Zuversicht und Selbstwertgefühl, den Erwerb von Fähigkeiten und Kenntnissen (bspw. hinsichtlich Kommunikation) und ein gesteigertes Gefühl von Unabhängigkeit fest (Tanner et al., 2017). Davidson, Andres-Hyman und Kirk (2008, zitiert nach Askheim et al., 2017, S. 130) und McComack und McCane (2010, zitiert nach Askheim et al., 2017) belegen zudem die höhere Zufriedenheit mit sozialarbeiterischen Leistungen und verbesserten «recovery processes». Ganz grundsätzlich ermöglicht SUI den Service Usern einen Einblick in die Soziale Arbeit und damit ein besseres Verständnis für sozialarbeiterische Handlungen sowie für die

Sozialarbeiter:innen (OCELLIA, Jönköping University, Artevelde University of Applied Science & Università Cattolica del Sacro Cuore, 2023d).

Studierende profitieren durch eine Sensibilisierung für die Userperspektive, die den Auf- und/oder Ausbau von Empathie, vertieftem Verständnis für gesellschaftliche Ungleichheiten, Lebenswelten und Auswirkungen Sozialer Arbeit auf ebensolche ermöglicht (Stanley & Webber, 2022; Tanner et al., 2017), dies bereits in einer frühen Phase des Studiums (OCELLIA et al., 2023d). Generell wird die Verknüpfung von Theorie und Praxis und die Wissenszunahme zu verschiedenen, auch übergreifenden Themen (z.B. psych. Gesundheit, Armut) betont, was die Motivation, Sozialarbeiter:in zu werden, fördert (OCELLIA et al., 2023d). Beide Seiten profitieren durch die Reduktion von Misstrauen Stigmatisierungen, Stereotypisierungen sowie Diskriminierungen (Cabiati & Raineri, 2016, S. 992; OCELLIA et al., 2023d).

Auch Lehrpersonen erleben die Vorteile wie bspw. ein Abbau von Stereotypisierungen gegenüber Service Usern. Sie leben zudem einen hierarchisch flachen Unterricht vor, können eine qualitativ hochwertige Ausbildung anbieten und tragen zur Reputation der Hochschule bei (OCELLIA et al., 2023b, Abs. INSTITUTIONAL ISSUES).

Die **Risiken** von SUI in der Ausbildung scheinen vor allem dann aufzutreten, wenn dieses nicht sorgfältig geplant und durchgeführt wird. Zu verhindern sind die Behandlung von Service Usern als «case studies» anstatt als Partner:innen auf Augenhöhe (Cabiati & Raineri, 2016) oder die generelle Abwertung von Erfahrungswissen gegenüber wissenschaftlichem oder Praxis-Wissen (Duffy & Beresford, 2020). Da SUI keine «rocket science» ist (Duffy & Beresford, 2020, S. 14), ist vor allem ein gutes Verständnis für Menschen (in schwierigen Lebenslagen) Voraussetzung, damit keine Schäden bei Service Usern hervorgerufen werden. Gleichzeitig birgt der Einbezug einzelner Service User die Gefahr, dass individuelle Erfahrungen verallgemeinert werden (Beresford, 2005; Shaping our Lives National User Network, 2003, beide zitiert nach Burke & Newman, 2020). SUI-Formate dürfen nicht zu Machtungleichgewichten oder einer Alibi-Beteiligung führen (Duffy & Beresford, 2020), die sich bspw. in einer Abwertung der Arbeit bspw. durch Nicht-Bezahlung zeigen kann (OCELLIA et al., 2023b, Abs. BENEFITS AND BARRIERS). Gerade im fortgeschrittenen Studium scheint es wichtig, dass involvierte Service User über eine gewisse Reflexionsfähigkeit verfügen, um auf gleichem Niveau wie die Studierenden mitwirken zu können (Robinson & Webber, 2013).

Fehlende Sorgfalt kann auch bei Studierenden zu Scham oder Stigmatisierungen führen (Askheim, Beresford & Heule, 2017) Auch weitere negative Effekte wie unklare Rollenverteilungen oder nicht angemessene Verantwortungsübernahme sind erfahrungsgemäss möglich und durch Lehrpersonen zu verhindern (OCELLIA et al., 2023b, Abs. BENEFITS AND BARRIERS). Sowohl für Service User als auch für Studierende wird von Sorgen über die möglichen Gefahren und Risiken des Teilens von Gefühlen zu sensiblen Themen berichtet, was durch ein angemessenes Verantwortungsgefühl seitens Lehrpersonen und durch eine sichere, vertrauensvolle Lernumgebung verhindert werden kann (Coulter, Campbell, Duffy & Reilly, 2013; Duffy, 2012).

Risiken für Lehrpersonen wurden in der Literaturrecherche wenig angetroffen, es wird aber auf den schmalen Grad zwischen Lehrbeauftragte:r und Co-Worker sowie Sozialarbeiter:in hingewiesen (OCELLIA et al., 2023b, Abs. BENEFITS AND BARRIERS). Häufiger werden institutionelle Hürden thematisiert. Die wohl am häufigsten genannte ist eine fehlende oder mangelhafte Finanzierung von SUI (Burke & Newman, 2020), welche direkten Einfluss auf zu SUI motivierte Lehrpersonen hat, so wird bspw. der häufig hohe Zeitaufwand nicht finanziert (OCELLIA et al., 2023d). In verschiedensten Quellen wird auch eine in der Organisation nicht vorhandene oder nicht gemeinsam geteilte Haltung zu SUI genannt (Burke & Newman, 2020), die wiederum auch die einzelnen Lehrpersonen behindern oder negativ beeinflussen kann. Schliesslich vermindert eine komplexe Bürokratie den Einsatz von SUI und kann dazu führen,

dass sich Lehrpersonen mit SUI-Absichten allein gelassen fühlen und ein systematischer Aufbau von SUI nicht möglich ist (Burke & Newman, 2020).

3 Projektbescrieb

3.1 Projektlauf

Wie bereits in der Einleitung erwähnt, entwickelte sich die Idee, SUI in der Ausbildung zu fördern, im Rahmen der Zusammenarbeit im internen Netzwerk Existenzsicherung. Anschliessend an erste Diskussionen wurde von Seiten der Projektleitung die Eingabe für den internen Call «Soziale Arbeit der Zukunft» entwickelt und im Winter 2021 bewilligt. Im Anhang ist eine tabellarische Übersicht zum Projektlauf enthalten. Die zentralen **Orientierungspunkte** innerhalb des Projekts stellten die **drei Bachelor-Seminare** dar (in der Tabelle blau hinterlegt). Diese wurden verbindlich terminiert und konnten nach erfolgter Veröffentlichung und daran anschliessendem Einschreibeverfahren durch die Studierenden zeitlich nicht mehr verschoben werden. Auch wenn an den einzelnen Seminaren unterschiedliche Studierende teilgenommen haben, konnte inhaltlich von einem auf das andere Seminar aufgebaut werden. Die ursprüngliche Planung wurde mit weiteren Tätigkeiten ergänzt und konnte grösstenteils eingehalten werden. Aufgrund administrativer Prozesse konnte jedoch das erste Seminar nicht wie geplant bereits im Frühlingssemester 2022, sondern erst im Herbstsemester 2022 stattfinden, was zu einer **Projektverzögerung von sechs Monaten** geführt hat.

3.2 Projektteilnehmende und weitere Involvierte

Die Projektteilnehmenden (sprich: Teilnehmende an den drei separaten Seminaren) setzten sich zusammen aus Bachelor- und Masterstudierenden, Service Usern und Sozialarbeitenden. Konzipiert und durchgeführt wurden die Seminare durch die Projektleitung. Folgende Tabelle 3 bietet einen Überblick zur **Teilnehmendenzusammensetzung**:

Tabelle 3. Übersicht Seminarteilnehmende Projekt SUI in der Ausbildung

	Service User	Studierende BA	Studierende MA	Sozialarbeitende	Projektleitung
Seminar 1	3 (A, B, C)	12	2 (1 davon nur beobachtend)	3	2
Seminar 2	5 (A, B, D, E, F)	10	0	0	2
Seminar 3	6 (A, C, D, E, F, G)	12	0	0	2

Quelle: Eigene Darstellung

Bemerkungen: Über alle drei Seminare hinweg konnten mehrheitlich dieselben Service User engagiert werden. In Seminar 2 erhöhte sich die Service User-Zahl auf 5 Personen, ein:e Service User (C) aus dem ersten Seminar konnte aus beruflichen Gründen nicht mehr teilnehmen. Aufgrund Stellenverlust war diese Person im dritten Seminar wieder dabei, jedoch musste eine andere Person (B) kurzfristig absagen, da keine Fremdbetreuung für das Kind organisierbar war. Entsprechend wurde ein weiterer Service User akquiriert (G). Das oben aufgeführte Erfahrungswissen wurde in seiner Gesamtheit in allen drei Seminaren vertreten. Die Studierenden änderten je Seminar.

Innerhalb der Lehrveranstaltungen sind verschiedene **Wissensbereiche** aufeinandergetroffen. Diese beinhalteten Erfahrungswissen zu Armutsbetroffenheit und -Bedrohung, Sucht, psychische und physische Erkrankungen und Beeinträchtigungen inklusive Arbeitsunfähigkeit, Fürsorgerische Massnahmen inklusive Freiheitsentzug und umfassender Beistandschaft, Obdachlosigkeit, Abhängigkeit von Sozialhilfe, Invalidenversicherung (IV) und Ergänzungsleistungen, illegaler Aufenthalt, Ein-Elternschaft, Migration, Langzeiterwerbslosigkeit und zweiter Arbeitsmarkt. Das sozialarbeiterische Praxiswissen setzte sich aus den Handlungsfeldern wirtschaftliche und persönliche Sozialhilfe, freiwillige Beratung in höchst vulnerablen Situationen, Peerwork und Erwachsenenschutz zusammen. Das wissenschaftliche Wissen stammte aus der Sozialen Arbeit sowie der Betriebswirtschaftslehre.

Punktuell begleitet wurde das Projekt durch ein **Soundingboard**, welches für die Resonanz im Projektverlauf zuständig war und sich aus einer Dozierenden, zwei Studiengangleiter:innen und einer Mitarbeiterin der Departementsleitung zusammensetzte.

3.3 Methodisches Vorgehen

3.3.1 Empirischer Teil

Das Projekt wurde methodisch divers ausgewertet, wobei zu erwähnen ist, dass es sich nicht um Evaluationsstudien im engen Sinne handelt. Ergänzend zu Tabelle 3 befindet sich in Anhang eine Übersicht zu allen durchgeführten Erhebungen, welche sowohl eine **Mixed-Method-Befragung** des gesamten Lehrpersonals als auch **Auswertungen** während und nach den Seminaren und den Austauschen von Erfahrungen beinhalteten. Zusammenfassend **zielten** alle Erhebungen darauf ab, bei Projektabschluss möglichst realisierbare und für alle Beteiligten nutzenbringende Empfehlungen für die zukünftige Integration von SUi in der grundständigen Lehre formulieren zu können.

Zu Projektbeginn wurden im Frühlingssemester 2022 sämtliche in der Lehre tätigen Hochschulangehörigen inklusive Aussendozierende (Total 411 Personen) zur Teilnahme an einer quantitativen online-Umfrage gebeten. Die Auswertung (N=62)¹ des Fragebogens zielte erstens darauf ab, bereits bestehende Bemühungen und/oder Umsetzungsbeispiele am Departement S im Projekt - wo möglich - mit einzubeziehen. Zweitens wurde die Haltung des Lehrpersonals zu diesem Thema abgeholt. Die Befragung war vielseitig und untersuchte differenziert verschiedene Aspekte zu Service User Involvement unter den Lehrpersonen des Departement S. In einem zweiten Schritt fanden im Rahmen eines Forschungsmentorats qualitative Leitfadeninterviews (Helfferich, 2011) mit Lehrpersonen (N=8) statt, welche sich dafür bereit erklärten. Die Datenaufarbeitung führte zu Transkripten, deren Analyse erfolgte strukturierend-inhaltsanalytisch nach Kuckartz und Rädiker (2022).

Ursprünglich war geplant, dass alle drei Seminare im Rahmen von Forschungsmentoraten durch Masterstudierende teilnehmend-beobachtend begleitet und ausgewertet werden. Alternativ wurde auch die Möglichkeit gegeben, die Service User qualitativ zu befragen. Leider sind für die Seminare #2 und #3 jedoch keine Bewerbungen von Masterstudierenden eingegangen, sodass dafür keine empirischen Daten vorliegen. Lediglich im ersten Seminar hat eine dreitägige

¹ Im Verlaufe der Datenanalyse wurde deutlich, dass ein nicht unerheblicher Teil der angefragten Personen lediglich im Rahmen der Begleitung und/oder Korrektur von Leistungsnachweisen tätig sind und entsprechend keine Lehrerfahrung im eigentlichen Sinne vorweisen können. Entsprechend ist der Rücklauf von 62 bei einem Total von angefragten Personen verzerrend.

teilnehmende Beobachtung stattgefunden, die auf die Erhebung der Seminaratmosphäre zielte, zusammenfassend protokolliert und in Form einer Reflexion ausgewertet wurden.

Aufgrund der lediglich geringen Aussagekraft der teilnehmenden Beobachtung wurde kurzfristig mehr Wert auf die jeweilige Evaluation zu Seminarende gelegt. Schliesslich erfolgten die anonymisierten, kurz nach den Seminaren eingegangenen Seminauswertungen (Rücklauf 100%) jeweils inhaltsanalytisch durch die Projektleitung.

3.3.2 Unterrichtsplanung, -didaktik und Workshopwerkzeuge

Wie bereits in Kapitel erwähnt, setzte sich die Studierendengruppe pro Seminar aus unterschiedlichen Personen zusammen, denn eine Mehrfachwahl desselben Seminars war nicht möglich. Die inhaltliche Erarbeitung von Ideen erfolgte deshalb nicht aufbauend, sondern startete grundsätzlich in jedem Seminar von neuem. Jedoch wurde in den Seminaren 2 und 3 jeweils kurz erwähnt, welche Ideen und allenfalls auch Prototypen in den vorhergehenden Seminaren erarbeitet worden waren. Zudem konnte davon ausgegangen werden, dass im Rahmen des Projekts «Revision» im Bachelormodul 3 inhaltliche Weiter- und Neukonzeptionen beschlossen würden und dass sich mindestens in diesem Modul Optionen für SUI ergeben könnten. Entsprechend wurden die Teilnehmenden informiert, dass konkrete Ideen für das Bachelormodul 3 erwünscht waren.

Was Ziele, Aufbau und Ablauf betrifft, waren alle drei Seminare gleich strukturiert. Einzig die Zusammensetzung der Teilnehmenden des ersten Seminars unterschied sich von den anderen beiden. Im ersten arbeiteten neben zwölf Studierenden und drei Service Usern auch drei Sozialarbeiter:innen aus der Praxis mit. In den anderen beiden Durchführungen waren es nur noch Studierende und Service User in einem Verhältnis von zwei zu eins. Diese Änderung wurde nach dem ersten Seminar vorgenommen, damit alle Studierenden Gelegenheit hatten, mit Service Usern kooperativ zu arbeiten.

Ziel aller drei Veranstaltungen war es, konkrete Ideen für Service User Involvement im Bachelor zu entwickeln. Am dritten Seminartag wurden diese Ideen mittels Texten, Skizzen, Modellen, Handyvideos oder Rollenspielen präsentiert und anschliessend im Rahmen des Leistungsnachweises von den Studierenden verschriftlicht.

Methodisch wurde nach den Prinzipien des Design Thinkings und mit dazu entwickelten Instrumenten gearbeitet. Begonnen wurde mit einer Kreativübung und einer Reflexion über kooperative Kurationsprozesse. Anschliessend wurden positive und negative Erfahrungen der Nutzer:innen mit Sozialer Arbeit und der Studierenden mit dem Sozialarbeitsstudium erfragt. Sie wurden dazu benutzt, spezifische Bedürfnisse von Service Usern und Studierenden zu benennen und zu verstehen. Darauf basierend wurden Probleme formuliert, die aktuell dazu führen, dass diese Bedürfnisse nicht oder nur teilweise befriedigt werden. Jede Studiengruppe, d.h. jeweils zwei Studierende und ein:e Service User, wählte ein bestimmtes Problem aus. Ab dem Nachmittag des zweiten Seminartages entwickelten alle Gruppen dann Lösungsansätze für ihr jeweiliges Problem. Dabei kamen verschiedene Kreativmethoden zur Anwendung. Zudem gab es mehrere Feedbackschlaufen im Plenum. Spätestens am dritten Tag entschieden sich die Gruppen für eine Lösung, die sie bis zum Seminarabschluss konkretisierten.

Am Ende jedes Seminars standen Präsentationen der Ideen und eine Feedbackrunde sowie ein Gruppenfoto.

3.3.3 Zugang zu und Akquise von Teilnehmenden

Die Suche und Auswahl der teilnehmenden Service User stellte ähnliche **Herausforderungen** dar wie der Zugang zu möglichen Interviewteilnehmenden in Forschungsprojekten. Es gab Hürden hinsichtlich der Verbindlichkeit, Vertraulichkeit, Sprache und praktische Probleme wie Kinderbetreuung und Anreisewege. Besonders bei den Anfragen für das erste Seminar konnte den interessierten Service Usern nur grob erklärt werden, was an den drei Unterrichtstagen geschehen würde und worauf sie sich einlassen sollten. Nachfolgend wird beschrieben, wie es gelang, Zugang zu den Service Usern zu erhalten.

Vorhandene **Kontakte in die Praxis** erwiesen sich als hilfreich für den Zugang zu den Service Usern. Die meisten Service User wurden durch Sozialarbeitende aus dem privaten Umfeld der Projektleitung vermittelt¹. Diese Sozialarbeitenden erhielten vorgängig ein Factsheet für Fachpersonen sowie einen Flyer für interessierte Service User, die beide die wichtigsten Informationen zum Projekt enthielten. Als Zugangskriterien wurden die Betroffenheit mit dem breiten Thema Existenzsicherung sowie die Fähigkeit, Deutsch zu verstehen und sich verständlich auszudrücken, festgelegt. Nach einer erfolgreichen ersten Kontaktaufnahme fand immer ein persönliches Treffen mit der Projektleitung statt, bei dem das Projekt mündlich erläutert wurde und administrative Fragen besprochen wurden, zum Beispiel bezüglich Lohnauszahlung. Zeit, Ort und Dauer der Teilnahme wurden gemäss den Wünschen der Service User festgelegt. Diese Treffen erwiesen sich als äusserst wertvoll, da ein erstes Vertrauensverhältnis aufgebaut und Fragen geklärt wurden. Vor allem die Freiwilligkeit der Teilnahme und die Möglichkeit, jederzeit und ohne Begründung aus dem Projekt auszusteigen, wurde dabei mehrmals betont.

Grundsätzlich wurde die Haltung vertreten, dass das **Risiko einer kurzfristigen Nicht-Teilnahme** eingegangen wird, sodass bezüglich Verbindlichkeit keine zu hohe Eintrittsschwelle existiert. Bis auf eine Person wurden alle vermittelten Adressat:in für eines oder mehrere Seminare angestellt. Bei einer Person fiel nach längerem Überlegen der Entscheid negativ aus, dies aufgrund der damals sehr vulnerablen Situation (finanziell, wohnlich, gesundheitlich, familiär, drohende bevorstehende Ausweisung) sowie wegen der zu geringen Sprachkenntnisse. Der Entscheid gegen das Engagement dieser Person verdeutlicht sehr gut, dass für das ausgewählte Seminarsetting eine gewisse Selektion stattfinden musste.² Ein weiterer kritischer Punkt, der später noch angesprochen wird, stellt der hohe Ressourcenaufwand dar. Nebst den individuellen Treffen wurden auch vor den Seminaren je ein Service User-Treffen in der Gruppe veranstaltet, damit ein gegenseitiges Kennenlernen und wiederum ein Vertrauensaufbau möglich war. Zudem nutzten mehrere Service User das Angebot, via Whatsapp, Telefon oder Email Fragen zu stellen, relativ intensiv. Diese sorgfältigen Vorbereitungen erzeugten Reise- und Verpflegungskosten und waren sehr zeitintensiv – Ressourcen, die bei der Projektplanung zu wenig bedacht wurden, sich aber als unverzichtbar erwiesen. Glücklicherweise ist es gelungen, einen Grossteil der Service User für mehrere Seminare zu engagieren und der Aufwand hat sich entsprechend deutlich reduziert. Die Motivation war sehr hoch und die zwei Absagen erfolgten lediglich aus nicht lösbaren privaten Hürden. Auch eine Vermittlung weiterer Personen aus dem erweiterten sozialen Netz der Service User wurde von ebensolchen angeboten, musste aber nicht genutzt werden.

Bei den teilnehmenden Sozialarbeitenden haben wir uns auf unser Netzwerk aufgrund früherer Praxistätigkeit sowie aus Projekten gestützt. Auch hier war ausschlaggebend, dass die

¹ Zwei Personen wurde zudem aufgrund von privater Aktivitäten der Projektleitung (ohne persönliches Kennen) akquiriert.

² Kritische Überlegungen zur Selektivität scheinen in der Literatur bisher rudimentär vertreten und beziehen sich hauptsächlich auf Erfahrungen zur Angebotsentwicklung und -Evaluation von Leistungen im Bereich der psychischen Gesundheit in den UK (bspw. Kushniruk & Nohr, 2016; Omeni, Barnes, MacDonald, Crawford & Rose, 2014; Tait & Lester, 2005).

Sozialarbeitenden im Kontext der Existenzsicherung tätig sind bzw. einen professionellen Bezug dazu vorweisen können. Das Gewinnen der Sozialarbeitenden für ihren Einsatz gestaltete sich einfach und alle drei angefragten Personen äusserten umgehend Interesse für das Thema und sagten, dass SUI in der Ausbildung spannend wie auch relevant sei. Teilgenommen haben Sozialarbeitende sowohl mit fallführender als auch mit Leitungsposition.

4 Ergebnisse

Im vorliegenden Kapitel werden zunächst die Ergebnisse der Mixed-Method-Befragung präsentiert. Anschliessend werden sowohl die während der Design-Thinking-Workshops identifizierten Probleme als auch die von den Seminarteilnehmenden entwickelten Prototypen beschrieben.

Alle Ideen wurden von den Seminarteilnehmenden entwickelt. **Sie werden im Folgenden inhaltlich unbearbeitet sowie ungewichtet aufgeführt und inhaltlich nicht beurteilt.** Sprachlich wurden sie durch die Projektleitung redigiert und vom Umfang her teilweise gekürzt. Zudem wurden die Ergebnisse anhand der durch die Projektleitung nachträglich festgelegten Themen *Begegnungsorte im Hochschulcampus*, *Dienstleistung*, *Mentorat*, *digitale Tools* und *Sprache* kategorisiert.

Die Unterschiede hinsichtlich Differenzierungsgrad und Umfang sind auf die unterschiedlich grossen Zeitfenster in den Erarbeitungsprozessen sowie auf unterschiedliche Vorgaben seitens der Projektleitung zurückzuführen. Einige schriftliche Inhalte wurden direkt aus den Leistungsnachweisen der Studierenden übernommen. Zusätzliche Informationen und Zusammenfassungen wurden von der Projektleitung ergänzt.

4.1 Befragung des Lehrpersonals

Die **quantitative Auswertung**¹ zeigt eine überwiegend positive Einstellung gegenüber dem Einbezug von Service Usern in die grundständige Lehre. Die Datenanalyse verdeutlicht, dass ein zukünftiger Einbezug angestrebt wird. Allerdings besteht Uneinigkeit bezüglich des Stellenwerts des Erfahrungswissens, wobei die Auffassungen über die Natur von Service User Involvement (SUI) stark variieren und kritisch hinterfragt werden müssen, um eine Alibi-Beteiligung zu vermeiden. So hat bereits eine grosse Anzahl der Befragten in der Vergangenheit einen gewissen Einbezug (teils mit geringer Partizipation) durchgeführt. Dabei wurden beispielsweise eigene Erfahrungen als Expert:innen geteilt, Einblicke in den Alltag von Adressat:innen vermittelt oder themenbezogene Gastreferent:innen eingeladen. Chancen und Risiken von SUI in der grundständigen Lehre wurden vielfältig genannt. Die Möglichkeit, ein tieferes Verständnis der Praxis zu vermitteln und Vorurteile abzubauen, indem Erfahrungen geteilt werden, wurde als Vorteil betrachtet. Allerdings bestehen Bedenken hinsichtlich möglicher Verzerrungen durch Einzelfälle, des Persönlichkeitsschutzes und des potenziellen Verlusts an wissenschaftlicher Fundiertheit. Die Mehrheit der Befragten präferiert für die Zukunft eine begrenzte Beteiligung, bei der die Service User als Gäste in den Unterricht einbezogen werden. Die Mehrheit der Befragten unterstützt auch die Idee, dass Adressat:innen ihre Erfahrungen in der Sozialen Arbeit im Unterricht teilen sollten. Zukünftig könnten sie für einzelne Lehrsequenzen engagiert werden, ohne jedoch Teil des Lehrpersonals zu sein. Die Eignung von Seminaren und Modulen für SUI sehen die Befragten als Verantwortung der

¹ Die Umfrage wurde von der Projektleitung erarbeitet, die Analyse erfolgte durch Noah Balthasar.

Modulverantwortlichen. Module mit starkem Praxisbezug und handlungsorientierter Lehre erscheinen besonders geeignet, während der Einbezug von Erfahrungswissen in theorie- und methodenfokussierten Veranstaltungen eher abgelehnt wird. Um SUI-Vorhaben umzusetzen, wünschen sich die Dozierenden klare Regelungen, angemessene Vorbereitungszeiten, Kontakte und die Berücksichtigung dieser Aktivitäten in der Lehrverpflichtung (ILV-Stunden). Gleichzeitig wird Autonomie und Flexibilität hinsichtlich SUI in der grundständigen Lehre angestrebt. Fehlendes SUI in der Vergangenheit wurde durch Themen wie Kostenvergütungen, Persönlichkeitsschutz und die Herstellung von geeigneten Kontakten begründet.

Der vertiefende, **qualitative Teil** der Befragung identifizierte wichtige Erkenntnisse zur bisherigen und zukünftigen Umsetzung von SUI in der Ausbildung. Wie auch in der quantitativen Befragung haben einige Lehrende angegeben, bereits Erfahrungen mit SUI zu haben, wobei die Abgrenzung zu Partizipation und dem Einbezug von Adressat:innen nicht immer klar war. Die Anwendung von SUI erfolgte meist durch die Modulverantwortung und erforderte Eigeninitiative und pragmatische Umsetzung. Datenschutz und der Schutz der Privatsphäre der Service User stellten eine zentrale Herausforderung dar. Als weiteres Risiko wurden ein «Zooeffekt» aufgrund Machtassymmetrien genannt, welcher unter sorgfältiger Vor- und Nachbereitung verhindert werden kann. Die Befragten betonten die Möglichkeit, durch SUI direkt und unverfälscht die Realitäten von Service Usern im Unterricht zu erfahren. SUI eröffne die Gelegenheit, mit Service Usern zu sprechen und deren Rückmeldungen in die kritische Reflexion des sozialarbeiterischen Handelns einzubeziehen. Es bestehe das Potenzial für ein verbessertes Bewusstsein der Studierenden für die Bedürfnisse von Service Usern. Als wichtige Erfolgsfaktoren wurden – vorrangig mit Fokus auf die praktische Umsetzung von SUI - bestehende Kontakte zu Service Usern, ausreichende Ressourcen für die Vor- und Nachbereitung, die curriculare Verankerung (i.S. eines positiven Commitments der Hochschule) sowie Flexibilität genannt und die Gestaltung sicherer Umgebungen für Service User betont. Auf struktureller Ebene sollte das Thema SUI in den Ausbildungsalltag integriert und ein kritischer Diskurs aufgebaut werden. Es wurde aber auch mehrmals betont, dass nicht erwartet werden dürfe, dass alle Lehrpersonen SUI umsetzen und damit (noch) mehr Aufträge in der Lehre ausführen müssten – zumindest wenn keine ausreichenden Ressourcen dafür zur Verfügung gestellt werden.

Die Mixed-Method-Befragung verdeutlicht, dass SUI als komplexes Thema betrachtet werden kann und verschiedene Anspruchsgruppen mitgedacht werden müssen. Ein sorgsamer Umgang damit kann als Haupterkenntnis daraus gewonnen werden. Die Erkenntnisse sind bei der Erarbeitung der Empfehlungen für die zukünftige Integration von SUI in der Ausbildung berücksichtigt worden.

4.2 Ergebnisse aus den Lehrveranstaltungen

4.2.1 Identifizierte Probleme

In allen drei Seminaren wurden Probleme identifiziert und analysiert, welche von der Seiten Service User, der Studierenden und der Sozialarbeitenden in der Praxis erlebt werden. Dieser Arbeitsschritt wurde thematisch offen gehalten, ein Einbezug der Erfahrungen mit der Ausbildung in Sozialer Arbeit erfolgte später. Interessanterweise zeigten sich über alle drei Veranstaltungen hinweg ähnliche Probleme, die folgend synthetisiert wiedergegeben werden.

Über verschiedene Handlungsfelder und Beteiligengruppen hinweg wurde das Problem **des fehlenden Vertrauens** in seinen Ursachen aber auch Auswirkungen am häufigsten identifiziert. Dabei wurde fehlendes Vertrauen unter allen beteiligten Gruppen, die in den Seminaren vertreten waren, und nicht nur unter Adressat:innen und Sozialarbeitenden thematisiert. Unten

stehende Abbildung 1 zeigt die verschiedenen benannten Vertrauensprobleme auf, wobei eine Gewichtung der Problematik anhand der Diskussionen in den Seminaren vorgenommen wurde (Dicke der Pfeile) und kein Anspruch auf Vollständigkeit besteht.

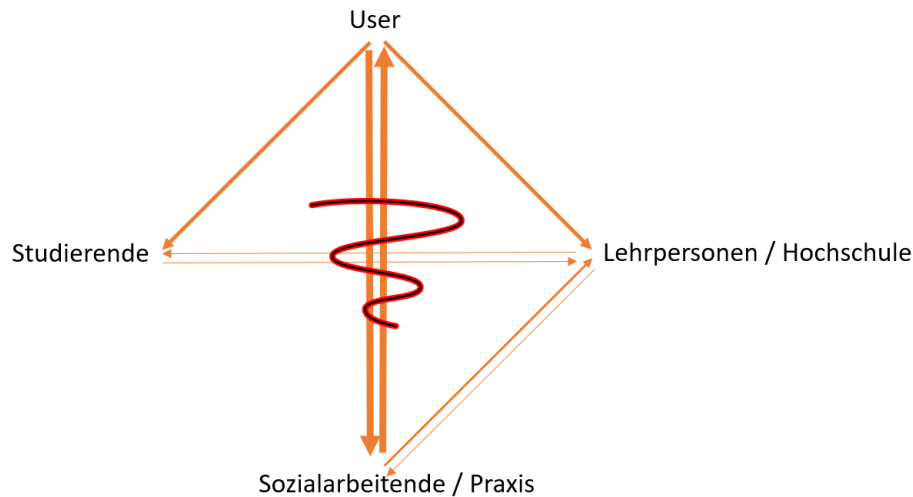


Abbildung 1. Problem fehlendes Vertrauen mit Abwärtsspirale

Am intensivsten fand die Auseinandersetzung mit dem gegenseitigen fehlenden Vertrauen zwischen Adressat:innen und Sozialarbeitenden in der Praxis statt. Hier wurden von Seiten der Service User Gefühle der Angst, der Ohnmacht, Abhängigkeit, unfaire Behandlung usw. genannt. Darüber stand häufig die Wahrnehmung, dass zu wenig Zeit für Begegnungen und Beziehungsaufbau vorhanden ist, dass Sozialarbeitende nach **standardisierten Schemata und nicht nach individuellen Bedürfnissen** handeln (was wiederum als zentrales Problem identifiziert wurde), dass wichtiges Lösungswissen vorenthalten wird oder dass ein sehr häufiger Fallwechsel den Beziehungsaufbau verunmöglicht. Mehrmals wurde die These aufgestellt, dass vorhandene Spielräume in der Praxis nicht genutzt werden. Gleichwohl würden bürokratische Abläufe und standardisierte Lösungen den Blick auf das wirkliche Problem verhindern und keine Nachhaltigkeit ermöglichen. Auch die Sozialarbeitenden und die Studierenden, welche bereits alle in Praxisausbildung waren, berichteten davon, dass gewisse organisationale Strukturen eine Beziehung auf Augenhöhe nicht ermöglichen und dass sie wiederum mit Misstrauen seitens Service Usern aber auch gegenüber Service Usern konfrontiert sind. Das Misstrauen gegenüber Service Usern basiert dabei häufig auf Vorurteilen und Stereotypen – von denen wiederum die Service User gegenüber den Sozialarbeitenden und Lehrpersonen berichten. Auch weitere kritische Momente bezüglich Vertrauen wurden genannt, so besteht bspw. ein zu geringer Austausch zwischen Hochschule und Praxis, Studierende haben Vorurteile gegenüber Lehrpersonen und «sehen sie zu wenig als Individuum», Lehrpersonen misstrauen der Leistungsbereitschaft von Studierenden usw. Die Ausführungen zu diesem komplexen Problem könnten lange weitergeführt werden, schlussendlich wurde aber klar, dass es bei fehlendem Vertrauen keine Gewinner:innen gibt, sondern alle Beteiligten mit einem unguuten Gefühl (zusammen-)arbeiten. Als Ergebnis zeigt sich hier zudem häufig eine Art Abwärtsspirale, da aus fehlendem Vertrauen wiederum Vorurteile usw. entstehen. Dies stellte die erste wichtige Ausgangslage für die daran anknüpfende Erarbeitung von Lösungsideen dar.

Ein weiteres, hauptsächlich im dritten Seminar problematisierter Aspekt stellt die **fehlende gemeinsame Sprache** dar. So würden Adressat:innen häufig nicht verstehen, worum es geht, wenn Sozialarbeitende (oder auch Sozialarbeitende in Ausbildung) in Fachsprache bspw. eine Beratung führen, gleichzeitig verstehen Sozialarbeitende nicht immer die Sprache, die

Adressat:innen sprechen (sowohl Fremdsprache als auch «Gassensprache»). Dasselbe Problem tauche zwischen Lehrpersonen und Studierenden und Lehrpersonen und Service Usern auf. Effekte dieses Problems können wiederum fehlendes Vertrauen, Vorurteile, Machtverhältnisse, Verunsicherung, nicht ausreichende Information oder Inkompetenz und Ineffizienz oder Resignation sein.

Deutlich wird, dass die genannten Probleme eng miteinander zusammenhängen. Dies stellte die erste wichtige Ausgangslage für die daran anknüpfende Erarbeitung von Lösungsideen dar.

4.2.2 Kategorie Begegnungsorte im Hochschulcampus

Bezeichnung: SUI-Stube

Lehrformat: Vertiefungsmodule

Kurzbeschreibung: Die SUI-Stube ermöglicht eine erweiterte Praxisnähe innerhalb des Unterrichts mit dem Ziel der gegenseitigen Annäherung und des besseren Verständnisses, welche in der Berufspraxis aufgrund geringer Ressourcen häufig nicht möglich ist. Innerhalb eines physischen, soziokulturellen Raums tauschen sich Service User und Studierende aus, lernen sich kennen und besser verstehen. Praktisch bedeutet dies beispielsweise, dass eine Vertiefungsklasse in zwei Teile geteilt wird: «Klasse 1» verbringt die erste Hälfte des Morgens in der SUI-Stube, während «Klasse 2» Vorlesung hat. Danach wird wechselt. Die SUI-Stube umfasst vier Tische mit jeweils einer:m Service User sowie Platz für zwei bis drei Studierende. Nun werden von allen Beteiligten sowohl positive als auch negative Erfahrungen aus konkreten Lebensbereichen geteilt, angeleitet durch Fragen oder weiteren Rahmenbedingungen, welche auf dem Tisch platziert werden. Studierende können durch ihre Position als Auszubildende Klient:innen Einblicke in Bereiche ihres Privatlebens geben, welche einer ausgebildeten Person aufgrund des Settings, einer professionellen Haltung oder eigenen Überzeugungen möglicherweise verwehrt sind. Service User erhalten Wissen über die Lebens- und Erfahrungswelt von angehenden Sozialarbeiter:innen und ermöglichen es handkehrum den Studierenden, genauso tief in ihre Erfahrungswelt einzudringen. Zusätzlich erfahren sie aus erster Hand, welchen Einfluss das Handeln von Sozialarbeitenden auf das Leben von Adressat:innen haben kann. Beide Parteien werden damit greifbarer.

Verantwortlichkeiten: -

Nutzen:

- Service User: Möglichkeit zur Teilnahme an der Ausbildung von Sozialarbeitenden, erweiterte Tagesstruktur, Erhalt von Wertschätzung, zusätzlicher Aufbau von Selbstwert und Abbau von Vorurteilen, Pflegen von sozialen Kontakten sowie ein Arbeitsvertrag und ein Honorar.
- Studierende: Reflexion von eigenem Wissen und Erfahrungen, Wissensinput von direktbetroffenen, Abbau von Vorurteilen, Erwerb ECTS.

Bezeichnung: Toni

Lehrformat: offen

Kurzbeschreibung: Die Beratung «Toni» in den Räumen der Hochschule ermöglicht das Verständnis zwischen Sozialarbeitenden und Service Usern und die gemeinsame Erarbeitung von Lösungen bei einer maximalen Auswahl an Vorschlägen. Es wird u.a. an die Bedürfnisse

Verantwortlichkeiten: -**Nutzen:**

- Service User: Zugang zu einer interessen geleiteten Freizeitbeschäftigung
- Studierende: zusätzliche Möglichkeit, Praxiserfahrung und ECTS Punkte zu sammeln, neben den regulären Praxisstellen (Praxismodul 1 und 2).

Bezeichnung: Neues Modul 3

Lehrformat: Modul 3

Kurzbeschreibung: Das Angebot zielt darauf ab, in der Ausbildung zu lernen, wie Abhängigkeitsverhältnisse in der Sozialen Arbeit für Adressat:innen fairer und angenehmer gestaltet werden können. Weiter wird ein Erfahrungsaustausch unter Lehrpersonen, Studierenden und Service Usern ermöglicht, beidseitiges Verständnis gefördert, mehr Einfühlvermögen erlangt, die Beratungsqualität von angehenden Sozialarbeitenden erhöht und die soziale Teilhabe von Service User gefördert. Dabei werden jeweils pro Gruppe von ca. zehn Studierenden und zwei Service Usern an allen Unterrichtseinheiten (ca. 10 Halbtage) teilnehmen. Der Lerninhalt beinhaltet Kommunikationstechniken und Beratungsprozesse (ähnlich wie aktuell im Kurs 3.2). Zudem wird thematisiert, wie man das Abhängigkeitsverhältnis angenehmer gestaltet und Adressat:innen über deren Rechte informiert. Lehrpersonen vermitteln Grundlagen dazu, in Rollenspielen werden unterschiedliche Beratungssettings geübt und reflektiert. Die Service User nehmen dabei, wie auch die Studierenden, unterschiedliche Rollen ein (Sozialarbeiter:in, Klient:in, Feedbackgeber:in). So wird auf Augenhöhe und gleichberechtigt Wissen erlernt und Erfahrungen aus der Praxis ausgetauscht.

Verantwortlichkeiten: Lehrpersonen haben die Verantwortung für die Co-Planung, Co-Durchführung und Co-Reflexion. Sie sind zudem für die Akquise von Service Usern zuständig. Service User werden als Co-Verantwortliche miteinbezogen und gemäss AD-Ansatz vergütet.

Nutzen:

- Service User: Diplom für Kursbesuch.
- Studierende: Einüben und Verbessern von Kommunikationskompetenzen, Erhöhung Empathie, finanzielle Entschädigung, ECTS.
- Lehrpersonen: Erhöhung Empathie, Erfahrungsaustausch

Bezeichnung: Praxisforum

Lehrformat: offen

Kurzbeschreibung: Das Praxisforum zielt auf die Vermittlung zwischen Hochschule und Praxis. Es setzt sich aus Studierenden, Sozialarbeitenden, Service Usern und Lehrpersonen zusammen, welche sich regelmässig treffen und Projekte gemeinsam planen sowie umsetzen. Bei diesem Prototyp handelt es sich weniger um ein konkretes Ausbildungsangebot sondern eher um ein Gefäss, in welchem Angebote geschaffen werden könnten. Um eine grössere Reichweite zu erlangen, finden zusätzlich World Cafés statt, bei welchem alle (also auch Service User) teilnehmen können. Hier sollen aktuelle Themen aus der Praxis besprochen werden.

Aus diesem World Café könnten verschiedene Projektideen entstehen. Beispiele dafür sind: Peer-Ausbildung, Integration des Expert:innenwissens in Module, Forschungsthemen generieren. Die Projektideen werden zurück ins Praxisforum getragen und dort bezüglich weiterer Umsetzung organisiert.

Verantwortlichkeiten: -

Nutzen: -

Bezeichnung: MIX

Lehrformat: einzelne oder mehrere Module oder Seminare

Kurzbeschreibung: Ziel ist die Vernetzung von Menschen, egal ob Service User mit Service Usern oder Service User mit Studierenden/Lehrpersonen. Es bietet einen Ort in den Räumlichkeiten der Hochschule, um neue soziale Kontakte zu knüpfen und diese zu pflegen. Es soll ein Lernfeld bieten für Service User und Studierende. Es können Berührungsängste und Vorurteile abgebaut und gemeinsam, miteinander und voneinander gelernt werden. Studierende können ihr erworbenes Wissen anwenden und Erfahrungen sammeln. Um MIX attraktiv zu gestalten, bietet es für die Service User eine niederschwellige Beratung, verschiedene Freizeitangebote, einen offenen Kleider- und Bücherschrank an sowie gratis Kaffee und Kuchen an. Die verschiedenen Angebote und Anlässe werden auf verschiedenen Plattformen (bspw. Newsletter, Homepage) mitgeteilt. MIX wird in zwei Bereiche aufgeteilt: das Atelier und der Bereich Campus Connection. Im Atelier sollen abwechselnd verschiedene Angebote stattfinden, wie Malen, Basteln, Spielnachmittag, Theater, Achtsamkeit und andere. Dieses Angebot wird mittels SUI erarbeitet, ist ein fester Bestandteil des Moduls 3 und kann als öffentliches Freizeitangebot und Begegnungsort verstanden werden. Der Bereich Campus Connection wird ein konstantes Dauerangebot u.a. an administrativer Unterstützung (z.B. IV-Anmeldungen, Bewerbungsdossiers, Peer-Talks, offene Vorlesungen und Diskussionen anbieten.

Verantwortlichkeiten: MIX wird von Studierenden im Rahmen von begleitetem Selbststudium (bSS) in einem (bspw. Modul 3) oder mehreren Modulen geführt. Es gibt ein Komitee, welches die Hauptverantwortung für MIX und dessen Organisation trägt. Im Komitee sind Service User, Studierende und Lehrpersonen vertreten. Diese treffen sich einmal alle ein bis zwei Monate und besprechen Rahmenbedingungen, Entwicklungen, Ideen und Visionen.

Nutzen:

- Service User: Freizeitangebot, Niederschwellige Beratungsstelle, Einfluss auf Studium der Sozialen Arbeit, Augenhöhe mit künftigen Sozialarbeitenden, wodurch Vorurteile abgebaut werden.
- Studierende: praxisnahes Lernfeld, Verknüpfung von Theorie und Praxis, spannende BSS, Begegnungspunkt mit Service User, wodurch Vorurteile abgebaut werden.
- Lehrpersonen: Möglichkeit, praxisnahe Lerninhalte mit den Service User zu erarbeiten, weniger Aufwand da bSS wegfallen kann, optimale Vorbereitung der Studierenden, Hochschule: Reputation durch Innovation.

4.2.3 Kategorie Dienstleistung

Bezeichnung: Vertrauensatelier

Lehrformat: offen

Kurzbeschreibung: Der Prototyp setzt den Fokus auf die Beziehungsgestaltung und die Partizipation der Service User, welche aufgrund automatisierter Abläufe und fehlender Nachvollziehbarkeit Angst, Misstrauen und auch das Gefühl von Ohnmacht entwickeln können. Ziel ist es, ein vertrauensvolles Verhältnis zwischen Service Usern und Sozialarbeitenden zu ermöglichen, welches Kontrolle teilweise oder, so weit wie möglich, durch Vertrauen ersetzt, Ehrlichkeit und Transparenz, Klarheit, Nachvollziehbarkeit und Selbstwirksamkeit fördert. Für den Projekterfolg sind Respekt und auch ein geschützter Rahmen für alle Teilnehmenden

Grundvoraussetzung. In den Institutionen wären nicht nur Service User Teil der Zielgruppe sondern auch Teammitarbeitende sowie Praktikant:innen. Die Idee ist, dass jeweils zwei Service User und zwei Studierende von einer Institution für diesen 2-tätigen-Workshop-/Erlebnistag gebucht werden können (im Rahmen von Weiterbildung, Retraiten usw.). Im Rahmen des Workshops könnten gemeinsam Lösungen oder Möglichkeiten für anstehende Probleme oder Bedürfnisse erarbeitet werden (z.B. bei Hausregeln, Zimmerordnung, Umgangsregeln, Prozesse oder Feedbackkultur). Gleichzeitig sollen die Workshops auch ein Ort der Begegnung sein, bei welchen Service User und Sozialarbeitende sich auf Augenhöhe annähern, um ihr gegenseitiges Vertrauen durch Übungen, Ausflüge, gemeinsames Kochen und Essen zu stärken. Weil die Probleme an Institutionen unterschiedlich sein können, sind die Inhalte den aktuellen Bedürfnissen der jeweiligen Institution anzupassen.

Verantwortlichkeiten: Im Idealfall gäbe es an der ZHAW ein oder zwei SUI-Verantwortliche Personen, die für die Erarbeitung, Durchführung und für die Inhalte des Angebots zuständig sind.

Nutzen:

- Service User: Autonomie, Selbstbestimmung, Selbstwirksamkeit, Vertrauen, Vernetzung
- Studierende: Vernetzung, ECTS
- Sozialarbeitende: Vertrauen, Weiterbildung

Bezeichnung: Hotline

Lehrformat: offen

Kurzbeschreibung: Ziel dieses Prototyps ist die Schaffung eines niederschweligen Angebots zur Unterstützung bei Formularen im engeren und der Abbau von komplexen, bürokratischen Abläufen im weiteren Sinne. Damit werden Stress und Ohnmachtsgefühle abgebaut und eine bessere Zusammenarbeit zwischen Sozialarbeitenden und Adressat:innen ermöglicht. Der Prototyp beinhaltet eine Hotline, an welche sich Menschen mit Problemen beim Ausfüllen der Formulare wenden können. Einmal in der Woche wird auch physisch beim Ausfüllen geholfen. Die Hotline und die physische Hilfe wird von Studierenden, welche dafür ETCS-Punkte erhalten und von Service User durchgeführt. Organisiert wird das ganze Projekt durch eine Fachgruppe, welche aus 3-4 Studierenden, 1 Dozent:in und 2-3 Service Usern besteht. Diese Fachgruppe wird auch im Modul 7 einen Input dazu durchführen, was die Probleme bei Formularen sind und wie man diese richtig ausfüllt. Neben der telefonischen Erreichbarkeit können sich die betroffenen Personen auch via Whats App bei der Hotline melden. Längerfristig sollen auch die problematischen Stellen und Designs der Formulare in die Praxis zurück gemeldet werden, um eine Vereinfachung zu ermöglichen. Ein zusätzlicher Ausbau ist denkbar, so könnten bspw. Service User in Vertiefungsmodulen (bspw. Alter) von Schwierigkeiten im Rahmen der Bürokratie berichten und Studierende in Form von Leistungsnachweisen Lösungsvorschläge entwickeln und in die Praxis geben.

Verantwortlichkeiten: Die Hotline und die physische Hilfe wird von Studierenden, welche dafür ETCS-Punkte erhalten und von Service Usern durchgeführt. Geleitet wird diese Fachgruppe von einer Service User (40% aufs Jahr), welche festangestellt wird an der ZHAW und eine Expert:innenrolle einnimmt. Weiter Service User arbeiten mit. Auch die Stadt Zürich könnte eingebunden werden, indem die langfristigen Vorteile aufgezeigt werden und dafür eine finanzielle Beteiligung am Projekt stattfindet.

Nutzen:

- Service User: Festanstellung mit Lohn oder Tätigkeit im 2. Arbeitsmarkt (Jobkarte Stadt Zürich) mit Integrationszulagen
- Studierende: ECTS
- Hochschule: Vorreiterrolle

4.2.4 Kategorie Mentorat

Bezeichnung: Integration von Service User in die Studiengruppen des Basisstudiums

Lehrformat: Studiengruppen

Kurzbeschreibung¹: Ziel ist das Lernen eines Umgangs mit eigenen Vorurteilen, indem Studierende ab Studienbeginn eine Begegnung auf Augenhöhe mit Adressat:innen Sozialer Arbeit erlernen und dabei erkennen, dass Handlungsspielräume der Sozialen Arbeit genutzt werden müssen und können. Jede Studiengruppe wird im Basisstudium von einem:r Service User in einer Art Mentorsfunktion betreut. Folgende Schritte führen zur Umsetzung:

- 1) Ausschreibung in ausgewählten Praxisorganisationen,
- 2) Interessierte melden sich und werden von Studiengruppenleitung interviewt,
- 3) Service User wird integraler Bestandteil in der Studiengruppe und wird von Leitung eng begleitet,
- 4) Service User gibt ihr Erfahrungswissen ein und nimmt eine Coachingrolle ein.

Verantwortlichkeiten: Die Studiengruppenleitungen haben bei der Rekrutierung und Integration von Service User eine Schlüsselfunktion.

Nutzen:

- Service User: Entschädigung durch finanzielle Mittel oder Credits
- Studierende: Credits, Studiengruppenleitungen: Horizonterweiterung, Unterstützung

Bezeichnung: Pilotmodul «Soziale Arbeit erfahren»

Lehrformat: zuerst Vertiefungsmodul, danach Modul 9

Kurzbeschreibung: Ziel ist die Schaffung eines neuen Bachelormoduls (bspw. Anstelle des heutigen Moduls 9) mit verschiedenen Unterrichtseinheiten, welche konsensual von Studierenden und Service Usern entwickelt wurden. Service User werden als Lehrpersonen erachtet und geben ihr Erfahrungswissen weiter, damit Studierende lernen, wie Adressat:innen die Soziale Arbeit erfahren. Umgesetzt werden könnte dies im Rahmen eines Vertiefungsmoduls, bspw. nehmen fünf Studierende Kontakt auf mit Organisationen, um Service User zu rekrutieren. Danach werden Rollen geklärt und alle planen gemeinsam eine Unterrichtseinheit, das Thema wird konsensual gewählt. Die Unterrichtseinheit wird als Test durchgeführt und danach im Rahmen eines Leistungsnachweises evaluiert. Lehrpersonen bieten Support und bewerten den Leistungsnachweis. Bei Erfolg soll das Pilotmodul fest in den Basisstudiengang verankert und wiederum in Form eines Leistungsnachweises sollen Erfahrungen in die Praxis getragen werden. Die zukünftige Rolle der Lehrpersonen im neu geschaffenen Modul soll im Rahmen des Pilotmoduls besprochen werden.

Verantwortlichkeiten: Beurteilung der Unterrichtseinheit, Rahmen

Nutzen:

¹ Die Beschreibung ist mehrheitlich nicht vollständig. Vertiefte Informationen können auf Nachfrage bei der Projektleitung eingeholt werden.

Bezeichnung: Diplomerwerb von Service User an der ZHAW

Lehrformat: ausgewählte Bachelormodule

Kurzbeschreibung: Ziel ist die Umwandlung von gegenseitigem Misstrauen unter Service Usern und Sozialarbeitenden in Vertrauen. In ausgewählten Bachelormodulen können auch Service User teilnehmen und ein Diplom erwerben. Durch den gemeinsamen Modulbesuch treten Studierende und Service User in gemeinsam geteilter Lernendenrolle in Kontakt. Die diplomierten Service User treten danach in einen von der Hochschule verwalteten Pool ein. Bei Problemen in der Praxis bezüglich Misstrauen nehmen Sozialarbeitende und/oder Adressat:innen der Sozialen Arbeit mit der Hochschule Kontakt auf und es wird geprüft, ob eine diplomierte Service User zur Vermittlung beigezogen werden könnte. Die Erfahrungen der Sozialarbeitenden sowie der Service User werden wieder in den Pool getragen und es wird reflektiert, ob und welche Lehrinhalte im Rahmen des Diplomerwerbs durch Service User noch fehlen. Durch den regelmässigen Austausch zwischen Hochschule, Sozialarbeitenden und Service User kann Miss- in Vertrauen umgewandelt werden.

Verantwortlichkeiten: ?**Nutzen:**

- Service User: Erwerbstätigkeit, Teilen von Erfahrungswissen, Vernetzung
- Studierende: Vernetzung
- Praxis: Unterstützung bei Konflikten

4.2.5 Kategorie Digitale Tools

Bezeichnung: MTU – Meet the Service Users

Lehrformat: bSS im Modul 3, vor Eintritt ins erste Praktikum (sowie weitere Einsatzmöglichkeiten in der Aus- oder Weiterbildung)

Kurzbeschreibung: Der Prototyp dient dem Abbau von gegenseitigen Vorurteilen. Es handelt sich um ein Videogame in Form eines virtuellen Rollenspiels, das sowohl von Service Usern, Studierenden als auch von Professionellen genutzt werden kann. Das Produkt dient als optimale Vorbereitung auf Beratungssituationen sowie in diesem Zusammenhang auf die Diversität der Service User und Vielfältigkeit der Beratungsthemen in der Praxis. Der Prototyp ist eine Antwort auf diskriminierende Erfahrungen von Service Usern beim Kontakt mit Sozialarbeitenden. Um Vorurteile abzubauen, braucht es den Dialog und neue Eindrücke, die das eigene Mindset und stereotype Bilder nachhaltig verändern. Inspiriert von bekannten Lebenssimulations-Videospielen wie Grand Theft Auto (GTA) oder SIMS wird mit einer bereits zur Verfügung stehender Spiel-Engine ein Live-Videogame für die Soziale Arbeit und ihre Beziehungsgruppen entwickelt. Es werden virtuell möglichst realitätsnahe Begegnungsmöglichkeiten bzw. Beratungssituationen in Räumen geschaffen, in denen sich Sozialarbeitende und verschiedene Service User live und zeitgleich begegnen, miteinander agieren und zu verschiedenen Themen kommunizieren können. Der Ablauf gestaltet sich folgend: Die Spieler:innen starten das Spiel mit der Wahl beziehungsweise der Gestaltung eines eigenen Avatars und wählen danach eine Beratungskategorie (kurz und spontan oder klassisch). Im und auch nach dem Spiel stehen den Spielenden verschiedenen Feedback-Möglichkeiten, Bewertungsoptionen und Frageforen zur Verfügung. Wird die Beratungssituation beendet, erscheint im Spiel eine Oberfläche, die den Spielenden ermöglicht, sich weiterführende Informationen oder theoretische Inhalte zum jeweiligen Kontext anzusehen. Im Präsenzunterricht wird ergänzend ein Erfahrungsaustausch angeboten.

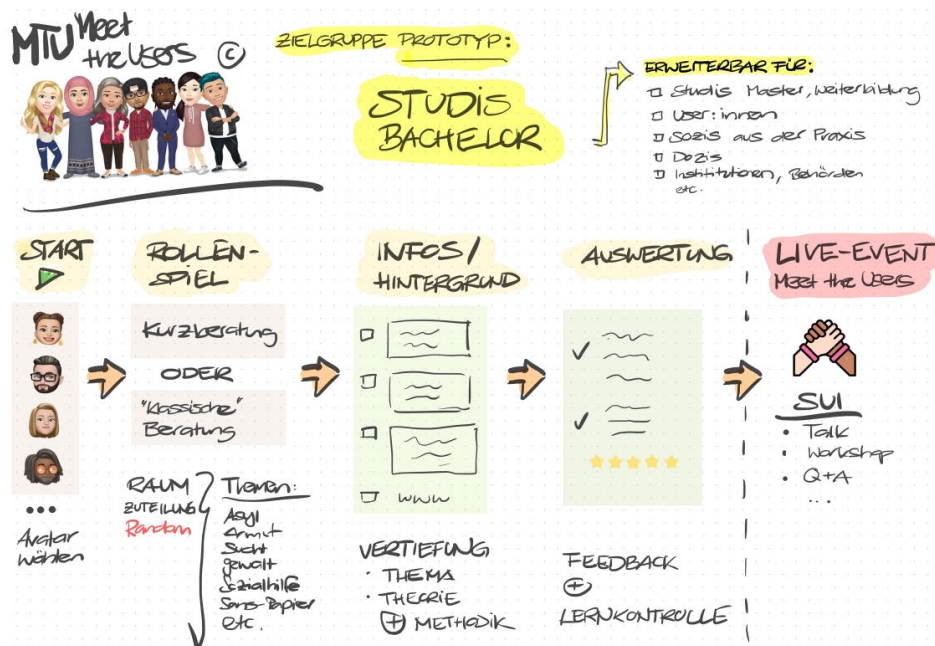


Abbildung 3. Prototyp MTU Meet the Users
Quelle: Nadja Rauer, Sima Gonposa, User

Verantwortung: Die Prototypentwicklung erfolgt durch ein diverses Team, das zwingend Service User, Studierende und Professionelle umfassen muss. Möglich wäre auch, dass im Rahmen von Modul 3 Inhalte durch Studierenden und Service User (evtl. unter Einbezug von Praktiker:innen der Sozialen Arbeit) generiert werden. Die Erstellung der Inhalte ist mit einem Initialaufwand verbunden, kommt dann später aber als Kompensation einer Vielzahl von weiteren Studierenden zugute. Für die technische und visuelle Entwicklung könnten auch Kooperationen mit der ZHdK oder anderen Hochschulen der Sozialen Arbeit resp. anderen Departementen der ZHAW eingegangen werden. Zum Beispiel hat das Departement Gesundheit auch VR im Einsatz in der Ausbildung der Physiotherapeut:innen.

Nutzen:

- Service User: Erfahrungen von Service Usern fließen unmittelbar in die Ausbildung angehender Sozialarbeitender ein, durch die Mitarbeit als Lebensexpert:innen erfahren sie Selbstwirksamkeit, Anerkennung, Wohlbefinden für sie und Qualität in Beratungssituationen erhöhen sich in Zukunft, weniger Diskriminierung und Vorurteile in der Praxis.
- Studierende: Konfrontation mit den eigenen Vorurteilen und Stereotypen, diese hinterfragen und abbauen - Bereits früh im Studiumsverlauf (im 1. Semester) Einblick erhalten in Lebenswelt und Anliegen verschiedener Service User - Verschiedene Beratungskontexte (Kurzberatung vs. klassische Beratung) möglichst real kennenlernen und Methoden und Techniken der Gesprächsführung praktisch anwenden - Blended Learning at it's best: Optimale Verzahnung von Vermittlung von Inhalten im Präsenzunterricht und selbstständige Anwendung in E-Learningform

Bezeichnung: Von Kindern lernen

Lehrformat: offen

Kurzbeschreibung: Ziele sind die Förderung von Empowerment und Selbstbestimmung seitens Service User, indem diese:r selbst wählen kann, welche Person die sozialarbeiterische

Beratung/Betreuung übernehmen soll. Dabei wird das Machtverhältnis zugunsten des/der Service User verschoben. Der Prototyp stellt eine Smartphone-Applikation dar (für Personen ohne Smartphone wird ein Screen in der Praxisorganisation zur Verfügung gestellt). Die Wahl erfolgt hierbei mithilfe von Steckbriefen zu den Sozialarbeitenden, die Kapazität für eine Neuaufnahme haben. Weiter hat die App die Funktion des Ice-Breakers, der den Beziehungsaufbau fördert und Vorurteile sowie Ängste könnten abgebaut werden.

Für die App-Entwicklung sind insgesamt vier Phasen vorgesehen:

- 1) Durch eine Feldforschung wird untersucht, wie Kindergarten- und Schulkinder neue Beziehungen knüpfen und in Interaktion mit neuen Bezugspersonen gehen. Dieser Beziehungsaufbau hat Vorbildcharakter.
- 2) Es wird analysiert, welche Faktoren eine positive Beziehungsgestaltung ausmachen.
- 3) Entwicklung der App «Choose your Sozi» mithilfe der Zusammenarbeit der ZHAW-IT. Es wird das Lernen von Kindern fokussiert, welche im Kindergarten oder in der Schule viele neue Beziehungen knüpfen müssen.
- 4) Schliesslich wird anhand einer Evaluation der Einfluss auf die Beziehungsgestaltung untersucht.

Verantwortlichkeiten: -

Nutzen:

- Service Service: Empowerment und Selbstbestimmung

Bezeichnung: Brieffreundschafts-App

Lehrformat: Der Prototyp zielt auf den Abbau von Vorurteilen und besteht aus einer Smartphone-Applikation.

Kurzbeschreibung: Die Entwicklung und Bewerbung der App soll anhand eines interdisziplinären Projekts an der Hochschule erfolgen. Nutzer:innen sind Service User und Studierende der Sozialen Arbeit. Die Nutzung beinhaltet folgende Schritte:

- 1) Mithilfe Scannen eines QR-Codes und darauffolgender Angabe der Personalien erfolgt die Registrierung. In der App können Präferenzen wie Sprache, Geschlecht, Region angegeben werden, um ein Sicherheitsgefühl zu schaffen.
- 2) Das Projektteam (die App-Verantwortlichen) nimmt ein manuelles Matching vor und informiert die Teilnehmenden via App-Nachricht oder Email.
- 3) Es erfolgt eine dreimonatige Kennenlernphase mithilfe der App. Die Teilnahme ist freiwillig und kann verlängert oder abgebrochen werden.

Folgende Funktionen sind vorgesehen: Kennenlernoptionen festlegen (z.B. gemeinsamer Spaziergang, Brief, Videocall, usw.), Chatten/Sprachnachrichten, gemeinsamer Terminkalender, Stempelkarte (Bonus nach drei erfolgten Kommunikationsformen, bspw. Gutschein für Kaffee)

Verantwortlichkeiten: -

Nutzen:

- Service User: Vernetzung, Abbau von Vorurteilen, Gutscheine erhalten
- Studierende: Vernetzung, Abbau von Vorurteilen, ECTS

4.2.6 Kategorie Sprache

Bezeichnung: Buzzer- und Tabu-Spiel

Lehrformat: Modul 3, Gesprächsübungen mit vorgegebenen Themen

Kurzbeschreibung: Der Prototyp hat die Sensibilisierung für und den Abbau von Sprachbarrieren bzw. den Aufbau einer gemeinsamen Sprache in der Praxis (bspw. in Beratungssituationen) zum Ziel. Psychologische Sicherheit, Aufklärung, Respekt und eine gelingende Zusammenarbeit unter Service Usern und Sozialarbeitenden sollen ermöglicht werden. Dahinter steckt das Problem, dass in der Praxis unter Verwendung von Fachsprache ohne entsprechende Übersetzung in die Alltagssprache Missverständnissen, Verunsicherung und unzureichende Aufklärung erfolgen, was letztendlich die Zielfindung erschwert. Der Prototyp beinhaltet die beiden Spielelemente «Buzzer» und «Tabu-Sozi-Edition». Das Setup besteht aus 1 Service User als Adressat:in, 1 Student:in als Sozialarbeiter:in sowie 1 Student:in als Beobachter:in.

Buzzer: Mit einem Buzzer wird das Gespräch unterbrochen, wenn ein Begriff nicht verstanden worden ist. Der betreffende Begriff muss so kurz wie möglich erklärt und auf eine Liste gesetzt werden. Anschliessend nimmt die beobachtende Person den Gesprächsfaden wieder auf und stösst die Unterhaltung erneut an. Diese Methode ermöglicht es den Teilnehmenden, ohne Hemmungen und schnell Rückfragen zu stellen.

Zum Tabu: Nach Sammlung aller nicht verstandener Begriffe wird ein Tabu-Spiel erstellt. Dafür wird der nicht verstandene Begriff auf die Tabukarte geschrieben und 2-5 weitere Begriffe ausgewählt, die bei der Erklärung des gesuchten Begriffs nicht verwendet werden dürfen. Studierende, Sozialarbeitende und Service User haben die Möglichkeit, das Spiel gemeinsam nach den üblichen Tabu-Regeln zu spielen. Dabei können die Studierenden einfache Sprache üben, während die Service User ihre Kenntnisse der Fachbegriffe festigen können.

Verantwortlichkeiten: -

Nutzen:

- Service User: Gemeinsame Sprache und Erlebnis, Niederschwelligkeit, Abbau Vorurteile, Erweiterung des Fachwissens, Honorar
- Studierende: Gemeinsame Sprache und Erlebnis, Erweiterung Fachwissen, Erweiterung «Gassen»-Wissen

Bezeichnung: Newsletter in einfacher Sprache

Lehrformat: Seminar

Kurzbeschreibung: Der Newsletter zielt auf eine vereinfachte Wissensvermittlung wichtiger Inhalte für User, welche Informationen nicht immer verstehen, und damit einen hohen Aufwand für die Wissensaneignung haben. Durch den Newsletter bleiben User auf dem aktuellen Stand in Bezug auf sich ändernde Gesetze und Regularien. Er wird in Zusammenarbeit von Service Usern und Studierenden erarbeitet.

Ein Beispiel: Ein:e Service User möchte sich zum Thema «Finanzierung von Menschen mit einem regulierten Aufenthaltstatus» informieren. Die Service User kann mithilfe einem Online-Entscheidungsbaum ankreuzen, welche Infos benötigt werden und die Emailadresse angeben. Danach wird ein erster Infobogen mit allgemeinen Infos, Zugängen, Rechten etc. zum gewählten Thema versendet. Weiter wird alle drei Monate ein Newsletter mit den neuesten Informationen wie Gesetzesänderungen, neue Angebote etc. zugestellt.

Durch die verschiedenen Muttersprachen mitwirkenden Service User kann eine grosse Anzahl Übersetzungssprachen angeboten werden. Der Newsletter wird über einen QR-Code an ausgewählten Orten verbreitet, welche Service User oft nutzen/besuchen. Zusätzlich soll die Mund zu Mund Verbreitung von Service User einen Zuwachs an Lesenden generieren.

Verantwortlichkeiten: Die Newsletter werden zusammen von Studierenden und Service Usern erarbeitet. Service User bringen ihre Expertise aus Erfahrung ein. Die Studierenden stehen bei Fragen bereit und können ihr Wissen aus der Praxis und Studium miteinbringen. Lehrpersonen sind für Seminarleitung und Überblick verantwortlich

Nutzen:

- Service User: Honorar bei Mitarbeit Newsletter, Teilen der Expertise
- Studierende: ECTS

Bezeichnung: Speeddating

Lehrformat: Modul 3 Gesprächsführung

Kurzbeschreibung: Das Speeddating zwischen Studierenden und Service Usern dient der Klärung von Unverständlichkeiten und den Abbau von Sprachbarrieren in Praxissituationen, die häufig zu ineffektiver Fallführung führen. Bei Speeddatings lernen sich Studierende und Service User kennen und sprechen über freie oder vorgegebene Themen. Der Fokus liegt dabei nicht auf der Bearbeitung des Themas, sondern auf der Annäherung auf Augenhöhe zwischen den beiden Gruppen.

Verantwortlichkeiten: -

Nutzen:

- Service User: finanzielle Entschädigung, Kennenlernen von und Verständnis für zukünftigen Sozialarbeitende
- Studierende: Verständnis für Adressat:innen

5 Fazit und kritische Reflexion

Das vorliegende Projekt zeigt, SUI in der Ausbildung **das wechselseitige Verständnis, die Empathie und die gegenseitige Offenheit** fördert. Diese Erkenntnisse wurden auf verschiedenen Ebenen geäussert, sowohl in anonymen Evaluationen als auch in persönlichen Rückmeldungen. Innerhalb der Seminare wurde diese Offenheit spürbar und sichtbar. Ein Grossteil der Studierenden meinte, dass sie die Lebenslagen von Adressat:innen durch das Seminar besser verstehen würden. Die Zusammenarbeit in Arbeitsgruppen sowie der Austausch während Plenumsdiskussionen und Pausen brachte Themen zur Sprache, die sonst in einer professionellen Beziehung zwischen Adressat:innen und Sozialarbeitenden keinen Raum gefunden hätten. Das spezielle Setting führte zu vertieften Diskussionen zwischen Lehrpersonen und Studierenden sowie zwischen Studierenden und Sozialarbeitenden.

Im Verlauf der Seminare zeigten sich die Service User zunehmend offener und mutiger. Spätestens am dritten Seminartag durchmischten sich die verschiedenen Beteiligengruppen, wobei alle deutlich selbstbewusster agierten und gleichzeitig ein hohes Mass an Respekt für die Situation der anderen zeigten. Die Rückmeldungen der Service User waren durchweg positiv, auch die anonymen. Erfahrene Service User übernahmen mehrfach eine Art "Peer"-Rolle bei der Einführung neuer Service User in das Projekt. Die Auswahl der Service User erfolgte

teilweise gezielt aufgrund vorformulierter Kriterien, manchmal aber auch pragmatisch. Eine Untersuchung des Effekts der Zusammensetzung auf den Seminarverlauf wäre interessant gewesen, jedoch mit verhältnismässigem Aufwand aber nicht realisierbar. Insgesamt ist die **Zusammensetzung der Teilnehmenden** in den SUI-Workshops aber zweifellos ein wichtiger Erfolgsfaktor. Asymmetrien sollten vermieden werden. Aufgrund der Projektfinanzierung konnte in den Seminaren ein Verhältnis zwischen Studierenden und Service Usern von 2 zu 1 aufrecht erhalten werden. Das ist in regulären Unterrichtseinheiten aus finanziellen Gründen ausgeschlossen.

Für ein SUI auf Augenhöhe ist eine **gemeinsame Sprache** zentral. Service User, Studierende, erfahrenen Sozialarbeitende und Lehrpersonen bildeten in den drei Seminaren diesbezüglich eine heterogenen Gruppe. Jedes Individuum brachte unterschiedliche Kompetenzen im mündlichen und schriftlichen Ausdruck mit. Es wurden unterschiedliche Dialekte gesprochen, und nicht alle Beteiligten beherrschten die hochdeutsche Unterrichtssprache gleichermaßen gut. Zudem benutzten Studierende wie Dozierende sowie teilweise auch Sozialarbeitende regelmässig Fachausdrücke. Dies konnte anfänglich dazu führen, dass sich Service User nicht zutrauten mitzureden, sich nicht am Prozess beteiligten oder sich nicht angesprochen fühlten. Im Rahmen der Seminare wurden deshalb verschiedene Methoden ausprobiert, mit dieser sprachlichen Heterogenität umzugehen. Dazu gehörten die ausschliessliche Verwendung von Hochdeutsch, die Bereitstellung eines Fach-Glossars, direktes Ansprechen, regelmässige Hinweise durch die Projektleitung und die Bereitstellung von "Übersetzungshilfen". Es wurde jedoch kein Mittel gefunden, das alle Beteiligten gleichermaßen überzeugte. In der Folge machten einige Gruppen die Sprache zum Thema und entwickelten entsprechende Ideen, die in der Lehre und teilweise auch in der Sozialarbeitspraxis eingesetzt werden könnten. Insgesamt ist ein sorgfältiger Umgang mit Sprache zweifellos ein kritischer Erfolgsfaktor für Service User Involvement in der Lehre.

Ein weiterer Faktor, der bereits bei der Projektplanung berücksichtigt werden sollte, ist die **zeitliche sowie inhaltliche Flexibilität**. SUI benötigt Zeit, insbesondere wenn die Beteiligten noch unerfahren sind. Im Rahmen des Projekts wurde darauf geachtet, den Prozess ergebnisoffen zu gestalten, um Druck zu vermeiden. Durch eine Anpassung des Workshopsvorgehens und eine geringere Teilnehmendenzahl konnten zeitliche Herausforderungen in den Seminaren bewältigt werden. Flexibilität ist weiter nötig bezüglich Verbindlichkeit der Service User. Selten waren Pünktlichkeit oder Teilnahmebereitschaft ein kritischer Punkt. Bei Service Usern in schwierigen Lebenslagen ist die Teilnahme aber nicht immer ohne weiteres möglich, was die Findung unkonventioneller Lösungen manchmal erfordert.

Schliesslich sollten die Lehrpersonen für die Kommunikation mit den Service Usern genug Zeit und Sorgfalt aufbringen. Die Kontaktaufnahme, der Beziehungsaufbau und die Beziehungspflege müssen sorgsam geplant werden und erfordern ähnliche Kompetenzen, welche auch in der Praxis der Sozialen Arbeit bei der Zusammenarbeit mit vulnerablen Personen oder bei der Befragung ebensolcher, z.B. im Rahmen von Datenerhebungen, nötig sind. Die Kommunikationskanäle sollten auf die Bedürfnisse der Service User abgestimmt werden. In jedem Falle gilt es, Service User vor allfälligen Risiken zu bewahren, sowohl vor, während als auch nach einer Unterrichtssequenz. Service User müssen analog einer wissenschaftlichen Studie informiert einwilligen können. Dies bedarf dem Aufbau von Vertrauen zu den Lehrpersonen, welches wiederum im Rahmen von vorbereitenden Treffen, der Erreichbarkeit bei Fragen und auch einer stückweisen Öffnung zur eigenen Person ermöglicht werden kann. Die Lehrpersonen wiederum brauchen eine ausgeprägte Reflexionsfähigkeit, um ein Arbeitsbündnis auf Augenhöhe eingehen zu können. Kollegiale Austauschgremien z.B. zum Thema Nähe/Distanz könnten sich hier als sinnvoll erweisen. Wenn nicht alle Lehrpersonen ein kooperatives Arbeitsbündnis mit Service Usern eingehen wollen oder können, ist es auch

denkbar, Expertisen in der Zusammenarbeit mit Service Usern am Departement zu bündeln, damit der Beziehungsaufbau nicht individuell erfolgen muss.

Inhaltlich überraschte die Projektleitenden am meisten, wie schnell in den drei Seminaren kritische **Kernthemen der Sozialen Arbeit** aufgegriffen wurden, ohne dass dies bewusst gesteuert worden wäre. Dazu gehörten insbesondere die Frage des Vertrauens und des Vertrauensaufbaus in einem Beratungs- oder Betreuungsverhältnis, Machtdynamiken in Beratungsgesprächen sowie die Rolle der Sprache und von Formalismen in der Beziehungsgestaltung. Eingebracht wurden diese Themen durch die Frage nach den bisherigen positiven und negativen Erfahrungen (Gains und Pains) der Service User mit Sozialer Arbeit und der Studierenden mit ihrem Studium. Erstaunlicherweise waren viele Nennungen deckungsgleich. Beispielsweise empfinden subjektiv sowohl Service User als auch Studierende das Verwenden einer spezifischen Fachsprache wie auch das Beharren auf Formalismen und bürokratischen Regeln durch Sozialarbeitende in der Praxis und durch Lehrpersonen im Studium primär als Bemühen, Distanz herzustellen sowie Autorität und Positionsmacht zu etablieren. Diese Erfahrung in den drei Seminaren bestärkt die Projektleitenden in der Empfehlung, SUI im gesamten Curriculum von Bachelor und Master zu etablieren.

6 Empfehlungen

SUI in der Ausbildung ist nicht nur am Puls der Zeit, es ermöglicht einer Ausbildungsinstitution für Soziale Arbeit in der Schweiz vor allen Dingen auch, das eigene Profil zu schärfen. Während in anderen europäischen Ländern diese Form von Lehre bereits Standard ist oder zumindest Erfahrungen damit gesammelt und im wissenschaftlichen Diskurs geteilt werden, befinden sich die Schweizer Hochschulen noch am Anfang. Gleichzeitig lässt sich innerhalb der nationalen und internationalen Forschung der Sozialen Arbeit und angrenzender Disziplinen ein zunehmender Trend zum Einbezug von Betroffenen in Forschungsprojekte feststellen. Solange andere Schweizer Hochschulen SUI (noch) nicht zur strategischen Positionierung verwenden, könnte sich die ZHAW damit gegenüber der Konkurrenz abheben und profilieren.

In diesem Sinne wäre systematisches SUI an der ZHAW Soziale Arbeit eine Unique Selling Proposition USP sowohl an zukünftige Studierende als auch an die Sozialarbeitspraxis. Es wird aber nur solange ein Alleinstellungsmerkmal sein, als andere Hochschulen nicht ähnliche strategische Initiativen starten. Die beiden Projektleitenden empfehlen der Departementsleitung deshalb, erstens einen Grundsatzentscheid zugunsten von SUI in der Lehre zu treffen und zweitens auch die Voraussetzungen dafür zu schaffen, dass es effektiv implementiert werden kann.

Für die Projektleitenden stellt sich zudem die Frage, ob und in welcher Form der vorliegende Bericht publiziert werden kann. Bei einem Grundsatzentscheid für die Implementierung von SUI an der ZHAW, müsste wohl eine Kurzversion veröffentlicht werden, welche Ideen und Empfehlungen lediglich zusammenfasst, solange diese eine Chance haben, an der ZHAW umgesetzt zu werden. Falls sich die Departementsleitung gegen die Implementierung von SUI entscheidet, sollen die Ergebnisse mit der Sozialarbeitspraxis sowie der wissenschaftlichen Community geteilt werden.

6.1 Kurzfristig

Die Projektleitenden empfehlen, möglichst zeitnah ausgewählte Formen von SUI in gewissen Veranstaltungen der Bachelor- und Masterausbildung einzuführen. Erstens, um ein Signal auszusenden, zweitens um das Momentum auszunutzen, das mit den Seminaren bei Service Usern und Studierenden geschaffen wurde.

Eine gute Gelegenheit für einen solchen Quick Win bietet aufgrund seiner Neuausrichtung im Rahmen des Projekts Re-Vision das Bachelormodul 3 (Grundlagen des professionellen Handelns),, wie Abklärungen mit der zukünftigen Modulverantwortlichen gezeigt haben. Insbesondere könnten Studierende damit bereits in einer frühen Phase des Studiums und in einem geschützten Rahmen Kontakt zu Service Usern aufbauen und sich praxisnah mit Kernthemen wie Vertrauen und adressat:innengerechter Sprache auseinandersetzen. Einige der in den Seminaren entwickelten Ideen würden sich sehr gut dafür eignen, im Bachelormodul 3 getestet und weiterentwickelt zu werden. Dabei soll es aber nur um einen Einstieg in SUI gehen und keineswegs darum, eine komplette Umgestaltung durchzuführen.

Eine weitere Möglichkeit, SUI-Projekte umzusetzen, böte sich im auf Bachelorstufe im Rahmen des zivilgesellschaftlichen Engagements von Studierenden an. Insbesondere könnten hier diejenigen Ideen aus den SUI-Seminaren getestet werden, die Studierenden Alternativen zu den Praktika anbieten sollen, beispielsweise in Form von «Begegnungs- und Trainingsmöglichkeiten». Dazu wurden einige Projekte skizziert. Damit diese umgesetzt werden könnten, müssten allerdings Praxispartner:innen und Drittmittel gefunden werden, was eher mittel- und langfristiger Natur wäre.

In den Vertiefungsmodulen der Bachelorstufe und im Mastermodul Dialogische Wissensentwicklung wird SUI punktuell eingesetzt. Es handelt sich dabei stets um Formen des Co-Teachings, in welchen Modulverantwortliche und Service User zusammenarbeiten. Dabei unterrichten Service User entweder kostenlos, werden von den Modulverantwortlichen über Spesen oder gar privat entschädigt oder mit Aussendozierenden-Honoraren finanziert, indem ihnen die Modulverantwortlichen einen Teil ihrer Stunden abtreten. In diesem beschränkten Rahmen kann SUI weiterhin umgesetzt werden, zu einem gezielten und strategischen SUI-Einsatz wird es aufgrund dieser Rahmenbedingungen aber nicht kommen können. Die beiden Projektverantwortlichen werden in ihren jeweiligen Vertiefungsmodulen Ideen aus den drei Seminaren aufnehmen und testen. Auf Masterstufe bieten sich insbesondere im Werkraum Projekte und im Modul Dialogische Wissensentwicklung kurzfristig Möglichkeiten zur Umsetzung von SUI. Zudem sollten die Projektergebnisse dem Kollegium in geeigneter Weise zur Verfügung gestellt werden.

Wenn unsere Erfahrungen aus den SUI-Seminaren allen Kolleg:innen zugänglich gemacht werden, steht es ihnen frei, SUI einzusetzen. Von einer Verpflichtung raten wir hingegen ab, um allfällige Hemmschwellen (Ängste, Widerstände o.ä.) keinen Raum zu geben.

Wir empfehlen im Weiteren die Bildung eines Service User-Pools. Die bisher in der Lehre tätigen Service User könnten als Peers auch andere Service User ansprechen und einführen. Werden Service User regelmässig in die Lehre einbezogen, ist ihre professionelle Begleitung zu gewährleisten. Entsprechend muss geklärt werden, wer dies Aufgaben übernimmt und wie sie entschädigt wird.

6.2 Langfristig

Langfristig empfehlen wir ein systematisches SUI in der Ausbildung als Instrument zur strategischen Positionierung der ZHAW. SUI soll allerdings nicht obligatorisch werden, sondern

eine attraktive Option für alle Lehrpersonen darstellen. Eine solche Vorreiter:innenrolle kann das Departement nur einnehmen, wenn es Strukturen schafft, die SUI einfacher möglich machen, als dies aktuell der Fall ist. Rekrutierung, Einarbeitung und Entschädigung von Service Usern erfordern einen hohen zeitlichen Aufwand und ein starkes persönliches Engagement. Darum empfehlen wir, zumindest die Entwicklung von SUI-Unterrichtsformen zusätzlich zu vergüten.

Vorgeschlagen wird die Schaffung eines für SUI zweckgebundenen Pools mit finanziellen Mitteln. Diese Mittel können durch Einreichen eines Lehrkonzepts beantragt werden. Nach erfolgter Durchführung werden in einem Kurzbericht der Unterricht dokumentiert und Erfolge, Probleme und Perspektiven dieser Unterrichtsform aufgezeigt werden. Der Bericht steht allen zur Verfügung, die SUI anwenden wollen. Dieser Pool wird von einer dafür bestimmten Person verantwortet. Wie auch bei den kurzfristigen Empfehlungen ist ein Erfahrungsaustausch notwendig. Hier gelten dieselben Rahmenbedingungen wie bereits oben angedacht. Ergänzend dazu könnte eine online-Plattform für den internen Austausch zu Ideen, Fragen usw. erstellt und unterhalten werden.

Auf diese Weise würde SUI sowohl auf Bachelor- als auch auf Masterstufe gefördert werden. Bei entsprechenden Rahmenbedingungen ist auch die Weiterentwicklung oder Neukonzeption von Seminaren oder anderen Unterrichtsformaten denkbar. Eine weitere Möglichkeit bietet die Vergabe von ECTS-Punkten für SUI-Projektarbeiten.

In jedem Falle wird empfohlen, den erhöhten Zeitaufwand von Beginn an mitzudenken und von Seiten Hochschule entsprechende Vergütungsmöglichkeiten anzubieten, damit eine systematische SUI-Implementation realisierbar wird.

6.3 Administration und Entschädigung der Service User

SUI vertritt den Grundsatz, dass Expert:innen aus Erfahrung nach denselben Ansätzen entschädigt werden wie andere Expert:innen auch. In unserem Fall bedeutet dies, dass Service User dasselbe Honorar erhalten wie andere Aussendozierende. Je nachdem, ob Service User staatliche Transferleistungen beziehen oder nicht, erfolgt die Vergütung direkt an die jeweilige Service User oder an eine Institution.

Service User ohne legalen Aufenthaltsstatus in der Schweiz oder mit staatlicher Unterstützung wünschen möglicherweise eine nicht monetäre Form von Entschädigung wie Gutscheine oder Spenden. Dafür sind Möglichkeiten zu schaffen, die wenig administrativen Aufwand erfordern. In den bisherigen Seminaren wurden solche Entschädigungsformen ausprobiert und die zuständigen Mitarbeitenden waren dabei sehr hilfsbereit und flexibel. Es benötigt aber eine Standardisierung solcher Abläufe, damit nicht jedes Mal ein enormer Personalaufwand anfällt.

Schliesslich können weitere Kosten wie bspw. Reise- oder Verpflegungsspesen auftreten, die nach ZHAW-Vorgaben nicht entschädigt werden können, für armutsbetroffene Service User aber sehr relevant sind. In der internationalen Literatur wird darauf verwiesen dass Lehrpersonen diese ausserordentlichen Ausgaben gegenüber Service User thematisieren müssen (OCELLIA et al., 2023b, Abs. FINANCIAL ISSUES). Bei einem Bezug von staatlichen finanziellen Leistungen empfehlen wir, die Service User auf mögliche Vergütungen seitens Institution aufmerksam zu machen und gegebenenfalls mit der fallverantwortlichen Person Rücksprache zu nehmen.

Aus diesen Gründen erfordert die Zusammenarbeit mit Service Usern administratives Vorwissen und eine sorgfältige Auseinandersetzung mit finanziellen und rechtlichen Fragen. Manchmal braucht es auch Vorabklärungen. Dabei geht es um die Art von Vereinbarung bzw. Vertrag mit den Service User, um die Art und Höhe der Vergütung sowie um allfällige

Spesenentschädigungen (OCELLIA et al., 2023b, Abs. FINANCIAL ISSUES). Als Hilfestellung wurde dazu ein Flussdiagramm mit allen wichtigen Fragen erstellt (siehe Anhang)

6.4 Wissenstransfer und Kommunikation

Damit eine gewisse Qualität garantiert ermöglicht werden kann, soll entweder im Rahmen des Forums Lehre oder anhand einer jährlichen zusätzlichen (vergüteten) Veranstaltung ein Erfahrungsaustausch zu SUI für sämtliche Lehrpersonen angeboten werden. Dabei können auch innovative Ideen vorgestellt, Good Practice oder Misserfolge besprochen werden. Es wird empfohlen, dass diese Treffen von einer dafür beauftragten Lehrperson organisiert und moderiert werden.

Wir empfehlen zudem, dass sämtliche Formen des SUI, die in den nächsten Jahren von unterschiedlichen Lehrpersonen angewendet und schriftlich dokumentiert werden, damit eine Art Wissens- und Erfahrungssammlung vorhanden ist und darauf basierend Wissenstransfer möglich wird.

Damit das Departement S SUI nach aussen sichtbar machen kann, wird ebenfalls empfohlen, eine Person aus dem Departement zu beauftragen, regelmässig an internationalen Konferenzen zu informieren und darauf zu achten, dass auch der online-Auftritt auf ausgewählten Homepages (bspw. PowerUs) aktuell ist.

7 Ausblick

Das SUI-Projekt hat erstmals eine gezielte und vor allem umfangreiche Integration von Service User in Lehrveranstaltungen ermöglicht. Obwohl es sich um subjektive Erfahrungen handelt, äusserten alle Projektteilnehmenden eindeutig, dass sie persönliche und berufliche Kompetenzen erworben haben. Es wäre sinnvoll, zu einem späteren Zeitpunkt eine Nachbefragung aller Teilnehmenden durchzuführen, um herauszufinden, wie sie den Lerneffekt auf ihre weitere Berufstätigkeit einschätzen.

Hinsichtlich Erhebung der Haltung zu SUI unter dem internen und externen Lehrpersonal zeigten sich bei der Analyse zwei methodische Mängel. Erstens wurde deutlich, dass auch Lehrpersonen angefragt wurden, die zwar in der Begleitung schriftlicher studentischer Arbeiten tätig sind, sonst aber keine Lehrerfahrung aufweisen. Zweitens zeigte sich, dass die vorgängige Information darüber, was SUI genau ist, entweder zu gering ausfiel oder nicht ausreichend verständlich war, sodass sich gewisse Antworten auf Alibi-Beteiligungen bezogen, die es gerade eben zu verhindern gilt. Darüber hinaus gestattete die Befragung keinen Langzeitvergleich über mehrere Erhebungszeitpunkte hinweg. Diese Mängel bedeuten, dass die Ergebnisse als eine erste wichtige Orientierung zur Einstellung angesehen werden können, jedoch kein abschliessend repräsentatives Bild zeichnen. Eine weiterführende Untersuchung sollte eine differenziertere Datenerhebung ermöglichen.

Generell besteht ein Bedarf an weiteren Formaten zur Integration von SUI in die Ausbildung sowie an Erfahrungsaustausch auf Hochschulebene. Es wird dringend empfohlen, Erfahrungen im Sinne von gegenseitigem Lernen und bewährten Praktiken in den internationalen wissenschaftlichen Diskurs einzubringen. Publikationen zu diesem Thema im deutschsprachigen Raum sind bisher selten und die Vernetzung ist noch jung.

Im internationalen Kontext ist evidenzbasiertes Wissen über die Wirkung von SUI bisher nur vereinzelt vorhanden. Hier lässt sich ein klares Forschungsdesiderat feststellen. Methodologische Herausforderungen im Hinblick auf die Messung der Auswirkungen auf Studierende sowie auf Service User (z.B. in Bezug auf Kausalmechanismen oder sozial erwünschte Antworten) erfordern sorgfältige Überlegungen und Vorkehrungen. Die Vielfalt der Ausbildung in Sozialer Arbeit auf internationaler Ebene erschwert die Erzielung allgemeingültiger Ergebnisse. Mit angemessenen finanziellen und personellen Ressourcen bieten sich jedoch sowohl quantitative als auch qualitative Forschungsdesigns an, die über verschiedene Zeitpunkte hinweg sowohl subjektive als auch objektive Auswirkungen erheben können. Zum Beispiel könnte die Selbstwirksamkeit von Service Usern mehrfach abgefragt werden. Ebenso wären wiederholte Haltungsbefragungen von Sozialarbeitenden, die SUI-Formate in ihrer Ausbildung kennengelernt haben, von Interesse. Von besonderer Bedeutung wäre schliesslich empirisches Wissen über die Auswirkungen von SUI in der Ausbildung auf die Qualität und Nachhaltigkeit sozialarbeiterischer Praxis. Durch gleichzeitige Befragungen von Vergleichsgruppen ohne SUI-Erfahrung könnte erstmalig im deutschsprachigen Raum Erkenntnisse über die Wirkung gewonnen werden.

8 Literatur

- Adamson, K., Goulden, A., Logan, J. & Hammond, J. (2022). Service user involvement in social work education: a scoping review. *Social Work Education*, 0(0), 1–19. Routledge. <https://doi.org/10.1080/02615479.2022.2097213>
- Anghel, R. & Ramon, S. (2009). Service users and carers' involvement in social work education: lessons from an English case study. *European Journal of Social Work*, 12(2), 185–199. Routledge. <https://doi.org/10.1080/13691450802567416>
- Askheim, O. P., Beresford, P. & Heule, C. (2017). Mend the gap - strategies for user involvement in social work education. *Social work education*, 36(2), 128–140. Routledge. <https://doi.org/10.1080/02615479.2016.1248930>
- Bareis, E. (2012). Nutzbarmachung und ihre Grenzen – (Nicht-)Nutzungsforschung im Kontext von sozialer Ausschliessung und der Arbeit an der Partizipation. In E. Schimpf & J. Stehr (Hrsg.), *Kritisches Forschen in der Sozialen Arbeit: Gegenstandsbereiche – Kontextbedingungen – Positionierungen – Perspektiven* (S. 291–314). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. https://doi.org/10.1007/978-3-531-94022-9_17
- Beresford, P. (2022). User involvement. In S. Torres & S. Donnelly (Hrsg.), *Critical Gerontology for Social Workers* (S. 161–176). Bristol University Press. <https://doi.org/10.46692/9781447360476.012>
- Bitzan, M. & Bolay, E. (2013). Konturen eines kritischen Adressatenbegriffs. In G. Graßhoff (Hrsg.), *Adressaten, Nutzer, Agency: Akteursbezogene Forschungsperspektiven in der Sozialen Arbeit* (S. 35–52). Wiesbaden: Springer Fachmedien. https://doi.org/10.1007/978-3-531-19007-5_3
- Burke, B. & Newman, A. (2020). *Ethical involvement of service users*. Routledge Handbooks Online. <https://doi.org/10.4324/9780429433306-7>
- Cabiati, E. & Raineri, M. L. (2016). Learning from service users' involvement: a research about changing stigmatizing attitudes in social work students. *Social Work Education*, 35(8), 982–996. Routledge. <https://doi.org/10.1080/02615479.2016.1178225>
- Chiapparini, E. (2016). Introduction: Service User Involvement - Social Work Projects and Education with a Gap-Mending Approach in Europe. In E. Chiapparini (Hrsg.), *The service user as a partner in social work projects and education: concepts and evaluations of courses with a gap-mending approach in Europe* (S. 13–24). Opladen: Barbara Budrich Publishers.
- Coulter, S., Campbell, J., Duffy, J. & Reilly, I. (2013). Enabling Social Work Students to Deal with the Consequences of Political Conflict: Engaging with Victim/Survivor Service Users and a 'Pedagogy of Discomfort'. *Social Work Education*, 32(4), 439–452. Routledge. <https://doi.org/10.1080/02615479.2012.668180>
- Dettmann, M.-A. & Scholz, K. (2021). Service User Involvement in der Hochschulqualifizierung für Soziale Arbeit. Chancen und Wirkungen. *die hochschule. journal für wissenschaft und bildung*, 2021(1), 56–69.
- Duffy, J. (2012). Service user involvement in teaching about conflict – an exploration of the issues. *International Social Work*, 55(5), 720–739. SAGE Publications Ltd. <https://doi.org/10.1177/0020872812447971>
- Duffy, J. & Beresford, P. (2020). *Critical issues in the development of service user involvement*. Routledge Handbooks Online. <https://doi.org/10.4324/9780429433306-3>
- Helferich, C. (2011). *Die Qualität qualitativer Daten. Manual für die Durchführung qualitativer Interviews* (Lehrbuch) (4. Aufl.). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Kuckartz, U. & Rädiker, S. (2022). *Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung* (5. Aufl.). Weinheim: Beltz Juventa. Zugriff am 10.4.2022. Verfügbar unter: https://www.beltz.de/produkt_detailansicht/47304-qualitative-inhaltsanalyse-methoden-praxis-computerunterstuetzung.html
- Kushniruk, A. & Nohr, C. (2016). Participatory Design, User Involvement and Health IT Evaluation. *Evidence-Based Health Informatics*, 139–151. IOS Press. <https://doi.org/10.3233/978-1-61499-635-4-139>
- Minogue, V., Holt, B., Karban, K., Gelsthorpe, S., Firth, S. & Ramsay, T. (2009). Service User and Carer Involvement in Mental Health Education, Training and Research – A

- Literature Review. *Mental Health and Learning Disabilities Research and Practice*, 6, 211–227. <https://doi.org/10.5920/mhldrp.2009.62211>
- OCELLIA, Jönköping University, Artevelde University of Applied Science & Università Cattolica del Sacro Cuore. (2023a). S.W.E.E.T. Social Work Education Expert-by-Experience Toolkit. *S.W.E.E.T.* Zugriff am 18.7.2023. Verfügbar unter: <https://www.sweet-project.fr/>
- OCELLIA, Jönköping University, Artevelde University of Applied Science & Università Cattolica del Sacro Cuore. (2023b). Toolkit. *S.W.E.E.T.* Zugriff am 18.7.2023. Verfügbar unter: <https://www.sweet-project.fr/toolkit/>
- OCELLIA, Jönköping University, Artevelde University of Applied Science & Università Cattolica del Sacro Cuore. (2023c). S.W.E.E.T. *ADDITIONAL - RESOURCES RESOURCES BOX*. Zugriff am 20.7.2023. Verfügbar unter: <https://www.sweet-project.fr/resources-box/>
- OCELLIA, Jönköping University, Artevelde University of Applied Science & Università Cattolica del Sacro Cuore. (2023d). S.W.E.E.T. *BENEFITS AND BARRIERS*. Zugriff am 25.7.2023. Verfügbar unter: <https://www.sweet-project.fr/toolkit/road-map-steps/>
- Omeni, E., Barnes, M., MacDonald, D., Crawford, M. & Rose, D. (2014). Service user involvement: impact and participation: a survey of service user and staff perspectives. *BMC Health Services Research*, 14(1), 491. <https://doi.org/10.1186/s12913-014-0491-7>
- Rieger, J. (2015). Partizipation als Gestaltungsprinzip in der Hochschullehre. Wenn Betroffene zu Lehrbeauftragten werden. *soziales_kapital*, 14, 98–111.
- Rieger, J. & Straßburger, G. (2019). *Partizipation kompakt: Für Studium, Lehre und Praxis sozialer Berufe. 2. Auflage*. Beltz Juventa.
- Robinson, K. & Webber, M. (2013). Models and Effectiveness of Service User and Carer Involvement in Social Work Education: A Literature Review. *The British Journal of Social Work*, 43(5), 925–944. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcs025>
- Schön, U.-K. (2016). User Involvement in Social Work and Education—A Matter of Participation? *Journal of Evidence-Informed Social Work*, 13(1), 21–33. Routledge. <https://doi.org/10.1080/15433714.2014.939382>
- Stanley, S. & Webber, M. P. (2022). Systematic Review of Service User and Carer Involvement in Qualifying Social Work Education : A Decade in Retrospect. *British Journal of Social Work*. York.
- Tait, L. & Lester, H. (2005). Encouraging user involvement in mental health services. *Advances in Psychiatric Treatment*, 11(3), 168–175. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1192/apt.11.3.168>
- Tanner, D., Littlechild, R., Duffy, J. & Hayes, D. (2017). 'Making it real': evaluating the impact of service user and carer involvement in social work education. *British Journal of Social Work*, 47(2), 467–486. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcv121>

Anhang

Projekttauf

Zeit- raum	Projektschritt / Tätigkeiten							
		<i>Teilnehmende</i>	<i>Methodisches Setting</i>	<i>Produkte</i>	<i>von Seminar- teilnehmenden</i>	<i>von Master- Studierenden</i>	<i>von Projektleitung</i>	
Vorbereitung	Aug 21	Recherche national und international SUI in Ausbildung						
	Feb 22	Kick-off Projekt	PL 1 und 2					
	Mar 22	Soundingboard 1	PL 1 und 2, Soundingboard					
	Apr 22	Vernetzung und Erfahrungsaustausch: SIG-Treffen SUI, ESWRA Amsterdam	PL 1					
	Jun 22	Akquise User und Sozialarbeitende						
	Aug 22	Vernetzung / Publikation					Beitrag SUI-Newsletter im deutschsprachigen Raum	
	Jun - Aug 22	Erhebung Lehrpersonal: Quantitative Befragung Lehrpersonal	Lehrpersonal Departement S	Befragung Unipark				Quantitative Auswertung
Okt 22	Kick-off mit User	PL 1 und 2; User A, User B, User C					Beitrag SUI-Newsletter im deutschsprachigen Raum	
Durchführung	Nov 22	Seminar 1	PL 1 und 2 User A, B, C 3 Sozialarbeitende 12 BA-Studierende 1 Masterstudent:in als Seminarteilnehmer und Feedbackgeber:in 1 Masterstudent:in als teilnehmende:r Beobachter:in	Inputs seitens Projektleitung, Design Thinking Methode	6 Prototypen für Anwendung SUI in der Ausbildung Schriftliche Reflexion zu Rollen und Arbeitsprozess	Kurzbericht teilnehmende Beobachtung		
	Dez 22	Erhebung Lehrpersonal: Qualitative Befragung Lehrpersonal	8 Lehrpersonen	Fokusgruppeninterviews		Kurzbericht qualitative Befragung		
	Dez 23	Reflexion und Wissensdokumentation					Zwischenbericht	
	Dez 23	Soundingboard 2	PL 1 und 2, Soundingboard					
	Jan 23	Verarbeitung Zwischenresultate und Erfahrungen Seminar 1						
	Jan 23	Akquise neue User						
	Feb 23	Usertreffen	PL 1 und 2, User A, B, C, D, E, F					
	Mar 23	Vernetzung und Erfahrungsaustausch: ATD Vierte Welt Projekt "Amut - Identität - Gesellschaft 2019-2023"	PL 1 und 2, Vertretung ATD Vierte Welt					
	Mar 23	Kurzinput Forum Lehre	PL 1 und 2, Lehrpersonal					
	Mar 23	Seminar 2	PL 1 und 2 User A, B, D, E, F 10 BA-Studierende	adaptierte Design Thinking Methode	5 Prototypen für Anwendung SUI in ausgewählten Modulen in der Ausbildung Anonymes Feedback			
	Apr 23	Vernetzung und Erfahrungsaustausch: SIG-Treffen SUI, ESWRA Milano	PL 1					
		Vernetzung, Erfahrungsaustausch, Mobilität: SEMP- Austausch (HAW Hamburg, FH Potsdam)	PL 1					Bericht z.Hd. SEMP
	Mai 23	Akquise neue:r User						
Mai 23	Verarbeitung Erfahrungen Seminar 3							
Jun 23	Seminar 3	PL 1 und 2 User A, C, D, E, F, G 12 BA-Studierende (inkl. Austauschstudent:in)	erneut adaptierte Design Thinking Methode	6 Prototypen für Anwendung SUI in ausgewählten Modulen in der Ausbildung Anonymes Feedback und Evaluation				
Jun 23	Vernetzung, Mobilität: Input, Diskussion	PL 1 User A externe Studiengruppe mit 2 Lehrpersonen ev. HS Heidelberg						
Nachbereitung	Juli	<i>Publikation</i>					Artikel "Sozial"	
	Aug 23	Reflexion und Wissensdokumentation					interner Schlussbericht mit Empfehlungen z.Hd. Departementsleitung	
		Soundingboard 3	PL 1 und 2, Soundingboard					
Sep 23	Reflexion und Wissensdokumentation					Schlussbericht z.Hd. Externe		
Information	Okt 23	<i>Publikation</i>					Journalartikel submitted	
	Nov 23	Projektpräsentation und -Diskussion im Rahmen der Veranstaltungsreihe "um 6 im Kreis 5"	PL 1 und 2 User A 1 Sozialarbeiter:in 1 Student:in	Input und Diskussionsrunde			Veranstaltung	

Studien/Informationsquellen zur Projektevaluation

Was	Produkt/ Form	Wann	Teilnehmende	Durch- geführt von...	Aus- gewertet von...	Fokus
Quantitative Befragung Lehrpersonal	Kurzbericht	Juni 22	Gesamtes Lehrpersonal am Departement (ID und AD), freiwillige Teilnahme (N= 62)	Projektleitung	Wiss. Assistent:in	Haltung zu SUI unter Lehrpersonal, bereits bestehendes SUI erfassen
Teilnehmende Beobachtung (Forschungsme- torat Master)	Kurzbericht , mündliche Briefings direkt nach einzelnen Unterrichtst- agen	Wäh- rend Semin- ar #1	Alle Seminarteilneh- mende	Master- student:in (begleitet durch Gisela und Michael)	Master- student:in	Rückmeldungen zu den Rollen, Augenhöhe, Partizipationsgra- d etc.
Qualitative Befragung Lehrpersonal	Kurzbericht	Dez. 22	Lehrpersonen, welche sich bei quantitativer Befragung für vertiefte qualitative Befragung zur Verfügung gestellt haben (IDs und ADs)	Master- student:in (begleitet durch Gisela und Michael)	Master- student:in	Vertieft Haltung zu SUI verstehen, Hinweise für Umsetzbarkeit am Departement erhalten.
Anonymisierte lessons learned	Handzettel	Ende Semin- ar #1	Alle Seminarteilneh- mende ausser Lehrpersonal	Projektleitung	Projekt- leitung	Überprüfung Lernziele, Wirkung, Hinweise zu Rollen, Augenhöhe, Partizipationsgra- d etc im Rahmen einer ersten Einschätzung.
Teil 1 Leistungsnach- weis nachbereitend (Reflexionsauftra- g)	Moodle- Aufgabe	Nach Semin- ar #1	Studierende	Projektleitung	Projekt- leitung	Überprüfung Lernziele, Wirkung Hinweise zu Rollen, Augenhöhe, Partizipationsgra- d etc. im Rahmen einer vertieften Einschätzung
Rücksprachen mit Usern während Pausen und abends	Mündlich oder via Whatsapp	Wäh- rend Semin- ar #1	User	Projektleitung , Master- Studierende	Projekt- leitung	Abholen des Befindens, Empowerment, Zwischenmensch- liches etc.
Nachfolgesprä- ch mit Usern	Persönliche Notizen	Dez. 22	User	Projektleitung	Projekt- leitung	Wirkung, Einschätzung der User zu Rollen, Augenhöhe, Partizipationsgra- d etc.
Rücksprachen mit Usern während Pausen und abends	Mündlich oder via Whatsapp	Wäh- rend Semin- ar #2	User, Studierende	Projektleitung	Projekt- leitung	Abholen des Befindens, Empowerment, Zwischenmensch- liches etc.
Anonymisierte Evaluation	Moodle- Fragebogen	Nach Semin- ar #2	User, Studierende	Projektleitung	Projekt- leitung	Überprüfung Lernziele, Wirkung, Hinweise zu Rollen, Augenhöhe,

Mehrere Erfahrungsaustausche	Gespräche	Zwischen Seminaren #2 und #3	Projektleitung, Expert:innen SUI an anderen Hochschulen	Projektleitung		Partizipationsgrad etc. Reflexion Rollen, Hürden usw.
Rücksprachen mit Usern während Pausen und abends	Mündlich oder via Whatsapp	Während Seminar #3	User, Studierende	Projektleitung	Projektleitung	Abholen des Befindens, Empowerment, Zwischenmenschliches etc.
Anonymisierte Evaluation	Moodle-Fragebogen	Nach Seminar #3	User, Studierende	Projektleitung	Projektleitung	Überprüfung Lernziele, Wirkung, Hinweise zu Rollen, Augenhöhe, Partizipationsgrad etc.

Quelle: Eigene Darstellung

Flussdiagramm finanzielle Entschädigung User

