



Katholische Hochschule
für Sozialwesen
Berlin

Service User Involvement an britischen Hochschulen

Eine empirische Studie zur Entwicklung
einer professionellen Haltung
in der Sozialen Arbeit

Bachelorthesis

Agnes Senger

Matrikel 801242, agnes.senger@gmx.de

10. August 2015

Sommersemester 2015

Erstgutachterin: Prof. Dr. phil. Gaby Straßburger

Zweitgutachterin: Jennifer Burczyk

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung	3
2 Forschungsstand	6
3 Theoretischer Hintergrund	8
3.1 Service User und Carer.....	8
3.2 Service User Involvement an britischen Hochschulen.....	9
3.3 Professionalisierung der Sozialen Arbeit und Haltungsentwicklung.....	10
3.4 Haltung und berufliche Wertestandards.....	12
4 Methodische Herangehensweise	14
4.1 Untersuchungsdesign.....	14
4.2 Problemzentriertes halb-strukturiertes Leitfadenterview.....	15
5 Phase 1: Untersuchungsvorbereitung	16
5.1 Rahmenbedingungen.....	16
5.2 Sampling und Anwendung.....	16
6 Phase 2: Umsetzung der Interviews	19
6.1 Einwilligungserklärung.....	19
6.2 Durchführung der Interviews.....	19
6.3 Erfahrungen der Interviewdurchführung.....	20
7 Phase 3: Auswertung	22
7.1 Transkription.....	22
7.2 Auswertung.....	23
8 Interviewergebnisse	25
8.1 Bedeutung von SUI im Studium.....	25
8.2 Auswirkungen von SUI auf die Haltung.....	30
8.3 Entwicklung einer professionellen Identität durch SUI.....	34
9 Evaluation der Interviewergebnisse	39
9.1 Bedeutung von SUI im Studium.....	39
9.2 Auswirkung von SUI auf die Haltung.....	40
9.3 Bewertung.....	41
10 Fazit und Ausblick	43
Literaturverzeichnis	47
Selbstständigkeitserklärung	50
Anhangsverzeichnis	51

1 Einleitung

Im Laufe meines Studiums habe ich mich viel mit der Professionalisierung der Sozialen Arbeit und dem Selbstverständnis von Sozialarbeitenden beschäftigt. Dabei ist mir aufgefallen, dass es für die Soziale Arbeit in der Wissenschaft, wie auch der Gesellschaft, zahllose unterschiedliche Aufgabenfelder und Ansprüche gibt.

Der Status der Sozialen Arbeit als Profession ist wesentlich vom Ansehen und der Qualität, der zu dieser Profession qualifizierenden Ausbildung geprägt.¹ Das Studium der Sozialen Arbeit umfasst an der KHSB drei Kompetenzbereiche: Personale Kompetenz, Wissens- und Handlungskompetenz.

Diese Kompetenzen zeichnen sich darin aus, dass Studierende im Laufe ihres Studiums die Fähigkeit entwickeln sollen, berufsethische Prinzipien, wie Solidarität und Gerechtigkeit, anzuerkennen und umzusetzen sowie parteilich gegenüber denjenigen zu sein, denen Partizipationsmöglichkeiten fehlen. Darüber hinaus sollen sie Teamarbeit, Kommunikation und die Bewältigung von Belastungssituationen sowie wissenschaftliche Theorien und Handlungskonzepte sicher anzuwenden lernen.² Teil der inhaltlichen Schwerpunktsetzung des Studiums an der KHSB ist es eine Haltung zu entwickeln, die in allen Feldern der Sozialen Arbeit verwendbar ist.³

Wenn man diese anspruchsvollen Forderungen und Inhalte des Studiums betrachtet, resultiert daraus die Frage, wie das Studium gestaltet wird, um Studierenden die Möglichkeit zu geben, diese Kompetenzen in Form einer professionellen Haltung zu entwickeln.

In diesem Zusammenhang habe ich von der Methode des Service User Involvement⁴ in Großbritannien erfahren.

Seit über zehn Jahren ist es in Großbritannien gesetzlich verankert, dass Service User (Adressaten und Adressatinnen der Sozialen Arbeit) bei der Konzipierung und Umsetzung von Studieninhalten der Sozialen Arbeit umfangreich beteiligt werden.⁵ Dies bedeutet, dass Studierende schon sehr früh in ihrem Studium in Kontakt mit Service Usern kommen, zum Teil von

1 DBSH 2011.

2 Streich 2015.

3 Ebd.

4 Definition zu Service User Involvement in Kap. 3.2 in dieser Arbeit abgekürzt als SUI.

5 Leers, Rieger 2013, S. 537.

ihnen unterrichtet, benotet und begleitet werden.⁶ Die Vorstellung, welchen Einfluss Service User Involvement auf Studierende haben könnte, hat mich sehr begeistert und mein Forschungsinteresse zu diesem Thema geweckt.

Infolgedessen beschäftigt sich diese Bachelorarbeit mit der Frage, wie SUI im Studium der Sozialen Arbeit dazu beiträgt, dass Wertestandards und Kompetenzen in Form einer professionellen Haltung entwickelt werden.

Der methodische Grundsatz, um diese Forschungsfrage zu bearbeiten, besteht daraus, einen Hochschulkontext zu untersuchen, in welchem bereits SU in der Bildung involviert werden. Um dies zu erreichen, wird im Rahmen der Bachelorarbeit eine Untersuchung an britischen Universitäten durchgeführt.

Der im deutschsprachigen Raum bestehende Forschungsstand bezieht sich mit seinen Thesen auf die Erfahrungen von SU und Koordinatoren für SUI, jedoch sind bisher keine Befragungen von Studierenden zur Erhebung ihrer Erfahrungen mit SUI bekannt.

Aus diesem Grund wurde als Forschungsgegenstand dieser Arbeit, die Reflexion und Beurteilung der studentischen Haltungsentwicklung durch britische Studierende und Lehrende, gewählt. Dazu sollen die Studierenden befragt werden, inwiefern erfahrenes SUI ihre Haltung geprägt hat. Im Fall von Hochschullehrenden soll deren Perspektive auf die Haltungsentwicklung durch SUI bei Studierenden erfragt werden.

Die Arbeit ist folgendermaßen aufgebaut: als Erstes wird der aktuelle Forschungsstand im deutschsprachigen Raum dargestellt (Kap. 2) und im Weiteren der theoretische Hintergrund zu Service Usern, Service User Involvement, Professionalisierung der Sozialen Arbeit und die Entwicklung von Haltung und beruflichen Wertestandards erläutert (Kap. 3). Im darauf folgenden Teil der Arbeit wird die methodische Herangehensweise (Kap. 4) beschrieben. Es folgt die Beschreibung der Durchführung der Untersuchung in drei Phasen. In der ersten Phase werden die Untersuchungsvorbereitungen aufgezeigt (Kap. 5), in der zweiten Phase die Umsetzung der Interviews erklärt (Kap. 6) und in der dritten Phase die Auswertung beschrieben (Kap. 7). Anschließend werden die Interviewergebnisse dargestellt (Kap. 8) und hinsichtlich der Forschungsfrage evaluiert (Kap. 9). Zum Ende folgt ein Fazit der Arbeit und es wird ein Ausblick auf zukünftige Forschungsmöglichkeiten gegeben (Kap. 10)

6 Squires 2002, S. 9.

Von dieser Bachelorarbeit verspreche ich mir, einen sehr wichtigen Prozess in der Entwicklung der Lehre an Hochschulen für Soziale Arbeit zu untersuchen und damit zur Professionalisierung und möglichen Verbesserung der Hochschulbildung durch den Einsatz von SUI aufmerksam zu machen.

2 Forschungsstand

Der aktuelle Forschungsstand im deutschsprachigen Raum bezieht sich auf eine Untersuchung zu diesem Thema mit dem Titel „Beteiligung von Adressat_innen Sozialer Arbeit an der Hochschulbildung von Sozialarbeiter_innen“, die 2012 von Franziska Leers im Rahmen ihrer Masterarbeit durchgeführt wurde.⁷ Leers führte 18 Interviews mit SU und Koordinatoren von SUI durch, um zu untersuchen, welchen Einfluss SUI auf die Qualität der Lehre hat und welche Voraussetzungen für den Erfolg von SUI bestehen.⁸

Zusammen mit Judith Rieger wurde in 2013 ein Artikel in der Neuen Praxis veröffentlicht mit dem Titel „Erfahrungsbasierte Lehre und andere Formen des Service User Involvement als Ausdruck der partizipativen Wende in der Hochschulbildung im Studiengang Soziale Arbeit in England“.⁹ Der aktuellste Beitrag zu dem Thema wurde in dem Buch Partizipation Kompakt unter dem Titel „Betroffene in den Hörsaal! Wie AdressatInnen an der Lehre beteiligt werden können“ in 2014 veröffentlicht.¹⁰

Leers vertritt die These, dass SUI die Entwicklung einer partizipativen Haltung sowie Respekt für den Wissensschatz von SU fördere.¹¹ Darüber hinaus beschreibt die Autorin, dass durch SUI Studierende direkten Zugang zu erfahrungsbasiertem Wissen hätten, welches sie mit ihrem akademisch-theoretischem Wissen verknüpfen könnten.¹² Eine weitere These von Leers betont, dass Studierende schon im Studium Stereotype, Vorbehalte und Ängste abbauen könnten, um in der Praxis subjekt- und lebensweltorientiert zu handeln.¹³

In dem Artikel zusammen mit Judith Rieger beschreiben sie, dass das Kennenlernen von SU zu einem Perspektivwechsel führe, durch den Studierende ein Verständnis für die Vielfältigkeit von SU bekämen.¹⁴ Bei diesem Perspektivwechsel helfe, dass die Studierenden, den Hilfefprozess aus der Wahrnehmung von SU sehen und reflektieren können, was auch die Empathiefähigkeit fördere.¹⁵ Die Autorinnen führen weiterhin aus, dass Studierende, besonders diejenige, die selbst noch keine vergleichbaren extremen Krisensituationen erlebt haben, diese

7 Leers 2012.

8 Leers 2014, S. 146.

9 Leers, Rieger 2013.

10 Leers 2014.

11 Ebd., S. 148.

12 Ebd., S. 146.

13 Ebd., S. 147.

14 Leers, Rieger 2013, S. 540.

15 Ebd., S. 542.

nachvollziehen und dadurch Lebenslagen einschätzen lernen. Des Weiteren könnten Studierende zusammen mit SU nach Lösungen suchen, ohne den Druck einer realen Praxissituation zu haben.¹⁶ Eine weitere These ist, dass Studierende einen Wechsel in den Machtverhältnissen zwischen Lehrenden, SU und sich selbst erleben und dies zu einer Neugestaltung des eigenen Rollenverständnisses aller Beteiligten sowie einer partizipativen Grundhaltung führe.¹⁷ Durch SUI wird eine fachliche Haltung der Wertschätzung, wie auch eine Offenheit gegenüber unkonventionellen Lebensstilen von SU gefördert.¹⁸

16 Leers, Rieger 2013, S. 544.

17 Leers 2014, S. 148f.

18 Ebd., S. 148.

3 Theoretischer Hintergrund

3.1 Service User und Carer

Die Begriffe *Service User*¹⁹ und *Carer* sind zwei der wichtigsten Vokabeln aller sozialen Berufe in Großbritannien und beschreiben in der klassischen Definition Service User als Menschen, die aktuell soziale Dienste in Anspruch nehmen oder genommen haben und somit direkte Erfahrungen mit dem Hilfesystem sammeln oder gesammelt haben.²⁰

Das Department of Health weitet diese Definition nach Swift dahingehend aus, dass Service User auch Menschen sind, die Anspruch auf soziale Dienstleistungen hätten, diese aber nicht wahrnehmen oder Menschen, die sich als zukünftige Service User sehen.²¹

Service-User-Organisationen, wie zum Beispiel „Shaping Our Lives“ veröffentlichen ihre eigenen Begriffserklärungen, welche Definitionen von Service Usern als passive Empfänger von Leistungen ablehnen. Dem gegenüber wird die persönliche Identifikation jeder einzelnen Person mit diesem Begriff gesetzt.²² Sie sehen sich per Definition in einer ungleichen, repressiven Beziehung zu Staat und Gesellschaft. Darüber hinaus gehen sie davon aus, dass sie als Service User in der Hochschulbildung eine große Gruppe an Menschen vertreten, die dieselben Erfahrungen gemacht hat. Diesen Zusammenschluss von Menschen mit denselben Erfahrungen wollen sie nutzen, um Dienstleistungen zu verbessern und für die Art von Leistungen zu plädieren, die sie als Service User benötigen.²³

Der englische Begriff *Carer* kann ins Deutsche als „Betreuende“ oder „Pfleger“ übersetzt werden. Ein Carer ist jemand, der ohne dafür entlohnt zu werden, Familienmitglieder oder Freunde betreut oder pflegt, die wegen Krankheit, Behinderung oder anderer Anliegen nicht für sich selbst sorgen können.²⁴

19 In dem untersuchten Forschungskontext werden Service User, wie auch Carer, in der Hochschulbildung beteiligt. Zur einfacheren Handhabung wird in dieser Arbeit ausschließlich Service User (Abgekürzt SU) verwendet, auch wenn im Kontext ebenso ein Bezug zu Carern bestehen könnten. Von der wörtlichen Übersetzung des Begriffs Service User als „Nutzer“, „Nutzerin“ wird abgesehen, um die Bedeutung des passiven Empfängers nicht zu implizieren. Darüber hinaus wird der Begriff „Adressaten“ in der Auseinandersetzung im fachlichen Kontext in Deutschland genutzt, sodass der Begriff Service User allein für den britischen Kontext steht.

20 Levin 2004, S. 19.

21 Swift zitiert in Levin 2004, S. 19.

22 Shaping Our Lives 2013.

23 Ebd.

24 Carers Trust 2012.

3.2 Service User Involvement an britischen Hochschulen

Um Studierende auf ihren zukünftigen, herausfordernden Beruf als Sozialarbeitende besser vorzubereiten, wurden im Jahr 2002 vom Department of Health neue gesetzliche Anforderungen für die Ausbildung von Sozialarbeitern in Großbritannien etabliert.²⁵ Die Verantwortung für die Umsetzung und Akkreditierung von diesen Anforderungen und Standards²⁶ in britischen Hochschulen, unterlag dem General Social Care Council, welches im August 2012 in den Health and Care Professions Council²⁷ überführt wurde.

Diese neuen gesetzlichen Standards aus dem „The 2000 Care Standards Act“, führten zu einer Manifestierung und Umstrukturierung in der Beteiligung von Service Usern in allen Bereichen des Studiums, sodass die Mitwirkung von Service Usern in folgenden Bereichen für alle Hochschulen verpflichtend wurde:²⁸ Auswahl von Studierenden, Konzeption der Studiengänge, Lehre, Lernvereinbarungen, Vorbereitungen von Praktika und die berufliche Praxis, Beschaffung von Praktikumsplätzen, Benotung von Studienleistungen sowie Qualitätssicherung.

Das Ziel dieser Standards war es, sicherzustellen, dass Studierende SU als Experten ihrer eigenen Lebenswelt kennenlernen, die wissen und selbstbestimmt entscheiden können, welche Leistungen, sie für sich als adäquat empfinden. Dies ist nur möglich, wenn Studierende ein tiefes Verständnis davon haben, was sich Service User als Maßnahmen, Prozesse und Ergebnisse wünschen.²⁹ Durch die Beteiligung von Service Usern sollen Studierende schon zu Beginn ihrer professionellen Karriere lernen, dass Service User nicht passive Empfänger einer Dienstleistung, sondern Partner auf Augenhöhe in einem partizipativen Prozess sind.³⁰

Obwohl die Einbindung von Service Usern verpflichtend ist, gibt es trotzdem verschiedene Stufen von Beteiligung, die zeigen, dass SUI nicht an allen Hochschulen gleich ausgeprägt ist.³¹

25 Squires 2002, S. i.

26 Levin 2004 , S. 8. Auch unter der Bezeichnung „The 2000 Care Standards Act“ bekannt.

27 University of Bedfordshire (Jahr ohne Angabe). Das Health and Care Professions Council (HCPC) ist die zuständige Behörde für verschiedene soziale Berufe sowie den dazugehörigen Ausbildungen in Großbritannien. Zu den wichtigsten Aufgaben dieser Behörde gehört die Aufstellung und Überprüfung von professionellen Standards, welche sich in der Genehmigung von Studien- und Ausbildungsprogrammen widerspiegeln. Seit 2012 liegt auch der Beruf der Sozialen Arbeit unter der Aufsicht des HCPC, sodass sich alle praktizierenden Sozialarbeitende dort registrieren lassen müssen.

28 Squires 2002, S. 9.

29 Levin 2004 , S. 8.

30 Ebd., S. 9.

31 Vgl. Leers, Rieger 2013. Rahmenbedingungen von SUI

Im Jahr 2012 machte das HCPC eine Befragung zur Beteiligung von Service Usern in allen von ihm kontrollierten und akkreditierten Ausbildungsprogrammen.³² Der Bericht zu dieser Befragung wurde 2013 veröffentlicht und fasste die Entscheidung bezüglich SUI als Standard für alle 16 vom HCPC betreuten Studienfächer (inkl. Soziale Arbeit) zusammen.³³ In diesem Zusammenhang ist hervorzuheben, dass das HCPC sich bereit erklärt hat, die Finanzierung wie auch die Richtlinien für eine wirksame Einbeziehung und Vorbereitung sowie Entlohnung von Service Usern zu gewährleisten.³⁴

3.3 Professionalisierung der Sozialen Arbeit und Haltungsentwicklung

„... nicht Macht, sondern Recht, nicht Manipulation, sondern Transparenz und Urteilsfähigkeit, nicht Ausschluss der Unterlegenen, sondern Teilhabe und Selbstbestimmung“ - Siegfried Müller³⁵

Dieses Zitat fasst die Herausforderung der Profilierung und der Entwicklung einer solchen Haltung in der Sozialen Arbeit zusammen, denn die Soziale Arbeit hat vielfältige Aufgaben, die sich auf verschiedene Ebenen eines Individuums und der Gesellschaft beziehen.³⁶

Die Soziale Arbeit befindet sich in einem stetigen Prozess der Professionalisierung, in dem sich die Soziale Arbeit auf einer wissenschaftlichen Basis fundiert, methodenorientiert und empirisch arbeitet. Darüber hinaus gibt es international festgelegte Schlüsselqualifikationen und Ausbildungsstandards, wie auch einen gemeinsamen internationalen Ethikkodex.³⁷ Die Säulen der Profession der Sozialen Arbeit bestehen aus Theorie, Konzept, Haltung und Methode, die in einer Interdependenz zueinander stehen.³⁸

Kompetenzen in den Bereichen Theorie, Konzept und Methode können durch den Erwerb von Wissen angeeignet werden. Die professionelle Haltung ist, im Gegensatz zu den professionellen Fähigkeiten, von motivationalen und emotionalen Aspekten geprägt und benötigt reflexive Arbeit, um im beruflichen Kontext als Werkzeug eingesetzt werden zu können.³⁹

32 HCPC 2013, S. 2.

33 Ebd., S. 22.

34 Ebd., S. 29.

35 Müller 2001, S. 147.

36 Staub-Bernasconi 2008, S. 24f.

37 Staub-Bernasconi 2010, S. 275.

38 Hosemann, Geiling 2013, S. 134.

39 von Spiegel 2013, S. 88 f.

Es ist essentiell, dass Fachkräfte persönliche, gesellschaftliche und berufliche Werte und Normen reflektieren, um ihr eigenes berufliches Handeln zu klären und eine professionelle Haltung zu entwickeln.⁴⁰ „Die fachliche Haltung [...] dient als innerer Kompass, der im Arbeitsalltag, die nötige Orientierung gibt, um Entscheidungen zu treffen.“⁴¹ Die Haltung bestimmt, welche Methoden, Theorien oder Konzepte von Fachkräften angewandt werden, sodass die Reflexion der eigenen Haltung zu einem Standard professionalisierten Handelns wird.⁴²

So heißt es als Definition im internationalen Berufsethikkodex, dass die Soziale Arbeit als Profession, als Schnittpunkt zwischen Individuum, Umwelt und Gesellschaft, Problemlösungsprozesse, wie auch sozialen Wandel begleitet.⁴³ Auf jeder dieser Handlungsebenen gilt das berufsethische Gebot der Beteiligung der Adressaten, sodass sie nicht die Rolle von Subjekten im Hilfeprozess tragen, sondern Gestalter ihrer eigenen Lebenswelt sind.⁴⁴

Diese Entwicklung in der Haltung, hin zur Orientierung an den Adressaten, wird auch als partizipative Wende in den sozialen Berufen bezeichnet.⁴⁵

Die Haltung in den sozialen Berufen entwickelte sich zuerst von einer korrigierend-kontrollierenden Haltung, hin zu einer paternalistischen Expertokratie, in der sich Fachkräfte über die Selbstbestimmung von Adressaten hinwegsetzten und ihre fachliche Qualifikation über die Erfahrungsexpertise ihrer Adressaten stellen.⁴⁶ Jedoch liegt der aktuelle Kernauftrag in der Sozialen Arbeit, in der partizipativen Wende. Ziel ist es Menschen individuell und kollektiv, darin zu unterstützen, sich selbst für ihre persönlichen Ziele, wie auch strukturelle Veränderungen einzusetzen, um Missstände abzubauen.⁴⁷ Dieser Prozess wird als Empowerment bezeichnet, was so aus dem englischen übersetzt „befähigen“ bedeutet.⁴⁸

In den Grundlagen des Deutschen Berufsverband für Soziale Arbeit ist als erstes Prinzip für die Soziale Arbeit festgehalten, dass das Recht auf Selbstbestimmung von Adressaten unter allen Umständen von Sozialarbeitenden gewahrt und verteidigt werden soll.⁴⁹

40 von Spiegel 2013, S. 83.

41 Rieger 2014, S. 57.

42 Hosemann, Geiling 2013, S. 135.

43 Staub-Bernasconi 2008, S. 11.

44 Merten 2001, S. 156.

45 Straßburger, Rieger 2014, S. 42.

46 Ebd., S. 43.

47 Ebd., S. 44.

48 Ebd., S. 46.

49 DBSH 2010, S. 2.

3.4 Haltung und berufliche Wertestandards

Die Soziale Arbeit hat berufliche Wertestandards entwickelt, die von jeder Fachkraft mit ihrer persönlichen Einstellung reflektiert werden und sich in ihrer professionellen Haltung widerspiegeln sollte.⁵⁰ Im Folgenden werden ausgewählte Wertestandards nach Hiltrud von Spiegel exemplarisch vorgestellt.

Wirklichkeits- und Sinnkonstruktion: Die Zusammenarbeit von Adressaten und Fachkräften sollte eine Koproduktion sein, in der die Vorstellungen des Adressaten zum Ausgangspunkt der Kooperation gemacht werden.⁵¹ Das bedeutet, dass die Wirklichkeits- und Sinnkonstruktion der Adressaten von Fachkräften als gleichrangig zu ihrer eigenen angesehen werden.⁵² Dadurch wird das Hilfeangebot und die Unterstützung nicht nur auf Fachkompetenz gestützt, sondern auch auf Lebensweltexpertise.⁵³

Autonomie der Adressaten: Das Ziel einer Fachkraft sollte sein, die Eigenständigkeit von Adressaten zu fördern und sie zu befähigen (empowern), selbstverantwortliche Entscheidungen zu treffen, anstatt stellvertretend für sie zu Handeln und damit unnötige Abhängigkeiten aufzubauen.⁵⁴ Das beinhaltet einen stetigen Prozess der Reflexion des Machtgefälles und die damit einhergehende situative Nivellierung der Machtverteilung zugunsten von Adressaten.⁵⁵

Ressourcenorientierung: Zu der Haltung einer Fachkraft sollte gehören, dass sie in der Lage ist, Ressourcen, wie die Lebenserfahrung von Adressaten und Potenziale aufzudecken und Stigmatisierung abzubauen.⁵⁶

Anerkennende Wertschätzung: Anerkennende Wertschätzung ist nur da möglich, wo die Fachkraft in der Lage ist, sich in ihr Gegenüber hineinzusetzen, um die Situation aus dessen Sicht zu betrachten und diese Sichtweise zu respektieren, anstatt die Person von außen zu be- oder gar zu verurteilen.⁵⁷ Dieser Respekt ist besonders hinsichtlich dreier Werte von Adressaten unerlässlich: „den Wert der eigenen Bedürftigkeit (Bedürfnisse, Wünsche), den Wert der eigenen Urteilsbildung (moralische Autonomie, moralische Zurechnungsfähigkeit)

50 von Spiegel 2013, S. 90.

51 Rieger 2014, S. 71.

52 von Spiegel 2013, S. 90.

53 Straßburger, Rieger 2014, S. 48.

54 Rieger 2014, S. 73.

55 von Spiegel 2013, S. 90.

56 Ebd.

57 Renner 2014, S. 80.

sowie den Wert der eigenen Fähigkeit.“⁵⁸ Folglich sollte die Wertschätzung als grundlegende Haltung unabhängig vom gezeigten Verhalten der Adressaten sein, was nicht bedeutet, dass Probleme oder Konflikte beschönigt werden, sondern der individuelle Versuch, damit umzugehen, respektiert und gewürdigt wird.⁵⁹

Partizipation: Eine partizipative Grundhaltung erfordert auch die Identifizierung von gesellschaftlichen strukturellen Divergenzen und der Herstellung von echten Partizipationsmöglichkeiten für Adressaten.⁶⁰ Der Bezugspunkt der Sozialen Arbeit ist nicht Not im eigentlichen Sinne, sondern das Ziel von sozialer Gerechtigkeit. Dadurch hat sie die Aufgabe wie auch Legitimation, ein politisches Mandat für ihre Adressaten einzunehmen, um sich für sozialstrukturelle Veränderungen auf allen Ebenen der Gesellschaft einzusetzen, und eine Verbesserung der Lebenschancen aller, aber besonders benachteiligter, Mitglieder der Gesellschaft zu erreichen.⁶¹

Bezieht man diese Wertestandards auf die Forschungsfrage, so entwickeln sich daraus folgende zentralen Fragen auf die Haltungsentwicklung von Studierenden:

Fördert SUI die Aufwertung der Bedeutung von Lebensweltexpertise in der Zusammenarbeit zwischen Fachkräften und SU? Welchen Einfluss hat SUI auf die Machtverteilung zwischen SU und Sozialarbeitenden? Baut SUI Stigmatisierung ab? Wird durch SUI Empathie, Wertschätzung und Respekt als Haltung verinnerlicht? Kann SUI zur partizipativen Wende in der Sozialen Arbeit beitragen?

58 von Spiegel 2013, S. 90.

59 Hosemann, Geiling 2013, S. 33.

60 Straßburger, Rieger 2014, S. 47.

61 vgl Hosemann, Geiling 2013, S. 30.

4 Methodische Herangehensweise

4.1 Untersuchungsdesign

Zur Bearbeitung dieser zentralen Fragen ist die Wahl von empirisch wissenschaftlichen Methoden besonders wichtig und erfordert ein qualitatives Forschungsdesign. Ziel der Arbeit ist es nicht Hypothesen zu testen, sondern Einzelfälle zu verstehen und ihre Bedeutung für generalisierte Aussagen interpretieren zu können. Deswegen wurde als Erhebungsinstrument das halb-strukturierte problemzentrierte Leitfadenterview gewählt.⁶²

Nach Schirmer ermöglicht diese qualitative Forschungsmethode eine Reflexion sowie eine Entwicklung der Theorien und Hypothesen im Laufe des gesamten Forschungsprozesses.⁶³ Da es sich bei diesem Forschungsgegenstand des Service User Involvement im Bezug auf die Haltungsentwicklung bei Studierenden, um ein in Deutschland wenig untersuchtes Thema handelt (siehe Forschungsstand Kapitel 2), war es von Vorteil, im Forschungsprozess über eine gewisse Flexibilität zu verfügen.

In dieser empirischen Studie geht es darum, die Zusammenhänge zwischen SUI an britischen Hochschulen und der Entwicklung einer professionellen Haltung bei Studierenden zu beobachten. Um die Befragten frei von ihren Erfahrungen erzählen zu lassen, jedoch so nah wie möglich am Forschungsgegenstand der Haltungsentwicklung zu bleiben, wurden als Erhebungsinstrument halb-strukturierte problemzentrierte Leitfadenterviews geführt⁶⁴. Diese werden transkribiert, kategorisiert, paraphrasiert und evaluiert. Schon während der Untersuchung wurde prozessbegleitend eine formative Evaluation der Methodenauswahl durchgeführt, die ermöglichte direkten Einfluss auf den Projektverlauf zu nehmen, indem zum Beispiel der Interviewfragebogen angepasst wurde, um differenziertere Antworten zu bekommen.⁶⁵

Die Untersuchung teilt sich in drei Phasen auf. In Phase eins findet die Untersuchungsvorbereitung statt und die Rahmenbedingungen werden beschrieben. Die zweite Phase ist die

62 Schaffer 2014, S. 122.

63 Schirmer 2009, S. 77.

64 Helfferich 2009, S. 36.

65 Kuckartz u. a. 2008, S. 19.

Durchführung der Interviews. In einer dritten Phase wurden die Inhalte transkribiert und ausgewertet.

4.2 Problemzentriertes halb-strukturiertes Leitfadeninterview

Zur Durchführung der Untersuchung wurde das problemzentrierte halb-strukturierte Leitfadeninterview gewählt, welches zu der Gruppe der Leitfadeninterviews gehört und genutzt wird, um subjektive persönliche Meinungen und Annahmen von Interviewten zu einem bestimmten Forschungsgegenstand zu erfahren.⁶⁶

Diese Erhebungsmethode wurde genutzt, weil es bei dem vorliegenden Forschungsgegenstand um die eigene biografische Reflexion, im Bezug auf die Entwicklung einer professionellen Haltung im Studium geht.

Für die Durchführung der Interviews der Forschung wurde ein halb-strukturierter Interviewleitfaden entwickelt, der sich für Studierende⁶⁷ und Lehrende⁶⁸ unterschied. Darüber hinaus wurde der Gesprächsleitfaden noch während des Interviews angepasst, um auf die Themen der Befragten eingehen zu können und diesen Raum zu geben.⁶⁹

Die Unterscheidung zwischen den Interviewleitfäden für Studierende und Lehrende wurde aufgrund der Triangulation⁷⁰ genutzt, um den Forschungsgegenstand von zwei Positionen beleuchten zu können und dadurch seine Kohärenz festzustellen.⁷¹

66 Poscheschnik u. a. 2010, S. 103.

67 Siehe Anhang 1 Interviewleitfaden Studierende.

68 Siehe Anhang 2 Interviewleitfaden Lehrende.

69 Mikos, Wegener 2005, S. 256.

70 Schirmer 2009, S. 63. Triangulation ist eine Möglichkeit Kohärenz zu prüfen, um Verzerrungen und Irrtümer im Forschungsprozess aufzudecken. „Triangulation heißt z.B., eine Forschungsfrage an unterschiedlichen Gegenständen, mit unterschiedlichen Methoden oder mit unterschiedlichen (theoretischen) Zugängen zu untersuchen.“

71 Ebd.

5 Phase 1: Untersuchungsvorbereitung

5.1 Rahmenbedingungen

Der Untersuchungszeitraum für diese empirische Forschung ist März bis Juli 2015. In diesem Zeitraum wird die Forschung vorbereitet, durchgeführt und ausgewertet. Die Forschung befasst sich mit der Deutung eigener Erfahrungen von britischen Studierenden im Bezug auf die Entwicklung ihrer Haltung, durch Service User Involvement.

Die Untersuchung wurde als Einzelleistung durchgeführt und die Interviewerin befand sich für die Durchführung der Interviews, mit ausgewählten Personen, von April bis Juni 2015 in London. Die Rekrutierung der Interviewpartner wurde im Vorfeld durch Recherche und E-Mail-Kontakt getätigt.

Die Interviews wurden an sechs verschiedenen Universitäten in London durchgeführt.⁷² Somit war es möglich nicht nur Studierende einer Universität miteinander zu vergleichen, sondern einen übergreifenden Überblick über den Einfluss verschiedener Stufen⁷³ von SUI zu bekommen. Trotz Standardisierung von SUI (siehe „The 2000 Care Standards Act“ beschrieben in Kap. 3.2) unterscheidet sich die Implementierung an den verschiedenen Universitäten, zum Beispiel je nach kooperierender Service User Group oder der Einbettung von SUI im jeweiligen Studienplan. Aus diesem Grund war es sinnvoll, sich von der konkreten Implementierung einer Universität zu lösen und die Interviews an verschiedene Universitäten durchzuführen. Es wurde darüber hinaus berücksichtigt, dass von jeder Universität Lehrende und Studierende befragt wurden, um den Forschungsgegenstand von beiden Perspektiven zu beleuchten.

5.2 Sampling und Anwendung

Als Untersuchungsgruppe (Sampling) für diese Forschung waren mehrere Akteure, im Kontext der Hochschulbildung interessant. Das Hauptmerkmal für mögliche Interviewpartner ist, dass sie maßgebende Aussagen über den Einfluss von SUI auf die Haltungsentwicklung bei Studierenden treffen können. Zu dieser Gruppe gehören Studierende, die aus eigener Erfahrung berichten können, welchen Einfluss SUI auf ihre Haltung oder Einstellung als zukünftige professionelle Sozialarbeitende hatte. Hinzu kommen Lehrende, die die Studierende in Stu-

⁷² Die sechs Universitäten sind: London Metropolitan University, London South Bank University, Middlesex University, Kingston University, University of West London, University of Greenwich.

⁷³ vgl. Tew, Gell, Forster, 2011, S.53 aus Leers, Rieger 2013, S. 540. Das Modell der Beteiligungsleiter fungiert als Instrument der Qualitätssicherung, das es Hochschulen ermöglicht ihr Beteiligungsprofil zu reflektieren.

dienmodulen begleiten und evaluieren, in denen SU beteiligt sind. Da Lehrende Reflexion und Feedback zu den Seminaren durchführen und somit Studierende über einen längeren Zeitraum und durch verschiedene Veränderungsprozesse begleiten, können sie qualifizierte Aussagen über die Haltungsentwicklung von Studierenden geben.

Eine weitere interessante Gruppe wären Alumni gewesen, die z. B. in den letzten fünf Jahren ihren Abschluss gemacht haben, als professionelle Sozialarbeitende in dem Feld tätig sind und aus der Retrospektive Aussagen darüber treffen können, wie SUI sie in ihrer Studienzeit geprägt hat und wo sie in ihrer täglichen Arbeit davon profitieren. Aufgrund der zeitlichen Beschränkung der Untersuchung war es nicht möglich, zusätzliche Ressourcen zur Rekrutierung von Alumni bzw. praktizierenden Sozialarbeitenden aufzuwenden, nachdem mehrere Versuche der Kontaktaufnahme wegen mangelnder Rückmeldung gescheitert sind.

Kontaktaufnahme und Rekrutierung

Da London über zahlreiche Universitäten verfügt, wurde die Suche im ersten Schritt damit begonnen, nach bedeutsamen Service-User-Involvement-Programmen an Universitäten zu suchen. Dies hat sich durch die mangelnde Objektivität von Berichten (die meisten Berichte stammen von Service-User-Gruppen selbst) und deren mangelnder Bezug zu speziellen Universitäten in London als nicht ausreichend erwiesen. Deswegen wurden, mithilfe einer Internetseite zum Ranking von verschiedenen Universitäten in London, eine Liste mit neun Universitäten in London festgelegt.⁷⁴

Über die jeweiligen Internetseiten der Universitäten wurden die Kontaktdaten von folgenden Personengruppen ausfindig gemacht.

- Verantwortliche von Service-User-Programmen
- Head of Learning and Teaching
- Head of Social Work Programme/ Coordinators
- Senior Lecturers/ Principal Lecturers
- Lecturers
- Student Union Leader/ Presidents

⁷⁴ The Complete University Guide 2015. Folgende Universitäten wurden kontaktiert: London Metropolitan University, London South Bank University, Middlesex University, Kingston University, University of West London, University of Greenwich, Goldsmiths University of London, Brunel University, University of East London.

- Social Work Group Leader

Insgesamt wurden 45 E-Mails an Einzelpersonen versandt, wobei durch elf Personen von sechs verschiedenen Universitäten eine positive Rückmeldung kam. Es wurden mit sieben Lehrenden Interviewtermine vereinbart. Zeitpunkt und Ort des Gesprächs wurden jeweils von den Lehrenden bestimmt. In den E-Mails wurde im Sinne eines „Schneeballprinzips“ angefragt, ob die Lehrenden weitere Kontakte vermitteln könnten, woraufhin zwei Lehrende zu Seminaren eingeladen haben, um mir die Möglichkeit zu geben, vor Ort Kontakt zu Studierenden herzustellen. So konnten vier Termine zu Interviews mit sieben Studierenden vereinbart werden. Weitere Kontaktmöglichkeiten zu Studierenden, etwa durch Weitergabe der Kontaktdaten, schlossen die Lehrenden aus Datenschutzgründen aus.

Es kam bei der Kontaktaufnahme mit Studierenden erschwerend hinzu, dass der Forschungszeitraum in den Teil des Semesters gefallen ist, in welchem Studierende sich entweder im Praktikum oder in Prüfungsvorbereitungen befanden und somit nur wenige verpflichtende Seminare in der Universität stattfanden.

Zwei Interviews wurden mit jeweils zwei Personen und eins mit drei Personen gleichzeitig geführt, da es aus organisatorischen und zeitlichen Gründen von den befragten Personen gewünscht wurde.

Somit wurden 15 Personen in elf Interviews befragt. Davon waren acht Lehrende, fünf Studierende in Bachelor-Studiengängen und zwei Studierende in Master-Studiengängen des Studienschachs Social Work.

6 Phase 2: Umsetzung der Interviews

6.1 Einwilligungserklärung⁷⁵

Da nach Helfferich ohne die Einwilligung der Erzählperson ein qualitatives Interview nicht verwendet werden darf, wurde im Vorhinein eine Einwilligungserklärung an die befragte Person geschickt.⁷⁶ In der Einwilligungserklärung wurde über den Rahmen und Zweck der Forschung aufgeklärt. Wichtige Punkte in der Einwilligungserklärung waren die Erlaubnis zur Aufzeichnung des Interviews, die Zusicherung von Datenschutz und Vertraulichkeit, Informationen über die Verarbeitung der Daten sowie die Löschung der Interviewaufnahme nach einem Jahr.

Diese Einwilligungserklärung wurde in zweifacher Ausführung von der Interviewerin zum Treffen mitgebracht, sodass die befragte Person offene Fragen klären und informiert darüber entscheiden konnte wie ihre Daten verarbeitet werden dürfen.⁷⁷ Beide Parteien, bekamen eine unterschriebene Einwilligungserklärung.

6.2 Durchführung der Interviews

Die Durchführung der Interviews hat sich im methodischen Aufbau an Helfferich orientiert.⁷⁸ Die Interviews fanden auf Wunsch der Interviewten überwiegend in den Räumlichkeiten der Universitäten statt. Als Sprache der Einverständniserklärungen, der Interviewleitfäden sowie der Durchführung der Interviews wurde die Muttersprache der Befragten, Englisch, gewählt.

Vor Beginn des Interviews wurden alle Förmlichkeiten geklärt, die Forscherin hat sich erneut kurz vorgestellt und das Forschungsthema eingeführt, ohne ins Detail zu gehen, um die befragte Person nicht zu beeinflussen. In dieser Phase wurde versucht ein persönliches Verhältnis aufzubauen, indem der/die Interviewte als Experte behandelt wurde. Nach Unterschreiben der Einwilligungserklärung wurde das Aufnahmegerät positioniert und das Interview mit einer offenen Frage begonnen.

⁷⁵ Siehe Anhang 4 Formblatt Einwilligungserklärung

⁷⁶ Helfferich 2009, S. 190.

⁷⁷ Ebd. ff.

⁷⁸ Ebd., S. 117.

Zur Aufnahme der Interviews wurde ein Smartphone als kleines, wenig auffälliges Aufnahme-gerät verwendet. Die Befragten wurden so nicht durch das Gerät abgelenkt oder in eine unna-türliche Gesprächsposition gebracht.

Da die Interviewerin und die befragten Personen keinen gemeinsamen Erfahrungshintergrund teilen, war es besonders wichtig bei der Eröffnung der Interviews, wie auch im Verlauf des Gesprächs, positive verbale wie auch nonverbale Signale zu senden, damit sich die erzählende Person sicher und angenommen fühlt, um von ihren Erfahrungen zu berichten. Bei dieser Form des Interviews hat die Interviewerin nicht die Rolle einer distanzierten Beobachterin eingenommen, sondern versucht sich selbst einzubringen, sodass empathische Kommentare, wie auch nonverbale Äußerungen, die das Erzählte widerspiegeln, wie Seufzen oder Lachen eingesetzt wurden, um den Interviewverlauf positiv zu beeinflussen.

Um den Kommunikationsprozess nicht unbewusst zu beeinflussen, wurden zum einen beim Entwickeln des Fragenkatalogs, die Frageregeln nach Helfferich beachtet; zum anderen eine Haltung der Offenheit der Interviewerin eingehalten. „Offenheit bedeutet nicht das vollständige Ausblenden (das ist weder möglich noch in allen Forschungskontexten angeraten), sondern die bewusste Wahrnehmung, die kritische Reflexion und Kontrolle des eigenen Vorwissens, der eigenen selektiven Aufmerksamkeit und der eigenen Interview-Interventionen.“⁷⁹

Nach jedem Interview wurde ein Interviewprotokoll⁸⁰ angefertigt, welches Angaben zur Per-son sowie wichtige Stichpunkte zur Interviewdynamik und Gedanken der Interviewerin ent-hält, um daraus wichtige Schlüsse für den weiteren Prozess zu ziehen.

Somit besteht die Dokumentation der Untersuchung aus einem halb-standardisierten Fragebo-gen, der Einwilligungserklärung, der Tonaufzeichnung des Interviews und eines Interviewpro-tokolls.

6.3 Erfahrungen der Interviewdurchführung

Die Interviews als Grundlage der Forschung wurden sehr sorgfältig, an wissenschaftlichen Standards orientiert und vorbereitet. Da jedoch kaum Erfahrungen in der praktischen Umset-zung bestanden, war es nötig, die ersten Interviews als Reflexionsmöglichkeit zu nutzen, um dadurch die Interviewfragen und den Interviewablauf zu optimieren.

⁷⁹ Helfferich 2009, S. 117.

⁸⁰ Siehe Anhang 3 Formblatt Interviewprotokoll.

Es war mir ein Anliegen, meine Interviewpartner als Experten zu diesem Thema zu befragen, was nicht schwierig war, da allein die Erklärung, dass Deutschland über kein SUI-Programm verfüge, bei den Interviewpartner häufig mit Überraschung aufgenommen wurde und somit viel Raum zur Darstellung der eigenen Meinung und Erfahrung zu dem Thema eröffnete.

Dabei unterschieden sich die Interviews zum Teil im Vergleich zwischen Lehrenden und Studierenden. Die Interviewpartner waren mir als Interviewerin gegenüber offen, interessiert und wertschätzend, was es mir erleichterte, eine anregende Gesprächsatmosphäre zu schaffen.

Im Umgang mit den Lehrenden ist mir beim ersten Interview aufgefallen, dass es den Lehrenden schwerfiel, Herausforderungen oder Probleme mit SUI zu benennen und dass Antworten auch nach mehreren Nachfragen, oberflächlich blieben. Dies gab mir Anlass, den Fragebogen für die darauf folgenden Interviews zu optimieren und besonders an solchen Stellen genauer nachzufragen.

Bei den Studierenden ist bei den ersten Interviews aufgefallen, dass sie sich wie in einer Prüfungssituation fühlten. Dies äußerte sich daran, dass die Interviewten befürchteten etwas falsch formulieren zu können, immer wieder einwarfen sie wüssten nicht, wie man etwas ausdrücken sollte und mit ihrer Körpersprache um Hilfe baten. Daraufhin habe ich versucht sie zu ermutigen und ihnen bestätigt, dass ihre Antworten sehr hilfreich seien, ohne sie in eine gewisse Richtung zu lenken oder Antwortvorschläge zu geben. Eine weitere Herausforderung bei der Interviewführung mit Studierenden war, dass es ihnen leichter fiel, Aussagen zu verallgemeinern, als von persönlichen Erfahrungen oder Gefühlen zu sprechen.

Bei mir als Interviewerin entstand schnell das Gefühl, dass es meinem Gegenüber ein Anliegen war, mich davon zu überzeugen, wie wichtig SUI für die Ausbildung von Sozialarbeitenden ist. Rückblickend auf den Interviewprozess denke ich, dass ich dadurch eine positive Einstellung gegenüber dem SUI entwickelt habe. Dies hatte in einzelnen Fällen zufolge, dass in einer Rückschau auf einige Interviews, vertiefendes Nachfragen und kritische Einwände nicht in der erwünschten Intensität und Häufigkeit erfolgten. Da dies jedoch erst im Anschluss aufgefallen ist, ließen sich die Informationen nicht mehr nachträglich einholen. Diese Stellen wurden bei der Auswertung berücksichtigt und die Aussagen mit entsprechender Sorgfalt betrachtet.

7 Phase 3: Auswertung

7.1 Transkription

Das Datenmaterial der Interviews in Form von Tonaufzeichnungen wird zur weiteren Verarbeitung verschriftlicht, also transkribiert. Der Umfang der Transkription kann nach Untersuchungszweck variieren.⁸¹

Im Rahmen einer Evaluation wird ein festes Regelsystem benötigt, um den Ansprüchen von wissenschaftlicher Nachvollziehbarkeit gerecht zu werden.⁸² Da sich der maßgebende Forschungsbedarf dieser Arbeit auf die inhaltlichen Aussagen richtet, wurde für die vorliegende Untersuchung bewusst auf einfache und für die Interviewerin leicht kontrollierbare Regeln wert gelegt. Die folgenden Regeln orientieren sich an den Regeln für Transkription nach Kuckartz 2008:⁸³

- Die Interviews werden mehrfach angehört, um wichtige Passagen zu identifizieren und für eine Transkription auszuwählen.
- Die Selektion von relevanten Tonstellen wird wörtlich transkribiert, um so nah wie möglich an den Aussagen der Interviewten zu bleiben. Darüber hinaus werden die ausgewählten Interviewpassagen im Laufe des Auswertungsprozesses immer wieder überprüft und ergänzt.
- Die Sprache und Interpunktion werden zur leichteren Lesbarkeit angepasst.
- Ergänzungen der Interviewerin zur besseren Verständlichkeit werden durch Klammern und kursiver Schrift kenntlich gemacht.
- Dialekt, Lautsprachlichkeit und nonverbales Verhalten werden nicht mit in die Transkription aufgenommen.
- Die Fragen der Interviewerin werden mit Fettdruck gekennzeichnet. Die erzählende Person mit eingerücktem Text in Aufzählungsform. Wenn mehrere Personen interviewt wurden, wird dies in der Transkription kenntlich gemacht.

81 ILMES Inernet-Lexikon 2005, aus Kuckartz u. a. 2008, S. 27.

82 Ebd.

83 Ebd.

- In der Transkription ist die Anonymität der Befragten zu wahren.⁸⁴
- Zustimmende oder bestätigende Äußerungen der Interviewerin sowie allgemeine Fragen werden nicht transkribiert.

7.2 Auswertung

Die inhaltliche Auswertung der qualitativen Interviews wurde mithilfe eines Clusterverfahrens durchgeführt. Diese Methode wurde gewählt, da ein sehr umfangreiches Datenmaterial vorlag und dieses mittels der Verwendung einer visuellen Auswertungsmethode (Post-Its) leicht zugänglich gemacht werden konnte und das sukzessive herausarbeiten einer Struktur für die offene Herangehensweise geeignet schien.

Zur Durchführung des Verfahrens wurden Interviewtranskripte⁸⁵ und Interviewprotokolle zunächst gelesen und kommentiert, um einen inhaltlichen Einstieg in die vorliegenden Ergebnisse zu erlangen. Anschließend wurden für jedes einzelne Interview alle prägnanten Aussagen der Interviewteilnehmenden auf Post-It-Zetteln notiert. Die Aussagen wurden hierzu als thematische Stichpunkte verkürzt (Kurzbeschreibung), die Post-Its farblich kodiert (grün für Lehrende und orange für Studierende) und mit einer Referenz auf das Interviewtranskript (Transkriptionskennzeichnung aus Transkriptnummer und Zeilenangabe) versehen. Auf diese Weise konnte eine Nachverfolgbarkeit der Aussagen über den gesamten Auswertungsprozess hinweg, bis in die Ausführungen im Rahmen dieser Arbeit (siehe Kap. 8), gewährleistet werden.

Zunächst wurden die in den Interviews gestellten Kernfragen als Grundlage für die Clusterbildung eingesetzt. Bei der Zuordnung von Aussagen zu diesen wurde jeweils auf inhaltliche Überschneidungen und Nähe geachtet, sodass sich bereits nach kurzer Zeit erste Themencluster bildeten und diese im weiteren Verlauf der Auswertung flexibel genutzt wurden. Diesen Themencluster wurden vorübergehende Überschriften zugeordnet, die zum Ende der Auswertung noch evaluiert, geändert oder weiter gefestigt wurden.

Mit Abschluss der Clusterung wurde eine Re-Digitalisierung durchgeführt, wobei bei der Übertragung der analogen Post-Its, anhand der Transkriptionskennzeichnung, die jeweilige Originalaussage aus dem Transkript anstelle der Kurzbeschreibung genutzt wurde. An dieser

⁸⁴ Kuckartz u. a. 2008, S. 47.

⁸⁵ Siehe Anhang 5 Interviewtranskripte (Interview 1-11)

Stelle wurde die Übertragung der Originalaussagen aus dem Englischen ins Deutsche vorgenommen.

Anhand dieser geclusterten Transkriptionsexzerpte wurde mit der inhaltlichen Auswertung zur Beantwortung der Fragestellung fortgefahren (siehe nachfolgendes Kapitel).

8 Interviewergebnisse

Als Grundlage für die Interviewergebnisse werden die geclusterten Transkriptionsexzerpte⁸⁶ verwendet. Bei der Auswertung ergaben sich drei große Themen, zu denen jeweils weitere Unterkategorien gehören.

Die von den Interviewten genannten Themen beziehen sich in Kap. 8.1 auf die Bedeutung und Auswirkung von SUI konkret im Studium. In Kap. 8.2 erzählen die Interviewten von der Auswirkung von SUI auf die Haltungsentwicklung bei Studierenden und in Kap.8.3 wird das Thema der Entwicklung einer professionellen Identität durch SUI behandelt.

Wiederkehrende Aussagen mehrerer Interviewteilnehmenden wurden zusammengefasst und nicht immer wieder einzeln erwähnt. Die Aussagen von Studierenden und Lehrenden wurden differenziert, wobei die Aussagen mit der Transkriptionskennzeichnung TL für Lehrende und TS für Studierende, der Transkriptionsnummer und Zeilenangabe gekennzeichnet wurden.

Im Folgenden werden die Ergebnisse der einzelnen Themen und Kategorien dargestellt, jeweils in Bezug zur Forschungsfrage dieser Arbeit.

8.1 Bedeutung von SUI im Studium

8.1.1 SUI als Brücke von der Theorie zu der Praxis

Der Prozess theoretisches Wissens praktisch anwenden zu können, ist für Studierende eine Herausforderung zu erlernen, wie es auch für die Universität eine Herausforderung es zu vermitteln. So betont ein Lehrender:

“There is also a problem of artificiality in studying social work and we come as close as possible to the reality of the job by involving real service users.” (TL9-113ff)

Lehrende berichten, dass Studierende SUI als besten Teil ihrer Ausbildung empfinden, weil sie aus erster Hand hören was sie als Professionelle erwartet (TL3-16ff). Darüber hinaus gibt es ihnen einen Einblick in die Praxis der Sozialen Arbeit und sie können erste Erfahrungen mit Menschen sammeln, mit denen sie später zusammenarbeiten könnten (TL7-60ff).

Diese Aussagen decken sich mit denen der Studierenden, die betonen, dass wenn SU eine Gruppe repräsentieren, mit denen sie später arbeiten möchten, ein großes Interesse an den Per-

⁸⁶ Siehe Anhang 6 Geclusterte Transkriptionsexzerpte.

spektiven dieser SU besteht (TS5-7ff). Dadurch haben Studierende auch die Möglichkeit herauszufinden, mit welchen, Personengruppen sie später in Kontakt kommen könnten und welchen Herausforderungen sie sich als Sozialarbeitende stellen müssen (TS8-49ff).

Nach Aussagen der Studierenden hilft es, wenn sie durch SU, Menschen, die diesen Situationen ausgesetzt sind, von den Ergebnissen und Auswirkungen von sozialarbeiterlichen Interventionen hören. Ein Student kommt zu dem Ergebnis:

„SU provide the first hand experience because we just learn the theoretical things but we have to hear from the SU, what it really does to people and if it helped them or not.“ (TS5-21ff)

Studierende weisen darauf hin, dass sie durch die verschiedenen Erfahrungsberichte von SU einen Eindruck von ihren persönlichen Situationen und Lebensumständen bekommen, wodurch sie vor dem Einstieg in die Praxis ein stärkeres Selbstbewusstsein im Umgang mit herausfordernden Situationen entwickeln können (TS10-9ff). Eine Studentin berichtet, wie sie sich durch SUI besser auf ihr Praktikum vorbereitet gefühlt hat:

“I think on an emotional level it really does (*prepare you for your internship*). Because I sometimes find the stories that I hear very painful and shocking as well. But from the support of the tutors and the Service Users you learn so much. I found it very helpful before going to my placement.“ (TS10-49ff)

Diese Erfahrungen von SU prägen die Einstellungen von Studierenden und führen zu Perspektivwechseln auf einer emotionalen Ebene (siehe Kap. 8.2.3), was konventionelle Lehrmethoden nicht leisten können.

Lehrende sind der Meinung, dass die Haltung, Menschen in ihrer Vielschichtigkeit anzunehmen, auf einem Selbstvertrauen basiert, welches aus Erfahrungen kommt, die Studierende gemacht haben, Menschen nicht „abzustempeln“, sondern zu respektieren. Das Wohlfühlen in dieser Haltung resultiert aus dem Ausprobieren und Einüben. Es ermöglicht Studierenden, später in der Praxis, SU in Gesprächen nicht defensiv, sondern mit einer offenen und respektierenden Haltung zu begegnen (TL9-150-158). Darüber hinaus bietet es ihnen, die Gelegenheit und Räume, in denen sie die Möglichkeit haben sich in SU einzufühlen (TL9-158) und Empathiefähigkeit zu entwickeln, was besonders aus Sicht der Lehrenden wichtig für die Haltung eines Sozialarbeitenden ist (TL2-34, TL1-43, TL11-58).

Zur Entwicklung dieser Empathiefähigkeit erklären Lehrende, dass Studierende die Erfahrung machen müssen, dass sie später mit vulnerablen Menschen arbeiten werden und es daher elementar ist, von SU-Erlebnissen zu hören (TL7-51ff). Für Studierende ist es zum Teil erschreckend zu hören, was SU erdulden oder welche Barrieren sie überwinden müssen, um Hilfeleistungen zu bekommen. Diese Erfahrungen direkt aus erster Hand zu hören, ist aus Sicht der Lehrenden, wirksamer, als darüber zu lehren (TL7-13ff). Studierende stimmen dem zu:

“(...) because you, as a student, remember more, when someone has actually experienced something rather than just learning it out of the book.” (TS10-18ff)

“It is one thing to read about something, but it makes a total difference, if somebody comes in and talks about *their* experiences.” (TS4-12f)

8.1.2 Training von Kommunikations- und praktischen Fähigkeiten durch SUI

Für Sozialarbeitende ist Kommunikation essentieller und zentraler Bestandteil der Arbeit. Von der Kommunikationsfähigkeit des Sozialarbeitenden sind alle Prozesse der Zusammenarbeit mit SU abhängig, mit ihr steht und fällt eine Intervention. Durch SUI bekommen Studierende die Möglichkeit ihre Kommunikationsfähigkeit zu reflektieren, zu analysieren und auszubauen. Dazu gehört nach Meinung von Lehrende auch, dass Studierende in der Lage und mutig sein müssen, schwierige und unangenehme Fragen stellen zu können. Dies ist besonders in Fällen wichtig, wo es z. B. um Kinderschutz geht (TL6-103ff).

Lehrende deuteten an, dass Studierende teilweise ihr eigenes Methodenverständnis und ihre Kommunikationsfähigkeit überschätzen. SUI macht einen Unterschied im Lernprozess, da die Studierenden die Möglichkeit haben, sich ausprobieren zu können und Feedback von SU zu erhalten. So können sie mit Hilfe von SU reflektieren und tatsächlich verstehen, was den Unterschied macht, so die Einschätzung von Lehrenden (TL11-10ff). Darüber hinaus hilft das Einüben und Reflektieren von Methoden mit SU, einen sicheren Umgang mit diesen zu entwickeln (TS10-51ff). Eine Studentin berichtet von ihren Erfahrungen:

“In the beginning we were learning conversation skills and we had service users reflecting us on that and the feedback I got: they told me I talk to fast and I interrupt people a lot. That really came back to me. And I picked it up from them that it is okay to leave spaces of silence in conversations and really leave people

time to think about stuff, before jumping in and interrupting. I learned that in the first year from that service user conversation and it stick with me.” (TS10-76ff)

Lehrende erklären, dass dieser Lernprozess im geschützten Rahmen der universitären Lehre geschieht, indem sie Zeit haben auf Gehörtes zu reagieren und von SU und Lehrenden in diesem Prozess begleitet werden (TL11-50).

Darüber hinaus bekommen sie die Möglichkeit, mit unbekanntem Gruppen von SU in Erstkontakt zu treten. Dies führt dazu, dass Studierende zu verschiedenen Themen eine Sprachfähigkeit entwickeln können und in der Praxis professionell reagieren lernen, z. B. Fachjargon zu vermeiden, Augenhöhe zu wahren (TL7-23ff) und auch schwierige Themen sensibel anzusprechen (TS10-39ff). Studierende berichten davon, dass von SU unterrichtet zu werden, ihre Kommunikationsfähigkeit verbessert hat und ihnen gezeigt hat, wie wichtig es ist, SU mit Respekt zu behandeln (TS10-148ff).

Durch SUI werden Studierende schon während der universitären Lehre emotional und menschlich herausfordernden Situationen durch SU-Erfahrungen ausgesetzt. So haben sie im geschützten Kontext die Möglichkeit, erste Erfahrungen für zukünftige Situationen zu sammeln und diese zu reflektieren, was neben den notwendigen Kommunikationsfähigkeiten auch die Resilienz fördert. Studierende berichten von Erlebnissen, die sie von SU gehört haben, die schmerzhaft und schockierend sein können. Mithilfe der Unterrichtenden und SU können sie jedoch viel daraus lernen und eine gewisse Resilienz entwickeln. Dadurch, dass sie diese SU-Erfahrungen in einem geschützten Rahmen in der Hochschule hören und verarbeiten können, lernen sie professionell mit solchen Geschichten umzugehen. Diese Möglichkeit und Unterstützung haben Studierende selten, wenn sie in der Praxis sind und unter Umständen zum ersten Mal mit einer schwierigen Lebensgeschichte konfrontiert sind (TS10-49ff). Eine Professorin berichtet:

“The other thing that students learn is resilience. So Service User are living or have been living in difficult times and there is still strength. And that’s what they learn from the service users as well. Strength and to overcome things and being resilient and what that actually means in a person and that touches really a lot of our students.” (TL11-46ff)

Über diese persönlichen Kompetenzen hinaus hilft SUI praktische Erfahrungen zu sammeln. Dazu gehören nach Berichten von Studierenden auch grundlegende Dinge, wie sich vorzustel-

len und darauf zu achten, wie man wahrgenommen wird. Diese praktischen Dinge mit SU zu üben und ein Feedback von ihnen zu bekommen, war für die Studierenden besonders vor ihrem Praktikum sehr hilfreich (TS8-45). Aus Sicht der Lehrenden bringen SU den Studierenden bei, wie bedeutend ein professioneller Verhaltenskodex ist. Dazu gehören substantielle Verhaltensweisen wie respektvoll, pünktlich, nicht herablassend und nicht wertend zu sein. Studierende verinnerlichen dies gleich zu Beginn ihres Studiums (TL7-23ff).

8.1.3 Reflexion durch SU-Feedback

Studierende erzählen von ihrer Erfahrung, dass in der Praxis häufig ein ungleiches Machtverhältnis zwischen SU und Professionellen besteht, sodass sich SU in der Regel in einem Abhängigkeitsverhältnis befinden und sich damit nicht in der Lage dazu sehen, ein ehrliches Feedback geben zu können (TS8-144ff). Dies wird zusätzlich dadurch verschärft, dass selten der Raum gegeben wird, z. B. in Form von einer Kommunikationsebene auf Augenhöhe oder einem partnerschaftlichen Zusammenarbeiten.

Dieser Raum wird bei SUI geschaffen und von Studierenden für ihre Ausbildung als sehr wichtige Reflexionsmöglichkeit angesehen. Es geht darum, SU-Erfahrungen, ob gut oder schlecht, zu verstehen und darüber zu reflektieren, wie man selbst als Professioneller handeln würde (TS10-109).

Hierbei können Studierende ihre persönliche Arbeitsweise als zukünftige Professionelle an den Erfahrungsberichten der SU kritisch hinterfragen (TS5-41). Studierende erkennen, dass SU sie nicht herausfordern, um sie zu schikanieren, sondern genau diese Denkprozesse anstoßen wollen (TS10-31ff). So können sie ihr zukünftiges Verhalten in dem Rahmen, den sie zur Verfügung haben anpassen, zum Beispiel auch unter begrenzten Ressourcen, durch das eigene Verhalten eine Besserung für SU zu erreichen. Ein Student erzählt, was ihm wichtig geworden ist:

“For me, the one most important thing is, how their view is about how their service could have been improved by the way the Social Worker conducts themselves. I mean, we can't control budgets and costs and stuff, but we can control how we treat the Service User. We can control our behavior the way we conduct our self. So anything of feedback about that, that could have improved the service, I want to know and I want to hear (*that*) from service users.” (TS8-175ff)

Studierende sind sich einig, dass Erfahrungsberichte von SU zu hören, die Art und Weise verändert, wie Sie ihre eigene Arbeit betrachten (TS4-19ff).

8.2 Auswirkungen von SUI auf die Haltung

8.2.1 Abbau von Unsicherheiten gegenüber SU

Zwei Aspekte von Unsicherheiten, denen SUI bei Studierenden entgegen wirken kann, sind Berührungsängsten und Mangel an professionellem Selbstvertrauen.

Lehrende schildern, dass Berührungsängste durch mangelnden Kontakt zwischen Studierende und SU entstehen, die durch SUI abgebaut werden können (TL11-70ff). Außerdem ist das Ziel, dass Studierende keine Angst davor haben, ihre Arbeit zu machen, dazu gehört auch manchmal unangenehme Fragen zu stellen und SU herauszufordern (TL6-99ff).

Ein Lehrender berichtet, dass Studierende, die überwiegend Erfahrungen in einem bestimmten Bereich gemacht haben und sich dann mit jemandem aus einem anderen Feld der Sozialen Arbeit beschäftigen müssen, z. B. SU mit einer psychischen Krankheit, es für viele ungewohnt und Respekt einflößend ist (TL6-32ff). Dazu passt das Beispiel einer Studierenden, die von Kommilitonen erzählt:

“For example, we had people being afraid of people with mental health issues. Because they only heard about them in the news, when someone slit somebody up (...). Actually meeting them made such a big difference and suddenly they want to make their placement in mental health. Because it changed their attitude and perception.” (TS10-118ff)

Eine Studentin hat ein anderes Beispiel für Berührungsängste angeführt, in dem sie erklärte, dass sie Studierenden fallweise die Befürchtung haben, dass SU, die schlechte Erfahrung mit Sozialarbeitenden gemacht haben, Sozialarbeitenden gegenüber allgemein negativ eingestellt sein könnten (TS8-59ff).

Der Abbau von Berührungsängsten ist ein wichtiger Schritt zum Aufbau eines professionellen Selbstvertrauens. Dieses Selbstvertrauen kann durch SUI im universitären Kontext schrittweise aufgebaut werden. Lehrende beschreiben, dass Studierende, wenn sie zu einem Hausbesuch gehen oder in der Beratung sind, diese Gespräche nicht zum ersten Mal führen. Sondern, dass sie diese Gespräche mit SU in einem sicheren Umfeld geübt und reflektiert haben. Sie hatten

die Möglichkeit, im Training mit SU, ein gewisses professionelles Selbstvertrauen zu entwickeln, dass es ihnen ermöglicht auch schwierige Fragen zu stellen oder in Praxissituationen auf Erfahrungen zurückzugreifen (TL9-105ff).

8.2.2 Verständnis erlangen, um ein Bewusstsein für SU zu entwickeln

Lehrende berichten, dass Studierende durch SUI im Studium ein Verständnis für die Innenwelt von SU entwickeln sollen. Hierbei ist es besonders wichtig, das Bewusstsein für die Herausforderungen, denen SU in der Praxis ausgesetzt sein können, zu erweitern. Dieses emotionale Wissen bauen sie im Unterricht auf, bevor sie in die Praxis gehen (TL11-71). Für Studierende ist es sehr eindrucksvoll, von Erfahrungen von SU zu hören. Wenn sie zum Beispiel von SU hören, wie sie sich gefühlt haben, in einer Psychiatrie zu sein, wie man sie behandelt hat und wie es sich anfühlt, fixiert zu werden. Das gibt Studierende einen neuen Blickwinkel, besonders wenn sie es direkt von den Betroffenen hören und nicht aus zweiter Hand (TL7-45ff). Eine Studentin äußert sich dazu:

“I think it is also helpful, because I maybe haven't had a crises like them before and hearing it from someone, how it is like. To keep that in your mind when you are working with them.” (TS8-91ff)

Hierdurch können Studierende eine professionelle Haltung entfalten, die sich in einer SU-orientierten, -sensitiven und -bewussten Arbeitsweise auszeichnet, so die Einschätzung von Lehrenden (TL7-43ff). Studierenden berichten, dass SUI ihnen geholfen hat, die Prioritäten und Interessen von SU zu erfragen und auf diese eingehen zu können (TS10-37ff).

Das Einbringen von SU-Erfahrungen im Studium ermöglicht es, die zukünftige Praxis der Sozialarbeitenden zu formen, so die Aussagen von Studierenden:

“Learn their experiences. Their experience shape our practice.” (TS4-27)

Studierende lernen durch SU-Bewusstsein eine klare Unterscheidung vorzunehmen, zwischen den eigenen Zielen und den SU-Bedürfnissen und Letzteres zu priorisieren. Eine Studentin erzählt von einem gemeinsamen Seminar mit SU, in dem sie die Erfahrung gemacht hat, dass sie in der Rolle der Professionellen schnell einen Lösungsweg für SU im Kopf hatte, anstatt nach den Bedürfnissen und Interesse zu fragen. Dabei lernen Studierende, dass es nicht nur

darum geht, was sie in der Akte von SU gelesen haben und was sie als Professionelle für das Beste halten, sondern die Wünsche und Bedürfnisse von SU zu respektieren (TS10-134ff).

Durch SUI werden Studierende offener und erweitern ihre Wahrnehmung, sodass sie SU nicht stigmatisieren, sondern als Individuen behandeln (TL11-28ff). In diesem Reflexionsprozess dienen positive wie auch negative SU-Erfahrungen als gute Lernbeispiele für Studierende, berichten Lehrende (TL2-4ff, TL2-47).

8.2.3 Perspektivwechsel

Durch SUI findet ein Perspektivwechsel durch Subjektorientierung statt, zum einen dadurch, dass die Erfahrungen und Perspektiven von SU in den Vordergrund gestellt werden und zum anderen, weil die Studierenden ihre eigene Rolle reflektieren können. Eine Studentin erzählt von ihrer Erfahrung mit SUI:

“I think that sometimes people might forget that service users are just people. Because it can become sort of 'they' and 'us'. So if you work with people, for example, who have a problem with substance misuse. You label those people. Sometimes it is hard to see past that label. But when you meet people and hear their story you realize they are the same as my friend or my cousin or my momma. Just people like you and me. That helps to keep those labels off.” (TS10-65ff)

Eine Lehrende kommentiert, dass Studierende erkennen, dass sie ein *echtes* Kennenlernen brauchen um die Perspektive eines SU zu verstehen und dass es nicht reicht, nur die Akte des SU zu studieren (TL11-50ff). Die Studierenden erkennen den Mehrwert eines persönlichen Kennenlernens gegenüber einer abstrakten Aktenkenntnis und priorisieren dadurch die aktuell geäußerten Bedürfnisse von SU (TS10-71ff). Hierbei lernen Studierende, wie man professionell und trotzdem humanistisch handelt.

Eine Studentin berichtete davon, wie eine Service Userin sich darüber beschwerte, immer nur nach ihrer Akte beurteilt zu werden, aber nie als Person. Das veränderte die Einstellung der Studentin, sodass sie das Wissen, das sie über eine Person sammelt, nicht nur auf Akten basiert, sondern vor allem durch Gespräche (TS4-19ff).

“For me, it is about helping the students understand the complexity and have respect for that. For example, we have a social worker with mental-health issues, who is a service user but I always introduce him as social worker first and second as service user. Because there is this concept that service users are seen as others and not as us.” (TL9-21)

Eine Lehrende erklärt, dass SUI Studierenden ermöglicht, SU außerhalb einer konkreten Krisensituation kennenzulernen und somit die Perspektive auf die Vielschichtigkeit des Lebens von SU erweitert (TL9-14ff). Darüber hinaus ist es ein Lernziel des SUI, den defizitären Blick zu eliminieren, bei dem Fachkräfte nur die Probleme von SU sehen und nicht die Ambitionen und Kompetenzen, die eigentlich ausgebaut werden sollten (TL9-83ff). Eine Studentin berichtet davon, welchen Unterschied es für sie gemacht hat, einen Lehrbeauftragten mit einer Behinderung zu sehen, der sehr aktiv und willensstark war. Sie hatte Vergleichbares in ihrer Arbeit bei Klienten relativ selten gesehen, sodass sie SU als eher passiv wahrgenommen hat (TS8-85ff).

Der persönliche professionelle Perspektivwechsel gibt den Studierenden darüber hinaus ein neues Verständnis ihrer eigenen professionellen Rolle, hin zu einer empathischen Haltung gegenüber SU (TL1-40ff). Dieses Verständnis für die eigene professionelle Rolle beinhaltet aus der Sicht von Lehrenden, dass SUI Studierenden hilft, einen realistischen Blick für ihren Handlungsrahmen zu bekommen (TL3-25ff).

“It is not about changing the world and helping people. Some people don’t want to be helped. It is about recognizing that people have their own life.“ (TL7-62ff).

8.2.4 Abbau von Stereotypen und Vorurteilen durch SUI

Um die unbewussten Stereotypen und Vorurteile, die Studierende haben, aufzudecken und zu reflektieren, ist es essentiell, dass sie mit ihnen konfrontiert werden. Hierbei werden durch den Kontakt von SU und Studierenden Barrieren abgebaut, die entstehen, wenn man sich gegenseitig als fremd wahrnimmt.

Ein Studierender drückte es folgendermaßen aus:

“A lot of times, when we started a course, we think that we don’t have a bias, no inherent or discrimination attitudes and I think we all have that either we want to self-acknowledge this or not. One of the real benefits is that it (SUI) breaks all that stereotypes down.” (TS5-32ff)

Es geht darum, dass Studierende sich mit verschiedenen Personen und ihren Erfahrungen auseinandersetzen, um dann darüber zu reflektieren, wie die Geschichten von SU sie beeinflussen. Wobei SUI gerade die Ansichten von Studierenden hin zu einer anti-diskriminierenden,

anti-repressiven und anti-urteilenden Haltung prägt, so die Aussage eines Studenten (TS5-58ff).

Für Lehrende ist es besonders wichtig, dass Studierende SU als Individuen wahrnehmen und dass sie lernen, dass die Identität von SU aus verschiedenen komplexen Aspekten besteht, nicht nur aus dem einen Aspekt, der die Person zu einem SU macht. Es geht darum eine Haltung des Respekts für die Gesamtheit einer Person zu entwickeln (TL9-146ff).

“It teaches them, not to see just the illness a person has. But the life they had before and the life they have in the present and they will have in the future.”
(TL7-64f)

Studierende sagen, dass SUI ihnen geholfen hat eine Haltung zu entwickeln, in der sie offen und bereit dafür sind, von SU zu lernen und nicht wertend zu sein (TS10-82ff, TS10-112). SUI stößt diese Prozesse an und hilft Stigmatisierungen und Vorurteile zwischen SU und zukünftigen Fachkräften abzubauen (TL3-35ff), sodass ein partnerschaftliches Miteinander Arbeiten ermöglicht werden kann.

“The more you can involve service users and the more you build those effective partnerships through education the more likely it will stay with students when they turn professional.” (TL6-52ff)

Lehrende berichten, dass Studenten von Anfang an sehen, dass SU auf essentielle Weise involviert sind, um sie in ihrem Prozess hin zu professionellen Sozialarbeitern zu begleiten (TL3-8ff) und dass dieses Lernen in Partnerschaftlichkeit von und mit SU stattfindet, ermöglicht den Abbau von negativen Aspekten, wie Barrieren, Ängsten, Stigmen und Diskriminierung (TL6-64ff).

8.3 Entwicklung einer professionellen Identität durch SUI

8.3.1 „Wer wir sind als Sozialarbeitende“ - Entwicklung einer professionellen Identität

Die Entwicklung einer professionellen Identität als Sozialarbeitende ist ein komplexer und interaktiver Prozess, bei dem zum einen die fachlichen Inhalte gelernt und zum anderen die Werte, Einstellungen und Ziele der Profession verinnerlicht werden. Studierende berichten,

dass die Ausbildung durch SU ihnen bewusst macht, in welche Richtung sie sich entwickeln müssen, um mit ihnen in einer SU-sensitiven Art zusammenzuarbeiten (TS10-71ff).

“It influences, how we are going to practice as Social Workers.” (TS4-2)

Eine Studentin drückte es so aus, dass sie stolz darauf ist, von SU ausgebildet zu werden, weil sie wirklich wissen wollte, welche Erwartungen SU an Sozialarbeitende haben, um sich an diesen, in ihrer eignen Praxis, orientieren zu können (TS10-146).

Darüber hinaus lernen Studierende durch SUI, dass sie nicht nur Professionelle sind, sondern auch Menschen, sodass ihr Ansatz den Anspruch haben sollte, Leistungen zu bieten, die nicht so sehr professionalisiert sind, dass sie von SU gar nicht mehr verstanden werden. Es geht darum ein Gleichgewicht zu finden, zwischen Professionalität und Humanismus, berichtet ein Student (TS8-97ff).

Auch Lehrende erklären, dass SUI Studierenden hilft, zu identifizieren, welche Art von Sozialarbeitender sie sein wollen und dass sie erkennen, dass ihre professionelle Identität von einer humanistischen Haltung geprägt sein muss (TL11-43ff).

Dabei wurde von einem Lehrenden als Beispiel genannt, dass in der Praxis, besonders wenn Sozialarbeitende im Amt beschäftigt sind, sie oft unter Druck arbeiten müssen und die humanistische Seite der Arbeit vergessen. Wenn Studenten aber vorher in der Ausbildung SU kennengelernt haben und ihre Herausforderungen verstanden und mit ihnen zusammen Seite an Seite gelernt haben, dann verändert, das ihre Haltung als Sozialarbeitende (TL6-63ff). Besonders, wenn Fachkräfte von der Leitung und den Strukturen einer Einrichtung unter Druck gesetzt werden, helfen, die Erinnerung an die partnerschaftlichen Beziehungen zu SU, mit denen man zusammengearbeitet hat und auch in Zukunft zusammenarbeiten möchte, mit diesem Druck umzugehen (TL6-49ff).

“It helps them in situations, where they would be sitting at a computer for three days, trying to figure out what would be the right service for the service user. That they realize, who they are doing it for. Not only for their managers, but for the people behind this paper behind the process. That’s what makes them a professional and not just a paid carer.” (TL6-110ff)

Lehrende haben übereinstimmend gesagt, dass das Feedback der Studierenden nach einer Einheit mit SU immer sehr positiv ist (TL1-36f, TL6-24ff, TL7-12f). Nach Meinung der Lehren-

den profitieren Studierende von SUI und es scheint etwas in ihnen zu berühren, das sie daran erinnert, warum sie Sozialarbeitende werden wollten (TL6-24ff, TL11-43ff).

8.3.2 Partnerschaftliches Arbeiten und Empowerment durch SUI

Durch SUI erleben die Studierende ein anderes Machtverhältnis, denn in der Praxis, sind die Experten/Professionellen diejenigen, die die „Macht“ haben. In der Universität lernen Studierende SU kennen, die sie unterrichten, ihnen Feedback geben, sie benoten und somit diejenigen sind, die „Macht“ haben. Diese Verschiebung im Machtverhältnis zu erleben und zu sehen, dass Lehrende und SU als Kollegen zusammenarbeiten, hilft Studierende SU in einer anderen Machtbeziehung wahrzunehmen (TL9-61ff). Es beeinflusst Studierende in ihrer Haltung, zu erleben, dass SU von den Lehrenden als Kolleginnen und Kollegen behandelt werden (TL7-75ff). Es ist sogar zum Teil Ziel einiger Universitäten, so berichten Lehrende, dass der Input von SU dem von Unterrichtenden gleichgesetzt wird (TL9-30f).

Dabei ist es den Lehrenden wichtig, dass es ein Umdenken bei Studierenden gibt und sie verstehen, dass es in der Sozialen Arbeit als Profession darum geht, Machtverhältnisse umzuverteilen und ressourcenorientiert zu arbeiten, anstatt eine paternalistische Expertokratie auszuführen (TL9-83ff). SU eine Stimme zu geben, um ihre Anliegen und Themen sowie ihr Wissen und ihre Erfahrungen an Studierende und somit an zukünftige Sozialarbeiter weiterzugeben, ist eine Forderung von Studierenden (TS8-126ff).

Ein Lehrender kommentiert dazu:

“One of our service users says it is all about riddling the system and in order to riddle the system you have to be involved everywhere.” (TL9-5f)

Durch SUI berichten Lehrende, werden Vorurteile und Barrieren abgebaut, sodass es möglich ist, die Erfahrungen von SU in den Vordergrund zu stellen und darüber hinaus ein partnerschaftliches Arbeiten miteinander möglich wird. Je mehr wir diese partnerschaftlichen Beziehungen bereits im Studium ausbauen, desto mehr wird diese Haltung in der Praxis an Bedeutung gewinnen (TL6-79ff). So wird eine partnerschaftliche Zusammenarbeit geprägt von der Einstellung *mit* SU zusammenzuarbeiten und nicht *für* sie oder *an* ihnen, erklären Studierende (TS10-98ff). Eine Studierende fasst zusammen:

“It is so important to have a relationship. Communication skills are so important to build this relationship and not being like 'I am the social worker, you are the service user and that is what we are going to do'. You can build that relationship, that it is much more beneficial for the service user and the time working together.” (TS10-93ff)

Lehrende erklären, dass es beim SUI darum geht, partnerschaftliches Arbeiten, im Sinne einer Zusammenarbeit zweier Parteien auf Augenhöhe zu lernen, anstatt sich mit Vorurteilen, in das Leben anderer hineinzudrängen (TL9-140ff).

8.3.3 Bewertung durch die Interviewten

Alle Studierende, wie auch überwiegend alle Lehrende waren sich darin einig, dass SUI noch regelmäßiger an Universitäten eingesetzt werden sollte, um noch mehr Einfluss auf die Haltungsentwicklung von Studierenden zu haben (TS4-44f, TS5-28f, TS8-72f, TS10-1f5).

I think it should be a lot more, because you as a student remember more, when someone has actually experienced something rather than just learning it out of the book (TS10-17ff).

Einige Studierende empfanden es besonders bedauernd, dass SUI manchmal zur falschen Zeit eingesetzt wurde, sodass es ihnen z.B. gefehlt hat nach ihrem Praktikum in Kontakt mit SU zu kommen (TS8-118ff). Obwohl es zeitaufwendig und herausfordernd ist, SU zu integrieren, empfinden es Studierende wie auch Lehrende als den Aufwand wert, berichtet ein Lehrender (TL6-57ff). SUI gibt Studierende einen tieferen Einblick und erweitert ihre Perspektive über SU(11-15ff siehe Kap. 8.2.3 Perspektivwechsel).

Lehrende berichten davon, dass Studierende sich ausschließlich positiv über SUI äußern, etwas, dass zur Qualität ihrer gesamten Lernerfahrung, sowie als Vorbereitung für ihren zukünftigen Beruf beigetragen hat (TL1-34f).

Studierenden war es wichtig den SU von denen sie ausgebildet wurden zu zeigen, dass sie einen Unterschied machen wollen (TL6-71ff) und ihnen Beweisen, dass sie gute Sozialarbeitende sein können (TS10-25ff).

Kritisch hat sich nur ein Lehrender geäußert, der die Meinung vertrat, dass es nicht genau zu differenzieren sei, wie groß der Einfluss von SUI tatsächlich ist oder inwieweit z.B. das Praktikum mehr Einfluss auf die Haltungsentwicklung hat (TL2-9f). Dabei ist es die Herausforde-

rung der Studierenden, ihr Wissen wie auch ihre Erfahrungen mit SU in ihre professionelle Haltung zu integrieren (TL2-28f). Ein weiterer Kritikpunkt von Studierenden ist, dass viele SU keine didaktische Ausbildung haben, sodass von ihnen gelehrt zu werden, anstrengend sein kann (TS8-28).

9 Evaluation der Interviewergebnisse

Im Folgenden werden die Interviewergebnisse auf die Forschungsfrage bezogen und die angrenzende Fragen aus Kap 3.4 beantwortet.

9.1 Bedeutung von SUI im Studium

Die Bedeutung von SUI im Studium wurde von allen Interviewten als außerordentlich relevant für die Entwicklung einer professionellen Haltung dargestellt. Einheiten, in denen SU beteiligt wurden, haben einen unvergesslichen Charakter für Studierende und stehen im Vergleich zu anderen Lehreinheiten, als zentrale Lernerfahrungen heraus.

Auch wenn Studierende SUI nur ein Mal in ihrem Studium erlebt haben, was aufgrund der unterschiedlichen Implementierungen von SUI in den einzelnen Hochschulen passieren kann, war die einschlägige Reaktion, die Relevanz und den Einfluss dieser Begebenheit hervorzuheben und das Gefühl, von diesen Erfahrungen profitieren zu haben.

SUI qualifiziert sich als Methode, Wertestandards und Kompetenzen in Form einer professionellen Haltung zu vermitteln, da sie in den Interviews als Brücke zwischen Theorie und Praxis identifiziert wurde.

Theoretisch gelernte Inhalte können durch die Erfahrungen von SU auf ihre Wirksamkeit überprüft und diese Erkenntnisse von Studierenden auf die eigene Praxis bezogen werden.

SUI spricht bei der Haltungsentwicklung von Studierenden eine emotionale Ebene an, sodass ein Verständnis für die Verletzlichkeit von Menschen in Krisensituationen entwickelt wird. Gleichzeitig hilft SUI, einen professionellen Abstand oder eine gewisse Resilienz gegenüber traumatischen Geschichten von SU zu entwickeln, was als Haltung besonders bei Konfrontation in der Praxis hilfreich ist.

Darüber hinaus war SUI für die Interviewten als Kontaktpunkt zu SU-Gruppen, mit denen sie in Zukunft arbeiten könnten, wichtig.

Notwendige Voraussetzungen für eine professionelle Haltung sind Kommunikationsfähigkeiten und praktische Fähigkeiten, die durch SUI trainiert werden. So bietet SUI die Möglichkeit Kommunikationsfähigkeiten zu reflektieren, analysieren und auszubauen, um Studierenden

eine realistischere Einschätzung ihres Methodenverständnisses zu ermöglichen. Dafür bietet der Hochschulkontext eine sichere Lernumgebung zum Ausprobieren, unabhängig von Zeitdruck und Konsequenzen, die es in der Praxis und auch in Praktika gäbe. Des Weiteren bieten SU-Erfahrungen die Möglichkeit für Studierende, sich mit menschlich herausfordernden Situationen auseinanderzusetzen und hierfür eine Sprachfähigkeit sowie eine professionelle Haltung zu entwickeln.

SUI ermöglicht die Verinnerlichung eines professionellen Verhaltenskodex, wie respektvoller Umgang, Pünktlichkeit, nicht herablassend und nicht wertend zu sein, in die eigene Haltung.

9.2 Auswirkung von SUI auf die Haltung

Die Erweiterung der Kontaktmöglichkeiten mit der Personengruppe von SU, zu denen bisher noch kein oder nur geringer Kontakt bestand, ermöglichte es den Studierenden, Unsicherheiten und Berührungsängste abzubauen. Die Sammlung positiver Erfahrungen ermöglicht den Aufbau eines professionellen Selbstbewusstseins. In den Interviews wurde dies als besonders wichtiger Aspekt in der Entwicklung einer professionellen Haltung herausgestellt.

Ein weiterer Aspekt akzentuiert die Einübung durch praktische Anwendung von Methoden mit SU. Die Entwicklung einer professionellen Haltung ist nur über Reflexion des persönlichen Verhaltens möglich. Hierbei wurde besonders hervorgehoben, dass der universitäre Kontext als Schutzraum und die dort vorhandene Möglichkeit der Einholung von Feedback von Studierenden, Lehrenden und insbesondere SU, als besonders geeignet empfunden wurden.

Ein weiterer wichtiger Schritt zur Entwicklung einer professionellen Haltung ist das Erlangen vom Verständnis der Innenwelt von SU und die damit verbundene Möglichkeit zur Empathieentwicklung.

In den Interviews wurde ein Perspektivwechsel verdeutlicht, der sich durch drei Punkte abzeichnet. Zum einen führt die Priorisierung der tatsächlichen Bedürfnisse und Wünsche der SU gegenüber den eigenen Wünschen und Lösungsvorschlägen zu einer SU-orientierten professionellen Haltung. Zum Anderen wurde die Erkenntnis der Notwendigkeit eines persönlichen Kennenlernens einer reinen Aktenkenntnis hervorgehoben. Als dritten Punkt bietet SUI die Möglichkeit, SU außerhalb einer Krise kennenzulernen, was Studierenden ermöglicht, von

der problemorientierten Sichtweise, zu einer ressourcenorientierten zu wechseln und die Individualität und Lebensweltexpertise von SU zu respektieren.

Auch die Option, einen realistischen Blick für die Grenzen und Möglichkeiten des eigenen professionellen Handlungsrahmens zu bekommen, wird durch SUI ermöglicht.

Als besonders wichtig für den Aufbau einer professionellen Haltung, wurde von den Interviewten der Prozess zum Abbau von Stereotypen und Vorurteilen durch den Kontakt zu SU und die dadurch entstehende Offenheit für gemeinsame Lernerfahrungen erwähnt.

Die gemeinsamen Lernerfahrungen, sowie das Erleben der Verschiebung von Machtdynamiken durch SUI im Hochschulkontext, führt zu einem Umdenken der Studierenden in ihrer professionellen Haltung, weg von einer bevormundenden Praxis, hin zu einem partnerschaftlichen Ansatz.

Ausgehend von der Frage zur professionellen Haltung, wurden in den Interviews zusätzliche Erkenntnisse zu den weitergehenden Auswirkungen hinsichtlich einer professionellen Identität erlangt. Trotz des Fokus auf die Haltungsentwicklung wurde in den Interviews besonders von den Lehrenden auf das größere Bild der Entwicklung einer professionellen Identität für die Profession der Sozialen Arbeit berichtet.

SUI bietet eine Hilfestellung für Studierende, zu identifizieren, welche Art von Sozialarbeitende sie sein möchten und ihre Arbeitsweise, einer humanistischen Haltung entsprechend, anzupassen.

9.3 Bewertung

Im Allgemeinen wurde SUI sehr positiv beurteilt und sogar eine Ausweitung des SUI von Studierenden und Lehrenden zu gleich gewünscht. Dies jedoch unter der Prämisse, dass bei einer Ausweitung der Lehrzeiten von SU, der Ausbau der didaktischen Fähigkeiten von SU eine größere Rolle spielen sollte. Diese Erweiterung der didaktischen Fähigkeiten ist Teil des Lernprozesses und Gegenstand der organisatorischen Herausforderung, SUI in der Hochschulbildung zu etablieren.

Der tiefere Einblick und Perspektivwechsel, den Studierende durch SUI erhielten, führte zu einer hohen Lernmotivation. Studierende wollen sich vor SU beweisen und zeigen, dass sie als zukünftige Sozialarbeitende einen Unterschied machen möchten.

In einer abschließenden, subjektiven Bewertung der Interviewten, wurde SUI durchweg positiv bewertet und die Vorteile hervorgehoben. Nur von einer Lehrperson wurde die Rolle des SUI als einzige Einflussgröße für die Entwicklung einer professionellen Haltung infrage gestellt, da es sich im Kontext einer Vielzahl unterschiedlicher Ausbildungsmethoden, wie insbesondere auch Praktika befindet (Kap. 8.3.3). Dieser interessante Aspekt konnte im Rahmen dieser Untersuchung nicht aufgelöst werden, da ausschließlich Studierende befragt wurden, die ihr Praktikum bereits absolviert hatten oder sich gerade im Praktikum befanden und daher unter dem Einfluss beider Ausbildungsteile befanden. Es wird jedoch im abschließenden Ausblick dieser Arbeit auf die Notwendigkeit einer genaueren Untersuchung verwiesen.

10 Fazit und Ausblick

Das Ziel der vorliegenden Bachelorarbeit war es, durch qualitative Interviews, mit Studierenden und Lehrenden von britischen Universitäten, zu untersuchen, welchen Einfluss SUI auf die Entwicklung einer professionellen Haltung bei Studierenden der Sozialen Arbeit hat.

Dazu wurde in der Einleitung herausgearbeitet, welche Ansprüche an die Entwicklung von Studierenden im Laufe ihres Studiums gestellt werden. Dabei war besonders das Studienziel der KHSB im Studiengang der Sozialen Arbeit relevant, in welchem beschrieben wird, dass es zum inhaltlichen Schwerpunkt des Studiums gehört, eine Haltung zu entwickeln, die in allen Feldern der Sozialen Arbeit anwendbar ist. Im theoretischen Teil wurde die Bedeutung einer professionellen Haltung als Werkzeug in der Sozialen Arbeit beschrieben, die von emotionalen und motivationalen Aspekten geprägt ist sowie durch reflexive Arbeit gewonnen wird.

Die Untersuchungsergebnisse zeigen, dass SUI in Großbritannien Studierenden genau diese reflexiven Prozesse zum Aufbau einer professionellen Haltung ermöglicht.

Durch SUI werden verschiedene Wertestandards der Sozialen Arbeit in die professionelle Haltung verinnerlicht. Die Ausführungen in dieser Arbeit zeigen, dass durch die Zusammenarbeit mit SU latente und offene Vorurteile und Berührungängste bei Studierenden aufgedeckt, reflektiert und abgebaut werden konnten. Dieser Abbau von Stereotypen führt in der Haltungsentwicklung dazu, dass Studierende SU nicht mehr stigmatisieren, sondern SU in ihrer vielfältigen Individualität akzeptieren.

Darüber hinaus zeigen Studierende eine große Begeisterung für die Möglichkeit, mehrere verschiedene SU-Gruppen kennenzulernen und von ihren Erfahrungen zu hören, mit denen sie zuvor noch nicht in Berührung gekommen sind. Dies gibt Raum, die eigene Empathiefähigkeit auszuweiten und Orientierung für die Gestaltung der eigenen Praxis.

Eine weitere Konsequenz von SUI ist die Entwicklung einer SU-zentrierten Haltung, die sich an den Bedürfnissen und Wünschen des SU ausrichtet. Diese äußert sich auch darin, dass Studierende bemüht sind, Hilfeleistungen nicht nur an der eigenen Fachkompetenz zu orientieren, sondern besonders die Lebensweltexpertise der SU als Ausgangspunkt für ihre Arbeit zu nehmen.

Aufgrund dieser Zusammenarbeit mit SU wird es Studierenden ermöglicht, sich in einem geschützten Rahmen auszuprobieren, Methoden und Theorien anzuwenden, Feedback einzuholen und so ihre eigene Haltung zu reflektieren. Durch diesen Prozess wird ein professionelles Selbstbewusstsein aufgebaut, das die Studierenden besser auf ihre zukünftige Profession vorbereitet und Unsicherheiten abbaut.

Als weitere wichtige Dimension ergibt sich aus den Forschungsergebnissen, dass ein Wechsel in der Machtdynamik stattfindet, der durch SUI demonstriert wird. SU sind die Experten und werden zum Teil auf sehr hoher partizipativer Ebene involviert, sodass ein partnerschaftliches und partizipatives Arbeiten auf Augenhöhe in der Haltungsentwicklung von Studierenden an Bedeutung gewinnt.

Wendet man diese Ergebnisse auf die Thesen hinsichtlich SUI von Leers, Leers und Rieger aus Kap.2 an, so ist festzustellen, dass bei dieser Befragung von Studierenden es zu vergleichbaren Aussagen gekommen ist wie bei der Befragung von Lehrenden und SU (vgl. Leers)⁸⁷. Unter dieser Betrachtung können die genannten Thesen als zutreffend angesehen werden.

Ausblick auf mögliche Forschungsansätze

Über die Frage der Haltungsentwicklung hinaus wurden in den Interviews relevante Fragen angrenzender Bereiche thematisiert, die als Grundlage für weitere Forschung dienen können. Zum Beispiel wurde genannt, dass sich SUI nicht nur auf die Haltung von Studierenden auswirkt, sondern auch Einfluss nimmt, auf die professionelle Identität und somit eine stärkere Identifikation mit der eigenen Profession ermöglicht. Interessant wäre es hier zu untersuchen, wie sich die Wahrnehmung der eigenen Profession bzw. das Professionsverständnis von Studierenden sich durch SUI ändert oder entwickelt.

Ein weiteres Anliegen wurde von einem Lehrenden aufgeworfen, der zu bedenken gab, dass es sich nicht genau differenzieren ließe, wie groß der Einfluss von SUI tatsächlich sei. Da es im Kontext des Studiums, verschiedene Ausbildungsmethoden gibt und er dem Praktikum eine überlegene Einflussgröße im Bezug auf die Haltungsentwicklung beimessen würde. Um diese Frage zu klären, wäre eine Forschung, die die Auswirkung und den Stellenwert von SUI und Praktika im Studium vergleicht, von Interesse.

⁸⁷ Leers 2012.

Im Allgemeinen ist das Feedback der Studierenden und Lehrenden, sehr positiv, jedoch gibt es zurzeit weder qualitative noch quantitative Langzeitstudien, die die Effektivität von SUI in der Hochschulbildung, wissenschaftlich belegen. Um herauszufinden, wie die Haltungsentwicklung durch SUI, die spätere sozialarbeiterliche Praxis geprägt hat, wäre es von Nöten, Sozialarbeitende während des Studiums und nach ihrem Studienabschluss in ihrem Berufsleben zu begleiten, um die Langzeitwirkungen und -folgen von SUI zu beobachten.

Die Umsetzung von SUI unterscheidet sich in den verschiedenen untersuchten Universitäten, obwohl die Rahmenbedingungen gesetzlich vorgegeben sind. Bei einigen Universitäten findet SUI auf einer hohen partizipativen Stufe statt, bei anderen eher in einem Pro-Forma-Charakter. In diesen Fällen wäre es interessant, Universitäten mit verschiedenen Implementierungen von SUI miteinander zu vergleichen.

Darüber hinaus wäre als nachgelagerte Fragestellung interessant, ob SUI als Methode zur Qualitätssicherung in der Hochschulbildung genutzt könnte, was z.B. über Studienabbruchzahlen, Noten oder Berufseinstiegschancen gemessen werden könnte.

Diese Forschungsansätze wären für die Hochschulbildung im deutschsprachigen Raum gleichermaßen interessant, da die Soziale Arbeit sich gerade in einer partizipativen Wende befindet.⁸⁸ So wäre ein geeigneter Zeitpunkt gegeben, um SUI als partizipative Methode in der Ausbildung von zukünftigen Sozialarbeitenden einzubringen. Hierfür würden wissenschaftliche Erkenntnisse zur positiven Auswirkung von SUI auf Studierende und ihre Haltungsentwicklung benötigt, um auch auf politischer und gesellschaftlicher Ebene Aufmerksamkeit und Unterstützung für die Umsetzung von SUI zu erhalten.

Abschließendes Fazit

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass die Interviewten einen direkten Zusammenhang zwischen SUI und einer professionellen Haltungsentwicklung aufzeigten. Diese professionelle Haltungsentwicklung fand auf verschiedenen Ebenen im Laufe des Studiums statt. Dabei bildet SUI die Voraussetzung und Grundlage von qualitativ hochwertigen Lernerfahrungen, die in einem geschützten Rahmen und durch die Begleitung und das Feedback von SU und Lehrenden gemacht wurden.

⁸⁸ vgl. Straßburger, Rieger 2014, S. 42 ff.

Bezieht man diese Ergebnisse auf die aktuelle Diskussion der Professionalisierung der Sozialen Arbeit, sollte dort neben der Fachlichkeit insbesondere auch die Entwicklung einer professionellen Haltung in den Fokus gesetzt werden. Die Art und Weise, wie Studierende ausgebildet werden, hat einen großen Einfluss darauf, wie sie die Soziale Arbeit als Profession wahrnehmen und später selbst praktizieren werden. Die gewünschte empathische, partizipationsfördernde, respektierende und wertschätzende Haltung entwickelt sich dabei nicht von selbst. Stattdessen muss sich die Hochschule in der Verantwortung sehen, neben dem Praktikum Räume für Studierende zu schaffen, in denen sie reflektieren können, welche Art von Sozialarbeitenden sie später sein möchten. Diese Rolle übernimmt in britischen Hochschulen vor allem das SUI – und ist auf Deutschland übertragbar.

Die notwendige Sicherheit in ihre Rolle als Sozialarbeitende bekommen Studierende nicht automatisch mit ihrem Abschlusszeugnis am Studienende, sondern aus der professionellen und selbstbewussten Haltung, die sie während des Studiums entwickelt haben. In allen Feldern der Sozialen Arbeit ist diese von Empathie und Partizipation geprägte Haltung das wichtigste Werkzeug für Sozialarbeitende.

Literaturverzeichnis

- Carers Trust: „*What is a carer?*“, in: *Carers Trust* (2012), <https://www.carers.org/what-carer> (abgerufen am 29.05.2015).
- DBSH: „*Grundlagen für die Arbeit des DBSH e.V. Ethik in der Sozialen Arbeit*“ (2010), <https://www.dbsh.de/fileadmin/downloads/Ethik.Vorstellung-klein.pdf> (abgerufen am 04.06.2015).
- DBSH: „*Grundsätzliche Forderungen zum Studium - DBSH.de*“ (2011), <http://www.dbsh.de/beruf/aus-und-weiterbildung/studium-soziale-arbeit/grundsatzliche-forderungen-zum-studium.html> (abgerufen am 04.08.2015).
- HCPC: „*Consultation on service user involvement in education and training programmes approved by the Health and Care Professions Council (HCPC)*“ (2013), <http://www.hpc-uk.org/assets/documents/10004110Consultationonserviceuserinvolvementineducationandtrainingprogrammes-consultationresponsesanddecisions.pdf> (abgerufen am 29.05.2015).
- Helfferrich, Cornelia: *Die Qualität qualitativer Daten: Manual für die Durchführung qualitativer Interviews*, 3. überarbeitete Aufl., Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften 2009.
- Hosemann, Wilfried und Geiling, Wolfgang: *Einführung in die Systemische Soziale Arbeit*, 1. Aufl., Stuttgart : UTB GmbH 2013.
- Kuckartz, Udo, Dresing, Thorsten, Rädiker, Stefan und Stefer Claus.: *Qualitative Evaluation: Der Einstieg in die Praxis*, 2. aktualisierte Aufl., Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften 2008.
- Leers, Franziska Anna und Rieger, Judith: „*Erfahrungsbasierte Lehre und andere Formen des Service User Involvement als Ausdruck partizipativen Wende in der Hochschulbildung im Studiengang Soziale Arbeit in England*“, in: *neue praxis Zeitschrift für Sozialarbeit Sozialpädagogik Sozialpolitik* 6/13 (2013), S. 537–550.
- Leers, Franziska Anna: „*Beteiligung von Adressat_innen Sozialer Arbeit an der Hochschulbildung von Sozialarbeiter_innen*“, Berlin: Katholische Hochschule für Sozialwesen Berlin 2012.
- Leers, Franziska Anna: „*Betroffene in den Hörsaal ! Wie AdressatInnen an der Lehre beteiligt werden können*“, in: Gaby Straßburger und Judith Rieger (Hrsg.): *Partizipation Kompakt Für Stud. Lehre Prax. Sozialer Berufe*, 1. Aufl., Weinheim: Beltz Juventa 2014.

- Levin, Enid: „SCIE Guide 4: Involving service users and carers in social work education - guide04.pdf“ (2004), <http://www.scie.org.uk/publications/guides/guide04/files/guide04.pdf> (abgerufen am 29.05.2015).
- Merten, Roland: „Politikfähigkeit durch Professionalität“, in: Roland Merten (Hrsg.): *Hat Soziale Arbeit ein politisches Mandat? Positionen Zu Einem Strittigen Thema*, 1. Aufl., Opladen: Leske + Budrich Verlag 2001.
- Mikos, Lothar und Wegener, Claudia: *Qualitative Medienforschung: Ein Handbuch*, 1. Aufl., Konstanz: UTB 2005.
- Müller, Siegfried: „Soziale Arbeit: ohne politisches Mandat politikfähig“, in: Roland Merten (Hrsg.): *Hat Soziale Arbeit ein politisches Mandat? Positionen Zu Einem Strittigen Thema*, 1. Aufl., Opladen: Leske + Budrich Verlag 2001.
- Poscheschnik, Gerald, Hug, Theo, Lederer, Bernd und Perzy, Anton: *Empirisch Forschen: Über die Planung und Umsetzung von Projekten im Studium. Studieren, aber richtig*, 1. Aufl., Konstanz: UTB, Stuttgart 2010.
- Renner, Giesela: „Einander verstehen – Gelingende Kommunikation als Basis partizipativer Arbeit“, in: Gaby Straßburger und Judith Rieger (Hrsg.): *Partizipation Kompakt Für Stud. Lehre Praxis Sozialer Berufe*, 1. Aufl., Weinheim: Beltz Juventa 2014.
- Rieger, Judith: „Die individuelle Basis für Partizipation: Haltung und Fachkompetenz“, in: Gaby Straßburger und Judith Rieger (Hrsg.): *Partizipation Kompakt Für Stud. Lehre Praxis Sozialer Berufe*, 1. Aufl., Weinheim: Beltz Juventa 2014.
- Schaffer, Hanne: *Empirische Sozialforschung für die Soziale Arbeit: Eine Einführung*, 3. Aufl., Freiburg im Breisgau: Lambertus 2014.
- Schirmer, Dominique: *Empirische Methoden der Sozialforschung: Grundlagen und Techniken*, 1. Aufl., Paderborn: UTB, Stuttgart 2009.
- Shaping Our Lives: „Definitions“ (2013), <http://www.shapingourlives.org.uk/definitions.html> (abgerufen am 29.05.2015).
- Spiegel, Hiltrud von: *Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit: Grundlagen und Arbeitshilfen für die Praxis*, 5. vollst. überarb. Aufl., München: UTB GmbH, Stuttgart 2013.
- Squires, Beshlie: „Requirements for Social Work Training“, Department of Health 2002, <http://www.scie.org.uk/publications/guides/guide04/files/requirements-for-social-work-training.pdf> (abgerufen am 30.05.2015).

- Staub-Bernasconi, Silvia: „Menschenrechte in ihrer Relevanz für die Soziale Arbeit als Theorie und Praxis“, in: *Zeitschrift für sozialistische Politik im Bildungs- Gesundheit- und Sozialbereich, Band 28* (2008).
- Staub-Bernasconi, Silvia: „Soziale Arbeit und soziale Probleme“, in: Werner Thole (Hrsg.): *Grundriss Soz. Arb. Ein Einführendes Handb.*, 3.Aufl., Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften 2010.
- Straßburger, Gaby und Rieger, Judith: *Partizipation kompakt: Für Studium, Lehre und Praxis sozialer Berufe*, 1. Aufl., Weinheim: Beltz Juventa 2014.
- Streich, Bernd: „Inhalte des Studiums“ (2015), <http://www.khsb-berlin.de/studium/bewerben-an-der-khsb/bachelorstudiengaenge/soziale-arbeit-ba/inhalt/> (abgerufen am 30.05.2015).
- The Complete University Guide: „Social Work - London - Top UK University Subject Tables and Rankings 2016“, in: *Complete Univ. Guide* (2015), <http://www.thecompleteuniversityguide.co.uk/league-tables/rankings?r=London&s=Social%20Work> (abgerufen am 02.03.2015).
- University of Bedfordshire: „The Health and Care Professions Council (HCPC)“, <http://www.beds.ac.uk/howtoapply/departments/appliedsocialstudies/reforms-in-social-work-education/the-health-and-care-professions-council-hcpc> (abgerufen am 29.05.2015).

Selbstständigkeitserklärung

Hiermit erkläre ich an Eides Statt, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig und ohne Benutzung anderer als der angegebenen Hilfsmittel angefertigt habe; die aus fremden Quellen direkt oder indirekt übernommenen Gedanken sind als solche kenntlich gemacht. Die Arbeit wurde bisher in gleicher oder ähnlicher Form an keiner anderen Stelle vorgelegt und auch noch nicht veröffentlicht.

Berlin, den 10.08.2015

Anhangsverzeichnis

1. Interviewleitfaden Studierende
2. Interviewleitfaden Lehrende
3. Formblatt Interviewprotokoll
4. Formblatt Einwilligungserklärung
5. Interviewtranskripte (Interview 1-11)
6. Geclusterte Transkriptionsexzerpte

Anhang 1

Interviewleitfaden Studierende

About the interviewee (Students)

Would you mind telling me something about yourself?

- What was your motivation to study social work?
- Did something change about that now in the process of your studies?

About SUI in this university

1. How are Service Users engaged in your training program?
2. What different kind of service users were involved?
3. What did you expect from SUI?
4. How was it different from what you expected?
 - Can you give me some examples?
5. Have SU been involved in your application Interview for the course?
 - How did you feel about that?
 - How was it different from what you expected?
 - Can you give me some examples?
6. How much contact do you have with service users in class?
7. Is there any kind of evaluation or giving feedback about your experiences with SUI?
How is it done? What is the outcome?

About the attitude

How does the attitude change

Do you think SUI has an influence on the development of your attitude or identity as a social worker?

How does SUI influences the development of a professional attitude in social work?

- Can you give me some examples on how your attitude changed?
- Positive& negative experiences with SU involved

Do you think it influences the way you as a professional are going to treat SU?

What professional skills or trades can students learn from SUI?

If there would be a single most important thing, that students should learn from SUI, what would that be, in your opinion?

About other contacts to SU

What is the difference between service user involvement and placements?

(What status does SUI have in comparison with placements?)

1. Did you have a placement yet?
2. How has service user involvement in the university, helped you to prepare for your placement?

3. How would you think, that would have been different, if you hadn't had SU involved?
4. What makes working with SU in the university different from working with them in placement?
5. After having your placement, how did your view of the service users who trained you in the university change?

Back to your university

1. What does your university do to provide (meaningful) involvement?
2. Is there anything in your university that prevents (meaningful) involvement or what is your university struggling with?
3. What could be improved?

About the future of SUI

How do you think will service user involvement develop in the next few years?

What are your wishes?

Thank you for the Interview

Next contacts

Can you give 3 Names from Students or Staff that I could talk to about this topic as well?

Anhang 2

Interviewleitfaden Lehrende

About the interviewee

Would you mind telling me something about yourself and your work at XY university?

About SUI in this university

1. How are Service Users engaged in the training programs for students?
2. What different kind of service users are involved?
3. So how much contact do students have with service users in class?
4. Is there any kind of evaluating or getting a feedback from students? How is it done?

About the attitude

How does the attitude change

Do you think SUI has an influence on the development of the attitude or identity of students?

How does SUI influence the development of a professional attitude in social work??

Can you give me concrete examples

1. Can you think of experiences of certain Students?
2. Can you give me a **negative** example where students made negative experiences with service users?
3. Can you give me an example of service users, who made negative experiences with students?
4. Is there a positive example, where service user made good experiences with students?

How do you think did the attitude of students change in general, since service user involvement has been introduced, in social work education?

If there would be a single most important thing, that students should learn from SUI, what would that be, in your opinion?

What else do you think influences students in their attitude in the course of their studies? Examples?

About other contacts to SU

What is the difference between service user involvement and placements?

What status does SUI have in comparison with internships or placement?

1. How has service user involvement in the university, help students in their time as interns?
2. How did they reflect on their attitude towards Service user in their placements?
3. After having their internship, how did students view of service users in the university change?

What is the general difference in attitude between students, who are volunteering and

students who are not?

Back to your university

1. What does your university do to provide (meaningful) involvement?
2. Is there anything in your university that prevents (meaningful) involvement or what is your university struggling with?
3. What could be improved?

About the future of SUI

How do you think will service user involvement develop in the next years?

Is it easy to fulfill the expectations the law is giving you ?

Is it mandatory or is it already in the mindset of the university that they want to do it?

If you had unlimited power and resources, what would you change about social work education in general?

Thank you for the Interview

Next contacts

Would it be possible to have access to the results of the evaluation?

Can you give 3 Names from Students or Staff that I could talk to about this topic as well?

Anhang 3

Formblatt Interviewprotokoll

Interview-Protokollbogen

Interview Nr.	Datum	Dauer
Name	Status	Universität

1. Interviewatmosphäre
2. Personale Beziehung
3. Interaktion im Interview
4. Schwierige Passagen
5. wichtige Notizen

Anhang 4

Formblatt Einwilligungserklärung

Basierend auf: <https://couhes.mit.edu/sites/default/files/documents/consenttoparticipateinterview.doc>

CONSENT TO PARTICIPATE IN INTERVIEW

“Service User Involvement in British Universities.
An empirical study on developing a professional attitude in Social Work education.”

You have been asked to participate in a personal research conducted by Agnes Senger from the Catholic University of Social Work Berlin. The purpose of the study will be to collect experiences and personal thoughts about the involvement of service users in social work education from students, service users, professors and coordinators. The results of this study will be included in Agnes Sengers Bachelor Thesis. You were selected as a possible participant in this study because you are either a Student, Professor, Lecturer or Service User.

- This interview is voluntary. You have the right not to answer any question, and to stop the interview at any time or for any reason. I expect that the interview will take about 45-60 minutes.
- You will not be compensated for this interview.
- All the information you give me will be confidential. I will only publish the name of your university and your position if I use any quotes from the Interview.
- I would like to record this interview so that I can use it for reference while proceeding with this study. I will not record this interview without your permission. If you do grant permission for this conversation to be recorded, you have the right to revoke recording permission and/or end the interview at any time.

This project will be completed by 03.06.2015. All interview recordings will be stored in a secure work space until one year after that date. The tapes will then be destroyed.

I understand the procedures described above. My questions have been answered to my satisfaction, and I agree to participate in this study. I have been given a copy of this form.

(Please check all that apply)

I give permission for this interview to be recorded.

I give permission for the following information to be included in publications resulting from this study:

Student Professor Lecturer Service User name of the university direct quotes from this interview

Name of Participant _____

Signature of Participant _____ Date _____

Signature of Investigator _____ Date _____

Please contact *Agnes Senger* (Phone: 07719207186, Email: agnes.senger@gmx.de) with any questions or concerns.

Anhang 5

Interviewtranskripte (Interview 1-11)

Interview Nr. 1	Datum: 20.04.2015	Dauer 22,12 min
	Status: Professor	Universität: Middlesex

About SUI in this university

5 How are Service Users engaged in the training programs for students?

- SU are from the beginning involved in every process. It starts with Interviews selecting Students for the course.
- key topics, skills communication and every year there are more build to that
- I bring in people who have been in the care system and they talk about: what is important to them in forms of their social worker. Social work contact. How they like to be treated. And whats important to them. And the students see. It gives them a different dimension a different understanding about service user and what they need

About the attitude

15 Do you think SUI has an influence on the development of the attitude or identity of students?

- Its is a very equalizing approach to take.02.35-02.40
- It doesn't become that we are the experts and the service user are the ones who need help. 02.40-02.48
- The students said: "the young people are just like us..."02.58-03.01

If there would be a single most important thing, that students should learn from SUI, what would that be, in your opinion?

- Empathy and respect I think those are the two most important things.

25 What is the difference between service user involvement and internships and placements?

What status has SUI in comparison with internships or placement?

- In the placement the students work for the service user.
- When service user work with students in the university its more on an equal futon. The get paid for their time. And they work with us to develop a training session.
- dialog and discussion is different between

35 Feedback of the students?

- they feel touched
- prepared to entering the social work professions
- gained so much from hearing of the experiences and perspectives

40 In the course of their education what do you think influences students most in general?

- its shifts perceptions about that
- everyone needs help at some time in our life
- it helps social worker to understand better their professional role

- show empathy to service users

45

Is there anything in your university that prevents (meaningful) involvement?

- its become part of our every day live really. 08.44-08.46

If you had unlimited power and resources, what would you change about social work education?

50

- better quality work placements
- somebody to coordinate service user involvement, its very complicated to manage it

How do you think will service user involvement develop in the next years?

55

What are your wishes for the future?

- national framework

Interview Nr. 2	Datum: 22.04.2015	Dauer 68 min
	Status: Professor	Universität: Metropolitan

How does the attitude change

Do you think SUI has an influence on the development of the attitude or identity of students?

- 5 • About the way people have experienced serviced. It is very important for students to hear about that, no matter if it was experienced as a bad or a good experience.
- Professional identity is discussed quite a lot in the last period
- it is interesting in the perspective of what our students learn and how they learn because it gives them a new view of themselves and their professional identity.
- 10 • It is not easy to differentiate in what way SUI contributes to that. It is rather open ended
- I think that the most important method in their training are the placements because there they have this face to face experience with SU and everything that they learn in the program aims to prepare them for this encounter. That's why I'm thinking that the placements have more influence in their attitude.
- 15 • But when you see the results it is obvious, that SUI has a massive influence on the development of their attitude.

How does SUI influence the development of a professional attitude in social work??

Placements

- 20 • The most important things in their professional development happens in their placement, because they have real contact to SU and their issues and concerns.
- It just different to experience the life situation of service users being right in their in the whole context of their lives. That what has the most influence on the students.

Can you think of experiences of certain Students?

- 25 • There are many things that can not be learned from books. For example what kind of impact a disease like Parkinson or MS has on a person. So in helps students incredibly when they come in contact with such a person.
- But to translate all of that into a professional attitude is the task of every study and that's the process we need to accompany
- 30

If there would be a single most important thing, that students should learn from SUI, what would that be, in your opinion?

- Gives the students the opportunity to expand their abilities to be empathetic
- to expand the ability and capacity to empathize

35 About other contacts to SU

How has service user involvement in the university, help students in their time as interns?

- Students are being more SU-aware and tend to be more capable to deal with them
- There are also students who used to be SU or Carer themselves and these now

- 40 have the challenge, to hear and accept that maybe others have experienced a service completely different than they have done
- It's all very individually, because students start from very different positions. Therefore it can happen that the students who were SU themselves sometimes don't experience a big change in the way they see SU experience, because they have great personal experience in that topic.
 - Even a bad service user is a good learning experience: some one who is moaning the whole time how bad everything is etc. it is the role of the lecturer to make it a good learning experience...
- 50 About SU
- We must also support SU and invest in them so they can do what we expect of them. For example, it is not the lightest thing in the world to stand in front of a class and share your life experience. So we have to prepare them well and use every opportunity to strengthen the self confidence of our SU and make this experience as positive as possible for them
- 55

Interview Nr. 3	Datum: 25.04.2015	Dauer 29 min
	Status: Lehrende	Universität: University of West London

How does SUI influence the development of a professional attitude in social work??

- It opens their eyes of the reality
- 5 • Some of the students think that the service user are going to be grateful that they are going to be thankful about the intervention through a social worker but that is not always the case
- from the minute the students set foot in the university they see that service users are heavily involved in the whole process of them becoming social workers
- 10 • they are very clear what service user interests are

Can you think of experiences of certain Students?

- Asberger syndrome
- its like a light coming on in their head, because they never thought about what it means to have Asberger and what it does to you and your life
- 15 • the experience with service users brings an awareness to all of the students
- students comment that it was the best part about their social work degree that they had the opportunity t hear from the horses mouth so to speak exactly what it is what there are going to be involved with

20 If there would be a single most important thing, that students should learn from SUI, what would that be, in your opinion?

- Respect for individuals

What is the difference between service user involvement and placements?

- 25 • It gives them insight into the reality into service users lives and not some expectations that they have that they are going to be a knight in shining armor rescuing anybody.
- But that people have their own ideas thought process and wishes and aspiration what they want in their life
- 30 • your not going in their and change someones world, you are going and change an aspect to enhance their world
- students who don't have the experience with service users they have some kind of mysterious overview what service users are and that they something other... but they are not they are like you and me
- 35 • it is about breaking down those barriers between social work and service users

How will service user involvement develop the next few years?

- There is move for more involvement of service users if the delivery of the program
- more participation generally speaking in any validation process
- 40 • some of the modules were drafted with the help of su
- it is all about sharing the power

Interview Nr. 4	Datum: 25.04.2015	Dauer 38 min
	Status: Studierende	Universität: University of West London

What did you expect from service user involvement?

- It influences how we are going to practice as social workers
- the whole thing about practice is about the service users so they should have some kind of influence over the way we do it

5 How did you feel about service user being in our admission interview for the course?

- I didn't expected
- it was nice to see that even from the beginning service users were included?

How much contact do you have during your course?

10 Do you think SUI has an influence on the development of the attitude or identity of students?

- It is one thing to read about something but it makes a total difference if somebody comes in and talk about their experiences it is such a difference
- it influences your view and makes such a difference
- 15 • schizophrenic 1 hour lecture learned so much, really beneficial

other experiences?

20 • SU: "they only know me by paper they don't know me by me" that really changed the way I was looking at my work, because than I realized that there is more to a case than you read on paper. I knew to think I shouldn't base everything of this document that is giving to me, that I get about a person

25 If there would be a single most important thing, that students should learn from SUI, what would that be, in your opinion?

- Learn their experiences. Their experience shape our practice

What did it change in your attitude?

30 • It made me understand certain things better.
• It made me gain important knowledge
•

35 1. How has service user involvement in the university, help students in their time as interns?

- Each person is different
- in my subconsciousness I just didn't generalize service users
- you have to meet their need and they all have different means. Just because they have learning disability doesn't mean that they all need the same treatment

40 •

Back to your university

1. What does your university do to provide (meaningful) involvement?
 2. Is there anything your university struggling with?
 - There is not enough time to have service users come in often enough
- 45 Why do you think it is important for an university to have SUI?
- Because su are the whole point of social work
 - Su need to influence our practice and it is so important that they get their say and the get to put their point across
- 50 •

Interview Nr. 5	Datum: 25.04.2015	Dauer 41 min
	Status: Studierender	Universität: University of West London

What did you expect about SUI

- Su being involved
- Su come in in certain lectures and give their personal experience

How was your first meeting with a SU during your interview?

- 5
- It was only from a professional standpoint that we were just but from a practical standpoint as well to hear the perspective of someone I could work with in my future
 - it was nice to hear out from some who represented a group of people that you might work with in future

10 Do you think SUI has an influence on the development of the attitude or identity of students?

- It is fine to learn about the theoretical modules, the approaches and the literature
- but putting that into practice needs first hand experiences of su first hand experience of how our work worked
- I think they teach you a lot of things in the classroom where you don't know yet how they are put into practice
- when you hear a comment from someone who experiences those interventions, that really changes your perspective on quite a lot of things
- you can mold your own practice around that. you can take into account someone who had experience a certain approach and take into account the positive and negative and than mold your practice around that
- SU provide the first hand experience because we just learn the theoretical things but we have to hear from the SU, what it really does to people and if it helped them or not.--> it is real it is not some kind of case study
- Those sessions with service users were the favorite things in the course so far

25 Do you have an example of the way you experienced that?

- We have some service user involvement it has been limited.
- It is not happening a lot in two years about 5 times SU involved

30 If there would be a single most important thing, that students should learn from SUI, what would that be, in your opinion?

- A lot of times when we started a course we think that we don't have a bias, no inherent or discrimination attitudes
- and I think we all have that either we want to self-acknowledge this or not
- one of the real benefits is that it breaks all that stereotypes down.
- People are having assumption about people who have been taking drugs or been a very young mother. Negative assumptions. I think having real experience meeting that person and getting to know them and hearing what intervention has helped and which not
- that can really change your poit of view
- SUI makes you more reflective and critical of your own practice

Has SUI helped you to prepare for your placement?

- It has not happened on a regular bases SUI
 - the SUI we had coming in even though it was beneficial. They had nothing to do about my placement right now
- 45

While being in placement how did your perception change?

- I never worked with children so I didn't know what to expect
- I broke down my stereotypes that I had through the contact I had with in my placements

50 What are your wishes for SUI in our university?

- I want to have it happen more because of all the benefits of it.
- A quarter of the lectures done by SU that would be awesome

55 What do you think what are the things that influence the attitude of social workers in your training?

- The developments of your own learning

What do you think which skills can Social workers learn from SUI?

- Having SUI challenges and promotes your anti-discriminating anti-oppresiv and anti-prejudiced views
- 60
- that is a skill that people develop from SUI
 - empathy when you don't have that

Interview Nr. 6	Datum: 28.04.2015	Dauer 62 min
	Status: Lehrender	Southbank University

About SUI in this university

1. How are Service Users engaged in the training programs for students?
 - 12 SU Staff member
 - sharing their experience
 - 5 • doing interviews
 - assessments
 - teaching
 - organizing the modules of the training program
 - assign students in placement
 - 10 • training program for people working in the university preparing to do interviews
 - induction of the course
 - they are there from the beginning at the interview, the induction and in the teachings as well
 - There are a lot of different service user groups, who are coming to teach our
 - 15 students on different topics
 - they are part of staff meetings
 - trying to make sure that their voices are going to be heard in a lot of different areas
- 20 2. Is there any kind of evaluating or getting a feedback from students? How is it done?

Tricky to get real feedback:

 - what really was effective what wasn't
 - overwhelming positive
 - 25 • students really get something from SUI
 - it resonates and touches something in them about why they really want to be social workers
 - there is also a bit of fear of criticizing and challenging service users
 - making sure that social workers realize that SU are the same as me and they
 - 30 equally have to be challenged and questioned
 - people are because they don't want to be judged
 - students background is working with children and than someone comes in with mental health issues and they just don't know so much about it or only what they know from TV. They are very worried about and it can be very difficult

35 About the attitude

How does the attitude change

Do you think SUI has an influence on the development of the attitude or identity of students?

40 How does SUI influence the development of a professional attitude in social work??

- not enough. but I think that because we don't do it enough

- What you want is when students are in work (and work in London can be very hard, oppressive and pressured) making decision in really small amount of time and you don't always have the time to make relationships. Its just quick quick work.
- That can be very depressive and people burn out
- And I think if you have more of an identity what you are about as a social worker and that comes from the people you want to work with and not the processes. Then it makes it easier for you to deal with those things because it supports you. And the memories of working with service users in your training can help you deal with some of the pressure that comes with management structure.
- The more you can involve service users and the more you build those effective partnerships through education the more likely it will stay with students when they turn professional
- when you have those kind of partnerships that is very powerful SU working with students with practitioners
- I know it is really hard to do it and it takes so much time, but it is worth it

Can you give me concrete examples

1. Can you think of experiences of certain Students?

- There is evidence while they are in the university, while it is balanced with their placement. It reminds them of what their work really is. Sometimes when you have to asses some one if they fit a criteria or they don't fit criteria. And you don't have much time to get to know them. You getting pressurized to do things in a certain times. You can forget the humanity. But if you know people in the university who are you know different capacity who are teaching you or who are learning alongside.
- You work together in partnerships it breaks down all this barriers fears, stigmas prejudices, discrimination. Which is amazing
- It also does the reserve. students where worrying about what the Su would think about them. More then SU are worrying about what the students think about them. And the students wanted the su to know that they came into the job because they want make a difference. Because they had life-experiences that they have been through. That let them into social work.
- Sometimes when they are in the local authority the people only see the social worker. The worker the person that can either take the child away. You are the person saying no to services. And your just this heartless thoughtless, child snatcher or dogooder
- the more we can break down all these barriers, the easier it will be for the SU-experiences coming forward into practice and becoming more a partnership a working together, when they are professionals
- the more we do it in the university, the more it will happen in practice and do it more meaningfully
- we all struggle with that, that we genuinely make a difference with what we do

How do you think did the attitude of students change in general, since service user involvement has been introduced, in social work education?

- If there would be a single most important thing, that students should learn from SUI, what would that be, in your opinion?
- it is just the humanity that we are not different but just had different experiences.

- ditch the label and see the person. There are SU who are managers, teachers, practitioners or what ever we are all humans just let us ditch the label
- its harder to see the person than see the issue. We label the people.
- So SUI is just humanizing and breaking down this barriers

95

How has service user involvement in the university, help students in their time as interns?

- Not being worried by SU. Not being afraid to do the job. Not to be afraid to ask hard questions. Not afraid to challenge. That becoming more and more important and those skills are very important
- you can talk to service users you can ask questions you can challenge
- Because that's the flip side. You are the social worker you are there to protect the child. You need to be asking some difficult questions. You cant be scared of it and just walk away without having asked those questions. So that is a really important communication skills.

100

105

1. After having their internship, how did students view of service users in the university change?

- It helps them in situations where they would be sitting at a computer for three days trying to figure out what would be the right service for the service user. That they realize **who** they are doing it for. Not only for their managers but for the people behind this paper behind the process. That's what makes them a professional and not just a paid carer.
- You have a duty as a professional you have to work under law.

110

115

Interview Nr. 7	Datum: 21.05.2015	Dauer 51 min
	Status: Professor	Greenwich University

About SUI in this university

1. How are Service Users engaged in the training programs for students?
 - Interview
 - induction
 - 5 ● Preparation for practice portfolio
 - communication skills week
 - practicing theories/communication skills with service user with assessment and feedback

- 10 2. Is there any kind of evaluating or getting a feedback from students? How is it done?
 - They wanted more SUI, so we increased it now
 - they really valued it
 - it is always very powerful, when they hear about the barriers that people have to overcome in order to get/or ask for services. That person is talking about his
 - 15 real life experiences as a client, which I can teach you but it is more powerful to hear it from that person

About the attitude

How does the attitude change

20 Do you think SUI has an influence on the development of the attitude or identity of students?

How does SUI influence the development of a professional attitude in social work??

- Well they learn a code of practice for students being respectful, being on time, not being judgmental, not patronizing those kind of things students hear that from the beginning of their program and they have that in them from the beginning
- 25

Can you give me concrete examples

1. Can you think of experiences of certain Students?
 - It is always very powerful
 - also the conversation with SU when students are trained together with SU
 - 30 ○ sometimes they see that the carers and Service User are not any different,
 - they share their experiences they share their knowledge as well
 - the knowledge of the system of benefits
 - students learn to see them as a person not as file in front of them

- 35 2. What skills can students learn from SUI?
 - Being respectful
 - nonjudgmental
 - not to be patronizing
 - not to use jargon
 - 40 ○ being mindful
 - also organizing their diary (ex. don't make an appointment at 9.30 I'm in a

- wheelchair I won't be ready when you come, make another appointment)
- understanding the person's experience and perspective
 - about how you are organized client-sensitive and client-centered
- 45
- I mean we tell them that too but it is just more powerful when it comes from the source when they hear that from the source that makes it so important and so real
 - to hear from someone for example who is a mental health survivor how it is to be detained, to be in a mental health hospital, how you were treated to hear that in the first week of induction that is very powerful.
- 50
- But that's the reality you wanted that in a professional program, because you are going to work with vulnerable people this is their experience

55 If there would be a single most important thing, that students should learn from SUI, what would that be, in your opinion?

1. How has service user involvement in the university, prepare students for their placement?
 - 60 • That gives them insight of nature of social work and the types of people they are going to be working with. It is not about changing the world and helping people. Some people don't want to be helped. It is about recognizing that people have their own life.
 - 65 • It teaches them not to see just the illness a person has but the life they had before and the life they have in the present and they will have in the future.
 - So that they don't patronize the people they are working with or talking down to them
 - seeing people in the round and not as a collection of their disabilities
- 70 2. After having their internship, how did students' view of service users in the university change?
 - Just thinking about what the complexity of people's lives are
 - you don't know what is going on behind closed doors

75 What do you think is the status between SUI and the Placement?

- In the university SU are seen as colleagues
- and the Students' experience that as well

80 If there would be a single most important thing, that students should learn from SUI, what would that be, in your opinion?

- To see the people as an individual not as another number
- and to talk to them as an equal not talk down to them not only talk to the carer but to communicate

About the future of SUI

85 **How do you think will service user involvement develop in the next years?**

- It will strengthen and deepen we want this partnership to deepen and to continue because it is a partnership
- there will be more important more central for the understanding the complexity of our work

90

Interview Nr. 8	Datum: 20.04.2015	Dauer 41 min
Participant 1 Participant 2	Status: Studierende (Master-degree)	Universität: Middlesex

About the interviewee (Students)

Would you mind telling me something about yourself?

- What was your motivation to study social work?
- Did something change about that now in the process of your studies?

5

Participant 1

- *I have found it more challenging than I expected*
- *I don't think that I'm going to do stationary work for quite a long time*
- *Not being able giving everyone your all and prioritizing, who is the most at risk and than deal with them and leaving the other ones aside. And having to put others aside*
- *In the beginning I was scared to do something wrong, because I haven't worked in that area*

10

About SUI in this university

15

1. What did you expect from SUI?

Participant 1

- *I dint have any expectations but I thought it would be awesome it will be great to hear what there thoughts are. What worked for them what didn't. Get some of their input especially at that stage. Because when you get here you talk a lot about before you are send to the placement, but before you go out there it is kind of nice to get some feedback because I don't want to make any mistakes or do things in not a good way. If someone can give me advice first hand. That will only help me. That was quite positive that we had input from service users.*
- *We had a session where we had a different range of service users and it was really interesting to hear what their experiences were and what they are doing know*
 - *one of them also teaches lessons, which are slightly different because of course he is not trained to teach. So a lot of talking at you*
 - *but it is very insight information which is good, but I wouldn't want to be lectured by him every week*
 - *very helpful as a kind of sharing very particular relevant topics that he can shed some extra light on*

20

25

30

35 ***Participant 2***

- **I Haven't had any teaching from service user because I'm on a children pathway**
- **but I recall we had a variety of SU coming in for one afternoon session or one morning session and there were 6 of them. And we would have group talks. They would ask us some questions and we would ask them.**
- **And it was supposed to be neutral learning**
- **What was your involvement with Social services or social workers? What did you get from that experience what did you experience? What was the**

40

outcome?

- 45
- I do remember that session stuck in my mind
 - Talking about simple things like introduction, how you speak to people. How you shouldn't come across. I think that was pretty good especially before the placement, getting this experiences with actual SU and holding that on our minds. we kind of could find out what we are going to deal with may be or face.
- 50
- Obviously they were adults and I choose the children path and they were not talking about their children. It was still good though because my first placement was in adult work. It was a very good experience that I would have liked more in the course.

55 *Participant 1*

- *It was also slightly awkward. For example with the teacher who is teaching us, he is also growth restricted, which I know now is the right term. But I did find when SU came in that afternoon and him teaching us . That I wasn't sure what to expect and thinking "oh I don't want to say anything wrong". I'm open to learning, but if they had negative experiences with social workers, that they think we are just going to be more of the same. Like they are going to be a little bit hostile. Which they obviously weren't. And I think they also appreciate having some impact on future services. I suppose as well it will be limited because the people who are coming in are already pretty involved with SU Rights.*
 - *I think its important for them, to feedback and get involved and get other people and get other SU involved.*
- 60
- 65

Did you have the opportunity to give a feedback about your experience or an evaluation?

70 *Participant 1*

- *Well they kind of did asked us verbally. And everyone was really keen*
- *but they could have done more I think. At least another session in our final year.*
- *And some teaching for both children and adults. I mean they could find some parents who have been through those experiences*

75 *Participant 2*

- **I think it is difficult to manage that. To find some one with negative experiences ---or positive to share that---I guess it is difficult to manage that in put that in the curriculum.**

80 **About the attitude**

How does the attitude change

Do you think SUI has an influence on the development of your attitude or identity as a social worker?

Participant 1

- 85
- *I do. I think it was good to see for an example the lecturer who as a disability be super active strong-willed and know what he wants. Sometimes you don't see that in clients. I often work with clients they want me to do all the decisions they are in crises and they rather have a professional come and tell them what to do. I'm trying not to do that, but we were though involving the person in the decision making being as transparent as possible and we are working with adults so we want to kind*
- 90

of get them engaged. But I think it is also helpful. Because I maybe haven't had a crises like them before and hearing it from someone how it is like to keep that in your mind when you are working with them.

- Or just things like learning that it is called growth restricted. That is important.*

95 **Participant 2**

- So you kind of hearing it from a horses mouth**
- yeah I could say so. Even though it was very limited. There is that reminder that you are 1. a human being and 2. a professional and I think that this thing in the middle is what you are trying to be. You try to offer services that fit you are trying to relate but at the same time because we are human being you cant relate to them with a lot of the problems that they have at the time. You are helping them and you are providing a service but you have to do that in a manner that they can wrap their head around and not be too I suppose over the top professional**

100

What professional skills or trades can students learn from SUI?

Participant 2

- Lets see. professionalism and just what I said how to do things in a humanistic manner.**

110 *Participant 1*

- They can also be the voice of SU. They are things that I do check when I'm in contact with clients like for example how they want to be called by first name or by mister surname. But there are things that I don't check because they are may be just my nature of how I do things and may be clients or service user don't tell me. SO it would be good to hear that from Service users in the uni that they are the voice of course they are not representative of all Service users they are all individuals*
- even though they were involved a little bit it was to little to have a real impact so we probably should have had that more. But I know how difficult it is to manage all of that*

115

Participant 2

- It would be interesting to see the reaction of service users that have worked with us in uni in the first year. For them to see how we developed. And to ask them for feedback and tell them about our placements and what we did and how we reacted. To hear from them may be what we could have done differently. Give them more opportunity to pass on their knowledge and experience to future social workers**

120

Has the SUI prepared you for your placement?

130 *Participant 1*

- I think it was to little to have prepared me for placement. They we're also a certain selection of SU and I wasn't prepared for anything in particular but I got and overview of 5 different areas and it was just one afternoon. But we would need more of it to make a difference but it was definitely useful*

135

Participant 2

- definitely useful as long it is good organized**
- we had for example in the beginning not the experience and communications skills so it was unnecessary awkward. We were just nit very well prepared and dind't have o much to give for the SU in return. Now that we have 2 placements behind us it would a very different kind of meeting. Just so we**

140

have a comparison or something to share with them or ask them for help to resolve something.

Participant 1

- 145 • *And I mean if you provide service or work with someone and even if you ask them how did you feel about that or how did you feel about the service they won't always give you an honest feedback, because you are the social worker, the professional and they kind of depend on you. So they won't say anything bad they think they have to agree with you. Situations like that would be so nice to talk with SU from the uni about that.*
- 150 • **It would be interesting to compare**

What are your wishes of SUI?

Participant 1

- 155 • *have more of it. Especially after you have had your first placement because after that you have much more of an idea what you need from them. What they can teach you. And you learn a lot about yourself that you can share.*

Participant 2

- 160 • **And having more a range of different service users telling you of different experiences and what they can bring**

What are your wishes?

Participant 1

- 165 • *I think to have more of it. More sessions with service users. Especially after the first placement because than have more to give to the service users. You can ask them questions about what happened in placement and get feedback or resolve things.*
- *More involvement and later in the course*

Participant 2

- **A wider range of SU. People who are child care survivors**

170 **If there would be a single most important thing, that students should learn from SUI, what would that be, in your opinion?**

Participant 2

- 175 • **For me the one most important thing is how their view is about how their service could have been improved, by the way the social worker conducts themselves. I mean we can't control budgets and costs and stuff but we can control how we treat the service user. We can control our behavior the way we conduct our self. So anything of feedback about that, that could have improved the service I want to know and I want to hear from service users**

Participant 1

- 180 • *Hearing their first hand experience even if it was bad or good. Just to hear how it was for them. Because when working it is awkward for them to feedback to you or even a colleague about how the service was for them. They won't tell you I felt bad about this or I didn't like this. But I rather have them tell me. SO SUI is a way for service user having a voice about their experience.*
- 185 • *And we are at the point where we are not set in our ways. Where we are still flexible and wanting to change our conduct and behavior as a professional and where we are open to that feedback from SU.*

Interview Nr. 9	Datum: 13.05.2015	Dauer 62 min
Participant 1 <i>Participant 2</i>	Status: Lehrnder und Koordinatorin	Kingston

About SUI in this university

1. How are Service Users engaged in your training program?
 - Everything
 - 5 ➤ One of our service users says it is all about riddling the system and in order to riddle the system you have to be involved everywhere.
 - Selecting students in interview panel
 - skill straining (for example interview training communications skills)
 - give students feedback how they experienced students as interviewers
 - 10 ➤ reconstructing staff, when I came here I was interviewed by one of them
 - we bring them in all modules where we think they can expand the students learning experience
 - skills lap in the very beginning
 - bring them in the second module so they just talk to the students about how it is like to be a service user and giving them the opportunity to see service users not coming with a crises but seeing them as individuals as people with rich lives and multiply identities
 - 15 ➤ unfortunately I even heard a social worker professional saying something like "this person looks like a service user" And I was thinking well what do service users look like
 - 20 ➤ for me it is about helping the students understand the complexity and have respect for that. For example we have a social worker with mental-health issues who is a service user but I always introduce him as social worker first-, and second as service user
 - 25 ➤ because there is this concept that SU are seen as others and not as us
 - It is very important that the involvement isn't tokenistic. Because it is a requirement. I think it is very critical that we don't do that!. So we have to prepare or service user in the right way and include them in the preparation of the lessons that they will involved with. So it is meaningful!
 - 30 ➤ The other thing is that we stated that we want to value the input of service users equal to that of professionals

2. What different kind of service users and carers were involved?
 - 35 • We have predominate a middle class, white, middle aged service user group
 - who have time and resources and the lifestyle that they can give time for the university
 - but we need younger service users and some with a record or a criminal justice or from ethnic marginal group bbackground
 - we have all different kinds of service users with visual impairment, health issues
 - 40 • mental issues, care leavers, learning disability, people with long term conditions
 - everyone who has an expertise and experience In reseaving a social work service
 - carers with disabled children
 - foster parents
 - 45 • not anybody doesn't do everything or every role in the university, not everyone

is on that level yet

About the attitude

How does the attitude change

50 Do you think SUI has an influence on the development of your attitude or identity as a social worker? How does SUI influence the development of a professional attitude in social work?

- I think it is about respecting. It is about how a social worker respects a service user and respects their identity and focuses on the strengths of service users and looking for exceptions to problematic behavior...if we want social workers to carry that as part of their Identity than I am certain that involving service users impacts on them definitely
- 55 • sometimes for students it is their very first time that have been engaging, in contact or just having a conversation with somebody who has some kind of impairment and just finding the language to have a conversation with them is a novelty for a lot of the students.
- 60 • And also an entire conversation with someone who is in a different power-relationship. Because when we are in contact with service users as professionals we are the “powerful” people, but when who have the contact with Service users in the university as a part of Training, education and assessment than they are the powerful people. So there is a negotiation in the types of relationships we have there as well. That's the type of relationship that we should have. We as professionals in our Identity and in our role that we want to empower people and not dis-empowering or undermining people. Having that experienced that power-shift help students see service users differently

70 Can you give me some examples on how their attitude changed? Positive & negative experiences with SU involved

- 75 When students have their practice interview which is an exam. They write a report about their Interview and there was one student and when he wrote his report he had a young woman who is a care leaver that he had to interview. And the student assumed that she would have questions about domestic violence, and he had a whole list of assumptions about this young woman. And he was so surprised that all she wanted was meaningful employment and childcare because she was a single mother. And he had just a whole package in his head of what this person is going to bring.
- 80 ➤ I was quite astonished about this package that he had in his head and was wondering where all of this is coming from.
- 85 Because a lot of it is based on seeing only the deficit seeing service users as only with their problems and not seeing their ambitions and competences and building those up. So it is a total change in mindset it is leading away from the traditional concept profession: where we know best we are the experts and we tell you what to do and what best for you. That's what lawyers and doctors traditionally do. As compared to our profession where our skill should be sharing power and helping other people to decide what they want to do in acceptable limits and having that experience of engaging with someone where the task is not to have a load of assumption but finding out what someone really wants and helping them to achieve that yeah that is a change in their mindset

- 95
- it is about the failure to recognize the potential in people. A lot of what students write is astonishing because when they write what they are surprised about it shows what conceptions or misconceptions they had. “i was surprised they had a positive experience with social workers”, or the question that how can someone be a social worker and a service user at the same time

About other contacts to SU

- 100
1. How has service user involvement in the university, prepare your students for their placement?
 - About breaking down assumption
 - it means for our students that if you going to someones house who has I don't now what kind of impairments or difficulties or a family and you go there because of childcare issues. You are not having this conversation for the first time in real time in real life. And this is very significant because you have been able to build up some confidence do have this conversation or very be able to ask very difficult questions because you rehearsed it already in a save environment where this conversation duns't have a life changing consequences to that person you talked to. But you need to train that in order to be able to that as a professional you have to be exposed to that in your training.
 - There is also a problem of artificiality in studying social work and we come as close as possible to the reality of the job by involving real service users. But there is always this slight gap.
 - But I think that this conversations that students have with service users not in a role play but when they are them self, those are the important ones because it gives the students a sense of understanding and recognizing service users as equals.
 - There are also particular pieces of wisdom that service users would share with students what a social worker said or did to them that really made a difference in their lives and what was helpful or really upsetting. And the students learn from this very specific example. Where they said I wont't ever do that or say something like this because I talked to this service user.
 - 115
 - 120
 - 125
 - 130
 2. After having your placement, how did your view of the service users who trained you in the university change?
 - They become quite fond of the service users they engaged. Instead of seeing them as “the others” from a distance. They are identifyng them as more closely
 - and they are kind of shocked of complexity and disruption they realized service users had to go through.

What is the single most important thing students can learn from service user involvement?

- 135
- **Shifting the power**
 - **it is about having a conversation with other people, who are in terms of labeling are called service users, where we are recognizing we having a**

140 conversation with between equals. We are both humans. This is a
conversation a contact a relationship that we are having where there are two
parties rather than I am coming into your life in a very insensitive way making
assumptions telling you what to do. So that is really changing the ground.

145 > It is also about recognizing the power we have as professionals, even though
we are equal in the eyes of nature in the society we have different amounts of
power and we are providing a service to people that we don't forget the
multiple aspects of their identity. So when I worked in ... I always told the
people coming to me, I know you here because of this problem or because
150 you did that, but I also know that you have many other aspects in your life as
well. Just having respect for the entirety of a person and not just labeling
them with this little part that brought them to the point in their lives where
they are service users. They may have many other features. It is all about
respect for me. Not boxing them off and labeling them

155 > and this attitude in your conversations comes from confidence and the
confidence comes from the experience of doing it and learning how to do it
and feel comfortable doing it. Because the worst thing having a conversation
is when you feel a little bit defensive

> to enable empathy ultimately. To enable a place where you can empathy with
the service user

160

Interview Nr. 10	Datum: 15.05.2015	Dauer 54 min
Participant 1 Participant 2 <u>Participant 3</u>	Status: Studierende	Greenwich University

About SUI in this university

1. What did you expect from SUI?
 - *I thought it would be good. people from different backgrounds share different situations and experiences in their lives and it just gives you a heads up information about how they perceive social workers or social workers that worked with them and it is about being good.*
 - **some of their stories that I was listing to, if you would be out on placement and you would hear those stories there. They would have a shock-factor. but you would have to deal with it. Listening to the different stories and understanding a lot about their situations and circumstances before you actually go out and work in the environment made me feel a lot more prepared. managing the situation than when I was working, and listening to the stories made me a lot more confident in that situation. So preparation through service users in our training for me was key**
 - I expected actually more and I was shocked that we didn't have more involvement. Because from the area I come from we are also trained by service users with learning disabilities and so I thought we would have that more. I think it should be a lot more, because you as a student remember more, when someone has actually experienced something rather than just learning it out of the book.
2. Have SU been involved in your application Interview for the course?
 1. How did you feel about that?
 - **I was more nervous about the service user than the academics asking me the questions. And I was feeling that have to prove myself more to her, that I could be a good social worker and I felt that she would put more pressure on me than the other ones. That stuck in my mind.**
 2. How was it different from what you expected?
 - **In the training it was different and not that nerve raking because every life-experience that was shared with us doesn't matter if good or bad makes you think about how you will practice when you get out there.**
 - **I think it is so useful, because while they challenge you they don't make it to make it difficult, but they challenge you to really think about how you want to work may be differently in the future.**
 - I think it makes you more compassionate as well, because if you sit at home and read a book or a text about it its different from when a person actually sits in front of you and you can see and feel their emotions. That makes you look at things differently, for example how you would address things. Because they shared their experience you learn how to be more sensitive or how address things at all, that you may be never had to talk about before. Of course every person experiences things differently but still it helps you understand and think more about their perspective in a certain situation
3. How much contact do you have with service users in class?

- 45 4. Is there any kind of evaluation or giving feedback about your experiences with SUI?
How is it done? What is the outcome?

About the attitude

How does SUI influences the development of a professional attitude in social work?

- 50 • I think on an emotional level it really does. Because I sometimes find the stories that I hear very painful and shocking as well. But from the support of the tutors and the service users you learn so much. I found it very helpful before going to my placement. I heard life-stories that were so horrible to me from the experience of service users and that helped me to be resilient. Because I could prepare myself for that and find ways to cope. I don't know how I would have reacted if it would have
- 55 been the first time I hear things like that on placement.
- *It is about learning how you react to what you are hearing so you are also more aware of your body language. Because if you hear something so horrific you want to cry or close your ears you actually thinking about what your body is doing in responds to that and what is the person wanting your body to do. It doesn't want you to speak but your body says so many things. And you can reflect on that what is my body doing how do I feel about what I hear. You have time to figure all those things out when you are in the university before you go on your placement. You are unconsciously going from the steps what not to do when you hear something like that.*
- 60
- 65 • **I think that sometimes people might forget that service users are just people. Because it can become sort of THEY and US. So if you work with people for example who have a problem with substance misuse. You label those people. Sometimes it is hard to see past that label. But when you meet people and hear their story you realize they are the same as my friend or my cousin or my**
- 70 **momma. Just people like you and me. That helps to keep those labels off.**
- It makes you aware. In a direction were you need to be to work with service users that you should personalize your approach to that person not on the labels or the things you read on their file bur from meeting them and getting to them.
- 75 What professional skills or trades can students learn from SUI?
- **In the beginning we were learning conversation skills and we had service users reflecting us on that and the feedback I got, they told me I talk to fast and I interrupt people a lot. That really came back to me. And I picked it up from them that it is okay to leave spaces of silence in conversations and really leave people time to think about stuff, before jumping in and interrupting. I learned that in the first year from that service user conversation and it stick with me.**
 - *It build up my resilience and help me not to feel judgmental and learning from service user and being ready to learn from service users*
- 80
- 85 • You can meet one service user and they tell you what they like, and you think okay that's then how I work and another one would something absolute different, so it is quite helpful to meat lots and lots of different people.
- *It is about being open in your thought its about not prejudging people. Just because you read something about them in their file doesn't mean that reflects them as a person. You need to be able to remember that might have happened, but you still have to be able in working with them in a professional level. Just being honest and able to address things.*
- 90
- It is so important to have a relationship. Communication skills are so important to

95 build this relationship and not being like 'I am the social worker, you are the service user and that is what we are going to do'. You can build that relationship, that it is much more beneficial for the service user and the time working together.

- *It helps you to consider how you would like to be treated and it reinforces the idea that you are working with people and not doing this FOR them or TO them. I think in general I hate the word Service users it is the biggest label in Britain. Because we are taught not to label and still we do it with this word*

If there would be a single most important thing, that students should learn from SUI, what would that be, in your opinion?

- 105 • To treat people how you want to be treated and not put labels all over the place
 - *seeing yourself in people and just having the opportunity in a safe environment to learn to deal with stuff that you could hear*
- **Understand their experience and be open to that experience and not be afraid of it. Just because is someone labeled as service user you don't have to scared of them. But just learning to understand the experiences good or bad and reflect on that and how I as a social worker would deal with that.**
 - *Not being judgmental*
- 110 • be respectful. And we always talk about but truly have that in your attitude (haltung) you have to learn and you have to practice that and be ready to learn from people be ready to learn from people
 - *Just listen and get to know people and think about that everyone of us has been or will be someday a service user. Absorb and use the opportunity to meet different groups. For example we had people being afraid of people with mental health issues because they only heard about them in the news, when someone slit somebody up and stuff and actually meeting them made such a big difference and suddenly they want to make their placement in mental health. Because it changed their attitude and perception.*
- 115
- 120

About other contacts to SU

125 What is the difference between service user involvement and placements?

(What status does SUI have in comparison with placements?)

1. Did you have a placement yet?
- 130 2. How has service user involvement in the university, helped you to prepare for your placement?
 - *So in the first year we had a lecture on a Friday where we would here about a theory or method and on the next Tuesday we would have service users come in working with us and role playing. It did makes you aware how fast you have a path for that person in your head just by reading a case and than you have to remind yourself it is not about the path or the things that you want to do but to really find out what the service users wants. And be open to different things that can happen or experiences of the service user. Instead of labeling them. People need to be treated with respect and as human being even if they did something horrendous or not and that can be quite difficult for you as a social worker because you see in a*
- 135
- 140

case file that people have done horrible things to their children, but you still have to work with them and figure it out. And it can be quite difficult to overcome this barriers quite some times. I think having those experience coming in in a save environment of the university it gives you time to experience those things and have time to figure out how to deal with it as well.

- **It made proud to work with the service users and I really wanted to know what their expectations are of a social worker and I wanted to meet that. I had that training in the course. How to speak to a service user treat them with respect I found that very very helpful for my placement.**

Interview Nr. 11	Datum: 21.05.2015	Dauer 35 min
	Status: Professor	Greenwich University

How does the attitude change

Do you think SUI has an influence on the development of the attitude or identity of students?

5

How does SUI influence the development of a professional attitude in social work??

- massively
- it helps them to learn how to really listen
- it helps them to really think through what they are doing
- 10 • sometimes they go out of that session and they have a lot to think about to reflect and to change the way they do things
- so for example they thought they were good communicators or they thought they really understood a method. They have to give it a go and try it out and get a service user perspective to really understand and that makes all the difference.
- 15 • I see that they get a greater depth of understanding and a much wider perspective than I could ever deliver and that brings way more quality to their whole learning experience
- The service users also get something from the students, because they see their enthusiasm and their energy wanting to do their best and that gives them their faith back into social workers in some content.
- 20

What skills can Students learn from Service user involvement?

- 25 • Communication
- to really ask about what are Service user priorities and not to assume that you know what service user priorities are because it might be complete different
- it widens people perspective and opens peoples minds about them. That they can't just put them in a box. but that everyone is an individual and that they have to deal with that
- 30 • expecting to be challenged, so that they know that working with service users isn't always a clean sailing but there will be challenges
- those more informal discussion help people very much to question what they are doing and why they are doing that. Really reflect on the way they treat people, Why am I here what am I aiming for. Is that way I am aiming for the same that the service user wants or is just me owning the intervention
- 35 • we also have service user assign students and the students take their feedback very seriously they are more often concerned about what the service users might say than about we as Professors give the as feedback in those situations

40 **Can you give me concrete examples**

Can you think of experiences of certain Students how something changed in them or attitude change?

- It helped them consolidate why they came into social work or helped them to understand humanism. What kind a social worker they want to be. You have to be a humanist. You have to care. And SUI helped them to confirm why they are here.
- 45

- The other thing that students learn is resilience. So service user are living or have been living in difficult times and there is still strength.
- And that's what they learn from the service users as well strength and to overcome things and being resilient and what that actually means in a person and that touches really a lot of our students. And making them resilient as well. It is not always easy to hear about the hardships and problems and crises of others.
- and it motivates them to do this job

55

If there would be a single most important thing, that students should learn from SUI, what would that be, in your opinion?

- Compassion
- real understanding as in properly understanding a service user perspective. So your one hour visit doesn't work. You have to get to know those people. Deep understanding of that persons situation
- that everybody is unique and that you cant generalize. Meet everyone wit a fresh pair of eyes and never make assumptions ever

65 **About other contacts to SU**

How has service user involvement in the university, help students in their time as interns?

- It takes a lot of the fear out meeting A SERVICE USER meeting THE OTHER
- so they begin to understand where service users are coming from and begin to understand what kind of issues and challenges they are facing. So they begin to pick up a lot of knowledge about that and the pressure and the way people feel in those situations of crises in the classroom about that, before they go to their placement.
- Just being able to have a conversation with a service user on whatever level gives them practice about how to talk to a service user. And the service user we have are quite forthright and they can tell them things in a very straight forward way that we probably wouldn't. And they do expect them to have integrity. So they do that in a very nurturing and a very direct them
- that prepares them for Service user not liking them or not being welcoming when they come to their home. We have this kind of conflict training as well. It prepares them for that not everyone is grateful for the work that they are doing
- it gives them a taste

85

Back to your university

About the future of SUI

What do you think how is service user involvement going to evolve in the next years

- I'm very committed to that
- I value their input very much because they are out there and they experiencing life as service users every day and we need their input because it is a struggle to stay

90

up to day from the university so they keep it alive and keep it real and that reminds us and keeps us on our toes

- it is very essential for our teaching and we can't do it on our own

Anhang 6

Geclusterte Transkriptionsexzerpte

Inhaltsverzeichnis

1Die Bedeutung von SUI im Studium.....	43
1.1SUI als Brücke von der Theorie zu der Praxis.....	43
Praxis ins Studium bringen.....	43
Theorie praktisch anwenden.....	43
SUI adressiert die emotionale Ebene bei Studenten.....	44
1.2Training von Kommunikations- und praktische Fähigkeiten durch SUI.....	44
Kommunikation.....	44
Resilienz.....	45
Praktisches.....	46
1.3Reflektion durch SU Feedback.....	46
Ehrliches Feedback von SU vor der Praxis.....	46
Reflexion der eigenen Praxis.....	46
2Auswirkungen von SUI auf die Haltung.....	48
2.1Abbau von Unsicherheiten gegenüber SU.....	48
Berührungsängste abbauen.....	48
Aufbau von professionellem Selbstvertrauen.....	48
2.2Verständnis erlangen, um ein Bewusstsein für SU zu entwickeln.....	49
Verständnis von Bedürfnissen von SU.....	49
Einfluss auf die eigene Praxis.....	49
2.3Perspektivenwechsel.....	50
Perspektivwechsel durch Kennenlernen von SU.....	50
Weg von der Akte hin zu dem Menschen.....	50
Perspektivwechsel der eigenen Rolle.....	51
2.4Abbau von Stereotypen und Vorurteilen durch SUI.....	51
Barrieren Abbauen.....	52
Wahrnehmung der eigenen Vorurteile.....	52
SU als Individuen wahrnehmen lernen.....	52
3Entwicklung einer professionellen Identität durch SUI.....	54
3.1„Wer wir sind als Sozial Arbeiter“ Entwicklung einer professionellen Identität.....	54
3.2SUI als partnerschaftliches Arbeiten.....	55
3.3Empowerment und Machtausgleich durch SUI.....	55
4Bewertung der Interviewten.....	57
Herausforderungen.....	57
Verbesserungsvorschläge.....	57
Bedeutung von SUI für Studenten.....	57

1 Die Bedeutung von SUI im Studium

1.1 SUI als Brücke von der Theorie zu der Praxis

Praxis ins Studium bringen

- Es ist eine Herausforderung die Realität der Praxis im Studium zu vermitteln. Durch SUI kann die Situation aus der Praxis so gut wie möglich simuliert werden und bietet so die größtmögliche Nähe zur späteren Praxiserfahrung (TL9-113ff).
- SUI gibt Studenten einen Einblick in die Praxis Sozialer Arbeit und Erfahrungen mit Menschen mit denen sie später zusammenarbeiten werden (TL7-60ff).
- Studenten haben die Beteiligung von SU in ihrer Ausbildung als besten Teil ihrer Ausbildung eingeschätzt, weil sie aus erster Hand hören konnten worauf sie sich einlassen (TL3-16ff).
- Durch Kennenlernen der Perspektive von SU können praktische Erfahrung gemacht werden, aber auch die Professionalität entwickelt werden (TS5-5ff).
- SUI ist für Studenten besonders dann interessant, wenn SU eine Gruppe repräsentieren, mit der sie später arbeiten möchten, daher besteht großes Interesse an den Perspektiven dieser SU (TS5-7ff).
- Durch SUI haben Studierenden die Möglichkeit herauszufinden, mit welchen, Personengruppen sie später in Kontakt kommen könnten und welchen Herausforderungen sie sich als Sozialbreitende stellen müsse (TS8-49ff).
- Studenten hilft es durch verschiedene Erfahrungsberichte von SU einen Eindruck von ihren persönlichen Situationen und Lebensumständen zu bekommen. Dadurch können sie vor dem Einstieg in die Praxis ein stärkeres Selbstbewusstsein im Umgang mit herausfordernden Situationen entwickeln (TS10-9ff).

Theorie praktisch anwenden

- Erfahrungsberichte direkt von SU zu hören, hilft herauszufinden inwieweit theoretische Ansätze in der Praxis tatsächlich funktionieren (TS5-21ff).
- Die Einheiten mit SU wurden von den Studierenden am meisten wertgeschätzt (TS5-24).
- Professoren berichten, dass Studenten teilweise Methodenverständnis und Kommunikationsfähigkeit überschätzen. SUI macht einen Unterschied im Lernprozess, da die Studierenden die Möglichkeit haben, sich ausprobieren zu können und Feedback von SU zu erhalten. So können sie mit Hilfe von SU reflektieren, tatsächlich verstehen und lernen (TL11-10ff). Beispiel: Eine Studentin berichtete aus ihrem Kommunikationsseminar, in dem SU Studenten ein Feedback zu ihren Kommunikationsfähigkeiten gaben, dass ihr z. B. nicht bewusst war, dass sie eine Tendenz zu schnell zu reden, Menschen zu unterbrechen und keine Pausen zuzulassen hat. Sie lernte von SU, die Notwendigkeit Pausen und Zeit zum

Nachdenken zu lassen. Diese Erfahrung schon im ersten Jahr zu machen, hat sie sehr geprägt (TS10-76ff)

- Von SU unterrichtet zu werden, zeigt Studenten, wie wichtig es ist, sie mit Respekt zu behandeln und verbessert ihre Kommunikationsfähigkeit, so dass sie sich gut für ihr Praktikum vorbereitet fühlen (TS10-148ff).
- Die Haltung, Menschen in ihrer Vielschichtigkeit zu respektieren, basiert auf einem Selbstvertrauen, welches aus Erfahrungen kommt, die Studenten gemacht haben, Menschen nicht „abzustempeln“, sondern zu respektieren. Das Wohlfühlen in dieser Haltung resultiert aus dem Ausprobieren und Einüben und ermöglicht SU in Gesprächen nicht defensiv, sondern mit einer offenen und respektierenden Haltung zu begegnen (TL9-150-158).

SUI adressiert die emotionale Ebene bei Studenten

- Erfahrungsberichte von SU haben einen großen emotionalen Einfluss auf die Studenten und führen zu Perspektivwechseln (siehe dazu 2.3) (TS5-12ff).
- Studenten müssen die Erfahrung machen, dass sie später mit vulnerablen Menschen arbeiten werden und deswegen ist es elementar, dass sie von SU-Erlebnissen hören (TL7-51ff). Für Studenten ist es erschreckend zu hören, was SU erdulden oder welche Barrieren sie überwinden müssen, um Leistungen zu bekommen. Diese Erfahrungen direkt aus erster Hand zu hören, ist aus Sicht der Professoren, wirksamer als darüber zu lehren (TL7-13ff).
- Studenten haben durch SUI die Möglichkeit mitzufühlen (TL11-58). Erfahrungen von SU zu hören macht sie empathischer, denn anstatt sich Wissen aus einem Buch anzueignen, lernen sie von den Erlebnissen eines Menschen und erleben seine Gefühle und können diese mitempfinden (TS10-34ff).
- Es macht einen bedeutenden Unterschied für Studenten, ob sie sich Wissen im Selbststudium aneignen oder Begegnungen mit betroffenen SU haben, die ihre Erfahrungen mit ihnen teilen (TS4-12ff). Beispiel: Studenten konnten die Symptome, die ein Mensch mit Parkinson hat, in Büchern recherchieren, jedoch sind die emotionalen und persönlichen Auswirkungen, die diese Krankheit auf eine Person hat, nur über den Kontakt und Gesprächen mit diesen SU möglich (TL2-25ff / TL3-13ff).
- Studenten haben eine stärkere Erinnerung an Unterrichtsinhalte, wenn SU ihre Erfahrungen dazu mit ihnen teilen. Zu hören wie SU eine Situation oder Hilfemaßnahme empfunden haben, hinterlässt einen stärkeren Eindruck bei Studenten, als wenn sie es z.B. in einem Buch lesen würden (TS10-15ff).

1.2 Training von Kommunikations- und praktische Fähigkeiten durch SUI

Kommunikation

- Studenten lernen die Relevanz von Beziehungen zu SU und dass diese nur über gute Kommunikationsfähigkeiten aufzubauen sind. Eine Beziehung ist besonders für die Zeit der

Zusammenarbeiten fruchtbarer, als eine „Ich bin der Sozial Arbeiter und du nur der SU, wir machen dass wie ich es sage“- Attitüde (TS10-92ff) (siehe auch 3.2)

- Die Einheiten, in denen Studenten die Möglichkeit hatten SU zu ihren Erfahrungen und Erlebnissen zu befragen, haben einen besonders tiefen Eindruck hinterlassen. (TS8-42ff).
- Kommunikationsfähigkeit gehört zu den wichtigsten Eigenschaften die ein Sozialarbeitender entwickeln muss. Dazu gehört auch, dass Studenten in der Lage und mutig sein müssen um auch schwierige und unangenehme Fragen stellen zu können. Dies ist besonders in Fällen wichtig, wo es um z.B. um Kinderschutz geht (TL6-103ff).
- Zur Kommunikationsfähigkeit gehört auch, dass Studenten lernen sensible Themen, über die sie sonst noch nie reden musste, anzusprechen (TS10-39ff),
- keinen Fachjargon zu benutzen (TL7-39ff), richtig zuzuhören (TL11-8), auf Augenhöhe mit den SU zu sprechen und nicht von oben herab (TL7-81ff).
- Für viele Studierende ist es eine neue Erfahrung, sich mit einer Person zu unterhalten die eine Beeinträchtigung hat und somit die erste Möglichkeit sprachfähig in diesem Bereich zu werden (TL9-53ff). Beispiel: Eine Studentin hat davon berichtet, was es für einen Unterschied für sie gemacht hat z.B. von einem SU zu lernen, dass seine Beeinträchtigung als „Wachstumsbeschränkung“ bezeichnet wird und was allein die richtige Formulierung für SU bedeutet (TS8-94ff).
- SUI gibt Studierenden die Möglichkeit zu reflektieren wie sie nonverbal auf Gehörtes reagieren. Wenn Studenten zum Beispiel mit etwas so Schrecklichem konfrontiert werden, dass sie am liebsten weinen oder sich die Ohren zu halten möchten, haben sie in der Universität die Zeit und den Raum um zu reflektieren, was das mit ihnen macht und wie sich das in ihrer Körpersprache äußert. Dadurch können sie einen reflektierten Umgang mit solchen Situationen für die Praxis verinnerlichen (TS10-56ff).
- Das SU und Studenten ins Gespräch kommen ist essentiell, damit Studenten Verständnis für SU entwickeln können und diese als Equals/Gleichwertig auf Augenhöhe zu betrachten (TL9-116ff) (siehe Kapitel 2.2 und, 2.4).

Resilienz

- Die Erlebnisse, die Studierenden manchmal von SU hören, können schmerzhaft und schockierend sein, aber mit Hilfe der Unterrichtenden und SU können sie viel daraus lernen und eine gewisse Resilienz entwickeln. Dadurch dass sie diese SU-Erfahrungen in einem geschützten Rahmen in der Universität hören und verarbeiten können, lernen sie professionell mit solchen Geschichten umzugehen. Diese Möglichkeit und Unterstützung haben Studierende selten, wenn sie in der Praxis sind und unter Umständen zum ersten Mal mit einer schwierigen Lebensgeschichte konfrontiert sind (TS10-49ff)
- Studenten erleben was Resilienz bedeutet und werden dadurch selbst ein Stück mehr resilient. Denn sie hören die schweren Erlebnisse und Erfahrungen die jemand gemacht hat und gleichzeitig lernen sie, sich auf die Stärken zu konzentrieren (TL11-46ff).

- Studierende entwickeln eine Art professionelle Resilienz, indem sie einen Umgang mit den schweren Lebensgeschichten von SU lernen und dadurch Stärke entwickeln (TL11-50).
- Die SU bereiten die Studierenden darauf vor, dass sie herausgefordert werden und dass es nicht immer einfach sein wird (TL11-31ff), sondern dass sie sich auf Konflikte und Krisen vorbereiten müssen (TL3-5).

Praktisches

- Für Studenten ist es wichtig einfach die Möglichkeit zu haben sich mit SU zu unterhalten und sich darin zu üben (TL11-76ff). Dazu gehören auch grundlegende Dinge wie sich vorstellen und darauf zu achten, wie man wahrgenommen wird. Diese praktischen Dinge mit SU zu üben und ein Feedback von ihnen zu bekommen, war für die Studierenden besonders vor ihrem Praktikum sehr hilfreich. (TS8-45)
- SUI hilft Studenten wirklich zu reflektieren und darüber nachzudenken, was sie machen (TL11-9). Sie entwickeln die Fähigkeit besser mit SU umgehen zu können (TL2-38) (2.1)
- SU geben ihr Wissen und ihre Erfahrung über das Hilfesystem an Studierende weiter (TL7-31). Dadurch bekommen Studierende nicht nur interessante Information, sondern einen Einblick in das System von der Seite der Sozial Arbeit und der SU. Dieser Input hat als Lernerfahrung einen positiven Einfluss auf die Studierenden (TS8-19ff).
- SU bringen den Studenten bei wie bedeutend ein professioneller Verhaltenskodex ist. Dazu gehören so substanzielle Verhaltensweisen wie respektvoll, pünktlich, nicht herablassen und nicht wertend zu sein. Studenten verinnerlichen dies gleich zu Beginn ihres Studiums (TL7-23ff).

1.3 Reflektion durch SU Feedback

Ehrliches Feedback von SU vor der Praxis

- Da sich SU und Professionelle in der Praxis oft in einem ungleichen Machtverhältnis befinden, ist es recht selten, dass Professionelle ehrliches Feedback von SU bekommen. SU halten ehrliches Feedback zurück oder äußern sich nicht negativ über die Leistungen, die sie bekommen, da sie sich in Abhängigkeit vom Professionellen fühlen. Deswegen wollen Studenten Feedback von SU an der Universität haben (TS8-144ff). Beispiel aus 1.1
- Studierende möchten von SU korrigiert werden, wenn sie etwas in einer Art und Weise machen, die sie selbst nicht sehen oder reflektieren können, sodass SU stellvertretend für andere SU sprechen mit denen Studierende später zusammenarbeiten könnten (TS8-113ff).

Reflexion der eigenen Praxis

- Durch SUI haben Studenten einen reflektierten und kritischen Umgang mit ihrer eigenen Praxis (TS5-41).
- Erfahrungsberichte von SU zu hören, verändert die Art und Weise wie Studenten ihre eigene Arbeit betrachten (TS4-19ff).

- Es geht darum SU-Erfahrungen obgleich gut oder schlecht zu verstehen und darüber zu reflektieren, wie man selbst als Professioneller handeln würde (TS10-109).
- Professionelle können nicht immer das Budget beeinflussen das sie zur Verfügung haben, aber sie haben Einfluss darauf wie sie SU behandeln. Deswegen finden Studenten es wichtig Feedback von SU zu bekommen, um eigenes Verhalten reflektieren und verbessern zu können. Besonders aufschlussreich für Studenten, ist es die Meinung von SU darüber zu hören, was Sozial Arbeitende hätten anders machen können, in ihrem Verhalten und ihrer Haltung, damit sich die Leistung/ die Erfahrung, für sie als SU verbessert hätte (TS8-175ff).
- Für Studierende macht es einen Unterschied sich vor SU zu Beweisen als vor ihren Professoren. Sie merken, das SU sie herausfordern, dies aber nicht tun um es ihnen möglichst schwer zu machen, sondern erreichen wollen sie zum Nachdenken anzuregen, wie sie ihre eigene Praxis in der Zukunft gestalten wollen (TS10-31ff).

2 Auswirkungen von SUI auf die Haltung

2.1 Abbau von Unsicherheiten gegenüber SU

Berührungsängste abbauen

- Durch SUI können Studenten ihre Ängste gegenüber einem Treffen mit SU „den Anderen/Unbekannten“ ablegen (TL11-70ff).
- Es geht darum, dass Studenten keine Angst davor haben, ihre Arbeit zu machen, dazu gehört auch manchmal unangenehme Fragen zu stellen und SU herauszufordern (TL6-99ff).
- Studenten schrecken davor zurück, SU genau so Herauszufordern und in Frage zu stellen, wie sie das mit den Professoren praktizieren, weil sie Angst davor haben, beurteilt zu werden. Wenn Studenten z.B. überwiegend Erfahrung in einem bestimmten Bereich haben und sich dann mit jemanden aus einem anderen SA- Feld beschäftigen müssen, der z.B. eine psychische Krankheit hat, dann ist das für viele ungewohnt und Respekt einflößend (TL6-29ff). Beispiel: Es gab Studenten die eine gewisse Scheu und Vorurteile gegenüber Menschen mit psychischen Krankheiten hatten, da ihre Wahrnehmung überwiegend durch negative Berichterstattungen geprägt war. Als sie aber die Möglichkeit hatten Menschen mit psychischen Krankheiten in der Universitäten zu treffen, hat das ihre Wahrnehmung und Haltung verändert, sodass sie sogar ihr Praktikum in diesem Bereich machen wollten (TS10-118ff).
- Studenten haben fallweise die Befürchtung, dass SU, die schlechte Erfahrung mit Sozialarbeitern gemacht haben, allgemein negativ Sozialarbeitenden gegenüber eingestellt sein könnten (TS8-59ff).

Aufbau von professionellem Selbstvertrauen

- Studenten fühlen sich besser auf ihr Praktikum vorbereitet, wenn sie im Vorhinein die Geschichten, Erfahrungen und Krisen von SU gehört haben (TS10-9ff) (siehe auch 1.1).

- Studenten fürchten sich davor im Praktikum Fehler zu machen und sind dankbar, wenn sie durch SU vorher hilfreiche Ratschläge aus erster Hand bekommen (TS8-21ff).
- SUI ermöglicht Studenten, dass wenn sie zu einem Hausbesuchen gehen oder in der Beratung sind, sie diese Gespräche nicht zum ersten Mal führen. Sondern, dass sie diese Gespräche mit SU in einem sicheren Umfeld geübt und reflektiert haben. Sie haben die Möglichkeit im Training mit SU eine gewisses professionelles Selbstvertrauen zu entwickeln, dass es ihnen ermöglicht auch schwierige Fragen zu stellen oder in Krisen professionell zu reagieren (TL9-105ff).
- Für manche Studenten sind die negativen oder schweren Erfahrungen, die einige SU gemacht schockierend. Jedoch haben sie in der Universität die Möglichkeit einen Umgang damit zu finden und sich mit den angesprochenen Themen auseinander zu setzen bevor sie in die Praxis gehen (TS10-9ff).

2.2 Verständnis erlangen, um ein Bewusstsein für SU zu entwickeln

Verständnis von Bedürfnissen von SU

- Studenten entwickeln ein Verständnis für die Innenwelt von SU, welchen Herausforderungen und Druck sie ausgesetzt sind und was sie fühlen wenn sie sich in einer Krise befinden. Dieses emotionale Wissen bauen sie im Unterricht auf, bevor sie in die Praxis gehen(TL11-71). Beispiel: Eine Studentin berichtete, dass sie noch nie eine wirklich schwere Krise hatte und dass es ihr geholfen hat über die Erfahrungen von SU zu hören wie es für sie war und wie sie sich gefühlt haben. Dadurch konnte sie eine sensible Haltung gegenüber SU in Krisen entwickeln(TS8-91).
- Für Studenten ist es sehr eindrucksvoll von Erfahrungen von SU zu hören. Wenn sie zum Beispiel von jemanden hören, wie er sich gefühlt hat, in einer Psychiatrie zu sein, wie man ihn behandelt hat und wie es sich anfühlt fixiert zu sein. Das gibt Studenten einen ganz neuen Blickwinkel, besonders wenn sie es direkt von der Quelle hören und nicht aus zweiter Hand (TL7-45ff).
- Durch SUI entwickeln Studenten ein Verständnis für die Erfahrung und Perspektiven von SU und somit eine SU-orientierte, SU-sensitive und SU-bewusste Haltung (TL7-43ff).
- Es geht darum aus den Erfahrungen von SU zu lernen, um sensibler auf ihre Bedürfnisse eingehen zu können (TS10-37ff)
- Durch SUI werden Studenten offener und erweitern ihre Wahrnehmung, sodass sie SU nicht in Schubladen stecken, sondern als Individuen behandeln (TL11-28ff). Beispiel: In einem gemeinsamen Seminar mit SU, haben Studenten die Erfahrung gemacht, dass sie in der Rolle der Professionellen, schnell einen Lösungsweg für SU im Kopf haben. Dabei lernen sie, dass es nicht nur darum geht, was sie in der Akte von SU gelesen haben und was sie als Professionelle für das Beste halten, sondern was die Wünsche und Bedürfnisse von SU sind und diese zu respektieren (TS10-134ff).

- Es geht darum die Prioritäten (TL11-26) und Interessen (TL3-10) von SU zu erfahren, um in der Lage zu sein besser auf sie eingehen zu können (TL2-38).
- Durch SUI bekommen die Studenten ein Bewusstsein dafür, dass jeder von uns SU war, ist oder werden kann (TS10-117).

Einfluss auf die eigene Praxis

- „Wir lernen von SU Erfahrungen. Ihre Erfahrungen Formen unsere Praxis.“(TS4-27).
- Durch die Einbeziehung von positiven und negativen Erfahrungen von SU, bezüglich eines Ansatzes oder Methode, können Studenten ihren eigenen Ansatz oder ihre Praxis formen (TS5-18ff).
- Studenten lernen von dem was Sie von SU hören, bezüglich welche Erfahrungen und Wissen sie mit Sozial Arbeitenden gesammelt haben und was wirklich einen Unterschied für sie gemacht hat, was ihnen geholfen hat oder was sie verletzt hat. Studenten lernen von persönlichen, Beispiele, wie sie ihre eigene Praxis gestalten wollen und vergessen die/ Beispiele die sie von SU bekommen haben nicht. (TL9-119ff, TS10-4ff) (siehe Kapitel 3.1).
- SU berichten von gute und schlechte Erfahrungen mit dem System. Dabei macht es keinen Unterschied, wie die Erfahrung war, da es immer ein hilfreiches Lernbeispiel für Studenten ist (TL2-4ff,-47).
- Es geht darum wirklich zu reflektieren, wie sie SU behandeln, sodass Studenten ganz klar zwischen den eigenen Zielen für diese Person und den Wünsche des SU differenzieren können (TL11-34ff).
- Studenten wird es zu einer Priorität die persönlichen Bedürfnisse einer Person wahrzunehmen, da nicht alle SU gleich auf eine Intervention reagieren (TS4-38ff).

2.3 Perspektivenwechsel

Perspektivwechsel durch Kennenlernen von SU

- Studenten kommen zu der Erkenntnis, dass sie ein echtes Kennenlernen brauchen, um die Perspektive eines SU zu verstehen. Es reicht nicht die Akte zu studieren oder ein einzelnes kurzes Treffen (TL11-50ff).
- Studierende haben die Möglichkeit SU in einer Situation außerhalb einer Krise kennen zu lernen, somit nicht nur die Seite zu sehen, die Menschen zu einem SU macht, sondern sie als Individuen mit einem vielfältigen Leben und verschiedenen Rollen, außer die des SU zu sehen (TL9-14). Beispiel: Eine Studenten berichtet davon welchen unterschied es für sie gemacht hat, einen Lehrbeauftragten mit einer Behinderung zu sehen, der so aktiv und willensstark war. Sie hatte das in ihrer Arbeit bei Klienten relativ selten gesehen, sodass ihre Wahrnehmung von SU eher passiv war (TS8-85ff).
- Studenten wird bewusst, dass jede Person Dinge unterschiedlich erlebt und das Hilft ihnen die Perspektive von SU zu priorisieren (TS10-40ff)

- Studenten bekommen durch den Kontakt zu SU eine neue Dimension und Perspektive in ihrem Verständnis über SU und ihren Bedürfnissen (TL1-10).

Weg von der Akte hin zu dem Menschen

- SUI vermenschlicht die Prozesse wieder mit einem Abwenden von den Akten und Etikettierungen und einem Hinwenden zu der Person (TL6-95, TL7-33ff).
- Beispiel: Eine Studentin berichtete davon, wie eine SU sich darüber beschwerte immer nur nach ihrer Akte beurteilt zu werden, aber nie als Person, das veränderte die Einstellung der Studentin, sodass sie das Wissen, dass sie über eine Person sammelt nicht nur auf Akten basiert, sondern durch Gespräche (TS4-19ff).
- Studierende berichten dass man sich bewusst machen muss, wie man mit SU arbeiten will. Eine Dienstleistung ganz persönlich an einer Person auszurichten und nicht an den Vorurteilen, die man hat oder an den Dingen die man in ihrer Akte gelesen hat, sondern durch ein Kennenlernen (TS10-71ff).
- Es bedeutet auch offen zu sein und Vorurteile zu vermeiden. Denn nur, weil etwas in einer Akte steht, bedeutet es nicht, das es die Person an sich überhaupt widerspiegelt oder überhaupt noch aktuell ist. (TS10-86ff).
- Studierende lernen durch SUI, wie man professionell und trotzdem humanistisch handelt ... (TS8-108 ff).

Perspektivwechsel der eigenen Rolle

- Diese Perspektive von „wir die Experten“ und „die Empfänger“ führt dazu, dass Studierende vergessen das SU nicht ungleich zu ihnen sind. Beispiel: Eine Studentin berichtete von ihren Erfahrungen in einem Seminar über Drogen und Abhängigkeiten und welche Vorurteile, sie über diese Gruppe von Menschen hatte, als sie aber betroffene SU kennenlernte und ihre Geschichten hörte, half es ihr, ihre Vorurteile und Wertungen abzubauen (TS10-65)(siehe Kapitel 2.4)
- Dieser Perspektivenwechsel gibt Studenten ein neues Verständnis ihrer eigenen professionellen Rolle hin zu einer empathischen Haltung gegenüber SU (TL1-40ff)(3.1).
- Es geht darum Studenten zu helfen, die Komplexität von Lebensentwürfen zu verstehen und diese in ihrer Varianz respektieren zu können. Beispiel: Wenn eine Einheit zu psychischen Krankheiten stattfindet, wird der SU, der die Einheit leiten als Erstes als Sozial Arbeiter vorgestellt und dann als SU. Für manche Studierende ist es schwer diese beiden Rollen zusammen zu bringen, weil für viele Studenten SU „die Anderen“ sind (TL9-21ff).
- Studenten lernen, dass es nicht darum geht die Welt zu retten, sondern dass es Menschen gibt, die sich nicht helfen lassen wollen. Es geht darum zu akzeptieren, das Menschen ihr eigens Leben und ihre eigenen Lebensvorstellungen haben (TL7-62ff) (siehe 3.1)
- Professoren sagen, dass SUI Studenten hilft einen realistischen Blick für ihre Arbeit zu bekommen und sich von dem Gedanken zu lösen, dass sie die Ritter in glänzender Rüstung

sind, die alle retten (TL3-25ff).

- Ein Lernziel des SUI ist es, weg vom defizitären Blick zu kommen, bei dem Professionelle nur die Probleme von SU sehen und nicht die Ambitionen und Kompetenzen, die eigentlich ausgebaut werden sollten (TL9-83ff).
- Es findet ein Perspektivwechsel statt, dass jeder von uns irgendwann in seinem Leben Hilfe brauchen wird (TL1-40ff).

2.4 Abbau von Stereotypen und Vorurteilen durch SUI

Barrieren Abbauen

- Wenn Studenten noch nicht so viele Erfahrungen mit bestimmten SU gemacht haben, haben sie ein mysteriöses Bild von SU als etwas Fremdes. SUI hilft diese Barrieren zwischen SU und Professionellen abzubauen (TL3-35ff).
- Es geht darum Vorurteile abzubauen (TL9-103) Nicht zu verurteilen (TS10-112).
- Je mehr SU schon im Studium beteiligt werden, desto mehr effektive partnerschaftliche Beziehung werden gebaut. Diese Art partnerschaftliche Beziehungen mit SU zu bauen bleibt erhalten, auch wenn die Studenten in die Praxis gehen (TL6-52).

Wahrnehmung der eigenen Vorurteile

- Viele Studenten, denken zum Beginn des Studiums, dass sie keinen Bias, diskriminierende Einstellungen oder Verhaltensweisen haben. Jedoch wird ihnen Bewusst, dass jede Person bewusst oder unbewusst gewisse Vorurteile oder sogar diskriminierende Verhaltensweisen hat. Durch SUI können diese Verhaltensweisen/ Vorurteile/Stereotypen aufgedeckt und abgebaut werden (TS5-32ff).
- Studenten neigen dazu bewusst oder unbewusst Vorurteile gegenüber SU (z.B. Abhängige, junge Mütter) zu haben, wenn man ihnen jedoch die Möglichkeit gibt, diese Menschen kennen zu lernen und ihre Geschichte zu hören und was ihnen geholfen hat, dann verändert das ihre Sichtweise (TS5-36ff)
- Manche Studenten sind sehr überrascht wenn sie merken, wie viele (unbewusste) Stigmatisierungen sie über SU haben (TL9-76ff).
- Durch SUI werden die Ansichten von Studenten hin zu einer Anti- diskriminierenden, -repressiven und -urteilenden Haltung geprägt (TS5-58ff)(2.4).

SU als Individuen wahrnehmen lernen

- Studierende sagen, dass SUI ihnen geholfen hat eine Haltung zu entwickeln, in der sie offen und bereit dafür sind von SU zu lernen und nicht wertend zu sein (TS10-82ff, TS10-112).
- Bei den Studenten findet ein Umdenken statt, indem sie aufgefordert sind sich ohne Vorurteile/ Vermutungen voll und ganz auf eine Person einzulassen, um herauszufinden was ihre Wünsche sind und der Person zu helfen diese umzusetzen (TL9-83ff) (siehe auch 2.3).

- Das wichtigste, das Studenten von SUI lernen können ist es, dass jede Person einzigartig ist und dass man weder generalisieren noch spekulieren sollte. Stattdessen sollte Professionelle jede Person mit unvoreingenommenen Augen betrachten (TL11-63ff).
- Studenten lernen, dass die Identität von SU aus verschiedenen komplexen Aspekten besteht. Nicht nur aus dem einen Aspekt, der die Person zu einem SU macht (TL9-146ff). Es geht darum eine Haltung des Respekt für die Gesamtheit einer Person zu entwickeln (TL9-150) und Menschen als Ganzes zu sehen und nicht nur als Sammlung ihrer Unzulänglichkeiten (TL7-68).
- SU zu respektieren bedeutet auch, die Komplexität und Vielschichtigkeit ihrer Identität wahrzunehmen und zu akzeptieren (TL9-52, TL3-24, TS10-111), um sich auf das Potential und die Stärken von SU konzentrieren zu können (TL9-93).
- Studenten lernen, nicht als Erstes das Problem, die Krise oder die Krankheit zu sehen, die eine Person hat, sondern das Leben der Person als Ganzes zu sehen, die Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft (TL7-64ff).
- Die Menschlichkeit sollte im Vordergrund stehen, nicht die Unterschiedlichkeit. Deswegen sollten Professionelle (Studenten und Lehrbeauftragte) alle Labels/Zuschreibungen eliminieren und die Person als ganzes sehen. Das ist die Herausforderung die Studenten lernen müssen, als Erstes die Person zu sehen und später ihr Thema/Problem (TL6-91ff).
- Studenten sehen von Anfang an, dass SU auf essentielle Weise involviert sind, um sie in ihrem Prozess hin zu professionellen Sozial Arbeitern zu begleiten (TL3-8ff) (3.3).
- Studenten lernen in Partnerschaftlichkeit von und mit SU. Dadurch werden, negativen Dinge wie Barrieren, Ängste, Stigmen und Diskriminierung abgebaut (TL6-64ff) (siehe auch 2.4).

3 Entwicklung einer professionellen Identität durch SUI

3.1 „Wer wir sind als Sozial Arbeiter“ Entwicklung einer professionellen Identität

- SUI hilft Studenten sich mit der Frage auseinander zu setzen welche Art von Sozial Arbeiter_in sie werden wollen und eine humanistische Denkweise zu entwickeln (TL11-43ff).
- Das Feedback der Studenten nach einer Einheit mit SU ist immer sehr positiv. Sie nehmen sehr viel mit und es scheint etwas in ihnen zu berühren, dass sie daran erinnert warum sie Sozial Arbeiter_innen werden wollten (TL6-25ff).
- SUI erinnert Studenten daran, dass sie nicht nur Professionelle sind, sondern auch Menschen, sodass ihr Ansatz den Anspruch hat, Leistungen zu bieten, die nicht so professionalisiert sind, dass sie von den SU gar nicht mehr verstanden werden. Es geht darum eine gute Mitte zu finden zwischen Professionalismus und Humanismus (TS8-97ff).
- Professoren stellen heraus, dass SUI Studenten hilft einen realistischen Blick für ihre Arbeit

zu bekommen und sich von dem Gedanken zu lösen, dass sie die Ritter in glänzender Rüstung sind, die alle retten (TL3-25ff)(siehe auch 2.3).

- Es geht nicht darum die Welt zu retten, denn es gibt Menschen, die sich nicht helfen lassen wollen, sondern darum zu akzeptieren, dass Menschen ihr eigenes Leben und ihre eigenen Lebensvorstellungen haben (TL7-62ff)
- SUI lässt Studenten evaluieren wie sie selbst behandelt werden wollen würden. Darüber hinaus wird die Haltung verstärkt, dass man MIT Menschen zusammen arbeitet und nicht FÜR sie (im Sinne einer Bevormundung) oder an ihnen (TS10-98ff)(siehe auch 3.2).
- Eine Studentin drückte es so aus, dass sie stolz darauf ist von SU ausgebildet zu werden, weil sie wirklich wissen wollte, was ihre Erfahrungen und Erwartungen von Sozial Arbeiter_innen ist um sich an diesen in ihrer eigenen Praxis orientieren zu können. TS10-146
- SUI macht Studenten bewusst in welche Richtung sie sich entwickeln müssen um mit SU in einer SU-sensitiven Art zusammen zu arbeiten (TS10-71ff) und beeinflusst die Art und Weise Studenten als Sozial Arbeiter_innen in der Praxis sein werden (TS4-2ff).
- Bsp eines Professors: In der Praxis, besonders wenn man im Amt arbeitet, muss man oft unter Druck arbeiten und vergisst die humanistische Seite der Arbeit. Wenn Studenten aber vorher in der Ausbildung SU kennengelernt haben und ihre Herausforderungen verstanden und mit ihnen zusammen Seite an Seite gelernt haben, dann verändert, das die eigene Haltung (TL6-63ff). Besonders wenn Professionelle von der Leitung und den Strukturen unter Druck gesetzt werden, helfen die Erinnerung an die partnerschaftlichen Beziehungen zu SU, mit denen man zusammen gearbeitet hat und auch in Zukunft zusammen arbeiten möchte, mit diesem Druck umzugehen (TL6-49ff). Sodass man in Situationen in denen man drei Tage an Akten und Prozessen arbeitet, um jemanden eine Leistung zu ermöglichen, die Gewissheit hat es nicht für die Leitung oder den Träger zu machen, sondern für die Menschen die es brauchen (TL6-110ff). Diese professionelle Haltung macht den Unterschied zwischen professionellen Sozial Arbeitenden oder bezahlten Helfern (TL6-113).

3.2 SUI als partnerschaftliches Arbeiten

- SUI lässt Studenten evaluieren wie sie selbst behandelt werden wollen würden. Darüber hinaus wird die Haltung verstärkt, dass man MIT Menschen zusammen arbeitet und nicht FÜR sie (im Sinne einer Bevormundung) oder an ihnen (TS10-98ff)(siehe auch 3.1).
- Studenten lernen, wie wichtig eine Beziehung mit SU ist und dass diese nur über gute Kommunikationsfähigkeit aufzubauen ist. Eine Beziehung ist für ein gemeinsames Zusammenarbeiten um einiges vorteilhafter als eine „ Ich bin der Sozial Arbeiter und du nur der SU, wir machen dass wie ich das will“ (TS10-92ff) (siehe auch 1.2).
- Kapazitäten zur Empathie erweitern TL2-34, Empathie zeigen können TL1-42, TS5-60, Studenten sind oft überrascht und berührt, wenn sie erfahren was SU durch machen

mussten.

- Beim SUI geht es darum Partnerschaftliches arbeiten, im Sinne einer Zusammenarbeit zweier Parteien auf Augenhöhe zu lernen, anstatt sich mit Vorurteilen, in das Leben anderer hineinzudrängen (TL9-140ff).
- Es ist wichtig, dass Studenten im Laufe ihres Studiums, ihre Angst abbauen SU zu kritisieren oder Herauszufordern. Studenten müssen merken, dass sie auf Augenhöhe mit den SU sind und sie deswegen gleichermaßen herausfordern können (TL6-28ff)

3.3 Empowerment und Machtausgleich durch SUI

Ankersatz: Eine Haltung von Empowerment macht uns zu professionellen anstatt zu bezahlten Helfern.

- Soziale Arbeit ist eine Profession in der es darum gehen sollte die Machtverhältnisse gleichmäßig aufzuteilen und Menschen zu helfen, weg von der paternalistischen Expertokratie (TL9-85ff).
- Das Empowerment sollte Teil unserer Haltung sein und nicht das Entmachten oder mit unserer „Autorität“ untergraben von Menschen (TL9-66ff).
- Es ist ein Ziel einiger Universitäten, dass das Input von SU dem von Unterrichtenden gleichgesetzt ist (TL9-30ff) mit dem Ziel die Machtverhältnisse zu Gunsten der SU verschieben zu wollen (TL9-136).
- Es beeinflusst Studenten in ihrer Haltung zu erleben, dass SU in der Universität von den Professoren als Kollgen_inne behandelt werden (TL7-75ff).
- Durch SUI erleben die Studenten ein anderes Machtverhältnis, denn in der Praxis, sind die Experten diejenigen, die die Macht haben, aber in der Universität lernen Studierende SU kennen, die sie unterrichten, ihnen Feedback geben und sie benoten und somit, diejenigen sind die Macht haben. Diese Machtverhältnisse mal erlebt zu haben hilft Studenten SU anders wahrzunehmen und sich der Machtunterschiede bewusst zu sein, um eine partnerschaftliche Eben herstellen zu können (TL9-61ff).
- SUI ist ein sehr Macht-ausgleichender Ansatz, weg von dem wertenden „Wir, die Experten“ und „SU, als passive Empfänger“ (TL1-16ff, TL3-42) und dem herunterbrechen von den Barrieren zwischen SU und Sozial Arbeitern (TL3-36).
- Es geht darum das gesamte System zu verändern und dafür müssen SU überall im System vertreten sein(TL9-5ff).
- Das Ziel ist es, dass SU eine Stimme bekommen und ihre Themen und Anliegen Gehör finden bei zukünftigen Sozial Arbeitenden (TL6-17ff).
- Die Studenten fordern, dass SU mehr Möglichkeiten haben sollten, ihr Wissen und ihre Erfahrung an Studenten weiter zu geben (TS8-126ff). Da es in der Praxis um die SU geht,

sollen sie einen Einfluss darauf haben, wie praktiziert wird (TS4-3ff/48ff)(siehe auch 1.1).

- Durch SU werden Vorurteile und Barrieren abgebaut, sodass es Möglich ist die Erfahrungen von SU in den Vordergrund zu stellen und darüber hinaus ein partnerschaftliches Arbeiten miteinander möglich wird. Je mehr wir diese partnerschaftlichen Beziehungen im Studium schon ausbauen, desto mehr wird diese Haltung in der Praxis an Bedeutung gewinnen (TL6-79ff)(Siehe auch 2.4).

4 Bewertung der Interviewten

Herausforderungen

- Ein Professor meinte, dass man tatsächlich nicht genau differenzieren kann wie viel SUI zu dem Prozess der Entwicklung einer professionellen Haltung beiträgt (TL2-9f). Es ist die Herausforderung der Studenten, das was ihnen beigebracht wird oder die Erfahrungen, die sie mit SU machen, in ihre professionelle Haltung zu integrieren (TL2-28f). Dabei spielen seiner Meinung nach andere Faktoren eine Rolle, wie zum Beispiel das Praktikum, dem er einen viel höheren Stellenwert zuschreibt (TL2-13f)
- Studierende berichten davon, dass Erfahrungen von SU zu hören, immer sehr Aufschlussreich ist, aber dadurch, dass sie nicht didaktisch Ausgebildet sind, nicht der Wunsch besteht regelmäßig von ihnen unterrichtet zu werden (TS8-28ff)

Verbesserungsvorschläge

- Ein Professor meint, dass es schwer ist und sehr zeitaufwendig SU zu involvieren, aber dass es das absolut Wert ist (TL6-57)
- Sie empfanden es als zu wenig, dass sie nur ein Mal SU im Unterricht beteiligt hatten und hätten sich gewünscht besonders nach dem Praktikum in einen Austausch mit SU zu gehen um ihr Feedback zu bekommen (TS8-118ff).
- Grundsätzlich, war der Wunsch der Studierenden, dass SU noch mehr einbezogen werden (TS4-44, TS5-28, TS8-72, TS10-15) bis hin zu dem Wunsch das mindestens ein Viertel des Unterrichts von SU abgedeckt werden sollte (TS5-52).
- Ein Professor stellte heraus, das SUI nicht ausreichend Einfluss auf die Entwicklung einer professionellen Haltung habe, weil es nicht oft genug gemacht wird (TL6-42).
- Studenten berichten davon, dass SUI nützlich ist solange es gut organisiert wird (TS8-136) .

Bedeutung von SUI für Studenten

- Durch SUI fühlen sich Studenten für ihre Arbeit als Sozial Arbeitende besser vorbereitet (TL1-34).
- Studenten war es wichtig SU zu zeigen, dass sie als Sozial Arbeitende einen Unterschied

machen wollen (TL6-71ff) und ihnen Beweisen, dass sie gute Sozial Arbeitende sein können (TS10-25).

- Die Vorbereitung und das Training durch SU war entscheidend für Studierende (TS10-14ff).
- Studierende bekommen einen tieferen Einblick und erweitern ihre Perspektive, durch SUI. Dies trägt zu der Qualität ihrer gesamten Lernerfahrung bei (TL11-15ff) (siehe Kapitel 2.3).
- Studenten berichten davon, wie viel Einsicht und Wissen sie durch SUI bekommen haben. (TS4-30ff, TL1-36ff).
- Das Feedback der Studenten nach einer Einheit mit SU ist immer sehr positiv. Sie nehmen sehr viel mit und es scheint etwas in ihnen zu berühren, dass sie daran erinnert warum sie Sozial Arbeiter_innen werden wollten (TL6-25ff)(aus 3.1).