

Elisabeth Weber-Schigutt:

## **Peers4You – Krisenintervention durch studentische Peer-Beratung an der FH St. Pölten**

**Erfahrungsbericht über die Entwicklung und Wirkungen des Projekts**

### **Zusammenfassung**

Im Jahr 2017 wurde im Rahmen eines Projektes an der Fachhochschule St. Pölten ein Peer-System – ein studentisches, kollegiales Unterstützungssystem bei psychosozialen Problemstellungen und Krisen – entwickelt. 2019 konnte das Angebot der Peer-Beratung sich bereits in der Praxis bewähren. Während der Coronapandemie mit Fernlehre und gesamtgesellschaftlichen sowie individuellen Krisen war das System mit zusätzlichen bzw. andersgearteten Bedürfnissen und Herausforderungen konfrontiert, auf die vonseiten der Peers rasch und bedürfnisorientiert reagiert wurde.

In meinem Beitrag werde ich die Entwicklung und fachlichen Hintergründe des Peer-Systems aus meiner persönlichen Sicht beleuchten. Aufgrund der bisherigen Erfahrungen möchte ich die positiven Effekte des Systems auf das Miteinander an der Fachhochschule, direkte Fälle der Einzelbetreuung, die weiteren Potenziale sowie zukünftige Herausforderungen und Ideen darstellen. Einbezogen werden dazu auch die Erfahrungen, Wünsche und Pläne aktuell handelnder Personen.

**Schlagerworte:** kollegiale Unterstützung, Krisenintervention, Peer-Projekt, Peer-System, Prävention, Sozialarbeit

### **Abstract**

In 2017, a student peer support system was developed as part of a project at the St. Pölten University of Applied Sciences. In 2019, the support system could already prove its value in practice. During the corona pandemic with distance learning and social and individual crises, the peer programme was confronted with additional needs and challenges, to which the peers reacted quickly and in a needs-oriented manner.

In my article, I will illustrate the development and the professional background of the peer support system according to my personal experiences. Apart from the particular cases of peer support and counselling, I would like to show the positive effects

of the system regarding cooperation at the university and further potentials of the project, and future challenges and ideas. For this purpose, the currently acting persons' experiences, wishes, and intentions will also be included.

**Keywords:** collegial support, crisis intervention, peer project, peer support system, prevention, social work

## 1. Einleitung

Im Jahr 2017 wurde an der Fachhochschule St. Pölten ein Projekt gestartet, um ein studentisches, kollegiales Unterstützungssystem bei psychosozialen Problemstellungen und Krisen zu etablieren. Die Idee war, ein Team aus engagierten, speziell geschulten Studierenden – Peers – zu etablieren, die für ihre Kolleg\*innen niederschwellig bei Anliegen und Problemen zur Verfügung stehen und oft aufgrund eigener, vergleichbarer Erfahrungen und Problemlagen gut wissen, was gebraucht wird. Ein Peer-System – wie in Einsatzorganisationen seit vielen Jahren erfolgreich üblich – sollte entstehen.

Als Dozentin des Departments Soziale Arbeit und aufgrund meiner Erfahrungen im Bereich der mobilen Krisenintervention wurde ich angesprochen, an der Entwicklung eines studentischen Peer-Systems mitzuarbeiten und das Projekt in fachlicher Hinsicht zu begleiten. Das Projekt, dem später der Name *Peers4You* gegeben wurde, blickt inzwischen auf gut zwei Jahre aktiver Tätigkeit zurück. In meinem Beitrag möchte ich über die Entwicklung, die Herausforderungen und Erfahrungen berichten.

## 2. Die Peer-Idee

Bei Peer-Systemen, wie sie seit vielen Jahren in Einsatzorganisationen wie z.B. Rettung oder Feuerwehr üblich sind, geht es um die Unterstützung von bei einem Einsatz belasteten Einsatzkräften durch speziell geschulte Peers. Die Peers sind jeweils erfahrene und am belastenden Einsatz nicht beteiligte, gleichrangige Kolleg\*innen. Peer-Betreuung erfolgt nach den Grundsätzen des von Jeffrey T. Mitchell (2002) entwickelten „Critical Incident Stressmanagement“ mit standardisierten Methoden und Settings. Die entwickelten Interventionen in Einzel-, Gruppen- und Großgruppensettings sind speziell auf die Bedürfnisse von Personen abgestimmt, die belastende Einsätze erlebt haben. Sie zielen darauf ab, psychische Belastungen und Stress besser bewältigen zu können und so in der Folge das Risiko von traumatischem Stress und dessen Folgen sowie die dadurch bedingte Dropout-Rate zu senken. Es handelt sich um nicht-professionelle, präventive Kolleg\*innenhilfe. Im Bedarfsfall und bei bestimmten Interventionen (z.B. beim Debriefing, also der Einsatznachbesprechung im Gruppensetting) können organisationsinterne oder -externe psychosoziale Fachkräfte hinzugezogen werden. Die Unterstützung erfolgt auf freiwilliger Basis und ist vertraulich (vgl. Mitchell/Everyly 2002; Mitchell/Everyly 2005).

Für Christoph Redelsteiner (Leiter des FH-Masterstudiengangs Soziale Arbeit, FH St. Pölten), der das Peer-System aus den USA zu den Rettungsorganisationen nach Österreich gebracht hat, stellt sich die Peer-Idee dort folgendermaßen dar:

„Der Begriff Peer bedeutet im englischen im engeren Wortsinn ‚sichtbar‘ sein und wird für Personen die z.B. der gleichen Altersgruppe oder der gleichen Berufsgruppe zugehörig sind verwendet oder bezeichnet Menschen, die eine vergleichbare Problemlage in ihrem Leben bewältigen müssen.“ (Redelsteiner/Worlicek/Binder-Krieglstein/Dörner 2021: 57)

Peers im Rettungswesen erhalten demnach eine Grundausbildung in kollegialer Unterstützung, erlernen wesentliche Aspekte der Gesprächsführung auch für kollegiale Krisensituationen und Einschätzungsmethoden für diese Situationen. Sie begleiten rasch, unmittelbar und niederschwellig, auch durch telefonischen Support oder kollegiale Gespräche. Nach Redelsteiner sind sie jene, „die einfach da sind, wenn es einen raschen und einfachen Zugang braucht, ein ‚Ohr‘ leihen und auch aus eigener Erfahrung die Lebenswelt des Betroffenen gut kennen und verstehen“ (vgl. Redelsteiner/Worlicek/Binder-Krieglstein/Dörner 2021: 57).

Die erste Idee und Initiative, ein Peer-System an der FH St. Pölten zu etablieren, kam von Martin Hochreiter in seiner Funktion im Krisenmanagement der FH St. Pölten. Er hatte beobachtet, dass es häufig psychosoziale Probleme waren, die zu den ihm bekannten Krisenfällen führten. In diesen Fällen wurden in der Vergangenheit regelmäßig Dozent\*innen des Departments Soziale Arbeit mit psychosozialer Beratungskompetenz zur Unterstützung hinzugezogen. Aufgrund seiner eigenen Erfahrungen mit dem Peer-System und Stressverarbeitung nach belastenden Einsätzen im Rettungswesen, kam Hochreiter auf die Idee, dass die Fachhochschule die eigenen Ressourcen nutzen und die Expertise von Fachpersonal und Studierenden der Sozialen Arbeit einbeziehen könnte, um ein studentisches Peer-System Studiengangsübergreifend aufzubauen. Dadurch könnte bei verschiedensten Problemstellungen rund um den Alltag von Studierenden der Fachhochschule St. Pölten kollegial, frühzeitig und niederschwellig unterstützt werden, bevor aufgrund größerer Problemlagen ein Bedarf nach professioneller Unterstützung oder schwerere Krisen entstehen. Seine Idee war, dass man dieses System auch in der Lehre und Forschung nutzen und weitere Erkenntnisse daraus ziehen könnte (vgl. IV 1).

Mit dieser Idee wandte sich Hochreiter im Jahr 2016 an die Geschäftsführung und an das Department Soziale Arbeit und stieß so den Entstehungsprozess des Projektes an. Die Geschäftsführung unterstützte das Vorhaben von Beginn an sehr.

### **3. Die Peer-Projekt-Entwicklung**

Im Sommersemester 2017 bildete sich, initiiert vom Krisenmanagement der FH St. Pölten, eine Expert\*innen-Gruppe, die sich zunächst aus Lehrenden und Forschenden des Departments Soziale Arbeit zusammensetzte und später durch Personen aus anderen Departments (Wirtschaft, Technik, Gesundheit) erweitert wurde. Diese Kick-Off-Gruppe bereitete die Vorgehensweise und die Möglichkeiten eines Rollouts für eine

studentischen Peer-Beratung vor. Es wurde ein Peer-System nach dem Vorbild der Peer-Systeme in Einsatzorganisationen angestrebt.

Das Projekt startete mit Informationsveranstaltungen für alle Studierenden im Dezember 2017 und im Jänner 2018. Weiters wurde in dieser Phase zur Teilnahme an Fokusgruppen für die Bedarfserhebung und die Erhebung von Interessen und Wünschen der Studierenden zu Zielen, Inhalten und Rahmenbedingungen für ein Peer-System eingeladen. Ab Februar 2018 wurden für das Projektentwicklungsteam acht studentische Assistent\*innenstellen mit Studierenden aus den Studiengängen Soziale Arbeit, Gesundheit, Medienmanagement und Medientechnik besetzt. Federführend in der Planungs- und Konzeptionsphase war die Soziale Arbeit, was sich später im Normalbetrieb veränderte, sodass sich wie geplant ein fachübergreifendes Team etablieren konnte.

Die Sicht und das Angebot der *Österreichischen Hochschülerschaft* (ÖH) wurde durch die Mitarbeit einer langjährigen ÖH-Vertreterin im Projektteam miteinbezogen, so dass mögliche Überschneidungen und Vernetzungsmöglichkeiten zwischen dem Peer-System und der ÖH bzw. der Studiengangs- und Jahrgangsvertretungen mit einfließen konnten. Der gesamte Prozess wurde und wird organisatorisch, fachlich in psychosozialer Hinsicht und sozialwissenschaftlich von hauptberuflichen Mitarbeiter\*innen der FH St. Pölten begleitet.

### **3.1 Vorüberlegungen und Ziele**

Es wurde die Hypothese vertreten, dass regelmäßig ganz unterschiedliche Problemstellungen im Studierendenalltag auftauchen, für die es derzeit kein geeignetes Unterstützungsangebot. Das Bedürfnis und die Nachfrage, sich um Rat und Unterstützung an Kolleg\*innen zu wenden, besteht allerdings. Die Peer-Unterstützung kann zu einem Zeitpunkt erfolgen, an dem die Schwelle, sich an Lehrende, Studiengangsleitung oder gar professionelle Beratung zu wenden, noch nicht erreicht ist. Ein Potenzial dieser Unterstützung ist, dass Studierende bei Krisen rechtzeitig begleitet werden, um früher Schritte gegen Abbrüche, psychosomatische Krankheitssymptome oder ähnliches zu setzen.

Das Projekt sollte interdisziplinär alle Departments miteinschließen. Ziel war auch, eine neue Art der Kollegialität, Offenheit und des Zusammenhalts in der Fachhochschule zu kultivieren, sich mehr miteinander auszutauschen und soziale Skills und Verantwortlichkeit füreinander als grundlegende Merkmale der Ausbildung an der FH St. Pölten zu etablieren. Diese Skills werden zunehmend auch in der Wirtschaft und auf dem Arbeitsmarkt nachgefragt und wären ein wesentliches zusätzliches Qualitätsmerkmal für unseren Ausbildungsstandort.

Das Peer-Team sollte eine Multiplikator\*innengruppe mit der Grundhaltung von Unterstützung und Zusammenhalt darstellen. Im Rahmen der Vorüberlegungen wurden auch zusätzliche Möglichkeiten der externen und FH-internen interdisziplinären Zusammenarbeit bei der Etablierung, Durchführung, Weiterentwicklung und Evaluierung des Systems diskutiert, die in das Konzept einfließen.

### **3.2 Erhebung der Angebote von Beratung und Peer-Support im Bildungsbereich**

In einem ersten Schritt wurde eruiert, welche Formen der kollegialen studentischen Unterstützung für welche Problemstellungen an der FH St. Pölten bereits vorhanden waren. Es gab etwa bereits ein System der „Incoming Buddies“ im International Office, ebenso für Studienanfänger\*innen im Department Gesundheit. Mit bestimmten Problemstellungen können sich Studierende regelmäßig an die ÖH oder die Jahrgangsvorreter\*innen wenden. Für andere Probleme, die durch diese Angebote nicht abgedeckt werden, fehlte allerdings eine niederschwellige Anlaufstelle. Das Krisenmanagement als hauptberufliches Angebot der FH erfährt oft erst von Problemen, wenn diese schon eskaliert sind. Externe niederschwellige, präventive Angebote für diese Zielgruppe fehlen – zumindest regional im St. Pöltner Raum.

Die Erhebungen der Projektgruppe über Erfahrungen und Literatur zum Thema Peer-Beratung im Allgemeinen und im Bildungs- und Hochschulbereich im Besonderen ergab, dass es in Österreich derzeit Peer-Systeme im Schulbereich gibt, bei denen speziell geschulte Mitschüler\*innen – vorwiegend im Bereich der Konfliktregelung – zur Unterstützung ihrer Schulkolleg\*innen tätig sind. Im Hochschulbereich läuft seit längerem ein Peer-Projekt an der Medizinischen Universität Graz. Das Grazer Konzept unterscheidet sich insofern von dem an der FH St. Pölten, als in Graz der Schwerpunkt auf Präventionstätigkeit durch Peers gesetzt wird und dass acht Peers im Ausmaß von zwei Wochenstunden angestellt sind. Mit den Grazer Kolleg\*innen wurde Kontakt aufgenommen und ein inzwischen regelmäßiger Austausch über den Stand der Projekte begonnen. Darüber hinaus gibt es in der Hochschullandschaft keine weiteren vergleichbaren Ansätze.

### **3.3 Fragebogenerhebung zum Peer-Support**

Im April 2018 wurde eine FH-weite Fragebogenerhebung über den Bedarf an Peer-Unterstützung durchgeführt. Der Rücklauf war mit 352 ausgefüllten Fragebögen bei insgesamt 2501 Studierenden mit ca. 14 Prozent ausreichend repräsentativ. Die Anzahl der ausgefüllten Fragebögen aus den einzelnen Departments entsprach anteilmäßig dem Verhältnis der Studierendenzahlen zwischen den Departments. Es wurden

Fragen zur Bekanntheit, zum Bedarf, zu den Rahmenbedingungen und den Kommunikationsmitteln für die Kontaktaufnahme sowie die Durchführung für eine Peer-Beratung gestellt.

Zwei Ergebnisse dieser Umfrage möchte ich besonders herausstellen. Auf die Frage, ob der\*die Studierende sich bei einem aktuellen Problem ein Gespräch mit einem Peer wünscht, antworteten 77 von 352 Befragten mit Ja. Dies ist selbst unter der Annahme, dass wohl eher jene Personen, die grundsätzlich an einem Peer-System interessiert waren und einen Bedarf bei sich orteten, geneigt waren, den Fragenbogen auszufüllen, bemerkenswert – zeigt es doch den hohen Bedarf an niederschwelliger Unterstützung und Begleitung auf. Für die Konzepterstellung waren besonders die Ergebnisse zur Frage „Gab es bei dir oder bei deinen Studienkolleg\*innen bereits Probleme?“ relevant. Hier ergab sich folgende Verteilung der Nennungen:

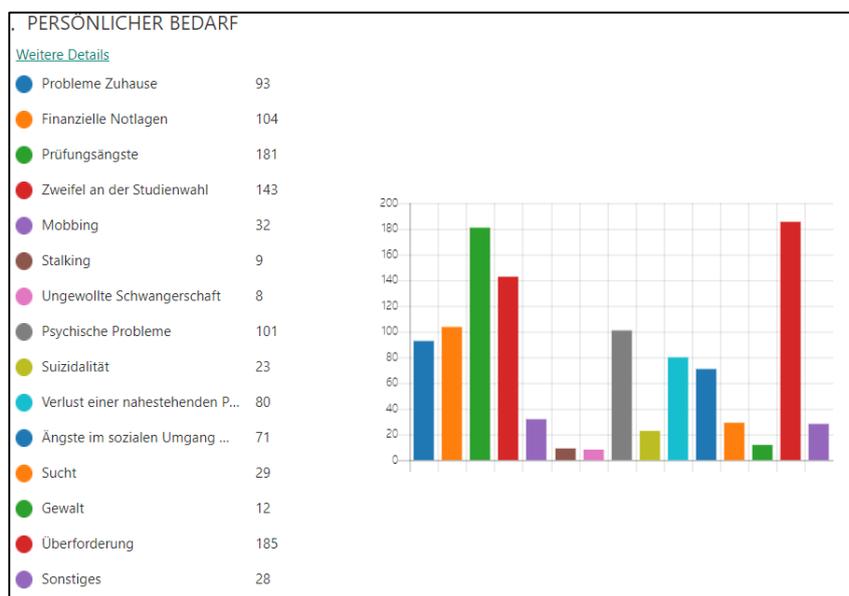


Abbildung 1: Umfrageergebnis – persönlicher Bedarf (Berger/Hochreiter 2018: o.A.).

Mit Abstand am häufigsten wurden die drei Problemkreise Überforderung (185), Prüfungsängste (181) und Zweifel an der Studienwahl (143) angeführt. Im Mittelfeld der Häufigkeit mit zwischen 71 und 104 Nennungen bewegten sich die Problemkreise: finanzielle Notlagen, psychische Probleme, Probleme zu Hause, Verlust einer nahestehenden Person und Ängste im sozialen Umgang. Fasst man die Kategorien Mobbing, Stalking und Gewalt zur Kategorie psychische und physische Gewalt zusammen, so ist dieses Thema mit immerhin 53 Nennungen (in 352 Fragebögen) an dritter Stelle ein durchaus relevantes Thema, das in dieser Häufigkeit nicht offen zutage tritt. Hier ist davon auszugehen, dass es bei diesen Problemfällen eine hohe Dunkelziffer gibt, bei denen die davon Betroffenen nicht oder erst sehr spät Hilfe suchen bzw. erhalten. Auch Suizidalität (23) und Sucht (29) scheinen durchaus Problemstellungen zu sein, die im

Vergleich zu den am häufigsten genannten zwar nur eine kleine Gruppe von Studierenden betreffen, die aber aufgrund der Gefährdungssituation jedenfalls auch ein besonderes Augenmerk und Angebote zur Unterstützung erfordern.

### **3.4 Etablierung und Aufrechterhaltung des Support-Systems**

Für die Etablierung und Aufrechterhaltung eines funktionierenden Peer-Supports vor dem Hintergrund des Fachhochschulstudiums mit häufig nur zwei- oder dreijähriger Studiendauer stellte sich die Frage, wer als „langjährig erfahrene\*r“ Kolleg\*in gelten kann. Denn wenn jemand speziell geschult und erfahren ist, scheidet diese\*r in der Regel mit dem Studienabschluss schon bald wieder aus dem Kolleg\*innenkreis aus.

Es gibt im Fachhochschulbereich keine vergleichbaren Vorbildsysteme. Im System der Medizinuniversität in Graz sind die Rahmenbedingungen etwas anders. Der Unterschied besteht einerseits darin, dass die Studiendauer dort fünf Jahre beträgt, andererseits dass in Graz professionelle Beratung in psychosozialer Hinsicht auch Teil der fachspezifischen Ausbildungs-Skills ist und somit auch die kollegiale Beratung auf einem anderen professionellen Niveau erfolgen kann und soll.

Der Problematik der Aufrechterhaltung des Systems wurde im Konzept der FH St. Pölten mit folgender Vorgehensweise Rechnung getragen: Im ersten Studienjahr soll das Freifach „Peerausbildung“ belegt werden, das mit einer Evaluierungsveranstaltung und Teilnahmebestätigung abschließt. Aus dem Kreis der Absolvent\*innen werden jene, die dazu bereit sind und die aufgrund der Abschlussevaluierung auch dafür geeignet sind, in das Peer-Beratungsteam aufgenommen. Die Beratung erfolgt anschließend in der Regel zu zweit – wobei möglichst immer ein\*e neu aufgenommene Peer-Berater\*in mit einer bzw. einem Erfahrenen (Expert\*innen-Peers) zusammenarbeitet. Im dritten Jahr sind dann die Expert\*innen-Peers für die Rekrutierung und Ausbildung der Erstsemestrigen verantwortlich. Das Peer-System hat zudem eine studentische Leitung, für die eine studentische Assistenzplanstelle (derzeit mit drei Wochenstunden) bezahlt wird. Diese Stelle ist aktuell mit Jacqueline Zeilinger (im 1.Semester des Masterstudiengangs Soziale Arbeit) besetzt.

Für die Kontinuität der Leitung und des Systems sorgen zudem die „angestellten“ Leitungsfunktionen aus den Reihen der FH-Mitarbeiter\*innen. Organisatorisch wird das Peer-System geleitet und erhält technischen Support der Fachhochschule von Martin Hochreiter (Fachverantwortlicher Systemadministration, IT und Infrastruktur, FH-Krisenkoordination). Weiters wird das System fachlich von mir als Sozialarbeiterin mit einschlägiger Berufserfahrung begleitet und die Aus- und Fortbildung fachlich koordiniert. Die Peer-Berater\*innen erhalten Unterstützung durch die Möglichkeit jederzeitiger Rücksprache und Einholung von fachlicher Expertise zur Beratung, bei Bedarf auch zur Weitervermittlung an externe Stellen.

### 3.5 Rollout und die Public Relations

Eine wesentliche Funktion haben die Public Relations-Peers (PR-Peers). Sie rekrutieren sich aus der wiederkehrend angebotenen Lehrveranstaltung „Public Relations“ im Masterstudiengang Digital Marketing & Kommunikation, in der sich jeweils eine Gruppe Studierender über zwei Semester mit der Verbreitung der Inhalte, Informationen und Angebote des Peer-Systems befasst, Informationsmaterial gestaltet und für dessen möglichst wirksame Platzierung in analoger und virtueller Form auf den diversen digitalen Plattformen sowie in den sozialen Medien sorgt. Sabine Fichtinger, FH-Dozentin im Department Digital Business und Innovation sowie Lehrgangsführerin der Angewandten Krisenkommunikation und Lehrgangsführerin PR und Kommunikationsmanagement, hat die fachliche Leitung für das PR-Peer-Team über.

Als besonders wichtig hat sich die Vorstellung von *Peers4You* in Kurz-Pitches für Studienanfänger\*innen im Rahmen der Vorstellung der Fachhochschule erwiesen. Dies ist daher inzwischen fixer Bestandteil der Informationsveranstaltungen für die Erstsemestrigen geworden, was hervorragend funktioniert und gewirkt hat. Wesentlich sind gleich zu Beginn die Informationen, dass es das Peer-Projekt gibt und dass man bei Fragen und Problemstellungen aller Art vertrauensvoll und anonym Unterstützung bekommt. Die quer über alle Departments angelegte Informationswelle hat auch den Nebeneffekt, dass auch Lehrende aller Studienrichtungen als Multiplikator\*innen die Informationen bekommen und auf diese Weise das Bewusstsein über das Angebot nach und nach bei allen verankert wird.

Als eine große Herausforderung in der Öffentlichkeitsarbeit heute beschreibt Fichtinger generell die Teilöffentlichkeiten, die wir über die verschiedenen Medien haben und die aufgrund ihrer Zersplitterung immer schwerer zu erreichen sind: „[W]eil es so viele Kanäle und rasche Änderungen in der Nutzung, gerade bei den jungen Social-Media-Nutzer\*innen, gibt. Hier muss man sich laufend anpassen, damit man die Leute dort anspricht, wo man sie auch trifft.“ (IV3) In diesem Sinne wurde die PR von Beginn an mit der großartigen Expertise der PR-Studierenden auf vielen unterschiedlichen Kanälen platziert. Die Verbreitung von Informationen über das Peer-Team erfolgte etwa über diverse Druckwerke, ausgelegte Papers in der Mensa, WC-Werbung, Einspielungen auf den Screens, Plakate, eCampus-Inserate, eine von den Studierenden gestaltete Website, Mails, Postings und Beiträge auf *Facebook*, *Instagram* etc.

Mit ihren Skills, der professionellen Nutzung der richtigen Kanäle und der laufenden Anpassung der Aktionen an die Bedürfnisse, die Verhältnisse und das Nutzer\*innenverhalten bezüglich Social Media und anderer Kommunikationsschienen, haben sich die PR-Peers bewährt. Aktuell gibt es zusätzlich zur Lehrveranstaltung Public Relations angestellte Studienassistentinnen für die PR-Arbeit, die sich auch mit speziellen Aktionen im kommenden Sommersemester während des noch immer andauernden Lockdowns befassen.

#### **4. Freifach „Peerausbildung“ – eine Investition in soziale Kompetenz der FH**

Die Peer-Ausbildung ist als interdisziplinäres Freifach für alle Studiengänge gestaltet und beinhaltet schwerpunktmäßig die Themenkreise Gesprächsführung, Gewaltfreie Kommunikation, Krisenintervention, Recht, Gender und Diversität, Supervision und Selbstfürsorge.

Die erste Ausbildungsgruppe mit Abschluss im Herbst 2018 setzte sich aus den Teilnehmer\*innen der Projektentwicklungsgruppe sowie zwei weiteren Studierenden, insgesamt zehn Teilnehmer\*innen, zusammen. Ab Jänner 2019 stand *Peers4You* daher mit ausgebildeten Peer-Berater\*innen zur Verfügung. In der zweiten Ausbildungsgruppe 2019 gab es 15 Anmeldungen, bereits aus fast allen Studienrichtungen. Alle fertig Ausgebildeten stellten sich für die Peer-Beratungstätigkeit zur Verfügung. Einige Peers konnten dann aber in der Praxis aufgrund der eigenen Studienerfordernisse, eines Langzeitpraktikums oder anderer Gründe doch keine Beratung übernehmen. Dies sollte zukünftig für die Bemessung der Ausbildungsplätze und die Frequenz der Ausbildungsgruppen mitberücksichtigt werden.

Aus meiner Sicht ist jedoch die Teilnahme am Ausbildungslehrgang auch dann für die Ziele des Peer-Projekts hilfreich, wenn die Teilnehmer\*innen nur das Freifach absolvieren und dann nicht als Peers arbeiten. Die fachliche PR-Leitung Sabine Fichtinger schreibt dem Freifach eine zentrale Multiplikator\*innen-Rolle bei der Sensibilisierung zum achtsamen Umgang miteinander zu: „Bei den Peerausbildungen, da gibt es viel Potential. Wenn die die Idee von Peers in die Departments tragen und wir dadurch ganz breit aufgestellt sind, dann ist das schon die halbe Miete für das Projekt.“ (IV3) Denn die Verinnerlichung von Haltungen, Sichtweisen und sozialen Skills sowie der Kontakt mit Studierenden aus anderen Studiengängen wirkt auch ohne konkrete Beratungstätigkeit in die diversen Studiengänge hinein. Dem Ziel der Etablierung eines neuen Verständnisses und Umgangs miteinander wird in diesem Sinne Rechnung getragen.

Das Freifach für die dritte Ausbildungsgruppe war ursprünglich für das Sommersemester 2020 vorgesehen und hatte im März 2020 auch schon acht Anmeldungen. Aufgrund des Corona-Lockdowns wurde es auf Herbst 2020 verschoben. Nun gab es 24 Anmeldungen bei max. 16 Plätzen, acht Studierende mussten daher abgelehnt werden. Aus der steigenden Nachfrage am Freifach, gerade in Zeiten von Corona und allgemeiner Krisenstimmung, kann meiner Meinung nach auf eine gestiegene Bekanntheit, den Bedarf und auch die Wirksamkeit der Weitergabe von grundlegenden Inhalten geschlossen werden.

## 5. 2019 – das erste Jahr im Echtbetrieb

Mit Jänner 2019 startete der Echtbetrieb mit den ersten fertig ausgebildeten Peers. Es wurden die ersten Fälle dokumentiert. Das Konzept wurde durch die positiven Rückmeldungen der Peers zum Verlauf bestätigt. Die Durchführung der Beratungen zu zweit und die Möglichkeit zur Intervision mit der studentischen oder der fachlichen Leitung im Hintergrund gab Sicherheit. Für Gefährdungsszenarien in akuten Krisen wurde ein Leitfaden mit Notfallkontakten und klaren Linien zur Vorgehensweise erstellt. Dabei entstand bei den Studierenden ein größeres Bewusstsein über das breite Netz an Anlaufstellen und Unterstützungsmöglichkeiten innerhalb der FH. Dies führt zu einer höheren Identifikation mit der Fachhochschule und stärkt das Gefühl, in der Fachhochschule mit ihren Servicestellen und internen Ansprechpartner\*innen gut aufgehoben zu sein.

Im Studienjahr 2018/2019 wurde in einem Bachelorprojekt des Departments Soziale Arbeit unter Leitung von Sylvia Supper und Andrea Pilgerstorfer Begleitforschung zu *Peers4You* durchgeführt. Die Projektgruppe befasste sich mit der Entstehungsgeschichte, den Motiven und Zielen der handelnden Personen, strukturellen Aspekten, der Bedeutung von Interdisziplinarität und Diversität im Projekt sowie mit Dokumentation und Evaluation (vgl. Pilgerstorfer/Supper 2019). Die Ergebnisse wurden laufend an das Peer-Team weitergegeben und flossen bei der Weiterentwicklung des Projekts ein.

Eines der Highlights des Jahres 2019 für alle Beteiligten war die „Lange Nacht des Lernens“ im Juni 2019. Die Studierenden waren in Kreativräume und Entspannungsräume sowie zu Workshops über Entspannungstechniken in der Physiotherapie und über Lerntechniken eingeladen. Auch die Bibliothek hatte geöffnet. Es gab Ernährungstipps, Drinks & Snacks und ein Gewinnspiel. Der Homepage des Peer-Projekts ist zu entnehmen:

„Die Anzahl der Besucher\*innen hat unsere Erwartungen übertroffen, ebenso wie der Andrang bei unseren Workshops (sogar den Late-Night Workshops!) und auch die gesunden Brownies, Cookies und Smoothies der Mensa motivierten die fleißigen Student\*innen ...“ (vgl. *Peers4You* o.J.)

## 6. 2020 – *Peers4You* während der Coronakrise

Soweit es Jacqueline Zeilinger, die studentische Leitung, selbst wahrnehmen konnte und vonseiten der anderen Peers sowie der ÖH und Jahrgangsvertretungen rückgemeldet bekam, bildeten sich sehr rasch kleine, informelle Gruppen unter den Studierenden, die sich hier gegenseitig unterstützten, insbesondere als im März der Lock-

down so unerwartet kam (vgl. IV2). Auch an die Studiengangs- und Jahrgangsvertretungen wurden Anfragen, Probleme und Bedürfnisse der Studierenden herangetragen, die jedoch nicht an das Peer-System weitervermittelt wurden.

Es gab allerdings von Beginn des ersten Lockdowns bis August 2020 keine offiziellen Anfragen für Peer-Beratung. Einige Peers wurden informell angesprochen. Im Ganzen entstand der Eindruck, dass sich viele Studierende zurückziehen und zurückhalten, dass sie sich, wenn sie zu Hause sind, weniger öffnen, als wenn sie an der FH sind und Face to Face kommunizieren können. Auch für Lehrende war es schwierig, den Kontakt zu allen zu halten und mögliche Krisen von Studierenden zu erkennen und darauf zu reagieren.

Als die Präsenzlehre eingestellt wurde, fehlten vorerst weitere Aufträge aus dem Peer-Projekt für die Studierenden der Lehrveranstaltung Public Relations. Die beiden angestellten Studienassistentinnen für die PR waren zu diesem Zeitpunkt jedoch schon sehr gut eingearbeitet und machten recht eigenständig „Corona-Betrieb“. Es gab einen ganzen Katalog an Ideen für Aktionen, um in dieser Situation auf die Studierenden zuzugehen und sie allenfalls aus der Isolation zu holen. Umgesetzt werden konnten die Streaming-Beiträge „Krisen?Herd!“, in denen Diätolog\*innen der FH wöchentlich innovative und gesunde Rezepte für die Krisenküche präsentierten. Ein paar-mal pro Woche gab es auch Initiativen auf *Facebook* bzw. *Instagram* von den PR-Peers.

Gerade in dieser Phase zeigte sich, wie wichtig die PR-Peers für das System sind. Während es in der Vergangenheit durch die Anbindung an die jährlich wechselnde Lehrveranstaltung eine hohe Fluktuation gegeben hat – einerseits eine große Gruppe, andererseits danach zweimal Wechsel – sind die derzeitigen zwei PR-Peer-Assistent\*innen jetzt schon länger mit dem Peer-System befasst. Für Zeilinger ist Kontinuität besonders wichtig, und dass sich die PR-Peers auch auskennen, sich mit dem Peer-Gedanken identifizieren und nicht etwa nur eine Homepage gestalten.

Eine interessante Großgruppen-Intervention wurde zu Beginn des Wintersemesters über die Studiengangsleitung gemeinsam mit den Jahrgangsvertretungen für den Studiengang Medienmanagement initiiert. Inhalt war die gemeinsame Aufarbeitung von negativen Auswirkungen des Lockdowns im Sommersemester für alle Studierenden der Folgesemester sowie die Besprechung eines konstruktiven Umgangs mit der nach wie vor schwierigen Situation. Die Idee war, die Studierenden nach einem kurzen Input in Kleingruppen zu ihren Erfahrungen und Bedürfnissen zu befragen. Zudem sollten sie sich mögliche Strategien im Umgang mit der Corona-Situation austauschen können. Bewusst sollte die Leitung der Kleingruppen Peers aus den Reihen des eigenen Studiengangs überlassen sein. Beeindruckend war für mich, dass die zwei Peer-Kolleginnen, die in diesem Studiengang studierten, in weniger als einer Woche sechs bis sieben weitere Peers für die Leitung einer Kleingruppe gewinnen konnten.

Diese beteiligten sich sofort engagiert an der Vorbereitung der Veranstaltung und gestalteten die Adaptierung der Abläufe, die wegen der Einschränkungen der zweiten Corona-Welle erforderlich wurden, erfolgreich mit.

Mit dem Ziel, dass mehr Studierende – auch im Home-Office – das Beratungsangebot in Anspruch nehmen, wurden zu Beginn des Wintersemesters 2020 die PR-Aktionen wieder verstärkt in Angriff genommen. Zusätzlich zu den Info-Pitches für die Erstsemestrigen, wurden von den PR-Peers auch Inhalte über *Instagram* gepostet. Eine Auswirkung dieser Aktionen sind die vermehrten Anfragen für Einzelberatungen seit August 2020.

## 7. Auswirkungen und „versteckte“ Benefits

Die Etablierung des Peer-Systems trägt Früchte. Sieht man von der Corona-bedingten Zäsur im Sommersemester ab, steigen das Interesse und Anfragen bezüglich Einzelberatungen, der Bereitschaft, bei Peer-Veranstaltungen und anderen Aktivitäten teilzunehmen, sowie bei den Anmeldungen zur Peer-Ausbildung laufend. In der Folge ist nach den ersten hilfreich erlebten Beratungen durch den informellen Austausch über positive Erfahrungen unter den Studierenden mit einer weiteren Zunahme der Anfragen zu rechnen. Aber auch abgesehen von den konkreten Peer-Beratungen für Einzelpersonen hat das Peer-System an der FH St. Pölten bereits spürbare Effekte erzielt.

In den Gesprächen mit den im Peer-System engagierten Lehrenden und Studierenden wurde mir zuallererst zurückgemeldet, dass eine allgemeine Sensibilisierung für die Problemstellungen einsetzte sowie mehr Achtsamkeit der Studierenden im Umgang miteinander herrscht. Als besonders wertvoll sahen sie, dass die Unterstützung durch Kolleg\*innen in ähnlichen Lebenssituationen geleistet wird, da sie am besten wissen, was gebraucht wird. Auch bei den Lehrenden in den anderen Departments ist die Information inzwischen angekommen, vor allem auch durch die Kurzpräsentationen in Lehrveranstaltungen aller Studiengänge. Es gab dazu einige positive Rückmeldungen von den Lehrenden. Für Fichtinger hat sich durch die Befassung mit der Thematik auch die Wahrnehmung der Lebenssituation von Studierenden geändert:

„Ich bin sensibler geworden, was Thematiken anbelangt, die vielleicht jetzt ein bisschen ‚Begleitmusik‘ sind im Leben eines Studierenden, [...]dass es ja sehr unterschiedliche Studienbedingungen gibt für die unterschiedlichen Menschen und dass es da in allen Lebenslagen und -bereichen natürlich Aufgaben und Problemstellungen geben kann, die herausfordernd sind. Und da hat sich für mich schon der Fokus geschärft“. (IV 3)

Insgesamt – auch für die Lehrenden und anderen Mitarbeiter\*innen – ist zu beobachten, dass diesen Thematiken mehr Aufmerksamkeit zukommt und damit auch psychosoziale Themen in den Vordergrund gebracht werden. Dadurch können auch Lehrende

oder der FH-Support besser agieren, wenn Probleme auftauchen. Das muss nicht unbedingt durch Peers direkt bearbeitet werden. Allein dadurch, dass es ein abgestuftes System mit klaren Ansprechpersonen für psychosoziale Problemstellungen und Krisenintervention sowie eine gute Vernetzung unter den handelnden Personen gibt, konnten Unsicherheiten und Eskalationen auf allen Ebenen der FH frühzeitig erkannt, unkompliziert angesprochen und gelöst werden. Dieser Prozess der Sensibilisierung für die Thematik ist laut Hochreiter bereits fortgeschritten:

„Es ist schon im Repertoire für Unterstützungsmöglichkeiten, nicht nur im engeren Kreis, sondern auch allgemein. Wenn etwas auftaucht, wie etwa das Terrorattentat in Wien im November 2020, war es eine der ersten Ideen des Campus-service, das Peer-System zu aktivieren.“ (IV 1)

Das Peer-System ist auch ein Alleinstellungsfaktor in der Hochschullandschaft: Während es die betriebliche Gesundheitsförderung für die Mitarbeiter\*innen an Fachhochschulen schon flächendeckend gibt, hat die studentische psychische Gesundheit – soweit von uns recherchiert – auf keiner Hochschule so einen hohen Stellenwert. „Das finde ich einfach großartig, dass die FH dieses Geld bereitstellt und dieses Projekt möglich macht“ meint dazu Fichtinger im Gespräch.

„[D]as ist ja nicht in allen anderen Fachhochschulen und Universitäten so. Das finde ich schon grandios, denn wir wollen an der FH St. Pölten neben dem Best Place to Work auch Best Place to Study werden. Und da ist das Peerprojekt natürlich schon maßgeblich daran beteiligt, dass man dieses Ziel erreicht.“ (IV 3)

Für uns alle im Projekt war der Kontakt zu den Studierenden anderer Departments im Zuge der Projektentwicklung und der Peer-Ausbildungen sehr bereichernd. Auch der Zugang der Peers zu allen Ebenen der FH, der Austausch auf Augenhöhe zu Studiengangsleitungen und anderen Stabstellen ist eine wertvolle Erfahrung. Im Diskurs der Studierenden verschiedenster Fachrichtungen stellt der Blick auf die Eigenheiten, das unterschiedliche Wording, den anderen Zugang und die andere Sicht auf Problemstellungen oftmals eine neue Erfahrung dar und stärkt die Toleranz und das bessere Verstehen untereinander.

Aufgrund meiner Erfahrungen in Einrichtungen der Sozialen Arbeit hat es mich begeistert, wie die diversen Skills, die sonst in der spezialisierten Praxis fehlen, unkompliziert eingebracht werden. So müsste der digital-technische Support, die Öffentlichkeitsarbeit, das Corporate Design, die IT-Security und vieles mehr in einer sozialen Einrichtung zugekauft werden, in der FH St. Pölten haben wir das alles im Haus.

Das Geheimnis dieses Projekts scheint darin zu liegen, dass damit eine interdisziplinäre Klammer um die gesamte Fachhochschule geschlossen wird. Es kommt durch die Zusammenarbeit meiner Ansicht nach zu einer größeren wechselseitigen Wertschätzung der jeweiligen fachspezifischen Kompetenzen. Das fördert auch den Zusammenhalt und die Identifikation mit der FH St. Pölten als Gesamtorganisation.

Dieser Prozess ist meines Erachtens ein weiterer großer Erfolg des Projekts. Die Erfahrung wird durch die Teilnehmer\*innen des Freifachs weitergetragen. Je bunter die Zusammensetzung des Teams ist, desto stärker ist dieser Effekt.

## **8. Ausblick, Wünsche und offene Fragen**

Die Umfrageergebnisse zum Start des Projekts haben gezeigt, dass der Bereich Gewalt ein wichtiges Thema ist, das Studierende stark bewegt. Vonseiten des *Peers4You*-Teams und in Absprache mit der Geschäftsführung hat dies eine proaktive Vorgehensweise indiziert. Es wurde daher im Rahmen der Lehrveranstaltung Public Relations eine groß angelegte Gewaltpräventionskampagne gestaltet und vorbereitet. In Planung ist nach Ende der Corona-Pandemie die Umsetzung der Gewaltpräventionskampagne.

Aktuell ist eine weitere Umfrage unter den Studierenden geplant. Zyklische Befragungen sind zukünftig angedacht. Mittelfristig wäre laut Martin Hochreiter auch denkbar, die Skill-Trainings aller Departments (etwa Teambuilding, Kennenlernseminare) zusammenzulegen und zentral unter die Leitung der Peers zu stellen, wie es in der Medizinischen Universität Graz schon gehandhabt wird. Dies würde die Bekanntheit des Projekts steigern und interdisziplinäres Arbeiten ermöglichen.

Ein wichtiges Vorhaben zum Erreichen von Studierenden mit Beratungsbedarf ist meiner Meinung nach, Zugang zu den Jahrgangsvertreter\*innen, beispielsweise durch kurze Teilnahme an deren Besprechungen, zu bekommen. Diese sind direkt an den Studierenden dran, hören sehr rasch, wenn bei jemandem Probleme auftreten und könnten dann regelmäßig an das Peer-System weiterverweisen oder erforderlichenfalls direkt den Kontakt vermitteln. Auf diese Weise können diese wichtigen Multiplikator\*innen erreicht werden, so dass im Anlassfall häufiger an eine Peer-Unterstützung gedacht wird. Der Kontakt mit den Jahrgangsvertreter\*innen wurde in diesem Sinne bereits hergestellt, um diesem Gedanken Rechnung zu tragen.

Abschließend möchte ich den bei *Peers4You* engagierten Studierenden meine Hochachtung aussprechen. Was mich wirklich beeindruckt, ist die Begeisterung, mit der die Studierenden dabei sind. Für die Zukunft wünsche ich mir, dass dieser Geist weitergetragen wird. Die Möglichkeit, sich unter Kolleg\*innen gegenseitig zu unterstützen, sollte überall bekannt sein und ganz selbstverständlich angeboten und in Anspruch genommen werden. Mit der Förderung dieser sozialen Qualitäten – nicht nur unter Kolleg\*innen im Studium, sondern auch später in der Arbeitswelt – wird meiner Ansicht nach ein wesentlicher Bildungsauftrag erfüllt.

## Literatur

- Berger, Carola/ Hochreiter, Martin (2018): Auswertung der Studierendenbefragung zum Peerprojekt/SS 2018. Unveröffentlichte Materialien.
- Mitchell, Jeffrey T./Everly, George S. (2005): Critical Incident Stress Management. Handbuch Einsatznachsorge. Psychosoziale Unterstützung nach der Mitchell-Methode. 2. überarb. Aufl. Wien: Stumpf und Kossendey.
- Mitchell, Jeffrey T./Everly, George S. (2002): CISM – Stressmanagement nach kritischen Ereignissen – ein neuer Versorgungsstandard bei Notfällen, Krisen und Katastrophen. Wien: Facultas.
- Peers4You. Reden statt Schweigen (o.J.): <https://peers4you.fhstp.ac.at> (12.12.2020).
- Pilgerstorfer, Andrea/Supper, Sylvia (2019): Endbericht BA-Projekts – Studiengang Soziale Arbeit. Begleitforschung zur studentischen Peerberatung an der FH St. Pölten. <https://research.fhstp.ac.at/projekte/studentische-peer-beratung-an-der-fh-st.-poelten> (12.12.2020).
- Redelsteiner, Christoph/Worlicek, Wolfgang/Binder-Kriegelstein, Cornel/Dörner, Christian (2021): Stress und Burnout. In: Redelsteiner, Christoph/Kuderna, Heinz/Baubin, Michael/Gradnitzer, Brigitte/Holzhacker, Christoph/Rau, Tanja (Hg.): Das Handbuch für Notfall- und Rettungssanitäter. Wien: In Vorbereitung.

## Quellen

- IV 1 – Martin Hochreiter, geführt am 10.11.2020.
- IV 2 – Jaqueline Zeilinger, geführt am 11.11.2020.
- IV 3 – Sabine Fichtinger, geführt am 16.11.2020.

## Über die Autorin

### **DSA Mag.<sup>a</sup> jur Elisabeth Weber-Schigutt**

Ist als Lehrdozentin für Sozialarbeit und Recht an der FH St. Pölten tätig und war in den Jahren 2008 bis 2018 die fachliche Leitung für Sozialarbeit des *AKUTteams NÖ* ([www.akutteam.at](http://www.akutteam.at)).