

Zeitschrift für Beratung und Studium

Handlungsfelder, Praxisbeispiele und Lösungskonzepte

Fort- und Weiterbildung für eine professionelle Beratung an Hochschulen

- Aus- und Fortbildung niedersächsischer Studienberaterinnen und Studienberater durch die Zentrale Koordinierungsstelle für Studieninformation und -beratung in Niedersachsen
- Der Weg zum GIBeT-Zertifikat – das Umsetzungskonzept zum Fortbildungscurriculum der Gesellschaft für Information, Beratung und Therapie an Hochschulen
- Die Professionalisierung der Studienberatung in Baden-Württemberg – wie aus einer Fortbildungsidee ein landesweit getragenes Programm wurde
- Das Weiterbildungsprogramm des csnd e. V. für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Career Services

Praxisberichte:

- Qualifikations- und Eingruppierungs-Dumping bei der Studienberatung?
- Qualitätssicherung in der psychosozialen Beratung von Studierenden - Einführung eines Qualitätsmanagementsystems im Studentenwerk Ulm

3 | 2012

Herausgeberkreis

Manfred Kaluza, Studienkolleg der Freien Universität Berlin
Helga Knigge-Illner, Dr., bis 2005 Zentraleinrichtung Studienberatung und Psychologische Beratung, Freie Universität Berlin (geschäftsführende Herausgeberin)
Franz Rudolf Menne, Zentrale Studienberatung der Universität zu Köln (geschäftsführender Herausgeber)
Achim Meyer auf der Heyde, Generalsekretär des DSW - Deutsches Studentenwerk, Berlin
Elke Middendorff, Dr., Hochschul-Informations-System (HIS) Hannover
Gerhart Rott, Dr., bis 2009 Akad. Direktor, Zentrale Studienberatung, Bergische Universität Wuppertal, ehem. Präsident des FEDORA - Forum Européen de l'Orientation Académique (geschäftsführender Herausgeber)

Klaus Scholle, Zentraleinrichtung Studienberatung und Psychologische Beratung, Freie Universität Berlin (geschäftsführender Herausgeber)
Martin Scholz, Leiter der Zentralen Studienberatung der Stiftung Universität Hildesheim, stellvertretender Vorstandsvorsitzender der GIBeT – Gesellschaft für Information, Beratung und Therapie an Hochschulen e.V.
Peter Schott, Zentrale Studienberatung der Universität Münster
Sylvia Schubert-Henning, Studierwerkstatt, Universität Bremen
Wilfried Schumann, Psychosoziale Beratungsstelle von Universität und Studentenwerk Oldenburg
Wolff-Dietrich Webler, Prof., Dr., Leiter des IWBB - Institut für Wissenschafts- und Bildungsforschung, Bielefeld

Hinweise für die Autoren

In dieser Zeitschrift werden i.d.R. nur Originalbeiträge publiziert. Sie werden doppelt begutachtet. Die Autor/innen versichern, den Beitrag nicht zu gleicher Zeit an anderer Stelle zur Publikation angeboten zu haben. Beiträge werden nur dann angenommen, wenn die Autor/innen den Gegenstand nicht in vergleichbarer Weise in einem anderen Medium behandeln. Senden Sie bitte das Manuskript als Word-Datei und Abbildungen als JPG-Dateien per E-Mail an die Redaktion (Adresse siehe Impressum).

Wichtige Vorgaben zu Textformatierungen und beigelegten Fotos, Zeichnungen sowie Abbildungen erhalten Sie in den „Autorenhinweisen“ auf unserer Verlags-Homepage: „www.universitaetsverlagwebler.de“.

Ausführliche Informationen zu den in diesem Heft aufgeführten Verlagsprodukten erhalten Sie ebenfalls auf der zuvor genannten Verlags-Homepage.

Impressum

Verlag, Redaktion, Abonnementsverwaltung:

UVW UniversitätsVerlagWebler
Der Fachverlag für Hochschultemen
Bünder Straße 1-3 (Hofgebäude), 33613 Bielefeld
Tel.: 0521 - 92 36 10-12, Fax: 0521 - 92 36 10-22,
E-Mail: info@universitaetsverlagwebler.de

Satz: UVW, E-Mail: info@universitaetsverlagwebler.de

Geschäftsführende Herausgeber:

H. Knigge-Illner, E-Mail: knigge.illner@gmail.com
F. R. Menne, E-Mail: r.menne@verw.uni-koeln.de
G. Rott, E-Mail: rott@uni-wuppertal.de
K. Scholle, E-Mail: scholle@hochschulberatung.net

Anzeigen: Die ZBS veröffentlicht Verlagsanzeigen, Ausschreibungen und Stellenanzeigen. Aufträge sind an den Verlag zu richten. Die jeweils gültigen Anzeigenpreise sind auf Anfrage im Verlag erhältlich.

Redaktionsschluss dieser Ausgabe: 30.09.2012

Erscheinungsweise: 4mal jährlich

Grafik: Variation eines Entwurfes von Ute Weber Grafik Design, München. Gesetzt in der Linotype Syntax Regular.

Abonnement/Bezugspreis:

Jahresabonnement: 68 Euro zzgl. Versandkosten
Einzelpreis: 17,25 Euro zzgl. Versandkosten
Abo-Bestellungen und die Bestellungen von Einzelheften sind unterschrieben per Post oder Fax bzw. per E-Mail an den Verlag zu richten. Eine Abo-Bestellvorlage finden Sie unter <http://www.universitaetsverlagwebler.de>.

Druck: Sievert Druck & Service GmbH

Copyright: UVW UniversitätsVerlagWebler

Die mit Verfassernamen gekennzeichneten Beiträge geben nicht in jedem Falle die Auffassung der Herausgeber bzw. Redaktion wieder. Für unverlangt eingesandte Manuskripte/Rezensionsexemplare wird keine Verpflichtung zur Veröffentlichung/Besprechung übernommen. Sie können nur zurückgegeben werden, wenn dies ausdrücklich gewünscht wird und ausreichendes Rückporto beigelegt ist. Die Urheberrechte der hier veröffentlichten Artikel, Fotos und Anzeigen bleiben bei der Redaktion. Der Nachdruck ist nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlages gestattet. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Zeitschrift für Beratung und Studium

Handlungsfelder, Praxisbeispiele und Lösungskonzepte

Einführung der geschäftsführenden Herausgeber

65

Beratungsentwicklung/ -politik

Klaus Scholle

Zur Einleitung in den Themenschwerpunkt
„Fort- und Weiterbildung für eine
professionelle Beratung an Hochschulen“

66

Elke Mittag

Aus- und Fortbildung niedersächsischer
Studienberaterinnen und Studienberater durch die
Zentrale Koordinierungsstelle für Studieninformation
und -beratung in Niedersachsen

69

Martin Scholz

Der Weg zum GIBeT-Zertifikat –
das Umsetzungskonzept zum Fortbildungscurriculum
der Gesellschaft für Information, Beratung und
Therapie an Hochschulen

75

Sigrid Eicken, Oliver Orth & Irmgard Rieder

Die Professionalisierung der Studienberatung in
Baden-Württemberg – wie aus einer Fortbildungs-
idee ein landesweit getragenes Programm wurde

78

Krischan Brandl

Das Weiterbildungsprogramm des csnd e. V. für
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Career Services

82

Anregungen für die Praxis/ Erfahrungsberichte

Karin Gavin-Kramer

Qualifikations- und Eingruppierungs-Dumping
bei der Studienberatung?

84

Thea Rau, Birgit Luderer & Claus Kaiser

Qualitätssicherung in der psychosozialen
Beratung von Studierenden
Einführung eines Qualitätsmanagementsystems
im Studentenwerk Ulm

89

Tagungsbericht

„Herausforderung Studium im Zeitalter von WEB 2.0 –
die andere Beratung? Von der Informationsvermittlung
zum Informationsmanagement“

Bericht über die Herbsttagung der Gesellschaft für
Information, Beratung und Therapie an Hochschulen
(GIBeT) vom 5. bis 7. September in Leipzig

95

Mitteilung

Treffen des Herausgeberkreises der ZBS

III

Seitenblick auf die Schwesterzeitschriften

Hauptbeiträge der aktuellen Hefte
Fo, HSW, HM, P-OE und QiW

IV

im UniversitätsVerlagWebler erhältlich:

**Wolff-Dietrich Webler (Hg.):
Studieneingangsphase?
Das Bachelor-Studium braucht eine neue Studieneingangsphase!**

Band I: Studierfähigkeit für ein frei(er)es Studium

Die Qualität der Studieneingangsphase hat wesentlichen - u.U. sogar entscheidenden - Einfluss auf den Studienerfolg. Trotzdem ist sie in der Vergangenheit in ihrer Bedeutung oft unterschätzt und vernachlässigt worden. Die Relevanz dieses Studienabschnitts wird jedoch inzwischen hoch eingestuft, eine Korrektur aufgrund z.T. falscher Signale aus der Bologna-Reform immer dringender. Für die Bewältigung des Übergangs in ein wissenschaftliches Studium aus der Schule oder aus dem Beruf ist wesentlich mehr nötig als ein Orientierungswochenende, (fach-)einführende Veranstaltungen und fachliche Begleittutorien. Mit der Feststellung „Das Bachelor-Studium braucht eine neue Studieneingangsphase - Studierfähigkeit für ein frei(er)es Studium!“ hatte das IWBB eine Initiative gestartet (u.a. eine Tagung), die den Erkenntnisstand zur Gestaltung der Studieneingangsphase bilanzieren, an solchen Fragen arbeitende Kolleg/innen zusammenführen und die Verbreitung besonders fortgeschrittener Modelle befördern sollte. Die Ergebnisse liegen nun in einem Doppelband vor.

Als zentrales Ziel wollen die Texte dazu beitragen, in den ersten beiden Semestern konzentriert die Studierenden zu befähigen, für sich anschließend ein motivierendes, durch Wahlmöglichkeiten möglichst selbst organisiertes, selbst verantwortetes und lerneffektives Studium zu organisieren.

Da das Themenfeld sehr groß ist, werden Fragen des Hochschulzugangs und von Auswahlverfahren nur am Rande angeschnitten. Die empirisch gewonnen Erkenntnisse zur Situation der Studierenden am Studienbeginn liegen bereits öffentlich vor, können also vorausgesetzt werden.

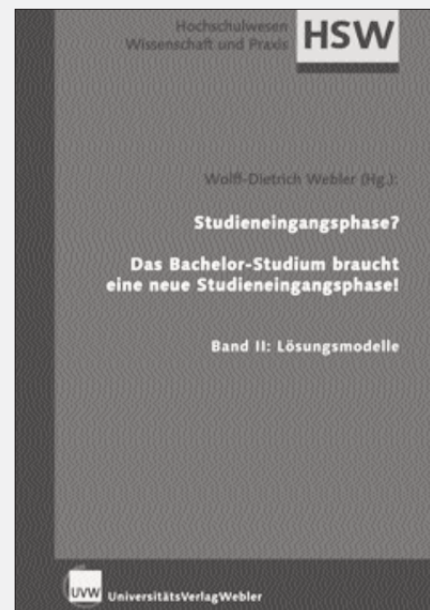
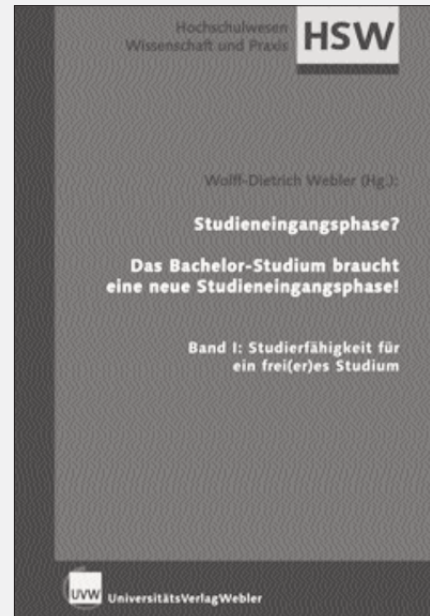
Im Mittelpunkt dieses Doppelbandes stehen daher in Band I die Ableitung und Begründung der Struktur des Problems und des Handlungsbedarfs (einschließlich des Beratungsbedarfs) sowie Gestaltungsprinzipien der Studieneingangsphase auf curricularer Ebene und der Ebene der Lehr-/ Lernprozesse. Behandelt wird die Frage, warum die Studieneingangsphase die ersten beiden Semester umfasst und wie sich Fachlichkeit und die Befriedigung des Orientierungsbedarfs über weite Strecken in den gleichen Veranstaltungen verschränken bzw. integrieren lassen, statt sie in Sonderveranstaltungen auszulagern.

Band II: Lösungsmodelle

Im Band II dieses Doppelbandes werden vielfältige Lösungen für Transfer und Gestaltungspraxis vorgelegt.

Diese Lösungen sind z.T. strategisch als umfassende Handlungsprogramme konzipiert, z.T. setzen sie bei einzelnen Lehrveranstaltungen an, z.T. bestehen sie aus einzelnen Lernmaterialien, die in besonderem Maße geeignet sind, einen Lernprozess in Richtung der Studienziele und der Ziele der Studieneingangsphase zu provozieren und zu unterstützen.

Das Spektrum der Beispiele wird durch besonders eindruckliche Modelle aus der Zeit vor der Bologna-Reform ergänzt, an denen auch heute noch viel gelernt werden kann.



ISBN: 3-937026-76-2, Bielefeld 2012, 477 S.,
Doppelband im Schubert, 69.50 Euro zzgl. Versandkosten

Liebe Leserinnen und Leser,

dass „**Fort- und Weiterbildung für Studienberaterinnen und Studienberater**“ ein wichtiges Thema ist, erscheint selbstverständlich. Umso erstaunlicher ist, dass die Entwicklung zur Etablierung einer strukturierten Aus- und Fortbildung zum Teil sehr langwierig und zögerlich verlief und von aufgeregten Diskussionsprozessen begleitet wurde. *Klaus Scholles* Einleitung zu unserem Hauptthema beleuchtet diese Entwicklung und beschreibt die „Gemengelage“, die dafür verantwortlich war.

Seite 66

Elke Mittag schildert den Entwicklungsprozess der „**Aus- und Fortbildung niedersächsischer Studienberaterinnen und Studienberater durch die Zentrale Koordinierungsstelle für Studieninformation und -beratung in Niedersachsen**“, in der sie selbst tätig ist. Auf der Grundlage eines zweijährigen Modellversuchs wurde im Lande Niedersachsen schon 1979 eine zentrale Stelle geschaffen, die den Beratungsteilen an den Hochschulen wichtige Serviceleistungen zur Verfügung stellen sollte. Darin erhielt die Aus- und Fortbildung von Anfang an als Teil der Dienstaufgaben der Beratungskräfte einen besonderen Stellenwert und nahm einen beträchtlichen Umfang von ca. 20 Tagen im Jahr an. Das intensive und vielfältige Programm, das aktuelle Entwicklungen im Hochschulbereich wie auch differenzierte Beratungswünsche der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen (wie z.B. Supervision) einbezieht, soll dazu beitragen, ihre berufliche Identität zu stärken.

Seite 69

Den bewegten Diskussionsprozess innerhalb der GIBeT, der letztlich zu einem überregionalen Fortbildungscurriculum für in der Studienberatung hauptamtlich Tätige und dem Erwerb eines Zertifikats führte, stellt *Martin Scholz*, selbst im Vorstand der GIBeT, in seinem Beitrag dar: „**Der Weg zum GIBeT-Zertifikat – das Umsetzungskonzept zum Fortbildungscurriculum der Gesellschaft für Information, Beratung und Therapie an Hochschulen**“. Erarbeitet wurde ein Handbuch von Basis- und Vertiefungsmodulen für die Vermittlung wesentlicher Elemente von Beratungskompetenz. Mit der Umsetzung des Curriculums und dessen Zertifizierung wurde eine Fortbildungskommission betraut. Für die dezentrale Durchführung der empfohlenen Fortbildungsveranstaltungen werden in einer Datenbank akkreditierte Kooperationspartner benannt. Eine spezielle Übergangsregelung der Zertifizierung ist für berufserfahrene Studienberater vorgesehen.

Seite 75

Siegrid Eicken, Oliver Orth und Irmgard Rieder berichten über „**Die Professionalisierung der Studienberatung in Baden-Württemberg – wie aus einer Fortbildungs-idee ein landesweit getragenes Programm wurde**“. Triebfeder für die Qualifizierung der Studienberatung war in diesem Bundesland ein 1988 von Studienberaterinnen und -beratern gegründeter Berufsverband, der zum Ziel hatte, Studienberatung und Studierendenberatung als eine Form professioneller Beratung an der Hochschule mit einer spezifischen Kompetenz auszuweisen und den Verband gegenüber Gesetzgeber, Arbeitgeber und Öffentlichkeit zu vertreten. Entwickelt wurde ein differenziertes mehrtägliches Fortbildungspro-

gramm, das von den ZSBen und dem Berufsverband selbst umgesetzt wurde. Besonderen Auftrieb erfuhr es durch die Exzellenzinitiative und wurde in Kooperation mit dem zuständigen Ministerium zu einem finanziell geförderten Landesprogramm, mit deren Organisation die Pädagogische Hochschule Ludwigsburg beauftragt wurde.

Seite 78



Helga Knigge-Illner

Über „**Das Weiterbildungsprogramm des csnd e.V. für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Career Services**“ berichtet *Krischan Brandl* aus dem Career Service der Universität Würzburg. Das Career Service-Netzwerk Deutschland hat sich der Aufgabe einer strukturierten Basisausbildung für den Aufgabenbereich Berufsorientierung und Berufsvorbereitung Studierender seit 2010 gewidmet und dazu Basismodule (von dreitägiger Dauer) entwickelt. Die Teilnahme an mindestens vier Basismodulen wird vom csnd zertifiziert. Weitere Ergänzungen des Programms sind vorgesehen.

Seite 82

Ein weiteres Thema schneidet der Artikel von *Karin Gavin-Kramer* „**Qualifikations- und Eingruppierungs-Dumping bei der Studienberatung?**“ an. Sie geht der beobachteten Tendenz an manchen Hochschulen nach, die Arbeit in der Studienberatung unterhalb der Tarifgruppe eines akademisch ausgebildeten Mitarbeiters einzustufen oder auch nicht-akademisch ausgebildete Stellenbewerber mit anspruchsvoller Beratertätigkeit bei niedriger Gehaltsgruppe zu betrauen.

Seite 84

Mit der „**Qualitätssicherung in der psychosozialen Beratung von Studierenden**“ befassen sich *Thea Rau, Birgit Luderer und Claus Kaiser* und beschreiben die „**Einführung eines Qualitätsmanagementsystems im Studentenwerk Ulm**“ in ausführlicher und gut nachvollziehbarer Weise. Sie heben hervor, dass die Beteiligung der Mitarbeitenden am Projektmanagement zu einer hohen Akzeptanz der Qualitätsprüfung geführt hat.

Seite 89

Über die Herbsttagung der Gesellschaft für Information, Beratung und Therapie an Hochschulen (GIBeT), die vom 5. bis 7. September in Leipzig unter dem Titel „**Herausforderung Studium im Zeitalter von WEB 2.0 – die andere Beratung? Von der Informationsvermittlung zum Informationsmanagement**“ stattfand, berichten *Judith Maria Link und Franz Rudolf Menne*.

Seite 96

Abschließend ein weiterer Bericht über das ebenfalls in Leipzig parallel zur GIBeT-Tagung stattgefundene Treffen des Herausgeberkreises der ZBS, der auch die Themenplanung der ZBS für 2013 enthält.

Seite III

Helga Knigge-Illner

Klaus Scholle

Zur Einleitung in den Themenschwerpunkt „Fort- und Weiterbildung für eine professionelle Beratung an Hochschulen“



Klaus Scholle

Derzeit ist Bewegung im Arbeitsbereich „Beratung an der Hochschule“. Allenfalls während der Gründungsphase der Allgemeinen Studienberatung in der „alten“ Bundesrepublik der siebziger Jahre waren über einen längeren Zeitraum an den Hochschulen so viele Stellen ausgeschrieben wie in der Gegenwart. Ein Grund für diese Entwicklung ist der steigende Ersatzbedarf für altersbedingt ausscheidende Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – die Gründungsgeneration hat das Rentenalter erreicht. Wer die Ausschreibungen aufmerksam beobachtet, wird aber feststellen, dass außerdem viele Stellen zu besetzen sind, die zwar den Beratungsstellen zugeordnet sind, sich jedoch nicht dem traditionellen Kernbereich der Beratung von Studieninteressierten sowie Studierenden zurechnen lassen. Solche Stellenausschreibungen erfolgen häufig im Rahmen von überwiegend wettbewerblich organisierten Sonderprogrammen des Bundes und der Länder und stellen daher nur befristete Beschäftigungsverhältnisse in Aussicht. Allein der Qualitätspakt Lehre führte im Lauf des Jahres 2011 zu teils millienschweren Zuwendungsbescheiden für 186 Hochschulen in allen Bundesländern; an vielen dieser Hochschulen wurden Programmbestandteile beantragt, die auf die Verbesserung der Beratung abzielen.

Die Architektur der Sonderprogramme verhindert jedoch die Stärkung unterausgestatteter Kernbereiche der Beratung an der Hochschule, weil sie erheblichen Neuheits- bzw. Originalitätszwang erzeugt. Deshalb werden neue thematische Zuschnitte von Beratung vorgenommen (z.B. MINT-Beratung, Beratung nichttraditioneller Studentinnen und Studenten), neue Zielgruppen definiert (z.B. Studierende mit Migrationshintergrund, internationale Studentinnen und Studenten, Frühstudierende) und neue Beratungs- und Betreuungsformate protegiert (z.B. Mentoring, Coaching). Mit Mitteln aus Sonderprogrammen werden außerdem Stellen für Tätigkeiten in „Grenzbereichen“ der Beratung an der Hochschule besetzt: Webadministration für Studieninformationsangebote, Hochschul- bzw. Studierendenmarketing, Leitung von Call- und Servicecentern sowie – besonders häufig – Konzeption und Entwicklung von Self-Assessment-Instrumenten zur Erzeugung von verstärkter Selbstselektion beim Hochschulzugang.

Die Ausdifferenzierung der hauptberuflichen Beratung an der Hochschule, die im Lauf der neunziger Jahre mit der Einrichtung der ersten Career Services und Studienbüros auf Ebene der Fachbereiche Geschwindigkeit aufnahm, schreitet auf diese Weise immer weiter fort. Inzwischen entste-

hen sogar Arbeitsbereiche, in denen für die Interventionsform Beratung typische Essentials (z.B. Vertraulichkeit, Personenorientierung) aufzuweichen beginnen. In einer an der Hochschule Harz angefertigten Diplomarbeit zum Thema „Hochschulmarketing“ heißt es unter der Überschrift „Perspektiven der Studienberatung“ lakonisch: „Studienberatungen wurden aus dem Grundverständnis heraus, Studieninteressierten bei der Entscheidung für einen Studiengang und Studiengangswechslern Hilfestellung und Unterstützung zu leisten, gegründet. Hierbei stand die individuelle Beratung gegenüber den Interessen der Einrichtungen im Vordergrund. Aufgrund übergeordneter Ziele, zum Beispiel der Erhöhung der Studierendenzahlen in den Ingenieurwissenschaften, der Erhöhung der Anzahl der Studentinnen in bestimmten Fächern, verschieben sich somit die Schwerpunkte innerhalb der Arbeit der Studienberatungen hinsichtlich bestimmter Zielgruppen“ (Brüser 2003, S. 12).

Die Professionalisierung der hauptberuflichen Beratung an der Hochschule gestaltet sich unter diesen neuen Vorzeichen nicht gerade einfacher. Als Indikatoren für einen weit fortgeschrittenen Prozess von Professionalisierung im Kontext bestimmter Berufsfelder können u.a. gesicherte Vergütungsstrukturen, expandierende Autonomiespielräume aufgrund fachlicher Expertise, die Existenz einflussreicher Berufsverbände, die Formalisierung von akademischen Ausbildungswegen und damit verbunden die Restriktion des Berufszugangs sowie die Monopolisierung der Berufsausübung dienen. Man sieht sofort: Die beruflich ausdifferenzierte Beratung im Hochschulbereich, die sich inzwischen in vielfältigen Einrichtungen auf zentraler wie dezentraler Hochschulebene finden lässt, ist von einer gelungenen Professionalisierung noch weit entfernt – von der Distanz zur Position der Leitprofessionen ganz zu schweigen. Nach wie vor sind die Wege ins Berufsfeld häufig zufallsgeneriert und haben eine geringe Pfadabhängigkeit.

Mehr noch: Die Beratung im Hochschulbereich wird inzwischen mit Tendenzen in Richtung Deprofessionalisierung konfrontiert, die sich an einigen Hochschulstandorten in tariflichen Abwertungen der Tätigkeit und vereinzelt sogar im Einsatz nichtakademischen Personals in der hauptberuflichen Beratung zeigen. Hochschulen, die Beratungs- und Rekrutierungsaufgaben miteinander vermischen, scheinen dafür besonders anfällig zu sein. Als noch darüber hinausgehende Entprofessionalisierung kann die Verlagerung von Beratungsaufgaben an Laien im Kontext so genannter „Peer-Beratung“ durch Studentinnen und

Studenten („Beratung auf Augenhöhe“) gelesen werden, die z.B. durch „Campus-Spezialisten“ im Rahmen des bundesfinanzierten Projekts „Studieren in Fernost“ an den Hochschulen der neuen Bundesländer oder durch „Studienbotschafter“ an Hochschulen alter wie neuer Bundesländer durchgeführt wird.¹

Grundsätzlich neu ist diese Situation jedoch nicht. Die Beratungsarbeit an der Hochschule speist sich seit den siebziger Jahren aus unterschiedlichen Traditionen: Eine dieser Traditionen ist die psychotherapeutische Versorgung Studierender, deren Einrichtungen – soweit sie sich in Trägerschaft der Hochschulen und nicht der Studentenwerke befanden, in vielen Fällen um den Arbeitsbereich der Studienberatung ergänzt wurden. Daneben erfolgte die Gründung neuer Einrichtungen, die oft ausschließlich auf Allgemeine Studienberatung ausgerichtet waren. Entsprechend unterschiedlich stellten sich die Qualifikationsprofile der Mitarbeiterschaften dar: Auf der einen Seite therapeutisch orientierte Teams von Psychologinnen und Psychologen, auf der anderen Seite Teams, die in ihrer Zusammensetzung das Fächerspektrum ihrer Hochschule spiegelten und deshalb häufig kein beratungsaffines Studium vorweisen konnten. Folgerichtig war, dass sich (trotz gemeinsamer Etikettierung als „Studienberatungsstelle“) Unterschiede in Konzepten wie Beratungspraxis entwickelten. Einzelne Beratungsstellen waren im Kern nichts anderes als psychotherapeutische Gemeinschaftspraxen, andere dagegen Informationsbüros. Zwischen den Extremen entstanden weitere Varianten, darunter auch Beratungsstellen mit getrennten Abteilungen für Psychologische Beratung und Allgemeine Studienberatung. Die thematischen Schwerpunkte der Modellversuche zur Studienberatung ab Mitte der siebziger Jahre bildeten diese heterogene Situation gut ab. „Verwaltungsnahe“ Konzepte für Studienberatungsstellen traten ab 1990 insbesondere in den Hochschulen der neuen Länder hinzu.²

Die Fort- und Weiterbildung für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Beratungseinrichtungen an Hochschulen war und ist in dieser Gemengelage kein einfaches Geschäft. Eine erste bundesweite Untersuchung zum Fort- und Weiterbildungsbedarf von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Studienberatungsstellen wurde schon im Jahr 1978 von der Westdeutschen Rektorenkonferenz (WRK) in Auftrag gegeben und vom „Beratungszentrum für Studenten der Universität Hamburg“ durchgeführt. Als zentrales Ergebnis der Untersuchung wurde von den Autoren festgehalten, dass sich zwei Gruppen von Beraterinnen und Beratern unterscheiden lassen, deren Fort- und Weiterbildungsbedürfnisse deutlich divergieren: „Zwischen den beiden Gruppen sind kaum Zusammenhänge zu finden“³, heißt es in der Studie. Eine Gruppe bevorzugte laut der Untersuchung Angebote, die sich auf theoretische Hintergründe und organisatorische Probleme bezieht, die andere Gruppe wünschte sich dagegen vorzugsweise beratungsbezogene Weiterbildungsinhalte.

Gründe für diese Unterschiede sind nicht schwer zu finden: Beratung kann zum Programm haben, sich an die „ganze Person“ zu richten, die gesamten Lebensumstände einzubeziehen und somit auch das Private und und Intime zu thematisieren. Der Unterschied zwischen Beratung und Psychotherapie minimiert sich in dieser Perspektive; die prominente Beratungswissenschaftlerin Christiane Schiersmann

erklärt dazu, dass „die Differenz zwischen Beratung und Therapie (...) nicht in den zugrunde liegenden Theorien oder in den eingesetzten Methoden und Verfahren liegt, sondern vorrangig in der Störungstiefe (...)“ (Schiersmann u.a. 2008, S. 17). Auf der anderen Seite kann Beratung an der Hochschule auch so verstanden werden, dass sie sich an Mitglieder bzw. potentielle Mitglieder einer Organisation richtet (primär: Studierende sowie Studieninteressierte) und sich eine Selbstbeschränkung auf Themen auferlegt, die im Rahmen der Organisation Hochschule verhandlungsfähig sind.⁴

Die Entwicklung von Curricula für Fort- und Weiterbildungsprogrammen ist vor diesem Hintergrund alles andere als profan. Soweit nicht vollständig auf Nachfrageorientierung gesetzt, das Konzept eines „offenen Curriculums“ verfolgt und damit mögliche Konflikte ausgeklammert werden, kommen Curricula immer auch Funktionen der Selbstbeschreibung und der Normierung zu: Entweder explizit oder aber implizit wird im Rahmen der Curriculumentwicklung definiert, welche Kernelemente und -aufgaben das berufliche Handlungsfeld bestimmen, welche individuellen Voraussetzungen erfüllt sein müssen, um überhaupt Fort- und Weiterbildungsfähigkeit zu signalisieren, über welche zentralen Kompetenzen Beraterinnen und Berater verfügen müssen und welche Kompetenzen optional oder gar verzichtbar sind. Fort- und Weiterbildungskonzepten ist damit inhärent, Intentionen der Akteure zu transzendieren und zentrale Fragen der beruflichen Identität zu thematisieren. Dass es im Arbeitsfeld der Allgemeinen Studienberatung mehrere Jahrzehnte und mindestens zwei, wenn nicht gar drei Generationen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern benötigte, bis im Jahr 2012 auf Verbandsebene ein (fragiler?) bundesweiter Konsens hergestellt werden konnte, ist deshalb kein Zufall.⁵

Der im Rahmen der Gesellschaft für Information, Beratung und Therapie (GIBeT) gefundene Kompromiss für ein Zerti-

¹ Der Einsatz von Peers ist sicher nicht grundsätzlich abzulehnen, wird aber zum Problem, wenn diese faktisch die Arbeit der Beratungsstellen zu substituieren beginnen. Auf den Webseiten der MLU Halle-Wittenberg heißt es: „Die Studienbotschafter der Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg sind der „rote Faden“, der praktisch alle marketingrelevanten Einzelaktivitäten der Kampagne „ich will wissen!“ miteinander verbindet und prägt. Die Studienbotschafter sind praktisch omnipräsent: in ihrem Portal unter www.ich-will-wissen.de (mit Berichten aus dem Alltag, Bildergalerien, Blogs, Chats und Newsmeldungen), bei Betreuung von einzelnen Schülern und Gruppen, bei Veranstaltungen, auf ca. 20 nationalen Bildungsmessen, am StudyPhone und StudyChat, als Promoter bei Veranstaltungen, als Motive bei Anzeigen im Print- und Online-Bereich - und natürlich als gefragte Ansprechpartner für die Medien ... Über die zentralen Einsatzangebote hinaus werden sie zunehmend auch für Aktivitäten der Institute, deren Studienangebote sie vertreten, eingesetzt. Dadurch ist eine enge Vernetzung über alle Ebenen einer Universität hinweg gewährleistet. Authentische Kommunikation auf Augenhöhe und kompetente Information und Beratung sind die Qualitätsmerkmale der Arbeit der Studienbotschafter, die seit Mai 2009 im Einsatz sind und inzwischen jährlich ca. 3.000-3.500 Einsatzstunden leisten.“ Online verfügbar unter: <http://www.marketing.uni-halle.de/ich-will-wissen/stubos/>, Zugriff: 16.9.2012).

² Aber nicht nur dort: Mitte der neunziger Jahre wurde die Zentrale Studienberatungsstelle der Universität Mannheim zugunsten von Fachbereichseinrichtungen aufgelöst, die gleichermaßen für Beratungs- wie Administrationsaufgaben zuständig sind.

³ Anlage 4: Fragebogenaktion zur Aus- und Weiterbildung von Studienberatern, In: Westdeutsche Rektorenkonferenz 1981, S. 133-144, hier: 134.

⁴ Gemeinsam ist beiden Beratungsvarianten aber ihre Funktion als „Konfliktisolierung“, also der Respezifizierung von Organisationsproblemen in personale Probleme. Aber das ist ein anderes Thema. Vgl. dazu Kühl 2007.

fikationsprogramm mit zwei unterschiedlichen Profilen reflektiert die Ausdifferenzierung der Beratungslandschaft an den deutschen Hochschulen und steht für den überfälligen Abschied von der Fiktion einer Einheitsprofession. Das vom csnd initiierte eigenständige Programm für Kräfte der Career Services weist in die gleiche Richtung. Nicht übersehen werden darf aber, dass Pluralisierungsprozesse auch neue Probleme generieren können: Wenn unterschiedliche Ansätze und Qualifikationsprofile die Beratung im Hochschulbereich prägen, kann dies den Verberuflichungsprozess allein deshalb erschweren, weil die Sichtbarkeit einzelner Berufsgruppen abnimmt und „kritische Massen“ an Beschäftigten nur schwer entstehen können. Hinzu kommt, dass Stratifizierungsprozesse innerhalb der Mitarbeiterschaften, die bis auf die Einordnung in die hochschulischen Hierarchien und die tariflichen Einstufungen durchschlagen, wahrscheinlicher werden. Eine geeignete Gegenstrategie könnte sein, auf der berufsverbandlichen Ebene gegenzusteuern, hier Ausdifferenzierungen zu vermeiden und bei aller Unterschiedlichkeit auf gemeinsame verbandliche Strukturen differenter Berufsgruppen zu setzen, solange als gemeinsame Basis personenorientierte Beratungsansätze verfolgt werden.

Auf jeden Fall stellen spezielle Fort- und Weiterbildungsprogramme für Beratungskräfte im Hochschulbereich nur einen ersten Zwischenschritt in Richtung einer Professionalisierung dar. Der Ausgang ist dabei ungewiss. Fest steht

nur, dass die Debatte noch nicht abgeschlossen ist und unter den Vorzeichen der eingangs beschriebenen Gemengelage vielleicht erst beginnt.

Literaturverzeichnis

- Brüser, R. (2003): Perspektiven des Hochschulmarketing. Eine theoretische und empirische Bestandsaufnahme des deutschen Hochschulsystems. zugleich: Diplomarbeit im Studiengang Öffentliche Verwaltung am Fachbereich Verwaltungswissenschaften der Hochschule Harz – Hochschule für angewandte Wissenschaften (FH) – in Halberstadt. Halberstadt, S. 12 (Online verfügbar unter: <http://hsdbs.hof.uni-halle.de/documents/t1370.pdf>, Zugriff: 16.9.2012)
- Kühl, S. (2007): Coaching und Supervision – Zu den offensichtlichen und versteckten Funktionen personenbezogener Beratung in Organisationen, In: Arbeit – Zeitschrift für Arbeitsforschung, Arbeitsgestaltung und Arbeitspolitik, Heft 3/2007, S. 218–230.
- Schiersmann, Chr. u.a. (2008): Qualität und Professionalität in der Bildungs- und Berufsberatung. Bielefeld, S. 17.
- Westdeutsche Rektorenkonferenz (Hg.) (1981): Zur Fort- und Weiterbildung von Studienberatern in der Bundesrepublik und Berlin (West) (Dokumente zur Hochschulreform XLV), Bonn-Badgodesberg.

⁵ Die Gruppe der psychotherapeutisch ausgebildeten Beratungskräfte im Hochschulbereich bzw. in der GIBeT hat diese Diskussion jedoch kaum betroffen, da sich ihre berufliche Identität nicht über das spezifische Tätigkeitsfeld „Hochschule“ definiert.

■ Klaus Scholle, Koordinationsbüro „Studieren in Berlin und Brandenburg“, Freie Universität Berlin, E-Mail: klaus.scholle@studieren-in-bb.de

Sandra Mittag, Rüdiger Mutz & Hans-Dieter Daniel:

Institutionelle Qualitätssicherung der Lehre auf dem Prüfstand: Eine Fallstudie an der ETH Zürich

Reihe: Qualität – Evaluation – Akkreditierung

Im Rahmen der vorliegenden Studie wurde das Qualitätssicherungssystem der ETH Zürich im Bereich Lehre einer umfassenden Meta-Evaluation unterzogen.

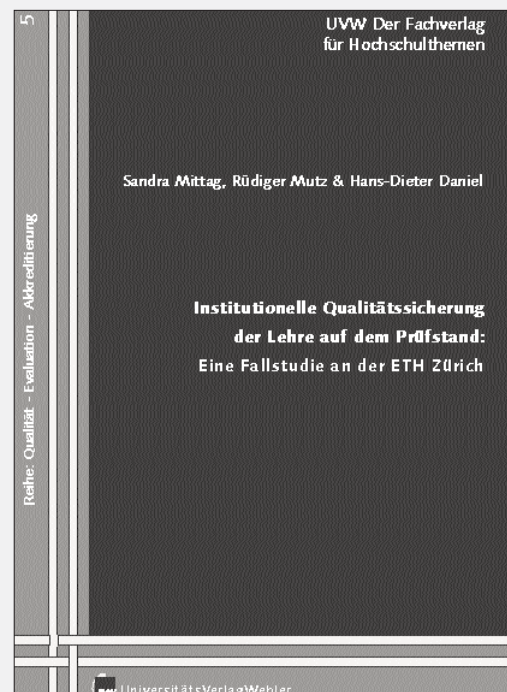
Das Qualitätssicherungssystem stützt sich auf die vier Instrumente Lehrveranstaltungsbeurteilung, Absolventenbefragung, Selbstevaluation und Peer Review.

Die Ergebnisse zeigen unter anderem, dass die ETH Zürich über etablierte Qualitätssicherungsinstrumente verfügt, die weitestgehend akzeptiert sind.

Allerdings bestehen bei allen vier Instrumenten Optimierungspotentiale.

ISBN 3-937026-74-6, Bielefeld 2012,
115 S., 19,50 Euro

Bestellung – E-Mail: info@universitaetsverlagwebler.de, Fax: 0521/ 923 610-22



Elke Mittag



Elke Mittag

Aus- und Fortbildung niedersächsischer Studienberaterinnen und Studienberater durch die Zentrale Koordinierungsstelle für Studieninformation und -beratung in Niedersachsen

1. Einleitung

Auf der Suche nach neuen inhaltlichen Konzepten und Organisationsformen befand sich die heutige Zentrale Koordinierungsstelle für Studieninformation und -beratung in Niedersachsen (kfsn) für längere Zeit in einer Art Moratorium. Die aktuell abgeschlossene Reorganisation und personelle Neubesetzungen bieten für mich als neue Mitarbeiterin nun einen Anlass für den Blick zurück – auch als Würdigung der fast 35 Jahre geleisteten Arbeit und Entwicklung für die Studienberatung in Niedersachsen. Mit dem Neubeginn soll auch das Fortbildungskonzept für die Studienberaterinnen und -berater in Niedersachsen neu entwickelt werden. Dafür bieten die langjährigen Erfahrungen und Angebote der „alten“ Koordinierungsstelle eine wertvolle Grundlage. Es konnten von mir nicht alle Aspekte und Aktivitäten der von meinen Vorgängerinnen und Vorgängern geleisteten Arbeit erfasst werden. Der Bericht ist daher nur als Auszug der bisherigen Leistungen der Koordinierungsstelle auf dem Feld der Aus- und Fortbildung niedersächsischer Studienberaterinnen und -berater sowie der Qualitätsentwicklung ihrer Arbeit zu betrachten.

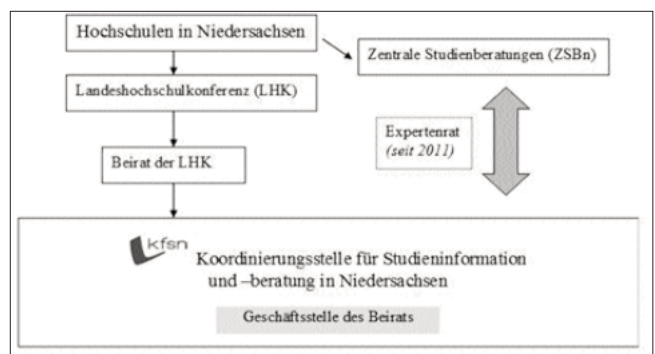
2. Hintergrund: Modellprojekt und Koordinierungsstelle

Wie in vielen anderen Bundesländern begann der Aufbau eines landesweiten Studien- und Studentenberatungssystems in Niedersachsen mit einem Modellversuch der ehemaligen Bund-Länder-Kommission für Bildungsplanung und Forschungsförderung. Beendet wurde der 1977 begonnene Modellversuch im Jahr 1985. Die niedersächsische Landesregierung beschloss 1979 auf Grundlage erster Ergebnisse den Ausbau der Studien- und Studentenberatung. Die ehemalige Geschäftsstelle des Modellversuchs wurde als „Zentrale Koordinierungsstelle für die Studienberatung in Niedersachsen“ mit der Wahrnehmung von Aufgaben überregionalen Interesses und von Service-Leistungen für die Beratungsstellen betraut.

Zum Ende der Modellphase wurde 1985 in der Landeshochschulkonferenz zwischen den niedersächsischen Hochschulen eine „Vereinbarung über die Zusammenarbeit auf dem Gebiet der Studien- und Studentenberatung“ unterzeichnet und der „Beirat für die Studien- und Studentenberatung der Landeshochschulkonferenz Niedersachsen“ eingerichtet. Nach dem Wortlaut dieser Vereinbarung – die bis heute mit nur geringen Modifikationen Gültigkeit besitzt – soll der Beirat „für die Abstimmung der Zusammenarbeit der Hochschulen auf dem Gebiet der Studien- und Studien-

tenberatung sowie für deren Fortentwicklung“ Sorge tragen. Auf dieser Grundlage und den damit verbundenen Rahmenvorgaben entwickelten sich bis heute Organisation und Inhalte der Arbeit in der Koordinierungsstelle. Die einzelnen Aufgabenbereiche veränderten sich mit der Zeit. Der Auftrag, den Anforderungen der Beratungsstellen und der Hochschulentwicklung entsprechende Aus- und Fortbildungsangebote für die niedersächsischen Studienberaterinnen und -berater zu konzipieren, organisieren und anzubieten, blieb jedoch immer ein konstitutives Element des Aufgabenprofils (Abb. 1).

Abbildung 1: Strukturelle Eingliederung der kfsn



3. Aufgabenbereiche niedersächsischer Studienberatungsstellen

Das Modell zum Ausbau der Studienberatung wurde von folgenden Prämissen geleitet:

- Die Einrichtungen leisten eine übergreifende allgemeine Studienberatung,
- es werden zentrale Beratungsstellen eingerichtet, die mehrere Hochschulen einer Region betreuen.

Die psychologische und psychologisch-therapeutische Beratung wurde klar von allgemeiner Studienberatung unterschieden und nicht in das Aufgabenfeld der Zentralen Studienberatungen einbezogen, sondern anderen entsprechenden Einrichtungen zugewiesen. In Niedersachsen entwickelte sich daher nur an der Universität Oldenburg eine enge inhaltliche und räumliche Zusammenarbeit zwischen allgemeiner und psychologisch-therapeutischer Studienberatung. Nach einem Beschluss der Lenkungsgruppe des Modellversuchs von 1978 umfasste die allgemeine Studien- und Studentenberatung:

- Studienvorbereitende Beratung,

- Studieneingangsberatung,
- Studienbegleitende Beratung,
- Kooperation mit der Bundesanstalt für Arbeit bei der Berufsberatung,
- Kooperation mit Beratungseinrichtungen für die Sekundarstufe II (Abiturientenberatung).

Aus-, Fort- und Weiterbildung wurde als Teil der Dienstaufgaben der Beratungskräfte verstanden und in die Tätigkeitsbeschreibungen aufgenommen (Deppe 1988, S. 23).

Entwicklungen

Es ließ sich eine typische Entwicklungslinie für die neu eingerichteten Studienberatungsstellen aufzeigen: „beginnend mit fast ausschließlich mündlichen Einzelberatungen wird durch erweiterte Problemsicht der Studienberatung und auch durch stärkere Beratungsnachfrage der Weg „zur Klientel“ gesucht und das Gewicht zunehmend auf prophylaktische Maßnahmen gelegt“ (Abschlussbericht Phase I, S. 26). Schnupperstudien, Hochschulinformationstage und Projektkurse in Schulen wurden von den Studienberatungsstellen angeboten oder koordiniert.

Das Niedersächsische Hochschulgesetz (NHG) übertrug in seiner Novelle von 1985 die Beratung bei studienbedingten persönlichen Schwierigkeiten ebenfalls in den Aufgabenbereich der Studien- und Studentenberatung.

Eine weitere Änderung im Aufgabenprofil spiegelt sich in einer Stellungnahme des Beirats von 1999 wider:

„Zentrum der Studienberatung ist jetzt nicht mehr allein die Klientel der Studieninteressierten und Studierenden, in deren Interesse die Beratung erfolgt. Weitere Zentren sind die Hochschulen im Wettbewerb, z.B. relevante, aktuelle und klientelorientierte (multimediale) Informationen über Lehrangebote in Schulen für Studieninteressierte; die Darstellung der Lehr- und Forschungsschwerpunkte der Hochschule und die Mitwirkung an der Öffentlichkeitsarbeit. ... Insofern wird und muss sich Studienberatung zu einer sowohl am Interesse der Klientel der Studieninteressierten und Studierenden wie auch am Interesse der Institution Hochschule orientierten Einrichtung verändern.“

Diese Entwicklungen führten zu deutlichen Auflösungsstendenzen des ursprünglichen Konzepts regional verankerter Beratungsstellen. Nur in Hannover und Osnabrück blieb dieses Regionalisierungskonzept bis heute erhalten. An mehreren kleineren Hochschulen entstanden Ein-Personen-Beratungsstellen mit sehr unterschiedlichen Aufgabenschnitten und deutlich verringerten Beratungsressourcen. Seit der NHG-Novelle von 2002 ist die jeweilige Ausgestaltung der rechtlich vorgegebenen Verpflichtung zu einem Angebot an umfassender Studienberatung Angelegenheit der jeweiligen Hochschule.

4. Zielgruppen der Aus- und Fortbildung

Zu Beginn des Ausbaus der niedersächsischen Studienberatungsstellen entschieden sich die meisten Hochschulen, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Kenntnissen der an der jeweiligen Hochschule vertretenen Fächer/Disziplinen auszuwählen. Damit spiegelte die Besetzung der Studien-

beratungsstelle tendenziell das Fächerspektrum der Hochschule wider. Die fehlenden Beratungskompetenzen sollten im Rahmen einer überregionalen spezifischen Aus- und Fortbildung vermittelt werden. Dies führte aber auch dazu, dass Mitarbeiter eingestellt wurden, die ihre Tätigkeit in der Studienberatung eher als Übergang und Schritt in eine weitere akademische Karriere betrachteten. Dadurch bedingt gab es in dieser Anfangsphase eine hohe Personalfluktuationsrate.

Charakteristisch für die Zusammensetzung der Zielgruppe in den ersten Jahren waren eine relativ homogene Altersstruktur, aber auch verschiedenste akademische und berufliche Erfahrungen und unterschiedlich begründete Brüche in der Berufsbiografie. Sie waren auf der Suche nach einem neuen Beruf und wollten diesen gründlich erlernen (so die Aussage in einem Rechenschaftsbericht des Geschäftsführers zum Arbeitsbereich Aus- und Fortbildung). Bei einer Zahl von anfangs 10 bis 15 Studienberaterinnen und -beratern konnten tatsächlich alle an allen Veranstaltungen teilnehmen – damit also jede/r die damals vorgesehenen jährlich ca. 20 Tage Aus- und Fortbildung in Anspruch nehmen. Mitte der 80er Jahre lag die Zahl bei ca. 30 (einschließlich ABM- und Teilzeitkräfte). Umgerechnet auf die damaligen Angebotskapazitäten bedeutete dies, dass jeder Berater durchschnittlich an ca. 10 Tagen im Jahr an dem Programm der Koordinierungsstelle teilnehmen konnte.

Neue Generation

Die steigenden Studierendenzahlen machten auch in Niedersachsen einen weiteren Ausbau der Studienberatung erforderlich und so wurde im Zeitraum 1993 bis 1995 eine kräftige personelle Aufstockung realisiert. Mehr als 10 Stellen konnten neu eingerichtet und besetzt werden. Die HRK gab 1994 in ihren Empfehlungen Mindestqualifikationen vor, die Bewerberinnen und Bewerber für die Tätigkeit in der allgemeinen Studienberatung nachweisen sollten.

Wurde die berufliche Identifikation der niedersächsischen Beraterinnen und Berater früher als „vorläufig“ beschrieben, so wurde im Jahresbericht 1996-97 bei den Teilnehmern des Sonderprogramms für neu eingestellte Beraterinnen und Berater von einer „neuen Generation“ gesprochen, deren Identifikation „endgültiger“ und „völlig ernsthaft“ sei. Dies zeige sich u.a. bei den Themenwünschen für Seminare und den dadurch mitgeteilten empfundenen beruflichen Defiziten, die ganz deutlich im Bereich der Einzel- und Gruppenberatung lagen.

1998 waren bereits 42 Beraterinnen und Berater in niedersächsischen Studienberatungsstellen beschäftigt. Bildete sich eine größere Gruppe von „Berufsanfänger/innen“, deren Fortbildungsbedürfnisse sich von denen langjähriger Beschäftigter unterschieden, reagierte die Koordinierungsstelle jeweils mit einer (modifizierten) „Neuaufgabe“ des Ausbildungsprogramms für diese Gruppen. Heute lässt sich eine relativ hohe berufliche Zufriedenheit unter den Studienberaterinnen und -beratern feststellen und damit eine deutlich geringere Neigung für einen Tätigkeitswechsel.

Weitere Zielgruppen

Im Verlauf der Jahre gab es immer wieder Wünsche und Bestrebungen, weitere Zielgruppen in das Aus- und Fortbildungsprogramm einzubeziehen. Für die Beschäftigten in

den Sekretariaten/Clearingstellen konnten zwischen 1990 und 1993 nach einem ersten erfolglosen Anlauf drei Seminare von der Koordinierungsstelle durchgeführt werden. Mehrere Versuche, die Studienfachberatung in die Angebote einzubeziehen oder mit ihnen gemeinsam die möglichen Aus- und Fortbildungsbedarfe zu ermitteln, schlugen jedoch fehl. 2007 beauftragte dann der Beirat die Koordinierungsstelle, ihre Ausbildungskonzepte dahingehend zu erweitern, dass Beratende in den Fachbereichen, z.B. die neu eingerichteten Studiengangs-Koordinationsstellen, einbezogen werden. Erste Skizzen für Projekte und ein entsprechendes Aus- und Fortbildungsangebot der Koordinierungsstelle hierzu wurden 2008 vorgestellt. Sie konnten aber nach dem Ausscheiden der verantwortlichen Mitarbeiterin zu Beginn 2009 nicht mehr realisiert werden.

5. Auftrag und Ziele für die Aus- und Fortbildung

Die Planung und Durchführung der einzelnen Maßnahmen zur Aus- und Fortbildung der niedersächsischen Studienberaterinnen und -berater wurde 1979 von der Lenkungsgruppe an die Geschäftsstelle des Modellversuchs übertragen:

„Die Lenkungsgruppe beschließt einstimmig, jährlich Aus- und Fortbildungsveranstaltungen für Studienberater in folgendem Umfang durchzuführen:

2 x 1 Woche

4-6 x 1-2 Tage

und beauftragt die Geschäftsstelle, der Lenkungsgruppe laufend über die vorgesehenen Maßnahmen Bericht zu erstatten. Als Kosten für die Fortbildungsveranstaltungen werden ca. 20.000 DM veranschlagt“ (Protokoll der 9. Sitzung der Lenkungsgruppe vom 15.01.1979).

Aus dem Etat der Koordinierungsstelle wurden alle anfallenden Honorare und Reisekosten finanziert, so dass den Hochschulen durch die Teilnahme ihrer Berater keine zusätzlichen direkten Kosten entstanden. Festgehalten wurde ebenfalls das Prinzip der Freiwilligkeit: die Maßnahmen stellen Angebote dar, über deren Teilnahme die Hochschulen/Beratungsstellen entscheiden.

Ziel der im Modellprojekt vorgesehenen Ausbildungsmaßnahmen war es, die Handlungskompetenzen der Studienberater sowohl für die Einzel- als auch die Gruppenberatung zu ergänzen und zu erweitern. Außerdem sollte kurzfristig auftretenden Fortbildungsbedürfnissen durch veränderte äußere Bedingungen mit einem entsprechenden Angebot begegnet werden. Im Jahresbericht 1984-85 wird dazu festgehalten: „Das von der Lenkungsgruppe vorgegebene Arbeitsprinzip, einerseits für unverzichtbar erachtete Themen zu behandeln (früher z.B. Beratungsdidaktik und Informationen über das Ausbildungs- und Beschäftigungssystem, heute mehr Supervision), andererseits genug Spielraum zu lassen, um auf aktuelle Ereignisse/Entwicklungen oder auf spezielle Fortbildungsbedürfnisse einer größeren Zahl von Beratern schnell und flexibel reagieren zu können, war erfolgreich.“ Ein explizit gewünschter Nebeneffekt der Aus- und Fortbildung war es, eine berufliche Identität der Beraterinnen und Berater aufzubauen und zu verstärken. Hierzu wurde immer wieder die Bedeutung von Supervision unterstrichen.

6. Vielfalt der Aus- und Fortbildungsangebote

Die Angebote der Koordinierungsstelle lassen sich in die Bereiche Ausbildung, Fortbildung und Supervision aufteilen; die Angebotsformen sind Seminare, Arbeitstagungen und Arbeitsgruppen. Dazu kommen die unterschiedlichen Formate von Supervision/Coaching/Hospitation und einzelne individuelle Angebote von Teamsupervision und Organisationsberatung. Im Verlauf der ersten Jahre des Modellversuchs haben sich Angebote hinsichtlich Thematik, Umfang und Zusammensetzung entwickelt und „als sinnvoll, nützlich und in Anbetracht der z.T. notwendigen Ausfälle von Sprech- und Beratungszeiten als vertretbar herausgestellt...“ (Jahresbericht 1984-85). Die Arbeitsleistung der Koordinierungsstelle für die Realisierung der Aus- und Fortbildungsangebote besteht prinzipiell in:

- Organisation, Durchführung und Auswertung der Auswahlprozedur,
- thematischer Festlegung und inhaltlicher Ausarbeitung in Zusammenarbeit mit dem Beirat und den Beratungsstellen,
- eigener Einarbeitung in die ausgewählten Themen,
- Vorgespräche mit potentiellen Seminarleitern und Referenten, deren Auswahl, Absprache der Seminarinhalte,
- Organisation und oft Zusammenstellung eines Readers zur inhaltlichen Vor- und Nachbereitung,
- Einladung,
- Organisation und Durchführung (in unterschiedlichem Umfang je nach Ausrichter), teilweise auch eigener Teilnahme,
- Ergebnissicherung und Auswertung.

Arbeitstagungen

Ab 1983 gab es regelmäßige Arbeitstreffen, die sich als Arbeitstagungen institutionalisierten: „Arbeitstagungen finden i.d.R. im Semesterturnus statt und dauern einen Tag. Im Mittelpunkt steht je ein von der Koordinierungsstelle vorbereitetes aktuelles, auf absehbare Entwicklungen im Hochschulbereich bezogenes Sachthema mit dem Ziel, eine Optimierung der Information und Beratung unter Berücksichtigung der jeweiligen Organisations- und Beratungskultur der Hochschulen zu unterstützen und weiterzuentwickeln“ (Bericht des Beirats 2002). Durch einen praxisorientierten Austausch über Innovationen bei Beratungs- und Informationsveranstaltungen und Projekten sowie deren Methodik dienen sie ferner der Professionalisierung und der Kompetenzentwicklung des Personals der Studienberatungen in Niedersachsen. Bei Bedarf können auch externe Referenten hinzugezogen werden. Spezielle Arbeitstagungen können aus besonderen, aktuellen Anlässen stattfinden und sich auch an spezielle Teilgruppen der Studienberater wenden. Ansonsten sind alle Studienberatungsstellen in Niedersachsen mit ein bis zwei Teilnehmerinnen und Teilnehmern je Einrichtung eingeladen.

Arbeitsgruppen

Seit 1995 richtet die Koordinierungsstelle Arbeitsgruppen zu aktuellen Themen ein. Ihnen gehören in der Regel drei bis fünf Beraterinnen und Berater an, die unter Federführung der Koordinierungsstelle einen präzisen und zeitlich begrenzten Arbeitsauftrag bearbeiten. Die Arbeitsform

sind eintägige Sitzungen in der Koordinierungsstelle, i.d.R. um durch das Arbeitsergebnis andere Veranstaltungen oder Projekte vorzubereiten.

Arbeitsgruppenthemen in der Vergangenheit waren z.B.:

- „Öffentlichkeitsarbeit in der Zentralen Studienberatung“ oder
- „Konzeptentwicklung und -veränderung der ZSBen“.

Seminare und Seminarfolgen

Als Seminare werden zwei- bis viertägige Veranstaltungen bezeichnet, die Beratungsmethodik und -didaktik sowie Kontextwissen zum Thema haben. Im Regelfall werden hierzu externe Referenten eingeladen oder externe Seminarleiter angeworben. Die inhaltliche und organisatorische Vorbereitung obliegt der Koordinierungsstelle, häufig unterstützt von temporären Arbeitsgruppen. Außerhalb des Ausbildungsprogramms wurden die Seminare und Seminarfolgen thematisch je nach den Bedürfnissen und Erfordernissen der Beratungsstellen entwickelt und an den verschiedenen Hochschulstandorten angeboten.

Behandelte Themen in der Vergangenheit waren z.B.:

- Ausbildung von studentischen Tutoren für die Mitarbeit in der Studieneingangsberatung (1984),
- Die alma mater und ihre Töchter. Frauen an der Hochschule – ein Thema für die Studienberatung? (1992),
- Diagnoseverfahren in beraterischen Prozessen (1997),
- Interkulturelle Herausforderungen in der Studienberatung: Beispiel China (2005),
- Die Neurobiologie und „das Geheimnis kluger Entscheidungen“ (2006).

Supervision

Bundesweit war und ist das im Rahmen des Modellprojekts institutionalisierte Angebot für Supervision einzigartig. „Sie soll durch Aufarbeiten von (meist als schwierig erlebten) Beratungsfällen u.a. die üblicherweise unbewusst einfließenden „Eigenanteile“ der Berater (Werthaltungen, Einstellungen oder Biographie) aufdecken, kontrollierbar machen und so die Beratung im gewissen Sinne „objektivieren“, sie soll den in den „helfenden Berufen“ offenbar unabwendbaren Substanzverlust bei den Helfern auffangen und somit die Arbeitsfähigkeit auf längere Sicht hin sicherstellen, und sie soll zur Ausbildung eines der wichtigsten Kennzeichen einer wirklichen Profession, nämlich von beruflichen Normen und Werthaltungen, beitragen“ (Deppe 1984, S. 77).

Erste Erfahrungen konnten die niedersächsischen Studienberaterinnen und -berater von 1981 bis 1984 mit einer Supervisionsgruppe nach der Konzeption von M. Balint mit jährlich vier bis sechs Wochenendsitzungen sammeln. Die sehr positiven Ergebnisse (s. Abschlussbericht Phase II) führten zur Institutionalisierung des Supervisionsangebotes. Es wurden drei parallele Gruppen mit verschiedenen methodischen Ansätzen z.T. in drei-tägigen Wochenendseminaren oder auch in Tagesseminaren für eine Erprobungsphase eingerichtet. Die Koordinierungsstelle gewährte die finanzielle und organisatorische Unterstützung und die Studienberaterinnen und -berater verpflichteten sich zur Teilnahme. Diese Gruppen bestanden von 1985 bis 1990.

1992 bis 1995 wurde die Supervision in zwei konzeptionell und organisatorisch identischen, parallelen Gruppen fortge-

führt, die sich jeweils für zwei Tage innerhalb der Woche trafen. Von 1996 bis 1999 wurde eine spezifische Supervisionsgruppe für die Teilnehmer des 2. Ausbildungsprogramms eingerichtet und erstmals von einer Mitarbeiterin der Koordinierungsstelle geleitet. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer trafen sich sechs Mal jährlich für einen Tag in der Koordinierungsstelle für eine Fallsupervision. Von 2002 bis heute treffen sich zwei Supervisionsgruppen, die trotz Wechsel in den Teilnehmern und Leitungen über alle organisatorischen Hindernisse hinweg Bestand haben. Der zeitliche Umfang beträgt je Gruppe mit acht bis zwölf Teilnehmerinnen und Teilnehmern sechs eintägige Termine im Jahr.

Coaching

Im Jahre 2000 trafen sich die Leiterinnen und Leiter größerer niedersächsischer Beratungsstellen im Rahmen einer Arbeitsgruppe, um eine auf ihre Bedürfnisse ausgerichtete Fortbildung zu entwickeln (AG „Leitung von ZSBen“). Daraus entwickelte sich ein Gruppencoaching unter Leitung eines externen Coaches, um sie dabei zu unterstützen, „eine qualitativ hochwertige Personal- und Organisationsentwicklung ihrer Teams zu forcieren und ein Beratungsangebot zu konzipieren, das sowohl dienstleistend, studierendenfreundlich und wettbewerbsfähig ist“ (aus einem Bericht des Beirats 2002). Die sechs Teilnehmerinnen und Teilnehmer treffen sich bis heute an ca. vier Terminen pro Jahr. Folgende Themenkomplexe wurden aufgenommen, die auch jeweils aktuelle Anforderungen und Probleme widerspiegeln:

- Professionalisierung der Leitungsfunktion – neues Führungsverhalten mit z.T. alten Teams,
- Organisationsentwicklung und Qualitätsmanagement der Studienberatung im Wandel,
- Vorbereitung von Zielvereinbarungen mit der Hochschulleitung,
- Neue Konzepte in der Organisation von Studienberatung: Service aus einer Hand,
- Unterstützung der Koordinierungsstelle in Vor- und Nachbereitung der Beiratssitzungen.

Ausbildungsprogramm

Um den neu eingestellten Beraterinnen und Beratern die fehlenden spezifischen Beratungskompetenzen zu vermitteln, war die Koordinierungsstelle 1979 mit der landesweiten Entwicklung und Durchführung einer Ausbildung beauftragt worden. „Ihre beiden Schwerpunkte lassen sich mit den Begriffen ‚Beratungsdidaktik und -methodik‘ einerseits (Gesprächsführung, Didaktik der Einzel- und Gruppenberatung, aber auch Herstellung informativer Informationsmaterialien) und ‚Faktenwissen‘ andererseits (Hochschul- und Beschäftigungssystem, Institutionenkenntnis, Akademikerbedarfsprognosen, psychologische Diagnostik) kennzeichnen“ (Deppe 1988, S. 76).

Das im Lauf der Zeit entwickelte Ausbildungsprogramm umfasste die Themenbereiche:

- Kontextwissen (Bildungs- und Beschäftigungssystem, bildungspolitisch aktuelle Themen, Informations- und Entscheidungsprozesse und -verhalten),
- Beratungsdidaktik (Gesprächsführung I-III, Gruppenberatung I-III; Alternativen in der Beratungsdidaktik),
- sowie regelmäßige Supervision.

1992 wurde das Programm als Hilfestellung für den Aufbau der Studienberatung in Sachsen-Anhalt zusammengefasst und später als – „Curriculum“ – fixiert (Deppe 1992). Es kam nach der ersten Ausbildungsphase noch drei Mal in unterschiedlichem Umfang zur Anwendung: Neuauflage I – 1994 bis 1997, Neuauflage II – 1998 bis 1999, Neuauflage III – 2002 bis 2003.

Hospitationsprogramm

1995 verabschiedete der Beirat ein Programm zur kollegialen Supervision/Hospitation, dass für einzelne Mitarbeiter auf Antrag mehrtätige vorstrukturierte und themenbezogene Arbeitsbesuche einer anderen niedersächsischen Studienberatungsstelle vorsah. Die Besuche wurden vor- und nachbearbeitet und sahen einen Kurzbericht an die Koordinierungsstelle vor.

Als thematische Schwerpunkte bildeten sich Gruppenangebote für Beratung und Information sowie Tutorien und Tutorenschulung heraus – „d.h. Bereiche, die in üblichen Seminaren schwer vermittelbar sind, bei denen das unmittelbare persönliche Miterleben den größten Fortbildungseffekt verspricht“ (Jahresbericht 1998-99).

Unterstützung örtlicher bzw. individueller Maßnahmen

„Maßnahmen zur spezifischen Qualitätssicherung und -förderung der örtlichen Beratungsarbeit, die über das Angebot der Koordinierungsstelle hinausgehen, sind wünschenswert und, wo erforderlich, geboten. Für die Initiierung, Durchführung und Finanzierung sind dabei die Hochschulen der jeweiligen Region zuständig“, stellt 1998 der Beirat fest. Zur Förderung von geplanten Projekten an vier Hochschulen wurde jedoch beschlossen, aus den Mitteln der Koordinierungsstelle für zwei Jahre eine Anschubfinanzierung der Maßnahmen (Supervision/Fortbildung/Personalentwicklung) zu gewähren.

Zum gleichen Zeitpunkt war von einigen Beratungsstellen der Wunsch nach eigener Team-Supervision an die Koordinierungsstelle gerichtet worden. Den Anliegen konnte in den folgenden Jahren durch Angebote einer entsprechend qualifizierten Mitarbeiterin der Koordinierungsstelle bis Ende 2008 nachgekommen werden. Später kamen auch noch Beratungsangebote zur Organisationsentwicklung hinzu.

7. Theoretischer Hintergrund und die Ausbilder

Die Beratungsmethodik in der Studienberatung hat ihren Ursprung in den klassischen Therapiemethoden. Wegen des Fehlens eines Berufsbildes und dementsprechend von passenden Ausbildungsgängen mussten mit Beginn des Modellprojektes angemessene eigene Beratungskonzepte und Differenzierungen erst entwickelt werden. Sie orientierten sich in der ersten Ausbildungsphase an den von der Humanistischen Psychologie abgeleiteten Therapieformen wie der klientenzentrierten Gesprächstherapie, Gestalttherapie, Integrativen Therapie, Rational-Emotiven-Therapie u.a. Seit Ende der 80er Jahre entwickelten sich für die Beratungspraxis zunehmend eigenständige, psychologisch eklektisch orientierte Ansätze mit zusätzlichen Wurzeln in pädagogischen und soziologischen Theorien. Sie integrieren Modelle

aus Gesprächspsychotherapie, Verhaltenstherapie, systemischer Therapie, Supervision, Coaching und Organisationsberatung (s.a. Just-Nietfeld/ Nickels 2006).

Als Referentinnen und Referenten für die verschiedenen Seminare wurden fachlich ausgewiesene Experten (innerhalb und außerhalb der Hochschulen) und langjährige Studienberaterinnen und -berater aus anderen Bundesländern mit der Durchführung der Maßnahmen betraut. In den guten Ergebnissen zeigten sich die große Bedeutung und der hohe Wert entsprechender „Feldkompetenz“ für eine Übertragung theoretischer Konzepte in die Praxis.

8. Evaluationen und Qualitätsmanagement

Die Aus- und Fortbildungsbedürfnisse wurden immer in enger Rückkopplung mit den Beratungsstellen ermittelt und festgelegt – dadurch blieb eine hohe Akzeptanz und ein starker Praxisbezug entsprechend den Anforderungen und Bedürfnissen der Arbeit in den Beratungsstellen gewährleistet. Die Seminare wurden anfangs durch Kurzberichte und später über Evaluationsbögen ausgewertet. Über die Jahre fanden mehrere Planungs- und Auswertungsveranstaltungen statt.

Die Unzufriedenheit mit den Entwicklungen im Hochschulbereich und damit der Arbeit der Studienberatung in Deutschland, die u.a. in der HRK-Entschießung von 1994 ihren Ausdruck fand, zeigte auch in Niedersachsen Konsequenzen: sowohl die Beratungsstellen als auch die Hochschulen strebten eine landesweite Evaluation der niedersächsischen Studienberatungsstellen an. Vom Wissenschaftsministerium wurde eine gemeinsame Arbeitsgruppe zur Organisation der Durchführung unter Federführung der Koordinierungsstelle im Sommersemester 1999 eingesetzt. Einen Untersuchungsaspekt im Evaluationsverfahren stellte die Situation von Aus- und Fortbildung der Beraterinnen und Berater dar. In den Abschlussberichten berichteten die Peers über die positiven Auswirkungen des landesweiten Fortbildungsprogramms: „Die Integration der Beratungsstelle in das Kooperationssystem der niedersächsischen Studienberatung wirkt erkennbar befruchtend“, oder befanden, dass „vor allem die Angebote der Koordinierungsstelle für Studienberatung in Niedersachsen den hohen Standard der Beratungskompetenz sicher(stellen)“.

Im Herbst 2001 führte die Koordinierungsstelle eine Befragung unter den niedersächsischen Beraterinnen und Beratern über die im Zeitraum 1998-99 angebotenen Fortbildungsveranstaltungen durch. Insgesamt ergaben sich auch hier eine recht hohe Zufriedenheit und überwiegend positive Rückmeldungen zum Angebot der Koordinierungsstelle (s. Abb. 2 u. 3).

9. Gegenwärtige Situation und Ausblick

Von 2008 bis Anfang 2012 gab es sowohl innerhalb der Koordinierungsstelle als auch bei den übergeordneten Stellen unterschiedliche Vorstellungen über den Fortbestand und die weitere Ausrichtung der Koordinierungsstelle. Dies führte insbesondere in der Aus- und Fortbildung zu einem recht eingeschränkten Angebot. Lediglich im Angebot von Supervision und Coaching waren sich alle Beteiligten über deren Wert und Bedeutung einig. Die von den langjährig

Abbildung 2: Evaluation des Aus- und Fortbildungsangebotes der kfsn 1998-99, Allgemeine Einschätzung der beruflichen Verwertbarkeit (32 Antworten)

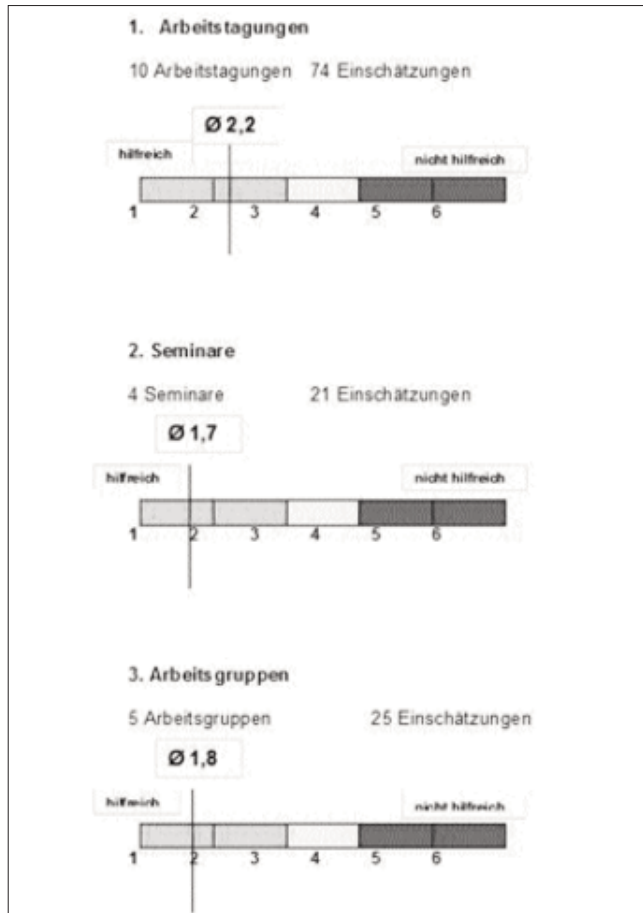
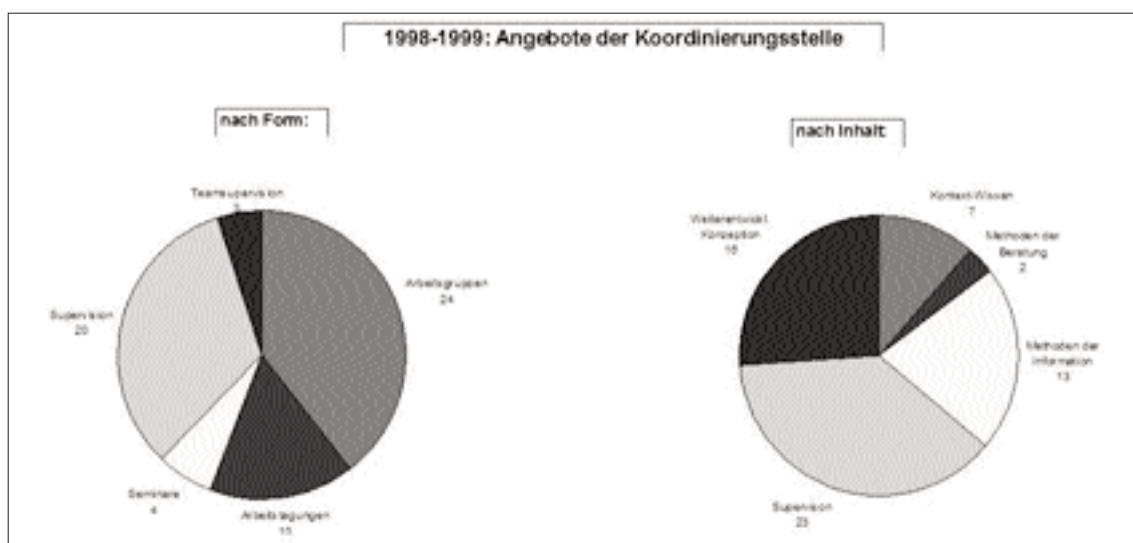


Abbildung 3: Aufteilung der kfsn-Angebote 1998-99 nach Form und Inhalt



bestehenden Gruppen entwickelten Überlebensstrategien zeugen vom hohen Wert und Nutzen dieses in Deutschland einmaligen Fortbildungsangebotes für die Studienberatung. Inzwischen wurden außerhalb Niedersachsens in verschiedenen Institutionen Grundsätze für die Professionalität und Qualitätssicherung von (Studien)beratung verabschiedet. Insbesondere das von der GiBeT entwickelte Fortbildungscurriculum setzt Maßstäbe für ein neues niedersächsisches Aus- und Fortbildungsprogramm. Auch hat sich die neue Generation der Studienberaterinnen und -berater ganz bewusst und oft mit vielfältigen tätigkeitsbezogenen Erfahrungen für diesen Beruf entschieden. Hieran anzuknüpfen stellt die aktuelle Herausforderung und Aufgabe der heutigen Koordinierungsstelle für die Studieninformation und -beratung in Niedersachsen dar.

Literaturverzeichnis

- Abschlussbericht Modellversuch (Phase I): „Aufbau der Studien- und Studentenberatung unter besonderer Berücksichtigung des Zusammenhangs zwischen Ausbildungs- und Beschäftigungssystem“.* 1. November 1977 – 30. September 1981. Hannover 1982.
- Abschlussbericht Modellversuch (Phase II): „Aufbau der Studien- und Studentenberatung unter besonderer Berücksichtigung des Zusammenhangs zwischen Ausbildungs- und Beschäftigungssystem“.* 1. Oktober 1981 – 30. Juni 1985. Hannover 1985.
- Deppe, W. (1988): „10 Jahre Zentrale Studien- und Studentenberatung an den Hochschulen in Niedersachsen 1978-1988“. Beirat für die Studien- und Studentenberatung der Landeshochschulkonferenz Niedersachsen, Koordinierungsstelle Hannover.
- Deppe, W. (1992): „Konzept für ein Programm zur Aus-, Fort- und Weiterbildung für die allgemeine Studien- und Studentenberatung in Sachsen-Anhalt“. Gutachterliche Stellungnahme, Hannover (unveröffentlicht).
- HRK-Entscheidung (1994): „Die Studienberatung in den Hochschulen der Bundesrepublik Deutschland“. Entscheidung des 173. Plenums vom 4. Juli 1994.
- Just-Nietfeld, J./Nickels, B. (2006): „Basics der Allgemeinen Studienberatung - eine Positionsbestimmung aus niedersächsischer Perspektive“. Zeitschrift für Beratung und Studium, Jg. 2006, Heft 1, Bielefeld.

■ Dr. Elke Mittag, Koordinierungsstelle für Studieninformation und -beratung in Niedersachsen (kfsn), Arbeitsbereich Qualitätsmanagement, E-Mail: mittag@kfsn.uni-hannover.de

Martin Scholz

Der Weg zum GIBeT-Zertifikat – das Umsetzungskonzept zum Fortbildungscurriculum der Gesellschaft für Information, Beratung und Therapie an Hochschulen



Martin Scholz

1. Vorgeschichte und Entstehung

Das Fortbildungscurriculum der GIBeT wurde im Zuge der Mitgliederversammlung anlässlich der GIBeT-Herbsttagung an der Universität Basel im September 2011 verabschiedet. Damit wurde ein langer Diskussionsprozess um grundsätzliche Inhalte und Bestandteile eines Fortbildungskanons für Studienberaterinnen und -berater erfolgreich zu Ende gebracht und gleichzeitig ein wichtiger Schritt zur Sicherung und Entwicklung des Berufsbildes Studienberatung an Hochschulen durch Qualifizierung und Zertifizierung vollzogen (vgl. <http://www.gibet.de/fortbildungscurriculum.html>). Mit dem Fortbildungscurriculum hat die GIBeT den Abschluss dieser Entwicklung vollzogen: Seit vielen Jahren befassten sich Studienberaterinnen und Studienberater mit dem Thema der Professionalisierung und Qualifizierung und waren dabei immer der Ambivalenz ausgesetzt, ein traditionell offenes Berufsbild sehr eng zu definieren bzw. gerade durch das offene Berufsbild keinen gemeinsamen Kanon professionalisierender Elemente beschreiben zu können. Allenfalls ließen sich „Basics der allgemeinen Studienberatung“ (Just-Nietfeld/Nickels 2006) bestimmen, aber die Versuche, einen gemeinsamen Konsens in ein Aus- oder Weiterbildungscurriculum zu überführen, scheiterten jeweils aus verschiedenen Gründen. So gab es bereits weit gereifte Planungen für einen eigenen weiterbildenden Master-Studiengang (Curriculum des Arbeitskreises „Qualifizierung und Professionalisierung von Studienberaterinnen und Studienberatern“ für einen Master-Studiengang Beratungswissenschaften (Arbeitsfeld Hochschule)) (vgl. Heese/Muschol/Scholle 2005, S. 89-93). Basierend auf den Erfahrungen dieser Planungen und einem unveröffentlichten Strukturpapier des Arbeitskreises sowie nicht weniger anderer Vorarbeiten sowie Aus- und Weiterbildungsangebote im beraterischen Bereich – exemplarisch zu nennen wären hier der Deutsche Verband für Bildungs- und Berufsberatung (<http://www.dvb-fachverband.de>), die Deutsche Gesellschaft für Verhaltenstherapie (DGVT, www.dgvt.de) sowie Just-Nietfeld/Nickels (2004): Basics der Allgemeinen Studienberatung –, aus denen heraus verschiedene Arbeitsbereiche und damit basale berufsbild-definierende Elemente studienberaterischer Tätigkeit benannt werden konnten und dem darum geführten Diskussionsprozess, entspann sich eine fruchtbare und intensive Auseinandersetzung bezüglich der Selbstdefinition, welche die GIBeT in der gesamten Breite geführt hat.

Auch die Entwicklung der Weiterbildungsstudiengänge im Bereich der Bildungslaufbahnberatung z.B. an den Universitäten Heidelberg oder auch Münster bieten zwar ähnlich wie die zertifizierten Beratungsausbildungen ein gutes und

verlässliches Fundament für beraterisches Handeln, halfen aber auf dem Weg der Sicherung und Entwicklung des Berufsbildes Studienberatung nicht weiter.

Der Arbeitskreis Qualifizierung und Professionalisierung der GIBeT war lange in dem Kreislauf der Diskussion gefangen, etwas zu definieren, was nicht zuletzt aufgrund der wertvollen Unterschiedlichkeit seiner Bestandteile nicht gemeinsam zu definieren ist (Scholle 2007). Fragen und Themen, die uns umtrieben, waren u.a. folgende nach: Wer oder was ist ein/e gute/r Studienberater/in? Akademische Herkunft/ Ausbildung? Beratungsaus- oder -weiterbildung? Allgemeine Studienberatung vs. psychologischer Studienberatung vs. Studienfachberatung. Information und Beratung. Wer ist überhaupt berufen, diese Arbeitsfelder hinreichend definieren zu können? Letztendlich war es unsere Vielfalt, die uns diese Fragen aufnötigte, die wir aber auch keinesfalls bereit waren und sind aufzugeben.

2. Entstehung und Entwicklung des Fortbildungscurriculums

Erst die Reduktion des Entwurfes und die Konzentration auf die zentrale Tätigkeit in der allgemeinen Studienberatung ermöglichte die ersten Schritte hin zu einem gemeinsamen Fortbildungscurriculum. Den ersten Anstoß dazu gab der Arbeitskreis Qualifizierung und Professionalisierung anlässlich der Frühjahrstagung der GIBeT an der Hochschule für Technik und Wirtschaft (HTW) in Berlin im Jahr 2009. Der Arbeitskreis hat hier den Vorstand aufgefordert, sich in diesem Feld der Professionalisierung zu engagieren und entsprechende Empfehlungen zu erarbeiten. Unter der Federführung von Juliane Just-Nietfeld (ZSB, Universität Göttingen) und Barbara Nickels (ZSB/Graduate School, Universität Lüneburg) entstanden die ersten Entwürfe. Während die Diskussion in der Anfangszeit davon geprägt war, die verschiedenen Facetten der Tätigkeiten von Studienberaterinnen und -beratern in einem gemeinsamen Kanon von Modulen abzubilden, konnte später durch die Entwicklung unterschiedlicher Profile („Bildungsberatung“ und „Bildungsmanagement“) eine Schwerpunktsetzung abgebildet werden, die gleichfalls zwei maßgebliche Strömungen in der Tätigkeit der Studienberaterinnen und -berater darstellte und miteinander vereinte. Neben der Entwicklung der Theorie war auch der Gedanke an ein modularisiertes Curriculum, das von dezentral verteilten und künftig akkreditierten Fortbildungsanbietern getragen wird, mit der notwendigen Innovation ausgestattet. Diese Verfahrensweise erlaubt ein weitgehend flächendeckendes Angebot der Aus- und Fortbildung und entbehrt die Notwendigkeit einer eigenen Aka-

Abbildung 1: Die Übergangsregelung für die beiden Profile des GIBeT-Fortbildungscurriculums (<http://www.gibet.de/mitglied/erweiterter-vorstand.html>)

 Umsetzungskonzept Vorschlag für die Übergangsregelung zur Anerkennung von Leistungen								
Profil Bildungsberatung								
Studium	Dauer der Berufstätigkeit in Studienberatung	Beratungsrelevante Ausbildung (mind. 120 Std.)	Äquivalente Module aus ABDE (Basis + Vertiefung) (3)	Äquivalente Module aus C (Basis + Vertiefung)	Supervision (6)	Selbstverpflichtung zur ständigen Weiterbildung (7)	Dauer der Übergangsregelung (1)	Anerkennung
abgeschlossenes Hochschulstudium (2)	3 Jahre	✓	4+2 (4)	1+1 (5)	4 Tage	✓	2 Jahre nach Inkrafttreten des Umsetzungskonzepts	✓
Profil Bildungsmanagement								
Studium	Dauer der Berufstätigkeit in Studienberatung	Beratungsrelevante Ausbildung (mind. 120 Std.)	Äquivalente Module aus ABDE (Basis + Vertiefung) (3)	Äquivalente Module aus C (Basis + Vertiefung)	Supervision (6)	Selbstverpflichtung zur ständigen Weiterbildung (7)	Dauer der Übergangsregelung (1)	Anerkennung
abgeschlossenes Hochschulstudium (2)	3 Jahre	keine	4+2 (4)	2+2 (5)	4 Tage	✓	2 Jahre nach Inkrafttreten des Umsetzungskonzepts	✓

Vorlage zum EV am 20.1.2012 in Potsdam

demie, eines Studienganges o.ä.; es birgt lediglich das Problem der Anerkennung der Äquivalenz (dazu später mehr).

3. Umsetzungskonzept und Übergangsregelung

In der Folgezeit war es die Aufgabe des Vorstandes der GIBeT dieses Fortbildungscurriculum (<http://www.gibet.de/fortbildungscurriculum.html>) ins Werk zu setzen und mit Leben zu erfüllen. Angesichts der Vielzahl der damit verbundenen Aufgaben – u.a. dem Entwurf eines Umsetzungskonzeptes, einer Geschäftsordnung, einer Übergangsregelung und nicht zuletzt schlicht und ergreifend eines Prozessablaufes – richtete der Vorstand eine Fortbildungskommission (FoBiKo) ein, die nach Verständigung mit dem Erweiterten Vorstand (EV) am 20. Januar 2012 in Potsdam offiziell berufen wurde und Ihre Arbeit aufnahm. Ebenfalls zur Sitzung des EV überarbeitete der Vorstand den Entwurf eines Umsetzungskonzeptes und einer Übergangsregelung, um mit diesen Ergebnissen den Staffstab an die neu berufenen Fortbildungskommission weiterzureichen, die jetzt das Umsetzungskonzept betreut.

Gleichfalls wurde im Rahmen des EV nach intensiver Abstimmung auch die Übergangsregelung zur Einführung der Zertifizierung durch das Fortbildungscurriculum verabschiedet (vgl. <http://www.gibet.de/mitglied/erweiterter-vorstand.html>). Vorab wurde neben dem Entwurf des Vorstandes ein zweiter Entwurf für eine vereinfachte Erlangung des

GIBeT-Zertifikates für berufserfahrene Studienberatungskräfte den Ländern zur Diskussion gestellt. Aufgrund der Rückmeldungen sowie des Ergebnisses der von Offenheit geprägten Diskussion mit den Länderdelegierten, konnte der EV dem Vorstand empfehlen, die Übergangsregelung zu beschließen, was dieser auf seiner Sitzung am 21. Januar 2012 umgesetzt hat. Vom Zeitpunkt des Inkrafttretens der Übergangsregelung, dem 02.10.2012, bis zum Auslaufen derselben, am 01.10.2014, ist es somit möglich, das GIBeT-Zertifikat unter Anrechnung von Berufserfahrung und im Rahmen einer Äquivalenzprüfung zu erhalten. Die Übergangsregelung schafft damit den idealen Ausgleich zwischen der Anerkennung langjähriger Berufserfahrung und Kompetenzzuwachs aus dieser Tätigkeit auf der eine Seite und andererseits dem nach wie vor aufrecht erhaltenen Anspruch nach ständiger berufsbegleitender Fortbildung und Supervision. Inhaltlich ist die Übergangsregelung wie auch das Fortbildungscurriculum in die Profile Bildungsberatung und Bildungsmanagement untergliedert. Die Profile sind jeweils in einen weitgehend feststehenden Kanon an Basismodulen und vielfältige Wahlmöglichkeiten bei den Vertiefungsmodulen gegliedert.

Die Profile gliedern sich jeweils in unterschiedliche Bereiche sowie jeweils in Basis- und Vertiefungsmodule. Die Bereiche sind:

- A „Bildungs- und Beschäftigungssystem“
- B „Pädagogische und psychologische Theorien“

- C „Beratungskompetenzen“
- D „Gruppen- und Projektarbeit“
- E „Information und Kooperation“
- F „Qualitätssicherung“.

Somit können voraussichtlich ab Oktober 2012 Unterlagen zur Prüfung an die FoBiKo gesandt und die Vergabe des GIBeT-Zertifikates beantragt werden.

4. Prozess der Zertifizierung

Neben der Erstellung des Modulhandbuches und der Geschäftsordnung war eine der ersten und wichtigsten Aufgaben der FoBiKo die Prozessbeschreibung der Zertifizierung und damit der Grundstein für die Entwicklung der notwendigen Datenbank. Die GIBeT ist nicht selbst Anbieterin der Fortbildungsveranstaltungen. Stattdessen werden geeignete Veranstaltungen von Kooperationspartnern durch die FoBiKo akkreditiert und in einer Datenbank veröffentlicht. Diese Fortbildungsveranstaltungen können dezentral in allen Bundesländern absolviert werden. Aufgrund der vielen unterschiedlichen Fortbildungsanbieter und der damit ebenso vielfältigen Wege zur Erlangung des Zertifikates musste eine einfach zu handhabende Prüf- und Nachweisform für die zu zertifizierenden Studienberaterinnen und Studienberater gefunden werden. Im Zentrum steht hier die eigens zu entwickelnde Datenbank, die auf der einen Seite den potentiellen Fortbildungsanbietern die Möglichkeit gibt, sich für ein oder mehrere Module akkreditieren zu lassen. Somit wird den registrierten Nutzern eine Übersicht geboten, welcher Anbieter für welches Modul ein Fortbildungsangebot vorhält. Auf der anderen Seite steht eine Nutzerverwaltung, in welcher die jeweils geprüften und anerkannten Einzelmodule gespeichert sind und worüber nach Absolvieren des gesamten Curriculums auch das Zertifikat erstellt wird. Hier können selbstverständlich auch nach

Ablauf der Übergangsregelung Unterlagen zur Äquivalenzprüfung eingereicht werden.

Geplant ist die Implementierung eines Userinterfaces, das es nach Registrierung ermöglicht, bereits vorhandene Nachweise über Aus- und Fort- und Weiterbildungen (in Form einer PDF-Datei) eigenständig den verschiedenen Modulen des Curriculums zuzuordnen. Diese Zuordnung wird nach der Prüfung der Äquivalenz durch die FoBiKo freigegeben und bildet den jeweiligen Fortschritt bzw. Status auf dem Weg zum Zertifikat in der Datenbank ab. Sind alle Module vollständig nachgewiesen, sei es im Rahmen der Übergangsregelung, über die Äquivalenzprüfung oder den vollständigen Nachweis aller einzelnen Module über akkreditierte Fortbildungsanbieter, wird das Zertifikat ausgestellt. Gegebenenfalls fehlende Module können identifiziert und mit möglichen Angeboten entsprechender Fortbildungsanbieter abgeglichen werden (vgl. Abb. 2).

Das Fortbildungscurriculum der GIBeT hat somit alle Instanzen der Diskussion durchlaufen, um in der Umsetzung und Anwendung mit einer temporären Übergangsregelung nunmehr zur professionellen Qualifizierung und Professionalisierung von Studienberaterinnen und -beratern beizutragen und gleichfalls auch trotz der Pluralisierung der Studienberatung einen großen und integrativen Beitrag zur Definition des Berufsbildes des Zentralen Studienberatung beizutragen.

Literaturverzeichnis

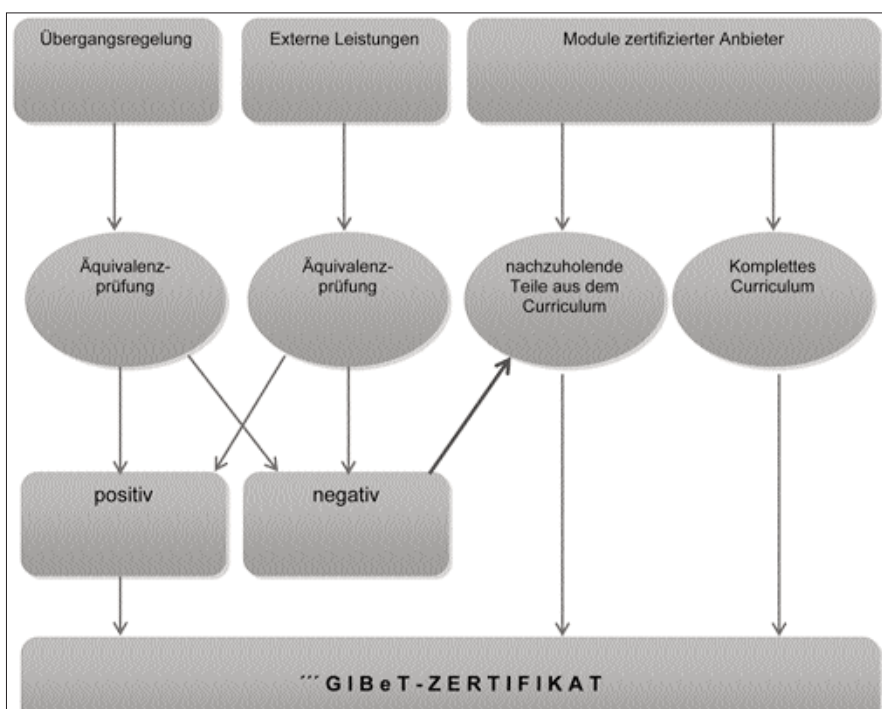
- Heese, R./Muschol, F./Scholle, K. (2006): Plädoyer für die Einrichtung eines Masterstudiengangs „Beratungswissenschaften (Arbeitsfeld Hochschule)“, In: Tagungsbericht GIBeT-Tagung Frankfurt/Oder 2005, S.89-93. <http://www.gibet.de/fachtagungen/frueher/frankfurtoder-fruehjahr-2005.html> (25.06.2012)
- Just-Nietfeld, J./Nickels, B. (2004): Basics der Allgemeinen Studienberatung <http://www.leuphana.de/services/studienberatung/beratungsphilosophie/basics-der-beratung.html> (04.07.2012)
- Just-Nietfeld, J./Nickels, B. (2006): Basics der Allgemeinen Studienberatung. Eine Positionsbestimmung aus niedersächsischer Perspektive, In: ZBS, Jg. 1/H. 1, S. 2.
- Scholle, K. (2007): Professionalisierungsprobleme Allgemeiner Studienberatung, In: ZBS Jg. 2/H. 1, S. 1-6.

Linkliste

- <http://www.gibet.de/fortbildungscurriculum.html> (04.07.2012)
- <http://www.gibet.de/fortbildungscurriculum.html> (11.07.2012)
- <http://www.gibet.de/mitglied/erweiterter-vorstand.html> (23.06.2012)
- <http://www.beratungsqualitaet.net> (02.07.2012)
- <http://www.forum-beratung.de> (02.07.2012)
- <http://www.dvb-fachverband.de/index.php?id=fortbildung> (23.06.2012)
- http://www.dgvt.de/fileadmin/user_upload/Fort-_und_Weiterbildung/Counselling_Flyer.pdf (23.06.2012).

■ **Martin Scholz, M.A.**, Leiter der Zentralen Studienberatung der Stiftung Universität Hildesheim, Mitglied des Vorstandes der Gesellschaft für Information, Beratung und Therapie an Hochschulen (GIBeT), E-Mail: martin.scholz@uni-hildesheim.de, martin.scholz@gibet.de

Abbildung 2: Die drei Wege zum Zertifikat



Sigrid Eicken, Oliver Orth & Irmgard Rieder

Die Professionalisierung der Studienberatung in Baden-Württemberg – wie aus einer Fortbildungs-idee ein landesweit getragenes Programm wurde

Der Berufsverband für Studien- und Laufbahnberatung, Orientierung und Information an Hochschulen in Baden-Württemberg e.V. (BS), wurde 1988 von Studienberatern und Studienberaterinnen in Baden-Württemberg gegründet. Eines seiner wichtigsten Ziele ist die Professionalisierung von Studienberatung. Er fördert aktiv die Vernetzung aller Beteiligten und stärkt den Stellenwert und die Identität von Studienberatung in Baden-Württemberg und darüber hinaus. Der BS hat seit seiner Gründung maßgeblich das Fortbildungsgeschehen im Land geprägt (www.bs-bawue.de).

1. Der Berufsverband als Triebfeder für die Qualifizierung der Studienberatung in Baden-Württemberg

Es begann in der Mitte der 70er Jahre, als zum ersten Mal in Baden-Württemberg Zentrale Studienberatungsstellen eingerichtet wurden. Ein neues Arbeitsfeld war geschaffen und zunächst war offen, welche Qualifikationen zur Besetzung der neuen Stellen erforderlich seien. Vorausgesetzt wurde einzig ein Universitätsabschluss, gleich welcher Fachrichtung. So waren unter den ersten Studienberaterinnen und Studienberatern nicht nur, wie aus heutiger Sicht zu vermuten wäre, sozialwissenschaftlich ausgebildete Psychologinnen und Psychologen sowie Pädagoginnen und Pädagogen, sondern auch Absolventinnen und Absolventen der Geistes-, Rechts-, Natur- und Wirtschaftswissenschaften. Mit Aufnahme der Arbeit bildete sich die Einsicht, dass Fortbildungen für alle Aktiven in der Studienberatung erforderlich sind. Institutionell angegangen wurde das Thema zunächst vom ebenfalls neu und eigens für die landesweite Entwicklung von Studienberatung eingestellten Team im Institut für Bildungsplanung und Studieninformation (IBS), das später zum Landesinstitut für Erziehung und Unterricht (LEU) umgewandelt wurde. Das IBS agierte im Auftrag des damaligen Kultusministeriums. Und auch viele der neu eingestellten Beraterinnen und Berater brachten sich von Beginn an mit großem Engagement für die Idee der Fortbildungen ein.

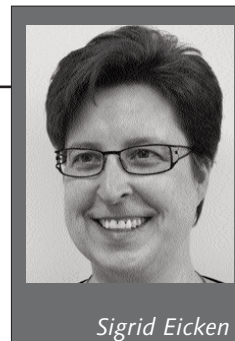
Beginnend 1976 gab es mehrfach jährlich eintägige IBS/LEU-Informationsveranstaltungen zur Informationsverteilung und zur Diskussion mit externen Referenten über Sachthemen sowie die Klärung von Rechtsfragen der Studienberatung. Bereits 1977 wurden die sogenannten „Konstanz-Seminare“ initiiert. Sie finden bis heute kontinuierlich statt. Zuerst fünftägig, später im Umfang von drei Arbeitstagen. Sie wurden von den Studienberaterinnen und Studien-

beratern inhaltlich und didaktisch vorbereitet und mit der Unterstützung des Ministeriums für Wissenschaft, Forschung und Kunst Baden-Württemberg und des LEU durchgeführt. Stets stand dabei die methodische Weiterentwicklung von Studienberatung im Vordergrund.

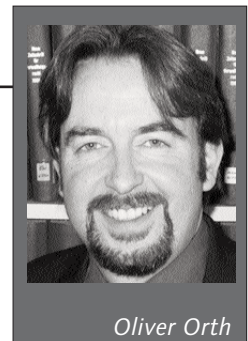
2. Die Idee von Fortbildungen im umfassenden Konzept entsteht

Was sollte Studienberatung überhaupt sein und leisten? Sollte sie therapeutisch oder informierend arbeiten? Diese beiden Fragen standen im Zentrum eines längeren und vehement geführten Diskussionsprozesses in den Anfängen der baden-württembergischen Studienberatung. Gerade vor diesem Hintergrund war es für die Gründer des Berufsverbands entscheidend, im Konsens ein „Handwerkszeug“ für diesen neuen beratenden Beruf an Universitäten zu entwickeln. Orientierung dafür gaben die Arbeitsmethoden beratender Berufe wie Schwangerschaftskonfliktberatung, Bildungsberatung oder psychologisch-psychotherapeutische Studentenberatung. Aufgrund ihrer steuernden und nicht personenorientierten Vorgehensweise war damals die Berufsberatung der Arbeitsämter dagegen nicht maßgeblich. Die Idee war, mit einem methodisch fundierten Qualifizierungsprogramm ein Kompetenz- und Beratungsfundament zu bilden und damit dem noch zu entwickelnden Berufsfeld gerecht zu werden. Das Ziel war naheliegend, nämlich zunehmende Effizienz in der Arbeitsweise zu erreichen und gleichzeitig große Transparenz im professionellen Vorgehen gegenüber Ratsuchenden, Dienststellenleitungen und dem Wissenschaftsministerium zu erzeugen. Diesem Gedanken folgend wurde 1988 in der Satzung des neugegründeten Berufsverbandes festgehalten: „Zweck des Verbandes ist die Professionalisierung der Studien- und Studierendenberatung an Hochschulen des Landes Baden-Württemberg sowie deren Vertretung gegenüber Gesetzgeber, Arbeitgeber und Öffentlichkeit. Dabei wird ein Berufsbild angestrebt, das Studienberatung als eine Form professioneller Beratung an der Hochschule mit einer spezifischen Kompetenz ausweist.“

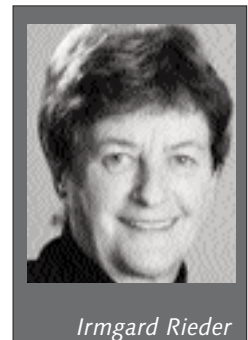
Für den Berufsverband wurde nun die Arbeit an der Entwicklung eines Fortbildungs- und Trainingsprogrammes zur Hauptaufgabe. Das ergab sich als Erkenntnis aus einem von ihm 1991 durchgeführten Workshop zur Organisationsent-



Sigrid Eicken



Oliver Orth



Irmgard Rieder

wicklung der Studienberatung. Am 23.11.1991 war es dann soweit: Die „AG Fortbildung“ wurde gegründet, deren Auftrag die Konkretisierung des zu schaffenden Fortbildungsprogrammes war.

Als dieses realisiert war, legte die AG im Juni 1992 allen ZSBen in Baden-Württemberg und den Berufsverbandsmitgliedern ein „Fortbildungskonzept für die Zentralen Studien-/Studentenberatung (ZSB) in Baden-Württemberg – Empfehlung der im Rahmen der Berufsverbandes eingesetzten Arbeitsgruppe vom 18.5.1992“ vor und bat um konstruktive Rückmeldung. Denn zeitgleich standen Gespräche mit der Landesrektorenkonferenz und dem Wissenschaftsministerium an, für die das im Konsens verabschiedete Konzept Grundlage sein würde. Landes- und bundesweit existierende Konzeptideen und vor allem die Erfahrungen der Mitglieder der AG-Fortbildung flossen hier maßgeblich ein, sie waren erfreulich reichlich vorhanden. In Sachen Qualifizierung von Studienberaterinnen und Studienberatern erwarb der Berufsverband damit seine Führungsrolle im Lande. Bereits in diesem Konzept hatte die Grundausbildung in Gesprächsführung mit mindestens 200 Stunden mit den Bestandteilen Theorie, Praxis, Selbsterfahrung einen zentralen Stellenwert.¹

Der erfolgreiche Start in die konkrete Umsetzung des Konzeptes erfolgte an der Universität Hohenheim 1994 und 1996 mit zwei Durchläufen der Bausteine „Theorien und Konzepte“ (TK 1-4), mit bundesweiter Ausschreibung und hohem Teilnehmerinteresse. Diese Entwicklung wurde in der Beratungslandschaft anderer Bundesländer mit großem Interesse verfolgt. Zudem organisierten nun auch die bestehenden Clearingstellen zwischen 1978 und 1986 eintägige Seminare, in denen es vor allem um Erfahrungsaustausch, Sachthemen der Beratung sowie die eigene Organisation innerhalb der ZSBen ging. Beginnend 1978 fanden bis 1986 vier dieser eintägigen Seminare statt. Der BS spielte auch hier eine gewichtige Rolle, indem er die Vorbereitungsgruppe intensiv begleitete.

Auf Initiative zweier Vorstände gelang es dem BS 1996 erstmals mit Unterstützung des damaligen Tübinger SPD-Landtagsabgeordneten, vom Ministerium für Wissenschaft, Forschung und Kunst (MWK) Baden-Württemberg eine Zusage für jährliche Fortbildungsmittel zu erhalten. Sie waren im Haushaltsplan mit 50.000 DM angelegt und standen sowohl für Fortbildungsmaßnahmen als auch für die Bezuschussung von individuellen Gesprächsführungsausbildungen zur Verfügung. Durch diese großartige Initiative war es erstmalig möglich, Fortbildungen im Bereich der Studienberatung grundlegend zu planen.

3. Zeiten der Differenzierung und Konkretisierung

Aufgrund der Autonomie der Hochschulen war eine Verpflichtung zur Übernahme des Konzeptes der Hochschulen – bzw. damals der Universitäten – durch das MWK nicht möglich. Trotzdem gaben diese neuen Mittel den Anstoß, seitens des BS an einem Fortbildungskonzept weiterzuarbeiten, das durch das MWK empfohlen werden sollte. Parallel zu den Bestrebungen des BS tagte 1995 in Folge der HRK-Empfehlungen von 1994 „Empfehlungen für die Studienberatung in den Hochschulen der Bundesrepublik Deutschland“ eine „gemischte Arbeitsgruppe“ aus Vertre-

tern der Hochschulen und des MWK zum Thema „Weiterentwicklung der Studienberatung“. Ein weiterer Anlass für die Arbeit dieser AG war das neue baden-württembergische Universitätsgesetz von 1995. In diesem wurden in §49 durch BS-Initiative die Zentralen Studienberatungsstellen durch erweiterte Aufgaben gestärkt.

Die Ergebnisse der Arbeit der „gemischten Arbeitsgruppe“ von 1995 beinhalteten auch Empfehlungen zum Anforderungsprofil für Studienberaterinnen und Studienberatern sowie zur Weiterbildung. Über die Mindestqualifikation eines Hochschulstudiums hinaus seien Beratungskompetenzen erforderlich und wurden berufspraktische Erfahrungen empfohlen. Die AG nahm auch Bezug auf das BS-Fortbildungskonzept von 1993 und schlug eine Bedarfserhebung bei den Studienberatungen vor. Diese wurde Ende 1995 durch das MWK in Zusammenarbeit mit dem Landesinstitut für Erziehung und Unterricht, Abteilung Studienberatung (LEU) durchgeführt und ausgewertet. Aus diesen Ergebnissen wurde dann gemeinsam von LEU und BS, basierend auf dem BS-Konzept von 1993 ein Fortbildungskonzept für die Studienberatungen in Baden-Württemberg erarbeitet. Wichtige und erweiternde Impulse kamen aus dem Master-Programm in Counseling an der Oregon State University (USA) hinzu, das die derzeitige Vorsitzende absolviert hatte. Schließlich wurde ein sehr ausdifferenziertes Konzept erarbeitet, das die drei wesentlichen Zielgruppen mit spezifischen Fortbildungen bediente: Studienberaterinnen und -berater, ZSB-Leitungspersonal und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Clearingstellen. Das LEU legte dieses Konzept 1999 in Abstimmungen mit den Studienberatungen dem MWK vor.

Dies war eine konstruktive Entwicklungsarbeit von MWK, LEU und BS. Das MWK stellte weiterhin die finanziellen Mittel für die Finanzierung von Teilen des Konzeptes und für das landesweit wirksame Konstanz-Seminar zur Verfügung. Eine Empfehlung des MWK, das Fortbildungskonzept an den Universitäten umzusetzen, war aus hochschulpolitischen Gründen jedoch nach wie vor nicht möglich. Die Organisation und inhaltliche Ausrichtung aller Fortbildungen verblieb deshalb bei den ZSBen, und das Konstanz-Seminar wurde weiterhin durch ein jährlich neu zusammengestelltes Vorbereitungsteam gestaltet. BS-Mitglieder organisierten jährlich mehrtägige Fortbildungen in Gesprächsführung, Gruppenleitung und in Kollegialer Supervision.

Mit dem Auftrag, in allen Studienberatungsstellen des Landes konzeptuell Qualitätsmanagement einzuführen, kam in den Jahren 2000-2002 eine neue Dynamik in den Entwicklungsprozess. Der Auftrag erging vom MWK an das Landesinstitut für Erziehung und Unterricht (LEU) und der Impuls war eindeutig im zuvor eingereichten Fortbildungskonzept zu verorten. Die Qualitätsmanagement-Maßnahme war für alle ZSBen verpflichtend, es wurden sieben Tage mit externen Referentinnen und Referenten finanziert.

Eine problematische Wende kam in den Jahren 2003/04, als das Referat Studienberatung im LEU aufgelöst wurde und die ZSBen damit ihre Betreuungsinstanz verloren. Ab diesem Zeitpunkt verhandelte der BS nun direkt mit dem

¹ Die endgültige Fassung von „Aus und Fortbildungskonzept für die Zentralen Studien-/Studentenberatung in Baden-Württemberg“ aus dem Jahr 1993 kann nachgelesen werden unter: www.bs-bawue.de/resources/aus_bildung.pdf.

damals für Studienberatung zuständigen Referat im MWK über die erforderlichen Mittel für die Fortbildungen für Studienberaterinnen und -berater und sicherte so die Fortbildungsangebote.

4. Auf der Zielgeraden angekommen

Erst mit der Gründung der Servicestelle für Studieninformation, -orientierung und -beratung (SIOB) im MWK im Jahr 2007 wurde eine Einheit geschaffen, die die Aufgaben der Vorgängerstelle im LEU übernehmen konnte. Aufgaben wie das landesweite Informationsmanagement sowie Koordinierungsaufgaben und Förderprogramme für die Studienorientierung im Land, Schulung der Lehrkräfte im Bereich der Studien- und Berufsorientierung an allgemeinbildenden und beruflichen Gymnasien und schließlich die Förderung der Studienorientierung von Schülerinnen und Schülern durch landesweite orientierende Trainings. Zu den Aufgaben gehörte fortan auch die aktive Steuerung des Konstanz-Seminars, verbunden mit dessen Öffnung in die Breite der unterschiedlichen Hochschultypen des Landes. Daraus ergab sich die Erkenntnis, dass sich die Anforderungen für Studienberatung an den verschiedenen Hochschularten unterscheiden. Dies wiederum führte bereits im ersten Jahr des Bestehens von SIOB, im Rahmen des Konstanz-Seminars 2007, zur Bildung inhaltlich differenzierter Arbeitsgruppen, die sich mit zukunftsweisenden Themen für die Studienberatung im Land beschäftigten. So kam auch das Thema Fortbildung wieder konzentriert auf die Agenda und die Arbeitsgruppe Fortbildung (AG5) wurde mit der Aufgabe gebildet, fortan gemeinsam mit SIOB im MWK ein umfassendes Fortbildungskonzept zu erarbeiten. Konsens war, dass die Grundlage hierfür das BS-Konzept von 1993 und das LEU-Konzept von 1999 sein sollten, ergänzt um Konzepte aus mittlerweile etablierten Master-Programmen in der Beratungswissenschaft sowie die einschlägige Kompetenz der AG 5-Mitglieder. Das Fortbildungskonzept wurde zum Landesprogramm und erhielt den Titel „Exzellente Beratung an Exzellenten Hochschulen (EBeH)“. Es erfolgte im Oktober 2009 eine Ausschreibung durch das MWK an die Hochschulen. Damit war der Grundstein gelegt für eine nachhaltige Personalentwicklung, die gemeinsam von den Hochschulen und dem MWK finanziert wird.²

Das EBEH-Programm enthält folgende Bausteine:

1. Theorien und Konzepte der Studienberatung (z.B. Entwicklungspsychologie, Eignungsdiagnostik, Entscheidungsprozesse),
2. Sachwissen/fachspezifisches Wissen (z.B. Hochschulrecht, Studieren mit Kind, Interkulturelle Kompetenz),
3. Methodenkompetenz (z.B. Gesprächsführung, Gruppenleiten),
4. Qualitätssicherung (z.B. Supervision).

Wie im ursprünglichen BS-Konzept ist auch hier die grundlegende beratungsmethodische Ausbildung von ca. 300 Stunden oder ein beratungsspezifisches Master-Programm (Baustein 3) ein wichtiges Element der Studienberatungsqualifizierung.

Im Rahmen von EBeH werden 50% der Fortbildungskosten für baden-württembergische Studienberatungskräfte durch das MWK finanziert. Auch interessierte Fachstudienbera-

terinnen und Fachstudienberater können hierbei an geeigneten Fortbildungen teilnehmen. Ebenfalls unterstützt werden individuell organisierte beratungsmethodische Grundlagenausbildungen bis zu 50%. Voraussetzung ist jeweils, dass die eigene Hochschule einen Anteil der Kosten oder der Arbeitszeit übernimmt. Mit der Organisation und finanziellen Abwicklung des Programms wurde die Akademie für Wissenschaftliche Weiterbildung der Pädagogischen Hochschule Ludwigsburg beauftragt. Die AG 5, deren Mitglieder außer der Vertreterin des MKW alle dem BS angehören, begleitet das Programm weiterhin inhaltlich, unterstützt bei der Organisation der Fortbildungsmaßnahmen vor Ort und fungiert als Qualitätssicherungsinstanz.

In derselben Zeit seit 2007 initiierte das MWK (SIOB) im Land den Aufbau von allgemeinen Studienberatungsstellen an Hochschulen für Angewandte Wissenschaften (Fachhochschulen), Pädagogischen Hochschulen und an den Standorten der Dualen Hochschule. Dieser neuerliche Vorstoß bedeutet einen weiteren Umbruch in der Studienberatungslandschaft in Baden-Württemberg und verstärkt den Bedarf an einheitlichen Aus- und Fortbildungsstandards für Studienberaterinnen und Studienberater.

Der BS hat während all der Jahre, in denen durch das MWK und das LEU Fortbildungen finanziert wurden, zusätzlich eigene Fortbildungen angeboten. Für seine Mitglieder sind sie übrigens kostenlos. Sie ergänzen thematisch die vom MWK-finanzierten Angebote. Inhalte sind u.a. Projektmanagement, Online-Medien, Entwicklungsperspektiven der Beratungsstellen, entwicklungspsychologische Themenstellungen sowie Supervision. Die Fortbildungen dienen der Professionalisierung und Qualitätssicherung der Beratungsarbeit. Die Fortbildungsangebote des BS stehen auch GIBeT-Mitgliedern offen sowie Kolleginnen und Kollegen, die nicht im Mitglieder des BS oder der GIBeT sind.

5. Zukünftige Handlungsfelder

Das EBEH-Fortbildungskonzept ist nun für Baden-Württemberg gesetzt. Es wird in gutem Maße genutzt, zunehmend von neuen Kolleginnen und Kollegen in den Beratungsstellen oder von solchen, die neue Beratungsstellen aufbauen. In Baden-Württemberg herrscht bezüglich der Erstqualifizierung und der Fort- und Weiterbildung zur Zeit eine echte Aufbruchsstimmung. Aber trotz dieser Erfolge müssen wir noch weiterdenken. Bislang fehlt eine Zertifizierung. Daher beobachten wir aufmerksam, welche Zertifizierungsbestrebungen die GIBeT und das Nationale Forum für Beratung (nfb) planen, da lediglich bundeslandspezifische Zertifizierungen im Sinne der Stärkung der Studienberatung als anerkanntes Berufsbild nicht sinnvoll erscheinen. Da sich das GIBeT-Fortbildungskonzept sehr stark an das baden-württembergische Konzept anlehnt, sind wir optimistisch, dass ein guter gemeinsamer Weg in Richtung Zertifizierung gegangen wird, mit dem Ziel, die Berufsbezeichnung „Studienberater/in“ bundesweit als Berufsbezeichnung zu schützen.

² Nachgelesen werden kann das Konzept unter dieser Adresse: www.studieninfo-bw.de/aktuelles_termine/fortbildung_fuer_studienberater_innen.

6. Welche Rolle wird der BS künftig einnehmen?

Mit der Änderung seines Namens im Jahr 2008 zu „Berufsverband für Studien- und Laufbahnberatung, Orientierung und Information an Hochschulen in Baden-Württemberg“ war die Öffnung des Verbands für Beraterinnen und Berater aus anderen Beratungsfeldern an Hochschulen verbunden, z.B. in den Lehrerbildungszentren oder den Career Services. Ebenso wurden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von allgemeinen Studienberatungsstellen mit in den Fokus gerückt, die nicht primär in der Beratung tätig sind. Dazu gehören beispielsweise Clearingstellen- und Portal-Kräfte und Online-Redakteurinnen und -redakteure. Durch diese notwendige Öffnung hat der Verband erfolgreich auf die Diversifizierung der allgemeinen Beratungsstellen reagiert und die Bestrebung, Beratung in ihren verschiedenen Handlungsfeldern an Hochschulen generell zu professionalisieren, deutlich unterstützt. Er fördert aktiv die Vernetzung aller Beteiligten und stärkt im Rahmen seiner Möglichkeiten den Stellenwert und die Identität von Studienberatung in Baden-Württemberg wie auch darüber hinaus. Einer der Grundsätze des BS war und ist die Professionalisierung von Studienberatung. Ohne die kontinuierliche Arbeit des BS und seiner aktiven Mitglieder gäbe es das bestehende Fortbildungskonzept, auf dem EBEH aufbaut, nicht, und es hätte in der Vergangenheit nicht jene Fortbildungsmaßnahmen gegeben, die zu einer Erhöhung der Professionalisierung in der Studienberatungslandschaft geführt haben. Die gute Zusammenarbeit zwischen BS und SIOB im MWK ist für den BS hierfür unabdingbar.

Der BS wird auch in Zukunft seiner gewählten Rolle treu bleiben: durch die Mitarbeit seiner Mitglieder in der AG 5, durch die zukünftige Beteiligung an der jährlichen Konstanz-Seminar-Vorbereitungsgruppe, durch die Unterstützung von neuen Kolleginnen und Kollegen und neuen Beratungsstellen hinsichtlich der professionellen Weiterentwicklung der Mitarbeiterschaft und der Entwicklung der Stellen selbst. Aber auch durch politische Aktivitäten – Kontakte, Gespräche mit der Wissenschaftsministerin, den derzeitigen Regierungsparteien und dem MWK – stärkt und unterstützt der Berufsverband für Studien- und Laufbahnberatung, Orientierung und Information an Hochschulen in Baden-Württemberg e.V. auch weiterhin die Rolle der Studienberatung an den Hochschulen in Baden-Württemberg.

■ **Sigrid Eicken**, Dipl.-Ing, Zentrale Studienberatung der Universität Stuttgart,

E-Mail: vorstand@bs-bawue.de

■ **Oliver Orth**, Dipl.-Psych., Referent im Ministerium für Wissenschaft, Forschung und Kunst Baden-Württemberg, Servicestelle SIOB, E-Mail: oorth@web.de

■ **Irmgard Rieder**, Dipl.-Soz.wirt., Studienberaterin i.R., E-Mail: irmgard.rieder@freenet.de

Die drei Autor/innen sind aktuelle bzw. ehemalige Vorstände des Berufsverbandes für Studien- und Laufbahnberatung, Orientierung und Information an Hochschulen in Baden-Württemberg e.V.

Jenna Voss: Zielgerade Promotion. Auszüge aus dem Tagebuch einer Doktorandin



Maja hat sich entschlossen, ihren beruflichen Traum wahr zu machen: Sie will eine Doktorarbeit schreiben und Wissenschaftlerin werden.

Zuversichtlich startet sie ihr Promotionsprojekt, doch der Weg zum Titel wird schon bald zu einem unberechenbaren Schlingelpfad durch unübersichtliches Gelände.

Ihr Projekt verwandelt sich in ein siebenköpfiges Ungeheuer, das sie zu verschlingen droht.

Doch sie gibt nicht auf.

Das Tagebuch beschreibt den Umgang mit Höhen und Tiefen beim Schreiben einer Doktorarbeit auf der Prozessebene.

Die Ich-Erzählerin, Maja, schildert ihre Erfahrungen und zeigt Möglichkeiten und konkrete Bewältigungsstrategien auf, mit denen sie schwierige Phasen, Zweifel, Konflikte, Blockaden und sonstige Hürden in der Promotionsphase erfolgreich überwindet.

Sie nutzt ihre Erkenntnisse für eine tiefgreifende Persönlichkeitsentwicklung. Ihre beharrliche Selbstreflexion führt sie durch alle Hindernisse hindurch bis zum Ziel.

3-937026-75-4, Bielefeld 2012,
124 S., 18.90 Euro

Bestellung - E-Mail: info@universitaetsverlagwebler.de, Fax: 0521/ 923 610-22

Krischan Brandl

Das Weiterbildungsprogramm des csnd e. V. für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Career Services



Krischan Brandl

1. Ziele des Dachverbandes

In Deutschland haben Career Services (CS) nur in wenigen Fällen eine Tradition, die in das alte Jahrtausend hineinreicht. In den angloamerikanischen Ländern ist das anders. In den USA zum Beispiel ist das erste Placement Office, gegründet von May L. Cheney, schon 1898 in Harvard nachweisbar. Berkeley folgte nur wenige Jahre später mit einem eigenen Appointment Office. In Deutschland hingegen sind die CS – auch aufgrund eines völlig anderen von Humboldt'schen Maximen geprägten Universitätsbildes – eine Erscheinung der letzten 15 Jahre, wobei sich erst in den letzten Jahren eine zunehmende Verstetigung und dauerhafte Etablierung in den Universitäten und Fachhochschulen abzeichnet.

Anfang des neuen Jahrtausends begannen sich die ersten CS in Deutschland lose zusammenzuschließen und nach Synergien zu suchen, da alle vor sehr ähnlichen Aufgaben standen. 2003 wurde daher das Career Service-Netzwerk Deutschland e.V. (csnd) gegründet. Laut der Vereinssatzung ist es seitdem eine der zentralen Aufgaben des Verbundes, sich für die Fort- und Weiterbildung seiner Mitgliedschaft einzusetzen. So heißt es in §2 Absatz 2, der Satzungszweck wird in erster Linie verwirklicht durch „die Entwicklung und Durchführung eines Fortbildungsangebots für Mitarbeiter deutscher Hochschulen aus dem Aufgabenbereich Berufsorientierung und Berufsvorbereitung Studierender.“

Seit dieser Anfangsphase organisiert der Verein kontinuierlich Fortbildungsmaßnahmen, die an verschiedenen Standorten in Deutschland durch unterschiedliche Referenten angeboten werden. Im Laufe der Jahre stellte sich immer häufiger die Frage nach einem strukturierten Basisausbildungsprogramm, das regelmäßig alle Bereiche der CS-Arbeit abbilden sollte. Nachdem auf verschiedenen Jahrestagungen und Mitgliederversammlungen – speziell auf der Jahrestagung im Herbst 2009 – Gruppen in verschiedenen Zusammensetzungen schon wichtige Vorarbeiten geleistet hatten, fand sich im Februar 2010 eine vierköpfige Arbeitsgruppe zusammen, die sich intensiv diesem wichtigen Thema widmen wollte. Erklärtes Ziel war es hierbei von Anfang an, ein zertifizierbares Weiterbildungsprogramm nach angelsächsischem Vorbild zu entwerfen. Dies sollte es neuen wie auch erfahrenen CS-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeitern ermöglichen, innerhalb von ein bis zwei Jahren eine CS-spezifische Zusatzausbildung zu erlangen, die sich mit allen relevanten Bereichen der CS-Arbeit in Deutschland befasst.

2. Voraussetzungen und Vorgehen

Die Arbeitsgruppe, bestehend aus Vertretern der Universitäten Würzburg und Regensburg sowie den Hochschulen Hannover und Osnabrück traf sich zu mehreren konzeptionellen Arbeitstreffen in Hannover, um eine grobe Struktur für eine zertifizierte Basisausbildung zu entwerfen. Erklärtes Ziel war es hierbei immer, die verschiedenen Bedürfnisse der unterschiedlichen Hochschularten im Fokus zu behalten und die Rückmeldungen der Mitglieder einzubeziehen, die man zuvor auf Tagungen und durch Evaluationen bereits durchgeführter Fortbildungsveranstaltungen erhalten hatte. Besonders wichtig war es der AG, sicher zu stellen, dass auch CS-Mitarbeiter mit befristeten Arbeitsverträgen in der Lage sein würden, dieses Fortbildungsangebot wahrzunehmen. Daher sollte das Angebot in längstens 18 Monaten zu absolvieren sein. Bei der Finanzierung stand der Wunsch im Vordergrund, die Kosten so gering zu halten, dass das Angebot auch von Teilnehmern privat finanzierbar sein sollte, falls der Arbeitgeber nicht bereit wäre, die Kosten zu tragen.

Bei den AG-Treffen wurden zunächst die Bereiche geprüft und gesammelt, die für die verschiedenen CS mit ihren völlig unterschiedlichen personellen Zusammensetzungen und Verantwortlichkeitsbereichen von Interesse sein könnten. Ein strukturiertes Brainstorming ergab eine Vielzahl an möglichen Weiterbildungskonzepten, die den geplanten Rahmen der Ausbildung deutlich gesprengt hätten. Deshalb entschloss man sich, die verschiedenen Komponenten zu Arbeitsmodulen zu bündeln und es ergaben sich schließlich 7 Basismodule, die nun alle Kernbereiche der CS-Arbeit in Deutschland abbilden. Zudem fanden sich wichtige Erweiterungsbereiche, die in Aufbaumodule zusammengefasst wurden. Diese beschäftigen sich dann mit Arbeitsbereichen, die (noch) nicht für alle CS-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter relevant sind oder bauen auf den in Basismodulen vermittelten Konzepten auf und sind eher für Kollegen geeignet, die bereits über einige Jahre Erfahrung im CS-Bereich verfügen.

Jedes Seminarkonzept hängt natürlich stark vom durchführenden Trainer ab, weshalb hier sehr genau geprüft wurde, welche Personen eine solche zielgruppenspezifische Veranstaltung auch angemessen durchführen könnten. Geeignete Referenten für die einzelnen Themenbereiche sollten bestenfalls bereits mit der CS-Arbeitsweise vertraut und in diesem Umfeld etabliert sein. Daher wurden ausschließlich Workshopleiter aus dem Referentenpool der beteiligten Universitäten ausgewählt und um ein offizielles Ange-

bot für die Seminare gebeten. Nach Eingang der Angebote wurden in enger Abstimmung mit dem Vorstand die geeigneten Kandidaten für die jeweiligen Workshops ausgewählt und Termine vereinbart. In intensiven Besprechungen mit den Referenten wurden die thematischen Ziele, Methoden, wissenschaftlichen Ansätze und Theorien auch in Abgrenzungen zu den anderen Themen besprochen und schriftlich festgehalten.

3. Module und Konditionen

Auch ein klar geregelter organisatorischer Rahmen musste geschaffen werden, da ja nicht nur die Einzelmodule sondern auch die Absolvierung des Gesamtprogramms offiziell zertifiziert werden sollten. Für den Besuch von vier Modulen (die Auswahl ist dabei frei) erhalten Teilnehmer ein Zertifikat des csnd, das sie als zertifizierte CS-Kräfte ausweist. Teilnehmer, die weniger als vier Basismodule besuchen, erhalten für jedes besuchte Modul eine Teilnahmebescheinigung. Von Beginn an war es das Ziel des csnd, die zertifizierte Basisausbildung zu verstetigen und die Module regelmäßig in einem Turnus von ungefähr 18 Monaten anzubieten. Was mit dem Beginn der zweiten Ausbildungsstaffel in diesem Herbst auch gewährleistet wird.

Alle Basismodule haben eine Dauer von je drei vollen Tagen (in der Regel Do-Sa) und werden ab der aktuellen Staffel in Bonn stattfinden. Der Preis wird für csnd-Mitglieder pro Seminar bei 350 Euro liegen, womit für das Zertifikat ein Gesamtaufwand von 1.400 Euro entstehen wird. Die Aufbau-module können in ihrer Dauer und im Preis variieren. Interessentinnen und Interessenten, die nicht Mitglied des csnd sind, können für 700 Euro an den 3-tägigen Modulen teilnehmen.

In der zweiten Staffel des Programms werden die folgenden Module angeboten:

- Modul 1: Persönliche Kompetenzen für die Strategieentwicklung in der Career-Service-Arbeit
- Modul 2: Berufliche Orientierungsberatung im Career
- Modul 3: Bewerben und Beruf
- Modul 4: Öffentlichkeitsarbeit im Career
- Modul 5: Vernetzung und Kooperation im Career Service
- Modul 6: Profilbildung für Career Service-Mitarbeiter
- Modul 7: Evaluation und Qualitätsmanagement im Career Service
- Aufbauomodul 1: Train-the-Trainer
- Aufbauomodul 2: Beratung im Career Service
- Zusatzmodul: Profilbildung für Career Service-Mitarbeiter

4. Aufbau der zweiten Staffel

Schon vor der Konzeption der zweiten Staffel entschied der Vorstand des csnd einstimmig, dass das Thema Fortbildung aufgrund seiner Wichtigkeit fortan festes Aufgabengebiet

eines Vorstandsmitglieds sein solle. In diesem Zusammenhang wurde eine neue Arbeitsgruppe aufgebaut, die sich der Entwicklung der zweiten Staffel der Basisausbildung widmen sollte. Zunächst wurden hierfür die Evaluationen der bereits durchgeführten Maßnahmen ausgewertet und mit den jeweiligen Trainern ausführlich besprochen. In vielen Fällen wurden dadurch einzelne Elemente des Seminar-konzepts verbessert, den Wünschen und Bedürfnissen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer angepasst bzw. kleinere Blöcke mit neuen oder aktuellen Inhalten hinzugenommen. Lediglich bei einem Modul bestand größerer Besprechungsbedarf, da das Seminar im ersten Durchlauf andere Schwerpunkte gesetzt hatte als die Teilnehmer dies erwartet und gewünscht hatten. In diesem Fall wurde ein vollständig neues Seminarkonzept anhand der erhaltenen Evaluationen erarbeitet.

Seit einigen Wochen ist das Programm nun offiziell veröffentlicht und kann von der Mitgliedschaft des csnd sowie von interessierten Externen gebucht werden. Los geht es gleich nach der Sommerpause mit dem ersten Modul zum Thema „Persönliche Kompetenzen zur Strategieentwicklung in der Career-Service-Arbeit“. Zur Zeit sind in diesem Modul noch einige wenige Plätze frei.

5. Ausblick und weitere Planung

Die AG Fortbildung des csnd wird sich weiterhin regelmäßig treffen und das Weiterbildungsprogramm während der gesamten Staffel betreuen. Die Ergebnisse der Evaluation der zweiten Staffel sollen dann wiederum genutzt werden, um die Seminare noch genauer anzupassen und die Inhalte genau auf die Wünsche der Teilnehmer abzustimmen. Die Aufbauomodul werden je nach Bedarf ausgebaut und um weitere interessante Themen erweitert werden, um der steigenden Nachfrage nach Weiterbildungsmaßnahmen auch von erfahrenen CS-Mitarbeitern gerecht zu werden. Aktuell sind bereits zwei Fortbildungen zum Thema Arbeitsrecht sowie Grundlagen-Seminare zum Thema Bewerbungsberatung für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Career Service in der Planung. Wünschen der Mitglieder nach kurzfristig geplanten Veranstaltungen kann in dieser Form in der Regel sehr schnell Rechnung getragen werden. Weiterhin betreut die AG auch die Zertifizierung des Angebots. Inzwischen haben bereits mehrere Kollegen aus ganz Deutschland das Zertifikat mit vier besuchten Modulen erworben.

■ **Krischan Brandl**, Career Service der Universität Würzburg,
E-Mail: krischan.brandl@uni-wuerzburg.de

Anzeigenannahme für die „Zeitschrift für Beratung und Studium“

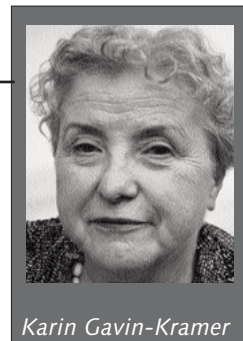
Anzeigenpreise: auf Anfrage beim Verlag

Format der Anzeige: JPEG- oder EPS-Format, mindestens 300dpi Auflösung

Kontakt: UniversitätsVerlagWebler, Der Fachverlag für Hochschulthemen, E-Mail: info@universitaetsverlagwebler.de

Karin Gavin-Kramer

Qualifikations- und Eingruppierungs-Dumping bei der Studienberatung?



Karin Gavin-Kramer

Immer wieder werden überregionale Stellenausschreibungen – vor allem von Fachhochschulen – bekannt, die sich bei der allgemeinen Studienberatung mit anderen als wissenschaftlichen Abschlüssen begnügen und/oder eine niedrigere Entgeltgruppe als üblich vorsehen. Vor wenigen Jahren kursierte zudem zwischen einigen Universitäten eine landesarbeitsgerichtliche Entscheidung über eine Studienberater-Eingruppierung, mit der interessierte Kreise eine niedrigere Eingruppierung für die allgemeine Studienberatung begründen wollten. Dieser Beitrag belegt und problematisiert die damit verbundenen Entwicklungen. Im einem eingebetteten Zusatzbeitrag wird aus juristischer Sicht erläutert, warum eine gerichtliche Einzelfallentscheidung nicht zur Handlungsanleitung für Hochschulverwaltungen taugt.

1981 war die tarifrechtliche Welt der allgemeinen Studienberatung noch in Ordnung. In diesem Jahr verabschiedeten die westdeutschen Rektoren erstmals eine „Empfehlung zur Einrichtung und Ausstattung von Zentralen Studienberatungsstellen an Hochschulen“¹, auf die sich in der Nachfolge auch die HRK immer wieder berief². In der Empfehlung heißt es u.a.: „Formale Eingangsqualifikation für alle Studienberater ist ein abgeschlossenes Hochschulstudium.“ Studienberaterinnen und -berater sollten, so die damals verbreitete Überzeugung, als Kooperationspartner der Gymnasien und der Berufsberatung für Abiturienten und Hochschüler der Bundesanstalt für Arbeit einen Studienabschluss auf deren Augenhöhe besitzen, der zudem mindestens auf dem Niveau der von den Ratsuchenden angestrebten Diplom-, Magister- oder Staatsprüfung lag. Vielfach wurde zusätzlich zum Universitätsabschluss (meist in einem Fach aus dem Spektrum der jeweiligen Hochschule bzw. in Pädagogik, Psychologie oder Soziologie) die Promotion und/oder einschlägige Berufserfahrung oder Weiterbildung verlangt. Einige Länder sahen Studienberaterinnen und -berater damals zumindest zeitweise in der Kategorie der wissenschaftlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die anders als ihre dezentral mit Studienfachberatung beschäftigten Kolleginnen und Kollegen vor allem fachübergreifend berieten, und zwar nicht nur Studierende, sondern überwiegend Studieninteressierte.

Psychologische Beratung sollte nach Auffassung der WRK die allgemeine Studienberatung ergänzen: „Voraussetzung für Berater, die psychologische Beratungen durchführen sollen, ist ein abgeschlossenes Psychologiestudium oder ein entsprechend geeignetes Studium.“³

Die allgemeine Studienberatung an den seit 1972 in größerer Zahl neu entstehenden Fachhochschulen wurde in den

Empfehlungen der WRK/HRK weder 1981 noch später gesondert erwähnt, doch stellten auch Fachhochschulen in ihren ZSBn zunächst vor allem Studienberatungskräfte mit Universitätsabschluss ein.

Wie die WRK 1981 das Personal allgemeiner Studienberatungsstellen eingruppiert sehen wollte, ist Punkt 1.3 der Empfehlung eindeutig zu entnehmen:

„Die Mitarbeiter sind wie folgt einzugruppieren:

- Studienberater: BAT IIa/Ib
- Sachbearbeiter: BAT Vc
- Sekretariat: BAT VII/VIb

Alternativ ist eine beamtenrechtliche Einstufung denkbar.“⁴

Die Hochschulrektoren wussten also sehr genau zwischen Studienberatung auf der einen und Sachbearbeitung/Sekretariat einer ZSB auf der anderen Seite zu unterscheiden. Nie wäre ihnen in den Sinn gekommen, die Tätigkeit von Verwaltungsangestellten z. B. im Studierendensekretariat als „Studienberatung“ zu bezeichnen. Ihre Anforderungen an das „Personal für die Anlaufstellen, Dokumentation, Sekretariat“ lauten:

„Sekretär/innen und Sachbearbeiter/innen erledigen selbstständig die allgemeinen Verwaltungsarbeiten, geben selbstständig erste Auskünfte (persönlich, schriftlich, telefonisch) und betreuen die Erstellung und Aufbereitung von schriftlichen Informationen. Als erste Anlaufstelle der Beratungseinrichtung müssen sie in der Lage sein, selbstständig über die Zuweisung der Ratsuchenden zu den unterschiedlichen Beratungsangeboten zu entscheiden sowie Termine und erste Auskünfte zu geben.“⁵

Dass Studienberaterinnen und -berater ohne Ausnahme einen wissenschaftlichen Hochschulabschluss besitzen müssen, unterstrich z. B. 2009 auch das baden-württembergische Ministerium für Kultus, Jugend und Sport in einer Stellungnahme zum Thema „Bildungsberatung“ vor dem Landtag:

„Studienberaterinnen und Studienberater, die eine Allgemeine Studienberatung anbieten, müssen ein wissenschaft-

¹ Empfehlungen des 134. Plenums und des 315. Präsidiums der Westdeutschen Rektorenkonferenz von April und Juli 1981 „Zur Einrichtung und Ausstattung von Zentralen Studienberatungsstellen an Hochschulen“.

² Auf diese Empfehlung verweist u. a. auch die bis heute richtungweisende Entschließung des 173. Plenums der Hochschulrektorenkonferenz vom 4. Juli 1994 „Die Studienberatung in den Hochschulen in der Bundesrepublik Deutschland“.

³ siehe Anmerkung 1.

⁴ siehe Anmerkung 1.

⁵ Empfehlungen des 134. Plenums und des 315. Präsidiums der Westdeutschen Rektorenkonferenz von April und Juli 1981 „Zur Einrichtung und Ausstattung von Zentralen Studienberatungsstellen an Hochschulen“.

liches Hochschulstudium aufweisen und sollen möglichst an Fortbildungen und Weiterbildungsmaßnahmen in Beratung (Master-Studium, Methodenausbildung, therapeutische Zusatzausbildungen) teilgenommen haben.“⁶

Erosion der Einheitlichkeit

Die über 20 Jahre hinweg relativ homogene Eingruppierungspraxis der öffentlichen Hochschulen begann nach 1990 zu erodieren. Veränderungen waren vor allem an Fachhochschulen, an Hochschulen in den neuen Bundesländern und an privaten Hochschulen zu beobachten, wobei sich diese Kategorien teils überschneiden. Woran es z. B. in den neuen Bundesländern gleich nach der Wende haperte, zeigt ein zeitgenössischer Bericht:

„Alle Studienberater in Sachsen-Anhalt verfügen über einen Hochschulabschluss, vier sind promoviert. Von den 11 Studienberatern in Sachsen-Anhalt besitzen 9 (im einzelnen sehr unterschiedliche) allgemeine Vorkenntnisse für eine beraterische Tätigkeit. Diese stammen meistens aus einer pädagogischen Ausbildung und in einem Fall einer juristischen Beratertätigkeit. Die tarifliche Eingruppierung erfolgte in der Mehrzahl der Fälle entsprechend dem Charakter der Tätigkeit und in Übereinstimmung mit den Empfehlungen der HRK. Vier Studienberater wurden allerdings bedeutend unter der empfohlenen Tarifgruppe eingestuft.“⁷

Der Trend zu stärker differenzierter Eingruppierung von ZSB-Mitarbeiterinnen und -mitarbeitern wurde zusätzlich beeinflusst durch die Föderalismusreform ab 2006, in deren Folge die HRG-Bestimmungen zur Studienberatung zugunsten der Länderhochschulgesetze, die heute teilweise gar keine Regelungen zur allgemeinen Studienberatung mehr enthalten, ihre Bedeutung verloren. Auch neu entstandene Aufgabengebiete wie Infoservice, Callcenter, Hochschulmarketing und zeitlich befristete Projekte aller Art, vor allem aber die Einführung des Tarifvertrags für den öffentlichen Dienst der Länder (TV-L) im Jahr 2006, beflügelten die Eingruppierungsfantasie, zumal die grob an der ursprünglichen Beamtenbesoldung (A) orientierten Entgeltgruppen des TV-L stärker differenziert sind als die des Bundesangestelltentarifvertrags (BAT):

Entgeltgruppen (Auswahl)⁸

TV-L	BAT
14IIa	Ia
13IIa	(ohne Ib)
12III	IIa
11III	IVa
10Va	IVb–IVa
09Va	Vb–IVb

Die über zwei Dutzend überregionalen Ausschreibungen für universitäre Studienberaterstellen zwischen Anfang 2011 und Mai 2012, in denen die tarifliche Entgeltgruppe (EG) explizit genannt ist, belegen hinreichend, dass heute – mit nur einer Ausnahme⁹ – EG 13 TV-L bzw. TV-H¹⁰, also das ehemalige BAT IIa, bei Neueinstellungen die Regel-Eingruppierung für Studienberater an Universitäten darstellt.

Was die Hochschulen für EG 13 verlangen

Dass fast alle deutschen Universitäten ihre Studienberatungskräfte mindestens nach EG 13 eingruppieren, dürfte vorrangig daran liegen, dass zwischen EG 12 und 13 die Schallmauer des wissenschaftlichen Hochschulabschlusses

verläuft, auf den bislang nicht nur fast alle Universitäten, sondern auch viele Fachhochschulen weiterhin hohen Wert legen. Die Entgeltordnung¹¹ definiert diese Formalqualifikation so: „Eine abgeschlossene wissenschaftliche Hochschulbildung liegt vor, wenn das Studium mit einer ersten Staatsprüfung oder mit einer Diplom-Prüfung oder mit einer Master-Prüfung beendet worden ist. Diesen Prüfungen steht eine Promotion oder die Akademische Abschlussprüfung (Magister-Prüfung) einer Philosophischen Fakultät nur in den Fällen gleich, in denen die Ablegung einer ersten Staatsprüfung oder einer Diplom-Prüfung oder einer Master-Prüfung nach den einschlägigen Ausbildungsvorschriften nicht vorgesehen ist. Eine abgeschlossene wissenschaftliche Hochschulbildung liegt auch vor, wenn der Master an einer Fachhochschule erlangt wurde und den Zugang zur Laufbahn des höheren Dienstes bzw. zur entsprechenden Qualifikationsebene eröffnet; dies setzt voraus, dass der Master-Studiengang das Akkreditierungsverfahren erfolgreich durchlaufen hat, solange dies nach dem jeweils geltenden Landesbeamtenrecht für den Zugang zur Laufbahn des höheren Dienstes bzw. zur entsprechenden Qualifikationsebene gefordert ist. Eine abgeschlossene wissenschaftliche Hochschulbildung setzt voraus, dass die Abschlussprüfung in einem Studiengang abgelegt wird, der seinerseits mindestens das Zeugnis der Hochschulreife (allgemeine Hochschulreife oder einschlägige fachgebundene Hochschulreife) oder eine andere landesrechtliche Hochschulzugangsberechtigung als Zugangsvoraussetzung erfordert, und für den Abschluss eine Mindeststudienzeit von mehr als sechs Semestern – ohne etwaige Praxissemester, Prüfungssemester o. Ä. – vorgeschrieben ist. Ein Bachelor-Studiengang erfüllt diese Voraussetzung auch dann nicht, wenn mehr als sechs Semester für den Abschluss vorgeschrieben sind.“

Zusätzlich zum – manchmal „überdurchschnittlichen“ – wissenschaftlichen Hochschulabschluss forderten die erwähnten universitären Ausschreibungen in der Regel mindestens

- bildungsberaterische Berufserfahrung und/oder den Abschluss einer einschlägigen Weiterbildung,
- „umfangreiche“, „sehr gute“, „vertiefte“, meist aber „umfassende“ Kenntnisse „im Ausbildungs- und Beschäfti-

⁶ Landtag von Baden-Württemberg, Drucksache 14/4414, 29.04.2009 (online: www.siegfriedlehmann.de/downloads/antwortbildungsberatung.pdf).

⁷ Broschüre „Modellversuch Studienberatungssystem für Sachsen-Anhalt“ (01.01.1992–30.06.1994) der Koordinierungsstelle für Studienberatung in Sachsen-Anhalt (Magdeburg, im Dezember 1992), S. 15.

⁸ Der Tarifvertrag für den öffentlichen Dienst (TvöD) umfasst verschiedene Tarifverträge für Beschäftigte der öffentlichen Verwaltung, die ab Oktober 2005 den zuvor geltenden Bundesangestelltentarifvertrag (BAT) ablösen begannen. Für den öffentlichen Dienst der Länder gilt ein eigener Tarifvertrag (TV-L), daneben verschiedene weitere Verträge, so für Berlin der Angleichungs-TV Land Berlin und für Hessen der TV-H. Die Zählung der Entgeltgruppen des TV-L von 1 bis 15 entsprach anfangs großenteils den inzwischen reduzierten Besoldungsgruppen der Beamtenbesoldung (A) von ursprünglich 1 bis 16 (Angaben vgl. <http://paul.schubbi.org/oed/tvoed/ueberfuehrung.html>).

⁹ Die FernUniversität Hagen schrieb 2011 z. B. die stellvertretende Leitung ihres Regionalzentrums München, die außer einem wissenschaftlichen Hochschulabschluss „Grundlegende Kenntnisse des deutschen Bildungssystems sowie Erfahrungen in Hochschule, Organisation, Verwaltung und Netzwerkarbeit“ erfordern sollte, mit EG 10 aus.

¹⁰ Tarifvertrag für den öffentlichen Dienst des Landes Hessen.

¹¹ Tarifvertrag für den öffentlichen Dienst der Länder vom 12. Oktober 2006 in der Fassung des Änderungstarifvertrags Nr. 4 vom 2. Januar 2012; Anlage A Entgeltordnung, Protokollerklärung Nr. 1, (2) und (3), vgl. www.tdl-online.de/tv-l/tarifvertrag.html.

Wie werden Studienberater „richtig“ eingruppiert?

Das Landesarbeitsgericht (LAG) Sachsen-Anhalt befasste sich 2009 mit der Eingruppierungsfeststellungsklage eines Studienberaters.¹² Diese Entscheidung wirft nach wie vor Fragen nach der „richtigen“ Eingruppierung und der damit einhergehenden Vergütung von Studienberatern auf.

Das war im Streit

Ein Studienberater wollte im Rahmen eines arbeitsgerichtlichen Verfahrens festgestellt wissen, welche die zutreffende Eingruppierung für seine Tätigkeit sei. Das LAG entschied, dass der Kläger gemäß seiner Tätigkeit nach der Entgeltgruppe (EG) 9 des TV-L zu vergüten sei. Es fragt sich nun, ob dieses Urteil etwa als Richtschnur für Hochschulen gelten kann, Studienberater – u.a. entgegen den Empfehlungen der Westdeutschen Rektorenkonferenz von 1981 und der Hochschulrektorenkonferenz von 1994 – nur noch in EG 9 TV-L anstatt in EG 13 TV-L (alt BAT IIa) einzugruppieren. Das LAG hat in seinen Leitsätzen zunächst darauf verwiesen, dass es sich bei dem vorliegenden Verfahren um einen Einzelfall handelt, und nur die Arbeit in der Beratungsstelle betrachtet, in der der Kläger tätig ist. Damit wird deutlich, dass die Entscheidung keinesfalls allgemeingültige Grundsätze aufstellt, sondern sich nur mit der spezifischen Arbeitssituation des Klägers befasste. In einem ersten Schritt hat das LAG die Tätigkeitsmerkmale der vom Kläger gewünschten tariflichen Entgeltgruppe festgestellt, dann in einem zweiten Schritt herausgearbeitet, welche Tätigkeiten der Kläger tatsächlich ausübte, und schließlich geprüft, ob die vom Kläger ausgeübte Tätigkeit den Tätigkeitsmerkmalen der gewünschten Tarifgruppe entspricht. Die zutreffende Eingruppierung richtet sich dabei nach der vom Arbeitnehmer auszuübenden Tätigkeit¹³; sie kann zusätzlich von tariflich festgesetzten Ausbildungsvoraussetzungen abhängig gemacht werden, wenn diese den Arbeitnehmer für die konkrete Tätigkeit qualifizieren.¹⁴

Dementsprechend lassen sich aus dem jeweils anwendbaren Tarifvertrag (hier der TV-L und dessen Entgeltordnung) – ggf. im Rahmen einer Stufensystematik – die Kriterien entnehmen, die ein Arbeitnehmer erfüllen muss, um in eine bestimmte Tarif- bzw. Entgeltgruppe eingruppiert werden zu können. Nicht wesentlich für eine Eingruppierung sind jedoch „die Bezeichnung der Vergütungsgruppe im Arbeitsvertrag oder Haushaltsplan, die Funktionsbezeichnung, ein bestimmtes Anforderungsprofil, die Eingruppierung des Vorgängers ..., ..., die Empfehlung der Hochschulrektorenkonferenz oder die Eingruppierung von Mitarbeitern anderer Einrichtungen“.¹⁵

Daraus ergibt sich Folgendes: Für die Eingruppierung des Klägers in dem o. g. Verfahren war allein entscheidend, was er tatsächlich im Rahmen seiner Tätigkeit als Studienberater in der allgemeinen Studienberatung getan hat. Damit kommt man direkt zum nächsten Problem.

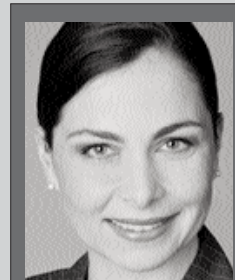
Was ist eigentlich Studienberatung?

Es gibt keine geschützte Berufsbezeichnung und keinen Ausbildungsberuf oder Studiengang „Studienberatung“, wonach Tätigkeit oder Anforderungsprofil eines Studienberaters allgemeingültig definiert werden könnte. Daraus folgt, dass die eine Hochschule allgemeine Studienberatung eher als administrative Hilfestellung für Studierende sieht, wohingegen die andere unter Studienberatung qualifizierte Orientierungshilfe vor und während des Studiums bis zum Übergang ins Berufsleben versteht. Je nachdem, wie die jeweilige Studienberatung vor Ort konkret ausgestaltet ist, unterscheiden sich auch die Tätigkeit und damit die Eingruppierung des einzelnen Studienberaters.

Fazit

Im vorliegenden Fall war die vom Kläger tatsächlich ausgeübte Tätigkeit aufgrund der Organisation der allgemeinen Studienberatung an dieser Hochschule nach Meinung des Gerichts so gestaltet, dass sich eine Eingruppierung in die Entgeltgruppe 9 TV-L ergab. Daraus schließen zu wollen, dass diese Entgeltgruppe die richtige für alle Studienberater sei, ist aufgrund der Verschiedenartigkeit der Studienberatung aber nicht möglich, zumal das LAG in seiner Entscheidung selbst feststellte, dass es zu der Eingruppierung von Studienberatern noch keine höchstrichterliche Rechtsprechung gibt.

Julia Weitz, Rechtsanwältin (Erlangen), E-Mail: julia.weitz@gmx.de



Julia Weitz

- gungssystem“, „der Hochschul- und Studienstrukturen“, „des deutschen Hochschul- und Bildungswesens“ bzw. des „deutschen und europäischen Hochschulsystems“
- sowie die Kenntnis des Studienangebots der jeweiligen Hochschule oder auch des ganzen Bundeslandes sowie einschlägiger Rechtsvorschriften und schulischer Rahmenbedingungen.

Immer selbstverständlicher werden von universitären Studienberatern außerdem erwartet:

- Versiertheit im Umgang zumindest mit Office-, aber auch mit DTP-Programmen, Content-Management-Systemen und Social Media sowie

- „Sicherheit, Kompetenz und Erfahrung im Verfassen und Ausgestalten von zielgruppenspezifischen Texten“ bzw. im „präzisen u. stilistisch ansprechenden Schreiben“ und „Erfahrungen im strategischen Wissens- und Informationsmanagement“.

¹² LAG Sachsen-Anhalt v. 12.03.2009, 3 Sa 148/08 E.

¹³ BAG v. 16.01.1991, 4 AZR 320/90.

¹⁴ BAG v. 20.05.2009, 4 AZR 184/08.

¹⁵ LAG Sachsen-Anhalt, aaO., Rdn. 54.

- Gelegentlich gefordert werden je nach Arbeitsschwerpunkt
- neben guten bis sehr guten Englischkenntnissen (C GER)
 - auch „konzeptionelles, innovatives Denken, Belastbarkeit“, „Erfahrungen mit empirischer Forschungsmethodik“, „Kenntnisse der Studienmethodik (Prüfungsvorbereitung, Lern- und Arbeitstechniken u. a.)“ sowie
 - Erfahrungen in Projektmanagement, Marketing und/oder PR.

Außerdem kommt es in Ausschreibungen auch auf Folgendes an:

- eigenständiges, strukturiertes und zielorientiertes Arbeitsverhalten auch bei hohem Zeitdruck,
- Planungs- und Organisationstalent,
- hohe soziale und kommunikative Kompetenz bei ausgeprägter Kooperationsbereitschaft und Teamfähigkeit,
- Kreativität und Innovationsbereitschaft sowie
- Organisations-, Verhandlungs- und Vermittlungsgeschick.

Bewerberinnen und Bewerber für die psychologische Beratung mussten für EG 13 TV-L neben dem abgeschlossenen „Hochschulstudium (Diplom, Master) in Psychologie“ eine psychotherapeutische Zusatzqualifikation und mindestens dreijährige Berufserfahrung nachweisen.¹⁶

Eingruppierungs-Wildwuchs

Anders als die Universitäten haben vor allem Fachhochschulen inzwischen bei der Interpretation dessen, was Studienberatung ist und leisten soll, sowie bei der Eingruppierung ihrer Studienberaterinnen und -berater viel Kreativität entwickelt. Sie schrieben ihre Studienberaterstellen nicht nur in dem für Absolventinnen und Absolventen mit FH-Diplom oder Bachelor üblichen Spektrum von EG 9 bis 12 – teils explizit für Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter – aus, wobei „Kenntnisse in Bezug auf das Hochschulsystem“ ausreichten, sondern in mindestens einem Fall sogar mit EG 5/6. Diese ungewöhnliche Eingruppierung ergab sich logisch, nachdem die betreffende Fachhochschule – nach eigener Werbe-Aussage „mit allen Wassern gewaschen“ – ihr Dezernat für Studentische und Akademische Angelegenheiten praktischerweise als „Allgemeine Studienberatung“ etikettiert hatte. In der Ausschreibung¹⁷ hieß es u. a.:

„Neben der Beratung von Studieninteressierten hinsichtlich des Studienangebotes unserer Hochschule und der Bewerbungs- und Immatrikulationsvoraussetzungen sind Sie verantwortlich für die Durchführung des Bewerbungs-, Zulassungs- und Immatrikulationsverfahrens für ausländische Studienbewerber/innen bzw. Bewerber/innen mit ausländischer Hochschulzugangsberechtigung. Eine weitere zentrale Aufgabenstellung der Allgemeinen Studienberatung ist es, Studieninteressierte zu beraten und für ein Studium an der Hochschule (...) zu gewinnen. (...) Sie haben eine Ausbildung zur/zum Verwaltungsfachangestellten oder eine gleichwertige Ausbildung abgeschlossen und ggf. mehrjährige berufliche Erfahrung oder vergleichbare Fähigkeiten und Erfahrungen. (...) Differenzierte Kenntnisse über Studienstrukturen und -inhalte an einer Hochschule sowie fundierte Kenntnisse über Bildungssysteme und den Aufbau modularisierter Bachelor-/Master-Studiengänge im deutschen Hochschulsystem werden gerne gesehen. (...)“.

Vom Grundsatz des Nationalen Forums Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung: „Professionelles Beraten heißt

nach wissenschaftlich fundierten, in der Fachwelt anerkannten Qualitätskriterien und -maßstäben zu handeln“¹⁸ könnte eine Ausschreibung kaum weiter entfernt sein.

Nichtakademiker beraten Akademiker?

Angesichts solcher Bandbreite hochschulspezifischer Interpretationen und Ansprüche hinsichtlich der Qualifikation und des Aufgabenspektrums der allgemeinen Studienberatung können die Ausführungen des Landesarbeitsgerichts Sachsen-Anhalt im Urteil über einen einschlägigen Höhergruppierungswunsch¹⁹ kaum verwundern.

„Eine konkrete Berufsausbildung oder einen konkreten Studiengang zum Studienberater gibt es nicht. (...) Letztlich aber handelt es sich um eine der vielen an Universitäten anfallenden Verwaltungs- und Serviceaufgaben. Hierfür ist im Allgemeinen nicht zwingend ein Hochschulstudium erforderlich. Vielmehr kann auch eine qualifizierte Verwaltungsausbildung wie man sie auch an Fachhochschulen und/oder über Lehrgänge für Angestellte im öffentlichen Dienst erwerben kann einen Grundstock bilden, zu dem dann die spezielleren Kenntnisse hinzu erworben werden müssten. Auch von solchen Mitarbeitern kann man grundsätzlich etwa gründliche und umfassende Fachkenntnisse sowie selbständige Tätigkeit und damit schon sehr qualifizierte Arbeit erwarten. Wie gut die betreffenden Personen die Tätigkeit der Studienberatung dann tatsächlich ausfüllen, ist letztlich auch eine Frage der Persönlichkeit des Einzelnen. Ein akademischer Hintergrund ist nicht zwingend erforderlich. (...)“

Dieses Urteil war an andere Hochschulen weitergereicht worden und hätte dort in einem Fall beinahe zur Veränderung einer Stellenausschreibung geführt, denn man glaubte irrtümlich, durch Reduktion des Anteils der vom Gericht so gering geschätzten Beratungstätigkeit die vorgesehene höhere Eingruppierung der Stelle sichern zu müssen.

In der Tat kommt es auf die Tätigkeitsbeschreibung an, wenn ein Gericht Studienberatung als wissenschaftlich-akademische Tätigkeit einschätzen und die Eingruppierung in EG 13 für gerechtfertigt halten soll. Das LAG-Urteil²⁰ gibt einen Hinweis:

„Eine entsprechende Tätigkeit liegt nur dann vor, wenn diese ohne notwendigen unmittelbaren Bezug zu einer konkreten akademischen Fachdisziplin gleichwohl ein Urteilsvermögen, einen Bildungsstand und Allgemeinwissen eines gleich in welchem besonderen oder allgemeinen Fachgebiet ausgebildeten Akademikers erfordert. (...) Es muss erkennbar sein, dass akademisches Arbeiten i. S. v. Überschauen von Zusammenhängen und selbständige Er-

¹⁶ Ausschreibung der Universität Augsburg (Jan. 2012). Nach Ansicht der zuständigen Berufsverbände und einiger Gerichte sind angestellte Psychologische Psychotherapeut/-inn/-en zumindest in Kliniken ebenso wie Fachärzte für Psychosomatische Medizin und Psychotherapie einzugruppieren in EG Ä2 bzw./15 TV-L.

¹⁷ Ausschreibung „Studienberater/in“, veröffentlicht am 24.08.2011 unter <http://vacancies24.de> (gesehen noch am 12.05.2012).

¹⁸ Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung e.V. (Hg., 2008): Qualitätsentwicklung und Professionalität in der Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung. Dokumentation, Expertenworkshop Berlin, 19. und 20. November 2008. Berlin (online: www.forumberatung.de/cms/upload/Startseite/NF_Print_72.pdf; gesehen: 15. Juni 2012).

¹⁹ LAG Sachsen-Anhalt, 3 SA 148/08 E, 62 (Orthografie und Interpunktion wie im Original).

²⁰ LAG Sachsen-Anhalt, 3 SA 148/08 E, 60 (Orthografie und Interpunktion wie im Original).

gebnisentwicklung für das Arbeitsergebnis schlechthin erforderlich ist.“

Wie geht es weiter?

Der Ball liegt bei den Hochschulen: Sie allein entscheiden mit ihren Ausschreibungen darüber, wer sie mit welcher Qualifikation in der allgemeinen Studienberatung gegenüber dem Lehrkörper im eigenen Haus, Schülern und Lehrern, Arbeitsagentur, Studentenwerk und nicht zuletzt anderen Hochschulen vertreten soll. Da sich an den öffentlichen Hochschulen Deutschlands derzeit als „Studienberater“ vom promovierten Regierungsdirektor (A 15) bis zur Verwaltungsfachangestellten (EG 5/6) höchst unterschiedliche Qualifikationen und Eingruppierungen finden, gibt es zwangsläufig auch unterschiedliche Arten von „Studienberatung“: Formal kann bei EG 9 etc. nicht dasselbe Leistungsspektrum verlangt werden wie bei EG 13, und keine Weiterbildung außer einem (akkreditierten) Masterabschluss hilft über die Schallmauer vor EG 13 hinweg. In einer unbequemen Lage befinden sich dabei vor allem Studienberaterinnen und Studienberater mit FH-Diplom, an deren Alltagsleistung Arbeitgeber wie Berufskollegen oft bedenkenlos ähnliche Ansprüche stellen wie an universitäres Beratungspersonal.

Ob durch Weiterbildung im Rahmen von EG 9 bis 12 (ggf. per Klage) eine höhere Eingruppierung erreicht werden kann, hängt von der persönlichen Qualifikation, der Stellenbeschreibung und der tatsächlich ausgeübten Tätigkeit ab. Hochschulen, die für ihre allgemeine Studienberatung einen wissenschaftlichen Hochschulabschluss bei entsprechendem Anforderungsniveau verlangen, aber trotzdem unter EG 13 eingruppieren, müssen eher mit erfolgreichen Klagen rechnen.

Zurzeit ist offen, ob sich hinsichtlich der Ansprüche an Qualifikation und Aufgabenspektrum der allgemeinen Studienberatung der Graben zwischen Universitäten, die für ihre Studienberaterinnen und -berater überwiegend auf einem wissenschaftlichen Hochschulabschluss samt beraterischer Zusatzqualifikation bestehen, und anderen Hochschulen, die ihrer allgemeinen Studienberatung eher verwalterisch-informierende, sozialpädagogische oder Marketing-Funktionen zuschreiben, künftig weiter auftut mit der Folge, dass auch Arbeitsfelder und Arbeitsweisen von „allgemeiner Studienberatung“ weiter auseinanderdriften.²¹ Der Vorstand der Gesellschaft für Information, Beratung und Therapie an Hochschulen e. V. (GIBeT) hat das Problem erkannt und auf seiner Aprilsitzung Empfehlungen²² dazu ausgesprochen. In einer exemplarischen Stellenausschreibung für das Tätigkeitsprofil „Studienberaterin/Studienberater“²³ fordert der GIBeT-Vorstand für EG 13 folgende Mindestvoraussetzungen:

- Hochschulabschluss (Master oder gleichwertig) vorzugsweise in einem bildungs- oder sozialwissenschaftlichen Fach oder in einem Lehramtsstudium;
- Zusatzausbildung im Bereich Beratung/Coaching (mind. 120 h);
- Erfahrungen in der Moderation von Gruppen;
- hohe Kommunikationsfähigkeit;
- umfassende Kenntnisse der Hochschul- und Studienstruktur, der einschlägigen Rechtsvorschriften sowie der schulischen und arbeitsmarktlichen Rahmenbedingungen;
- tiefreichende Fähigkeiten und Kenntnisse im Bereich der EDV (Office-Paket, Nutzung von Datenbanken);
- Kenntnisse im Projektmanagement;
- hohe Team- und Serviceorientierung.

Dass die Qualität der Studienberatung entscheidend von der Qualifikation der Berater abhängt, wusste der designierte Leiter der 1912 gegründeten Leipziger Auskunftsstelle schon vor über 100 Jahren: Dr. Arthur Köhler schrieb am 27. Oktober 1911 an das Königlich-Sächsisches Ministerium des Kultus und öffentlichen Unterrichts in Dresden.²⁴ „Bei der Mannigfaltigkeit und Verschiedenartigkeit der nicht selten sehr spezifischen Fragen kann jedoch nur ein akademisch gebildeter Beamter zuverlässig Auskunft geben. (...) Ob daher der in Leipzig in Aussicht genommene Sekretär vom Rentamt ohne jegliche akademische Ausbildung die Funktionen eines wissenschaftlichen Hilfsarbeiters an der geplanten Akad. Auskunftsstelle wird ausfüllen können, scheint (...) zweifelhaft“.

Bleibt zu hoffen, dass möglichst viele Hochschulen ihre Studienberatungsstelle als ein Profil-Plus betrachten und die erst 2011 ausgesprochene Empfehlung der Hochschulrektorenkonferenz zu den Careers Services, der Schnittstelle am Übergang Hochschule/Beruf, als Analogie zu ihrer allgemeinen Studienberatung lesen, der entscheidenden Schnittstelle am Übergang Schule/Hochschule: „Die Sicherstellung der Qualität der Career Service Arbeit ist Aufgabe der Hochschulleitung. Sie stellt dies durch die Auswahl qualifizierter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sicher.“²⁵

²¹ Zur Problematik der Gleichsetzung von allgemeiner Studienberatung mit „Hochschulsozialarbeit“ s. Scholle, K. (2007): Professionalisierung allgemeiner Studienberatung. In: ZBS, Jg. 2/H. 1, S. 1–6.

²² Details online: www.gibet.de/info/120517-01.html.

²³ Angeboten wird auch das Profil „Bildungsmanagement“.

²⁴ UAL, Rep. 1/1/105, Bl. 61.

²⁵ 11. Mitgliederversammlung der HRK am 22.11.2011: Empfehlung „Career Services“ (online: www.hrk.de/de/download/dateien/Empfehlung_Career_Services_MV_22112011.pdf).

■ **Karin Gavin-Kramer**, Studienberaterin i.R., freie Autorin (Berlin),
E-Mail: karin.gavin-kramer@fu-berlin.de

Thea Rau, Birgit Luderer & Claus Kaiser

Qualitätssicherung in der psychosozialen Beratung von Studierenden

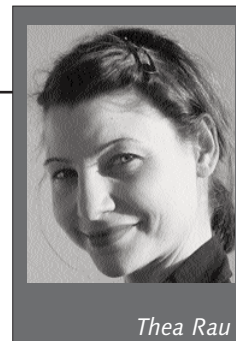
Einführung eines Qualitätsmanagementsystems im Studentenwerk Ulm

In der psychosozialen Beratung von Studierenden ist die Einhaltung von Qualitätsstandards ein wichtiges Kriterium, um das Vertrauen der Ratsuchenden zu gewinnen. Als allgemeingültige, national und international anerkannte Grundlage zur Bewertung von Qualität stellt das Deutsche Institut für Normung e.V. ein Normenwerk zur Verfügung. Der Beitrag beschreibt die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems in der Psychosozialen Beratungsstelle für Studierende des Studentenwerkes Ulm auf der Grundlage der im Jahr 2008 revidierten Fassung der Norm DIN EN ISO 9001. Es werden sowohl die Kernelemente eines Qualitätsmanagements als auch Beispiele aus der praktischen Umsetzung dargestellt. Ergänzend werden die Methoden des Projektmanagements beschrieben, deren Einsatz sich bei der Einführung von Qualitätsmanagement bewährt haben.

1. Einleitung

Qualitätssicherung ist insbesondere in den Bereichen des produktiven Gewerbes seit langem Bestandteil der Unternehmensführung. Im Gesundheitssektor, wie zum Beispiel im Pflegebereich, ist durch die Sozialgesetzgebung (SGB V) seit 1999 Qualitätsmanagement gesetzlich verankert, und im Dienstleistungsbereich trägt eine marktabhängige Wettbewerbsorientierung zu einer Auseinandersetzung mit dem Thema bei. Eine Akkreditierung der Bemühungen um Qualität findet in unterschiedlicher Weise, zum einen anhand von branchenbezogenen Qualitätssiegeln, zum anderen auf der Basis allgemeingültiger Zertifizierungsgrundlagen statt. Danach ist das Deutsche Institut für Normung e.V. laut eines Vertrages mit der Bundesrepublik Deutschland die zentrale Schaltstelle für Normierungen auf nationaler und internationaler Ebene (DIN Deutsches Institut für Normung e.V.). Für den Sektor sozialer Dienstleistungen steht aus den Regelwerken das im Jahr 2008 revidierte und branchenübergreifende deutsche Normenwerk DIN EN ISO 9001:2008 zur Verfügung (Greving 2008).

Auf der Grundlage dieser Norm bieten überwiegend gewerbliche Leistungsanbieter Zertifizierungen an, die dem Interessenten die Qualitätsbemühungen innerhalb der Organisation bescheinigen. Allen Zertifikaten ist gemeinsam, dass sie eine wesentliche Funktion bei der Außendarstellung eines Unternehmens einnehmen und im Wettbewerb um die Leistungserbringung oder bei der Akquisition von Fördergeldern förderlich sind. Primär besteht allerdings der Vorteil in einer strukturellen Verankerung von Optimie-



Thea Rau



Birgit Luderer



Claus Kaiser

rungsprozessen, indem durch die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems die gesamte Unternehmensstruktur analysiert, ausgewertet und auf Verbesserungspotenziale hin geprüft wird. Überlegungen dazu betreffen die Kundenorientierung, die Selbstverpflichtung der Leitung zur Qualitätssicherung, eine ressourcenabhängige Mitarbeiter- und Prozessorientierung sowie das kontinuierliche Bemühen um Verbesserungen auf der Grundlage von Evaluation (Zollondz 2002, S. 189 ff.).

Nach Greve und Pfeiffer (2002) eröffnen sich dadurch betriebswirtschaftliche Potenziale, deren Ausschöpfung im Idealfall mit einer verbesserten und kosteneffizienten Leistung einhergeht und an eine hohe Akzeptanz durch den Nutzer gekoppelt ist. Hiller et al. (2006) sehen speziell für den Beratungsbereich den Vorteil in einer Optimierung selbstgewählter Ziele und widersprechen damit dem Vorurteil einer zu starken Fremdbestimmung durch normierte Vorgaben. Darüber hinaus kann Qualitätsmanagement Vertrauen schaffen, was für die Akzeptanz von Beratung, insbesondere in sensiblen Beratungsfeldern, besonders wichtig ist.

Mit der Verankerung einer Psychosozialen Beratungsstelle für Studierende (PBS) im Studentenwerk Ulm Anfang 2010 im Rahmen der zu leistenden Förderung von Studierenden nach §2 Studentenwerksgesetz ergaben sich Fragen zur strukturellen Einbindung des Angebotes innerhalb des universitären Rahmens sowie zur Vernetzung der Leistung mit Angeboten außerhalb des Hochschulbereichs. Vor dem Hintergrund dieses komplexen Beziehungsgefüges wurden für das Beratungsangebot erforderliche konzeptionelle Arbeiten geleistet, die Zielrichtung, Qualitätsansprüche und Abläufe der Beratungsstelle vorgeben. Der definierte und fixierte Anspruch an die Arbeitsqualität soll dabei geprüft und bedarfsgerecht weiter entwickelt werden. Die Normenreihe nach DIN EN ISO bietet hierzu einen auf den Kunden fokussierten Orientierungsrahmen, um die eigenen Aktivitäten in Bezug setzen zu können und an einem Außenkriterium orientiert bewertbar zu machen. Sie zeigt auf, wie im Sinne eines ganzheitlichen Qualitätsansatzes auf Anforderungen der Kunden flexibel reagiert werden kann und verhilft zu mehr Anpassungsfähigkeit an sich verändernde Bedingungen.

Ziel dieses Beitrages ist es, die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems am Beispiel der Psychosozialen Beratungsstelle für Studierende (PBS) des Studentenwerkes Ulm darzustellen. Der Einführungsprozess wurde als Projekt definiert und mit Hilfe von Tools aus dem Projektmanagement gelenkt. Im Folgenden werden die innerhalb der Projektarbeit zu leistenden wesentlichen Kernelemente eines Zertifizierungsprozesses nach DIN EN ISO aufgezeigt, welche mit den entsprechenden Begrifflichkeiten aus dem Qualitäts- und Projektmanagement herausgearbeitet und durch eine Beschreibung der praktischen Umsetzung ergänzt werden. Abschließend zeigt eine retrospektive kritische Betrachtung der Projektarbeit die Verbesserungspotenziale in der Projektabwicklung.

2. Beschreibung des Projekts

2.1 Erfolgsfaktoren für die Einführung von Qualitätsmanagement

Um die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems im Rahmen eines Projekts darzustellen, ist vorweg eine Definition des Projektbegriffs hilfreich: Ein Projekt verfügt über ein definiertes Ziel, einen fixierten finanziellen Rahmen und ist zeitlich begrenzt. Im Rahmen des Projekts werden innovative und keine alltäglichen oder routinierten Aufgaben gelöst (Corsten et al. 2008, S. 3ff.). Eine definierte Arbeits-einheit, die im Rahmen eines Projekts bewältigt werden soll, ist zudem mit Verantwortlichkeiten für die Planung, Projektierung und Durchführung versehen (Nauser 2006, S. 151). Die Norm nach DIN ISO betont hierzu in ihrem Regelwerk, dass zur Einführung und Aufrechterhaltung eines Qualitätsmanagementsystems eine weitsichtige Planung und ausreichend Ressourcen vorhanden sein müssen (Philipp/Laux 2008). Über finanzielle Mittel aber auch über den Einsatz von Personal oder eine gegebenenfalls externe Begleitung durch eine Unternehmensberatung ist daher ebenso zu entscheiden, wie über das Vorhandensein oder die Schaffung von Strukturen, indem beispielsweise Raum für Koordinationsgespräche geschaffen wird oder Weisungsbefugnisse erteilt werden.

Im Studentenwerk Ulm wurde mit der Budgetierung einer Projektstelle im Haushaltsplan eine Arbeitskraft für die Projektleitung im Zertifizierungsverfahren für vier Stunden wöchentlich beschäftigt und über einen externen Schulungspartner für die Aufgaben als Qualitätsmanagementbeauftragte vorbereitet. Über einen Zeitraum von zwölf Monaten wurde ihr die Verantwortung für den Arbeitsprozess in enger Zusammenarbeit mit der Bereichsleitung und die federführende Dokumentation des Qualitätsmanagementsystems in Form eines Handbuchs übertragen. Mit Unterstützung der Geschäftsführung übernahm sie analog der Organisationsstruktur Aufgaben, ohne über eigene Weisungsbefugnisse zu verfügen. Ein Organigramm legte zudem fest, in welchen wechselseitigen Beziehungen die einzelnen Projektbeteiligten stehen und wie Verantwortlichkeiten verteilt sind. Eben-

so zentrale Bedingung ist die Konzipierung einer fundierten Geschäfts- bzw. Qualitätspolitik, die eine Kultur von Qualitätsbemühungen im Unternehmen festlegt und als Grundlage für alle weiteren Überlegungen hinsichtlich einer hochwertigen Leistungserfüllung dient. Neben Qualitätszielen und deren Bewertungsmaßstäben benennt hierin die Geschäftsführung die Zielgruppen bzw. Kunden der Leistung und ihren Einfluss auf das Angebot (Seyfarth-Metzger et al. 2001). In der Regel stehen ganz unterschiedliche Erwartungen von Interessengruppen zur Diskussion. Möglicherweise formuliert die Gruppe der Ratsuchenden einer Psychosozialen Beratungsstelle andere Bedürfnisse als der Kostenträger, der die Effizienz des Angebots in kürzeren Durchlaufzeiten mit hohen Erfolgsaussichten sieht. Bei divergierenden Interessen kann damit eine einseitig ausgerichtete Unternehmenspolitik positive wie auch negative Auswirkungen für einen Kunden haben.

Im Rahmen der Konzepterstellung wurden in Anlehnung an die Geschäftspolitik des Studentenwerkes richtungsweisende Entscheidungen für die Beratung getroffen, wie etwa die Einführung einer in der Regel maximalen Betreuungsdauer von fünf Stunden pro Studierendem, um damit sowohl wirtschaftliche Interessen für eine nachhaltige Sicherstellung einer maximalen Förderungsleistung als auch den Anspruch auf Beratung zu befriedigen. Weiter stellt sich in der Auseinandersetzung mit den Bedürfnissen der Klientel die Frage nach den Möglichkeiten und Grenzen einer Kundenorientierung, wie sie im Dienstleistungsbereich Priorität besitzt. Denn die Sichtweise einer uneingeschränkten Inanspruchnahme von Leistungen setzt sozusagen voraus, dass der Kunde in der Lage ist, seine Erwartungen konkret zu formulieren und diese vom Unternehmen auch tatsächlich erfüllt werden können. Spätestens bei einer drohenden Selbstverletzung eines Ratsuchenden oder bei Fremdgefährdungstendenzen ist allerdings ein stringenteres Vorgehen, notfalls auch gegen den Willen der Ratsuchenden gefragt, welches dem eigentlichen Charakter einer „Dienstleistung“ widerspricht, damit aber andere, in diesem Fall übergeordnete Interessen befriedigt. In der Qualitätspolitik sind darüber hinaus auch Bedürfnisse der Mitarbeitenden zu berücksichtigen, die mit ihrem Engagement innerhalb der Beratungsarbeit wesentlich zum Erfolg des Unternehmens beitragen und neben ihren arbeitsrechtlich fixierten

Abbildung 1: Voraussetzungen für die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems

Normbegriff nach ISO 9001:2008	Kernelemente
Qualitäts- und Geschäftspolitik	- Definition von Leitbild und Ausrichtung der Organisation - Definition der Zielgruppen/ Kunden und deren Erwartungen
Selbstverpflichtung der Leitung	- Vermittlung der Bedeutung eines Qualitätsmanagementsystems unter den Mitarbeitenden - Verantwortungsübernahme für die Einführung eines kontinuierlichen Verbesserungssystems
Verantwortung, Befugnis und Kommunikation	- Benennung von Verantwortlichkeiten (zum Beispiel Beauftragten der obersten Leitung) - Festschreibung einer Organisationsstruktur (Organigramm, Stellenbeschreibung) - Entwicklung einer Informations- und Kommunikationsstruktur (Qualitätszirkel)
Bereitstellen von Ressourcen	- Verfügbarkeit von materiellen und immateriellen Mitteln (Personal, Infrastruktur, Finanzen, Arbeitsumgebung) - Entwicklung einer gezielten Weiterbildungskultur

Ansprüchen auch ein Bedürfnis nach Entfaltung am Arbeitsplatz haben oder sich wünschen, bei Unternehmensentscheidungen gehört zu werden.

2.2 Projektmanagement als strukturgebende Arbeitshilfe

Ein Projekt zur Qualitätssicherung lässt sich in aufeinander folgende Teilschritte in einer zeitlich geplanten Abfolge mit plan- und bewertbaren Arbeitseinheiten aufteilen. Fixiert werden können so genannte Meilensteine, um wichtige Fixpunkte zu dokumentieren, die gleichzeitig für die Projektbeteiligten als zeitliche Vorgabe für Aufgabenstellungen mit konkreten Zielsetzungen dienen und in so genannten Arbeitspaketen zusammengefasst werden (Corsten et al. 2008, S. 21). Die Teilprozesse werden jeweils einem Verantwortlichen übertragen und über den Projektleiter zentral gesteuert (Nauser 2006, S. 108). Für die Planung lassen sich die einzelnen Teilprozesse, Arbeitsinhalte und Zielsetzungen in einer Projektmatrix darstellen. Damit werden Zusammenhänge und Abhängigkeiten sichtbar. Auch oder gerade deshalb sind Abweichungen innerhalb der Projektarbeit frühzeitig zu erkennen, um rechtzeitig Entscheidungen zu treffen oder Korrekturmaßnahmen einzuleiten (Weiland 2011).

In einer Kick-off-Veranstaltung unter der Leitung des Geschäftsführers des Studentenwerkes wurden die Mitarbeitenden der Psychosozialen Beratungsstelle über die geplante Einführung eines Qualitätsmanagementsystems informiert. Sie wurden aufgefordert, die Schlüsselprozesse ihrer Tätigkeiten festzulegen und erforderliche oder wünschenswerte Verbesserungen zu formulieren, anhand derer ein Arbeitsplan und die Verantwortlichkeiten für Teilprozesse festgelegt wurden. Als Grundlage für die Überlegungen diente eine durch den Qualitätsmanagementbeauftragten in der Funktion der Projektleitung vorgestellte Beschreibung der zentralen Aspekte von Qualitätsmanagement, die die Mitarbeitenden mit den Abläufen von Qualitätssicherung vertraut machte (Abb. 2).

Abbildung 2: Zentrale Elemente eines Qualitätsmanagementsystems, dargestellt für den Beratungsbereich

Normbegriff nach ISO 9001:2008	Maßnahmen für die Beratungsstelle
Planung und Produktrealisierung	-Planung der Beratung, Festlegung von Voraussetzungen zur Erbringung der Leistung, einschließlich einer Dokumentationspflicht (Operationalisierte Zielsetzung, Festlegung der Abläufe, Datenschutz)
Überwachung und Messung	-Evaluation der Wirksamkeit der Beratung, einschließlich der Kundenzufriedenheit (Befragung der Kunden, Beschwerdemanagement, Prä-Post-Messungen) - Intervention und Supervision (kollegiale Bewertung sowie externe Begutachtung)
Lenkung fehlerhafter Produkte	-Umgang mit Schwierigkeiten in der Leistungserbringung (Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen, Lenkung von Problemen), einschließlich einer transparenten Organisationskultur

2.3 Beschreibung von Schlüsselprozessen

Die Kernelemente eines jeden Qualitätsmanagementsystems erklären sich auf der Grundlage der alltäglichen Arbeit, die nach einem mehr oder weniger festgelegten Ablauf verrichtet wird und den Rahmen bildet, innerhalb dessen der Mitarbeitende praktisch handelt und Entscheidungen trifft. Ausgangspunkt eines Qualitätsmanagementverfahrens ist daher zunächst eine Auflistung vorhandener Abläufe und eine grundlegende kritische Betrachtung des all-

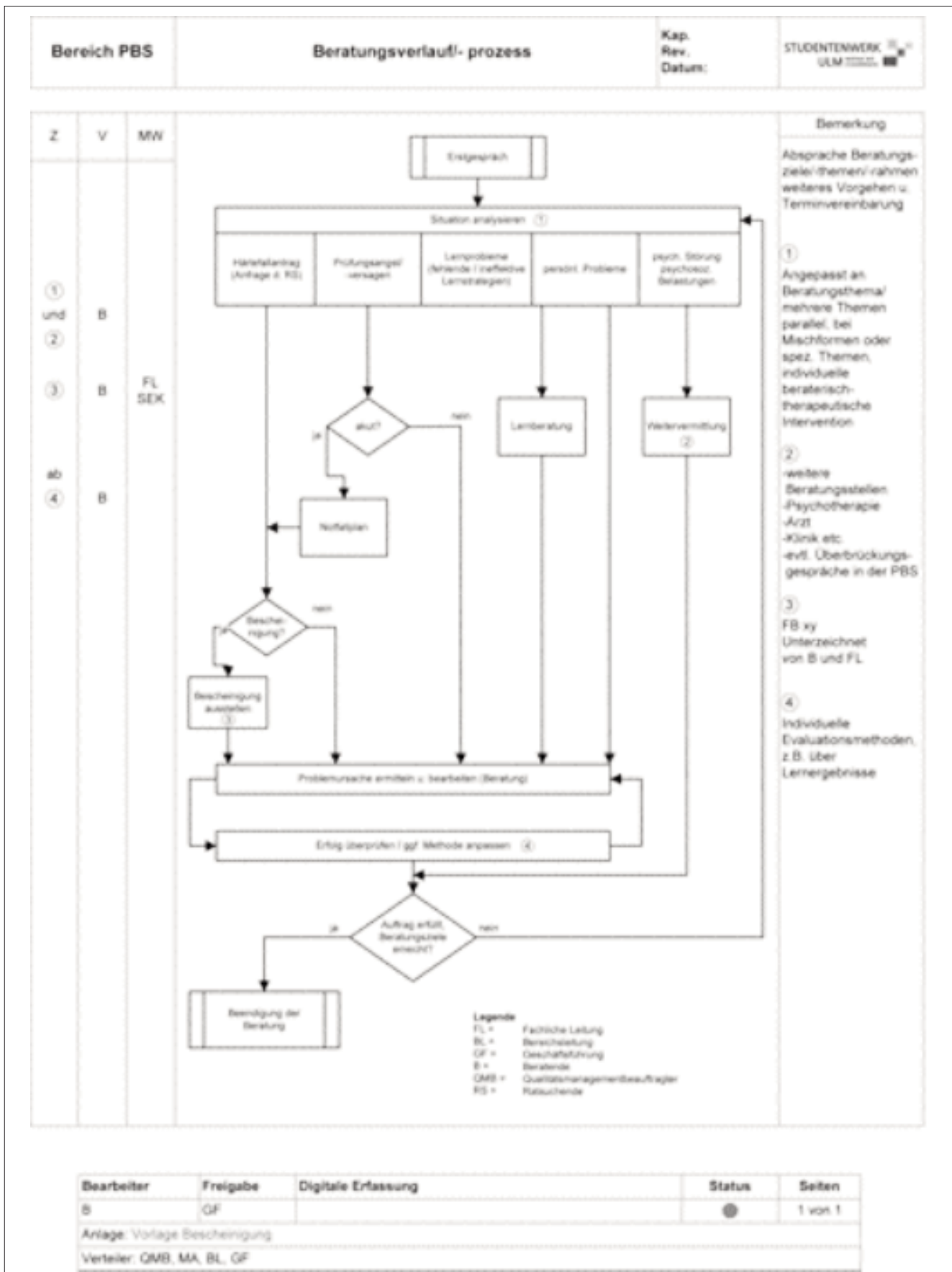
täglichen Handelns. Hieraus können Informationen für eine Formulierung von Optimierungsvorschlägen gewonnen werden (Hiller et al. 2006). Ersteres kann im Rahmen der Qualitätsmanagementdokumentation für den Teilbereich der Beratung als „kunden- bzw. zielgruppenbezogener Prozess“ bezeichnet werden. Subsumiert werden einzelne Teilprozesse, die in der Regel ziel- und ergebnisorientiert ablaufen und im besten Fall einer kontinuierlichen Evaluation unterliegen, um Hinweise auf Verbesserungsmöglichkeiten zu erhalten (Zollondz 2002, S. 218). Die Qualitätsdokumentation setzt voraus, dass zentrale Abläufe deskriptiv oder anhand eines Flussdiagramms, mit welchem sich übersichtlich die Abfolge von Tätigkeiten visualisieren lässt, beschrieben werden (Brunner/Wagner 2011, S. 75). Damit gelingt es, die Unternehmensabläufe in ihrer Komplexität zu veranschaulichen und allen Beteiligten einen Einblick in die Zusammenhänge von Aufgaben zu geben.

Das komplexe Gefüge von Tätigkeiten innerhalb der Psychosozialen Beratungsstelle, vom Anmeldeverfahren bis zur Evaluation der Leistungen und damit zusammenhängende unterstützende Prozesse, wie zum Beispiel die Personalverwaltung oder Beschaffungsvorgänge, wurden in Zusammenarbeit mit den Mitarbeitenden der Beratungsstelle in Teilprozesse zerlegt und mit einer zeitlichen Vorgabe versehen, innerhalb derer die für den Prozess Verantwortlichen ein Arbeitspaket bearbeiteten. In regelmäßig stattfindenden Qualitätszirkeln im Rahmen der regulären Besprechungskultur wurden unter der Moderation der Projektleitung die Teilbereiche durch den jeweiligen Prozessverantwortlichen vorgestellt und im Team die Plausibilität und Übereinstimmung der Abläufe insbesondere im Schnittstellenbereich überprüft und konsentiert. Zum Abschluss des Verfahrens wurden die Abläufe durch den Projektleiter in eine homogene Dokumentationsform übertragen. Abbildung 3 zeigt einen Beratungsverlauf der Psychosozialen Beratungsstelle. Das Flussdiagramm veranschaulicht alle zentralen Aspekte, die bei einem Kontakt mit dem Ratsuchenden zu berücksichtigen sind. Die parallel verlaufenden Linien innerhalb der Rechtecke weisen auf Schnittstellen zu vorgelegerten bzw. nachgelagerten Prozessen hin (Erstgespräch/Beendigung der Beratung), die unter dem Aspekt der Ablaufoptimierung betrachtet werden. Beschrieben werden zudem, welche Dokumente im Verlauf einer Beratung anzulegen bzw. welche Entscheidungen (siehe Raute) zu treffen sind. Zeitnahe Messungen mit einer gegebenenfalls erforderlichen Korrektur sind durch eine Rücklaufschleife auf vorhergehende Abläufe gelöst. Festgelegt sind auch die Bearbeit-

ter des Prozesses und weitere Mitwirkende (MW), deren Einbindung allerdings im dargestellten Ablauf nicht erforderlich war. Revisionsnummer, Datum und Status geben Auskunft darüber, ob das Dokument dem aktuellen Stand entspricht und in Umlauf gebracht werden kann (Abb. 3).

Alle Prozesse wurden während der Dokumentationsphase auditiert und ggf. korrigiert, bis zuletzt eine Freigabe die Aktivierung erlaubte. Damit sind verbindliche Regelungen

Abbildung 3: Flussdiagramm eines Beratungsverlaufs in der Psychosozialen Beratungsstelle für Studierende



zu Abläufen für alle Mitarbeitenden geschaffen, deren Übertretung nur in wenigen definierten Fällen möglich ist. Aufgabe der Projektleitung war es, sämtliche dazu notwendigen Projektarbeiten auf ihre Konformität mit den zeitlichen und inhaltlichen Vorgaben zu prüfen. Abweichungen von den im Projektplan gesetzten Meilensteinen wurden bei den Projektbeteiligten angemahnt oder unter der Bedingung einer zeitlichen Verzögerung, über deren Spielraum in der Regel der Projektleiter entscheiden konnte, toleriert.

3. Umgang mit Problemen

Für die Weiterentwicklung einer Organisation ist ein aktiver Umgang mit Fehlern und Schwierigkeiten für eine selbstkritisch reflexive Arbeitsweise entscheidend (Hiller et al. 2006). So können in der alltäglichen Verrichtung von Aufgaben Fehler vermieden werden, die zu einem hohen Leistungsverlust des Unternehmens führen können (Philipp/Laux 2008). Voraussetzung dafür ist die Entwicklung einer Fehlerkultur, die Fehler nicht als defizitäres Handeln versteht oder mit Schuldzuweisungen auf das Bekanntwerden eines Fehlers reagiert, sondern den Mitarbeitenden die Möglichkeit eröffnet und sie - mehr noch - dazu ermutigt, innerhalb eines festgelegten Rahmens ein aufgetretenes Problem oder eine schwer lösbare Situation zu melden.

Die Meldung kann je nach Fehlerart und in Abhängigkeit von ihrer Bedeutung für das Unternehmen auf unterschiedlicher hierarchischer Ebene eingehen. Die Geschäftsführung des Studentenwerkes Ulm signalisierte in einem Gespräch, die Mitarbeitenden im Bemühen um eine Fehlervermeidung mit Hilfe eines transparenten Verfahrens auf der Basis einer neutralen Bewertung von Fehlern zu unterstützen. In einem Ablauf für den Umgang mit Problemen wurde festgelegt, welche Möglichkeiten sich eröffnen, um eine Problemlösung anzustoßen. Insbesondere bei einer erkennbaren Fehlersystematik können danach auf der Grundlage einer gemeinsamen Suche nach Lösungen, Folgefehler vermieden werden.

4. Entwicklung von Messverfahren für Qualitätskriterien

Messverfahren zur Bewertung von Qualität geben die Möglichkeit, operationalisierte Zielvorgaben zu überprüfen. Sie können anhand von regelmäßigen Messungen in festgelegten Intervallen aussagen, ob die Anforderungen der Kunden erfüllt werden (Greßler 2009, S. 3). Eine Bewertung von Leistungen findet im besten Fall anhand von systematisch erfassten Daten und auf der Grundlage von festgelegten Indikatoren statt. Ableiten lassen sich die zentralen Elemente aus den übergreifenden Zielen einer Organisation, die sich wiederum an der Qualitätspolitik orientieren oder in dieser definiert sind. Weiter liegen konkrete Ziele für die einzelnen Arbeitsbereiche vor, wie für die psychosoziale Beratung als Teilbereich des Studentenwerkes. So wird beispielsweise als Zielgröße ein verbessertes Wohlbefinden des Ratsuchenden oder die verminderte Problembelastung angestrebt. Neben diesen überprüfbaren Zielvorgaben gehört zur Zielsetzung einer Beratung, dass der Studierende mit dem Angebot zufrieden ist und seine Interes-

sen befriedigt sieht. In einem mehrstufigen Reviewverfahren wurde zur Erhebung der Kundenzufriedenheit von den Mitarbeitenden der Beratungsstelle ein Fragebogen für Studierende entwickelt, der anhand von zehn Items unter anderem die Zufriedenheit mit den Anmeldemodalitäten erfasst oder die Beratungsleistung kritisch hinterfragt. Zudem wurde ein Beschwerdemanagement geplant, welches übergreifend für alle Bereiche des Studentenwerkes, wie die Hochschulgastronomie oder die Wohnraumbetreuung, Geltung haben wird und Aufschluss darüber geben soll, wie die Leistungen des Studentenwerkes von den Kunden wahrgenommen werden.

5. Zusammenfassung und Diskussion

Im Rahmen eines Projekts wurden alle zentralen Elemente eines Qualitätsmanagementsystems, angestoßen durch eine Analyse der Organisationsstruktur, in die bestehenden Abläufe der Psychosozialen Beratungsstelle für Studierende implementiert. Hierzu formulierte die Geschäftsführung eine Qualitäts- und Geschäftspolitik, die den Rahmen für das weitere Vorgehen bildete. Gemeinsam erfolgte die Beschreibung von konsequent und verbindlich einzuhaltenden Abläufen, und es wurde ein positiver Umgang mit Fehlern konsolidiert. Für die Wirksamkeit der Beratung und zur Messung der Kundenzufriedenheit wurden Erhebungsinstrumente entwickelt, die eine kritische Reflexion der Zielerreichung zulassen und den Anstoß für Maßnahmen zur Verbesserung und Optimierung der Leistung ermöglichen. Damit werden in der Psychosozialen Beratungsstelle für Studierende alle wesentlichen Elemente eines Qualitätsmanagements nach DIN EN ISO umgesetzt. Sie basieren auf dem Prinzip von Planung, Umsetzung, Evaluation und Veränderung und entsprechen dem von W. Edwards Deming bereits in den 50er Jahren postulierten Grundsatz (PDCA-Zyklus) für Qualität im Unternehmen. Deming betont die zirkuläre Anordnung von Abläufen und setzt für ein weitsichtig funktionierendes System voraus, dass die Ergebnisse und die Bewertung von Abläufen bei einer vorausschauenden Planung berücksichtigt werden (Zollondz 2002, S. 237). Ähnlich zirkulär angeordnet sind die Arbeitsschritte des Projektmanagements, indem eine vorausschauende Projektplanung die Projektumsetzung vorbereitet und Assessment und Review den Kreis schließen. Beide Systeme sind daher gut miteinander vereinbar und profitieren voneinander.

Bei der Reflexion der Projektarbeit im Rahmen der Qualitätssicherung sehen wir einen wesentlichen Vorteil in der Steuerung und Führung durch eine zentrale Projektleitung. Diese war verantwortlich dafür, dass das Projekt gemäß der Projektplanung abläuft. Tools wie „Meilensteine“, „Arbeitspakete“ oder „Projektmatrix“ haben sich als hilfreiche Methoden erwiesen. Durch die Verteilung der Aufgaben in Arbeitspakete delegierte die Projektleitung Verantwortung für Teilbereiche an die Prozessverantwortlichen und beteiligte alle Mitarbeitenden an den Prozessen. Die Akzeptanz bei den Mitarbeitenden lag damit aus unserer Sicht höher als es bei Festlegungen durch die Geschäftsführung der Fall sein kann.

Projektarbeit ist allerdings kein rein formaler Vorgang, sondern wird von den Mitarbeitenden gelebt. Realitätsbezug, Arbeitsmethode und Teamarbeit sind die zentralen Füh-

rungsinstrumente, die in der Umsetzung Reibungspunkte verursachen können und in der Regel eine hierarchische Struktur benötigen. Zudem müssen Aufgaben im Rahmen des Projekts delegiert werden. In den meisten Fällen übernimmt dies die Projektleitung und nicht wie in hierarchischer Struktur üblich die Bereichsleitung oder die Geschäftsführung. Zu diesem Zweck muss der Projektleiter über Befugnisse verfügen, um gegebenenfalls Bearbeitungsrückstände anmahnen zu können. Insbesondere dann, wenn Vorurteile oder eine gewisse Abwehrhaltung gegenüber Qualitätsmanagement zu erwarten sind, ist bei der Planung der Ressourcen kritisch zu hinterfragen, welche Position der Projektleiter einnehmen kann und ob ausreichend Kapazitäten vorhanden sind, um bei Schwierigkeiten das Projekt von Seiten der Geschäftsführung zu unterstützen. Ein hoher Informations- und Diskussionsbedarf war beispielsweise bei der Erarbeitung von Bewertungskriterien für die Beratung und bei der Erstellung eines Ablaufs für eine Fehlermeldung unter den Mitarbeitenden vorhanden. Die Wirksamkeit des nun schriftlich dokumentierten und letztendlich auch konsentierten Verfahrens wird seine Wirksamkeit erst in der praktischen Erprobung zeigen; eine erste Akzeptanz wurde jedoch durch die offene Diskussion und die gemeinsame Entwicklung erreicht. In unserem Fall hat es sich daher bewährt, bei Diskussionen über Themen, die einen erhöhten Informationsbedarf erfordern oder bei denen über wesentliche Aspekte entschieden wird, die Geschäftsleitung zu den Qualitätszirkeln hinzuzuziehen und der Projektleitung die moderierende Rolle zu überlassen. Unterschätzt wurden von unserer Seite die Komplexität von Qualitätsmanagement und der Arbeitsaufwand für die Einführung von Qualitätssicherung. Die mehrfache Revision von Dokumenten, eingeschränkte Kapazitäten von Mitarbeitenden oder ein unvorhersehbarer Diskussionsbedarf nahm weit mehr Zeit in Anspruch als in der Planung berücksichtigt wurde. Unabhängig davon ist zu entscheiden, welche Aufgaben die Projektleitung im Verfahren übernimmt. Ob diese beispielsweise lediglich für das Projektmanagement zuständig ist oder ob sie, wie in unserem Fall, als Projektleiter und Qualitätsmanagementbeauftragter tätig ist. Ein Vorteil der Doppelfunktion besteht darin, dass inhaltliche und steuerungsbezogene Prozesse direkt zusammenlaufen und somit zeitintensive Absprachen wegfallen. Letzterer Fall benötigte allerdings ein deutlich höheres Zeitkontingent und damit Finanzierungsbedarf. Alternativ kann über kommerzielle Leistungsanbieter Beratung angefragt werden. Geprüfte Auditoren sind in der Regel für einen Einsatz gut qualifiziert, teilweise Branchenexperten mit umfangreicher Berufserfahrung, und übernehmen gerne über ihre Tätigkeit als Auditoren hinaus Beratungen. Ausgeschlossen ist damit immer, dass der Beratende zugleich das Unternehmen auditiert. Zu berücksichtigen ist, dass die Kosten für eine externe Beratung aufgrund der vergleichsweise hohen Tagessätze jedoch in der Regel höher ausfallen, als dies beim Einsatz von eigenem qualifiziertem Personal der Fall ist. Unter der Restriktion der genannten Faktoren sehen wir das in der Literatur genannte und auch von uns kalkulierte Zeitfenster von sechs Monaten bis zu einem Jahr (Seyfarth-Metzger et al. 2001) für eine Einführung eines Qualitätsmanagementsystems weiterhin als realistisch an.

Mit dem Abschluss der Einführung eines Qualitätsmanagementsystems innerhalb der Psychosozialen Beratungsstelle für Studierende (PBS) liegen uns verbindliche Regelungen zur Aufrechterhaltung und Verbesserung des Beratungsangebotes vor. Die Organisation der Beratung erfolgt nach einem einheitlichen und konsequenten Konzept, und unsere Leistungsfähigkeit lässt sich mit ähnlich strukturierten Einrichtungen vergleichen. Nach Auskunft des Dachverbandes der Deutschen Studentenwerke sind derzeit bundesweit zwei Standorte der Studentenwerke in Teilbereichen und drei Standorte in allen Leistungsbereichen nach DIN ISO zertifiziert und bieten damit gute Vergleichsmöglichkeiten (Deutsches Studentenwerk 2011).

Unser nächstes Ziel ist es, unsere Aktivitäten durch eine Begutachtung im Rahmen eines externen Audits bewerten zu lassen, um sicher zu gehen, dass sich unsere Einschätzung zur Qualität mit einer externen Wahrnehmung deckt.

Literaturverzeichnis

- Brunner, F.J./Wagner, K.W. (2011): Qualitätsmanagement. Leitfaden für Studium und Praxis. 5. Auflage. München.
- Corsten, H./Corsten, H./Gössinger, R. (2008): Projektmanagement. Einführung. Oldenburg.
- Deutsches Studentenwerk (2011): Mailkontakt mit Referat Wirtschaftsfragen und Hochschulgastronomie. Berlin.
- Greßler, U. (2009): Qualitätsmanagement. Überwachung der Produkt- und Prozessqualität. Troisdorf.
- Greve, G./Pfeiffer, I. (2002): Qualitätsmanagement in Unternehmen. In: Zeitschrift für Erziehungswissenschaft, Jg. 5/H. 4, S. 570-583.
- Grevig, H. (2008): Management in der Sozialen Arbeit. Stuttgart.
- Hiller, W./Bleichardt, G./Haaf, B./Legenbauer, T./Mauer-Matzen, K./Rübler, D. (2006): Zertifizierung einer Psychotherapeutischen Hochschulambulanz nach DIN EN ISO 9001. In: Zeitschrift für Klinische Psychologie und Psychotherapie, Jg. 35/H. 3, S. 225-233.
- Nauser, P. (2006): Projektmanagement. Wien.
- Philipp, M./Laux, G. (2008): Qualitätsmanagement in der psychiatrischen Therapie und Versorgung. In: Möller, H.J./Laux, G./Kapfhammer, H.P. (Hg.): Psychiatrie und Psychotherapie. Heidelberg, S. 985-1001.
- Studentenwerkesgesetz in der Fassung durch Art. 10 des Zweiten Gesetzes zur Umsetzung der Föderalismusreform im Hochschulbereich vom 3.12.2008 (GBl. 2008, 435, 459).
- Seyfarth-Metzger, I./Liebich, B./Volz, A. (2001): Methoden der Prozessanalyse, Instrumente des Qualitätsmanagements. Qualitätsprojekte erfolgreich durchführen. In: Medizinische Klinik, H.9, S. 567-574.
- Weiland, A. (2011): Projektauftrag. Das A und O für professionelles Projektmanagement. In: Zeitschrift Führung + Organisation, H. 3, S. 196-198.
- Zollondz, H.D. (2002): Grundlagen Qualitätsmanagement. Einführung in Geschichte, Begriffe, Systeme und Konzepte. München.

- **Dr. Thea Rau**, Klinik für Kinder- und Jugendpsychiatrie/Psychotherapie des Universitätsklinikums Ulm,
E-Mail: thea.rau@uni-ulm.de
- **Birgit Luderer**, Dipl.-Oec., Studentenwerk Ulm, Bereich Soziales,
E-Mail: birgit.luderer@studentenwerk-ulm.de
- **Claus Kaiser**, Dipl.-Betriebswirt (FH), Geschäftsführung Studentenwerk Ulm,
E-Mail: claus.kaiser@studentenwerk-ulm.de

„Herausforderung Studium im Zeitalter von WEB 2.0 – die andere Beratung? Von der Informationsvermittlung zum Informationsmanagement“

Bericht über die Herbsttagung der Gesellschaft für Information, Beratung und Therapie an Hochschulen (GIBeT) vom 5. bis 7. September in Leipzig

Hundert Jahre nach der ersten Gründung einer Studieninformations- und Beratungsstelle in Leipzig fand in dieser sich so dynamisch entwickelnden Stadt die diesjährige GIBeT-Herbsttagung statt. Gemeinsam ausgerichtet von der Universität Leipzig und der HWTK Leipzig, stand sie unter dem zukunftsorientierten Thema „Herausforderung Studium im Zeitalter von WEB 2.0 – die andere Beratung“. Offensichtlich trafen die Veranstalter den Nerv vieler Hochschulberatungsstellen mit diesem Schwerpunkt voll, denn es gab mit ca. 240 Personen so viele Teilnehmer wie nur selten bei einer GIBeT-Tagung. Der Bezug zum täglichen Arbeitsleben ist schnell hergestellt: Angesichts der gegenwärtigen Entwicklungen im Web 2.0, durch die viele Ratsuchende Informationen zum Studium heute v.a. im Internet erhalten, sich online bewerben müssen, sich im Online-Chat oder per Skype beraten lassen können, virtuell studieren, studienbezogene Fragen auf Facebook posten oder einfach bei Google eingeben, wird diese Thematik für Studienberatungsstellen zentral. Die entscheidende Frage, die sich dabei vor allem in Zeiten häufig begrenzter personeller wie zeitlicher Kapazitäten stellt, lautet: Welche medialen Beratungsangebote nutzen Studieninteressierte und Studierende heute wirklich und zu welchem Zweck? In welchen Internetplattformen oder Social Communities muss eine Hochschule präsent sein, um die Ratsuchenden „dort abzuholen, wo sie sind“?

Studienberatung im virtuellen Raum

Auf diese Fragen versuchte der Großteil der angebotenen Vorträge und Workshops (u.a. zu den Themen Online-Tests zur Studienwahl, Online-Beratung, Einsatzmöglichkeiten von APPs in der Beratung) Antworten zu geben. Eine Erkenntnis war sicherlich, dass die VZ-Portale (Schüler- bzw. Studi-VZ) kaum noch genutzt werden, sich Studienberatungsstellen hier also eigentlich nicht mehr engagieren müssen. Im Unterschied dazu lohnt es sich wie auch immer gearteter Umgang mit dem derzeit stark genutzten kommerziellen sozialen Netzwerk Facebook. Gerade bei der Ankündigung von Hochschulveranstaltungen reicht es heute offenbar nicht mehr aus, diese nur auf (mittlerweile) traditionellem Wege auf den eigenen Hochschulwebseiten bekannt zu machen. Eine weitere vorgestellte quantitative Auswertung zeigte, dass die Kommunikation via Twitter für die Studienberatung zurzeit eher zu vernachlässigen ist. Hier handelt es sich in erster Linie um eine wissenschaftsjournalistisch zu nutzende Plattform. Da bei den Zielgruppen offenbar visuelle Eindrücke eine immer stärkere Rolle spielen, kann demgegenüber davon ausgegangen werden, dass kurze filmische Präsentationen – zum Beispiel auf YouTube – in Zukunft stark an Bedeutung gewinnen werden. Hier hat die allgemeine Studienberatung insgesamt sicher Nachholbedarf.

Studienberatung und Social Media

Generell ergab sich der Eindruck, dass Social Media zurzeit über Beratungseinrichtungen geradezu „hereinbrechen“, dort allerdings bisher oft noch nicht auf entsprechende Vorbereitung treffen und in der Regel auch noch keinen professionellen und einheitlichen Umgang erfahren. Ist die Beratung via E-Mail in der Studienberatung längst gewohnter Standard, so zeigten doch mehrere Workshops zu Online-Tests (Gerhard Lotze, Universität Oldenburg) sowie Online-Beratung (Christiane Westhauser / Chantal Mommerth; Marina Hergenreider) die wachsende Notwendigkeit zur Auseinandersetzung mit den neuen Medien.

Insgesamt ließ sich hinsichtlich dieser Medien feststellen, dass es sich bei diesen weniger um Informations- und schon gar nicht um Beratungsplattformen handelt, sondern dass sie vielmehr als niederschwellige Kommunikationsplattformen genutzt werden. Die eigentliche Bedeutung, die ihnen zukommt, liegt auch eher im strategischen Studierendemarketing. Die hier gewonnene Aufmerksamkeit muss dennoch nicht zu Konflikten mit der Studienberatung führen, denn die Webseiten der Studienberatungen selbst werden – auch aufgrund anderer Ansprüche der Klientel – als deutlich seriöser bewertet. Von vielen Seiten wurde auf der Tagung daher unmissverständlich festgestellt: Investitionen in gut gestaltete und vor allem übersichtliche Hochschulwebseiten, auf denen sich Ratsuchende schnell zu rechtfinden, zahlen sich nach wie vor aus! In diese Richtung gingen generell die Vorträge von Dr. Madlen Mammen und Nadine Jünger (Universität Leipzig), Philipp Dunkhase (Leuphana-Universität Lüneburg) sowie Martin Reiher (aperto AG), die ihre Darstellungen teilweise in eigenen Workshops noch vertieften. Eine völlig neue Sicht auf die Wirksamkeit von Hochschulwebseiten eröffnet außerdem das sogenannte „Webcontrolling“, mit dem das Suchverhalten der Zielgruppe(n) nachgezeichnet werden kann. Diese Möglichkeit wird allerdings bisher nur von einer Handvoll Hochschulen genutzt. In diesem Zusammenhang noch eine Bemerkung zu Google: Es ist zwar ein Hauptzugangsweg zur Studieninformation geworden, jedoch international betrachtet keineswegs in allen Ländern führend.

(Computer-)Spielerisch zum richtigen Studium?

Ausgehend von dem Befund, dass ein großer Teil der Zielgruppe(n) von Studienberatungsstellen Computerspiele nutzt, überrascht es, dass bisher noch niemand die Idee hatte, Computerspiele zur Studienorientierung zu entwickeln. Dies ist nun weltweit erstmalig unter Einbeziehung einer Zielgruppe (Schüler) sowie diverser Erkenntnisse aus der Medienpädagogik in einer groß angelegten mehrjährigen Entwicklungsarbeit an der HWTK Leipzig gelungen. Wie gut dies gelungen war, konnte Kai-Thorsten Buchele in einem stark besuchten und unterhaltsamen – ja witzigen – Workshop unter Beweis stellen. (Am Ende dieses nur etwa 20-minütigen Computerspiels erfolgt eine „weiche Empfehlung“, sich bestimmte Studiengänge der HWTK näher anzuschauen.) Computerspiele für die Studienorien-

tierung zu entwickeln, ist im Moment sicherlich noch ein Blick in eine völlig ungewohnte, aber vielleicht gar nicht so ferne Zukunft. Den jugendlichen Gamern dürfte dieser Zugangsweg ebenso vertraut wie verlockend erscheinen. Wie auch bei Social Media kann ein derartig spielerischer Zugang sicherlich nie als Ersatz, sondern nur als Ergänzung einer „regulären“ Studienberatung verstanden werden.

Skepsis und die Suche nach Alternativen

Aber auch kritische Ansichten zur überragenden Bedeutung der Social Media wurden geäußert. Die Suche nach Alternativen zu Facebook und Co. bildete in einer weiteren Veranstaltung einen entsprechenden Gegenpol (Betina da Rocha, Universität Bremen). Die Zukunft wird aber unweigerlich zeigen, ob die Rückkehr zu einer puristischen Einstellung – mithin Abwendung von der Nutzung kommerzieller Angebote – überhaupt mehrheitsfähig sein wird. Selbstverständlich ist die Rolle der Studienberatung in diesem Feld – skeptischer Begleiter oder zentraler Akteur – noch nicht endgültig festgelegt. Müsste in diesem Zusammenhang nicht die beste Erreichbarkeit der gewünschte(n) Zielgruppe(n) im Zentrum dieser Entscheidung stehen und oberste Maxime sein?

Neue Fragen und Formen psychologischer Beratung

Neben dem Hauptthema der Tagung – neue Formen der Studienberatung im Web 2.0 – spiegelte das Tagungsprogramm auch eine zweite, damit ebenfalls zum Teil verbundene, Entwicklung wider: Die offenbar immer stärkere Notwendigkeit einer psychologischen Beratung – nicht zuletzt eben aufgrund der fast allgegenwärtigen Präsenz und Nutzung elektronischer Medien. So zeigte sich einerseits, dass die Nutzung neuer Medien neben der hohen Ablenkungsgefahr auch zu regelrechten Arbeitsstörungen führen kann (Wilfried Schumann, Universität Oldenburg).

Andererseits wurde auch eine ebenfalls neue mediale Form psychologischer Beratung in einem Vortrag von Marianne Tatschner (Berlin) vorgestellt: Die Arbeit mit Klienten per Live-Chat. Neben theoretischen Aspekten und ersten praktischen Erfahrungen zeigten sich nicht nur die Chancen dieser neuen Beratungsform, sondern auch ihre Grenzen. Nicht zuletzt fand auch eine klassische Form der psychologischen Beratung wieder Beachtung: So wurde Psychodrama, gestützt durch jahrelange gute Erfahrungen in ihrer Anwendung, als durchaus effiziente, handlungsorientierte Methode bei der Bewältigung von Prüfungsangst vorgestellt (Birgit Rominger, Studentenwerk Berlin).

Erstmals richtete sich in einem weiteren Workshop (Wilfried Schumann, Universität Oldenburg) das Augenmerk von der klientenzentrierten Perspektive weg auf die professionelle Beraterseite und ihre schwieriger werdenden Verhältnisse: Burnout-Phänomene werden auch in Studienberatungsstellen zu einem ernst zu nehmenden Problem. Dies steht im Einklang mit dem Befund, dass gerade helfende und beratende Berufe ein erhöhtes Risiko chronischer Überlastung tragen. Im Workshop wurde recht deutlich, dass es auf Dauer nur gelingen kann, eine qualitativ hochwertige Beratung von Ratsuchenden sicherzustellen, wenn der Berater selbst durch eine ausgewogene Work-Life-Balance ausgeglichen und gesund ist. In dem Workshop wurden sowohl gesellschaftliche Ursachen und individuelle Ri-

sikofaktoren für einen Burnout angesprochen als auch Möglichkeiten der Prävention dargestellt.

Kollegiale Supervision, Qualitätsmanagement und Fortbildung

Die schon seit Jahrzehnten teilweise auch hochschulübergreifend ausgeübte Supervision wird auch weiterhin als ein wichtiges Korrekturmoment zur Rückversicherung der eigenen Arbeit gesehen. Ihre langjährigen Erfahrungen nicht zuletzt in der kollegialen Zusammenarbeit und Fortbildung resümierten in entsprechenden Workshops Daniela Hodapp und Dr. Sybille Heintz aus Regensburg sowie Ingrid Heimbach (Universität Siegen). Dieses für psychologische Berater gängige Verfahren kann in allgemeinen Beratungsstellen sicherlich noch stärker ausgebaut werden und auch dort zur Entlastung der Berater beitragen.

Ferner wurden die seit über einem Jahrzehnt in Beratungsstellen eingesetzten Formen der Qualitätsentwicklung und des Qualitätsmanagements in ihrer aktuellen Bedeutung neu thematisiert (Edith Saum, FH Köln; Susanne Schmittpott, Nationales Forum Beratung). Im Zusammenhang mit diesen Maßnahmen zur Qualitätssicherung ist auch die Weiterentwicklung des GIBeT-Fortbildungsprogramms zu sehen. Dieses wurde durch Vertreter der Fortbildungskommission näher vorgestellt. Vor allem ging es in dem Workshop um den Zugangsweg III zum Zertifikat: Wie kann sich beispielsweise ein Studienberater mit mindestens dreijähriger Berufserfahrung Leistungen anerkennen lassen? Der Übergangszeitraum, in dem dies möglich ist, beträgt zwei Jahre. Die Kommission machte deutlich, dass sie bzgl. der Anrechnung eine recht offene Haltung einnehmen möchte. Um Kosten zu sparen gab es den Ratschlag, zunächst so viele Nachweise wie möglich zusammenzustellen und diese dann gesammelt einzureichen, damit die Anerkennungsgebühr nur einmal anfällt.

Ein kurzer Blick auf den Hochschulkompass

Ein seit Jahren bei Studienberatern gern genutztes Instrument zur eigenen Recherche wie auch zur Information der Ratsuchenden ist der von der Hochschulrektorenkonferenz aufgebaute und betreute Hochschulkompass. Probleme der Dateneingabe und -pflege kamen in einem weiteren gut besuchten Workshop (Roger Wurm, Hochschulrektorenkonferenz) zur Sprache, aber auch die Erfahrungen der Studienberater bei der Nutzung des Hochschulkompasses in Beratungsgesprächen wurden für die positive Weiterentwicklung des Systems diskutiert. Dennoch bleibt die Frage: Liegt die Zukunft weiterhin eher im instrumentalen Gebrauch durch die Studienberater oder kann es sich zu einem populären und eigenständig von Studieninteressierten verwendeten Netzangebot entwickeln?

Eindrücke beim erstmaligen Besuch einer GIBeT-Tagung (Judith Maria Link)

Auffallend war gerade auf dieser Tagung, dass in vielen Beratungsstellen zurzeit ein Generationenwechsel stattfindet und daher entsprechend viele Berufseinsteiger auf der Tagung vertreten waren. Als junge Mitarbeiterin, die zum ersten Mal eine GIBeT-Tagung besuchte, war ich positiv überrascht, dass unter den Kollegen ein so herzliches Miteinander herrscht. Es war kein Konkurrenzgedanke für mich

spürbar, was zumindest unter einander ähnlichen Hochschulen im Sinne eines zunehmenden Wettbewerbs ebenfalls denkbar gewesen wäre. Die Größe der Tagung und die vielen neuen Eindrücke, Namen und Gesichter verhinderten bei mir – wie wahrscheinlich auch bei anderen Kollegen, die zum ersten Mal mit dabei waren – in den ersten Stunden noch, inhaltlich vollständig „anwesend“ zu sein. Zudem überwogen noch ein etwas verlorenes Gefühl sowie die Hoffnung, nun auch wirklich zum Kreis der Studienberater dazuzugehören und einige Kontakte knüpfen zu können. Diese Hoffnungen erfüllten sich im Laufe der Tagung voll. Das Leipziger Organisationsteam meisterte die Tagung

in sympathischer Weise. Man wurde in jeder Hinsicht gut umsorgt und fühlte sich sehr willkommen. Während der gesamten Tage herrschte eine sehr angenehme und gelassen-professionelle Atmosphäre.

■ **Dr. Judith Maria Link**, Soziologin, Studienberaterin in der Zentralen Studienberatung der Universität zu Köln, E-Mail: j.link@verw.uni-koeln.de

■ **Franz Rudolf Menne**, M.A. Historiker, Studienberater in der Zentralen Studienberatung der Universität zu Köln, E-Mail: r.menne@verw.uni-koeln.de

Treffen des Herausgeberkreises der ZBS am 6. September 2012 in Leipzig

Alle zwei Jahre trifft sich der Herausgeberkreis der ZBS. Diesmal fand die Tagung am Rande der GIBeT-Konferenz zum Thema „Herausforderung Studium im Zeitalter von WEB 2.0 – die andere Beratung? Von der Informationsvermittlung zum Informationsmanagement“ in Leipzig statt.

Erfreulicherweise trafen wir uns in großer Runde. Der Leipziger Ratskeller bot uns am ruhigen Nachmittag eine zwar gastliche, aber nicht unnötig ablenkende Atmosphäre, die die Arbeitsfreude entfachte. Im Mittelpunkt der Arbeit stand die Planung der Hefte für 2013 und 2014.

Anders als bisher sollen die Hefte zukünftig nicht mehr als „Themenhefte“, deren Beiträge nur ein gemeinsames Thema behandeln, konzipiert sein, sondern nur mehr „Themenschwerpunkte“ beinhalten, zu denen jeweils nur zwei bis drei Beiträge erscheinen.

Das macht es möglich, weitere Beiträge zu verschiedenen Themen – insbesondere auch aktueller Art – und kurzfristig eingesandte Artikel in das jeweilige Heft aufzunehmen und damit den unterschiedlichen Interessen unserer Leser entgegenzukommen.



Mitzuteilen ist, dass Birgit Szczyrba und Michael Weegen sich wegen neuer beruflicher Orientierungen aus unserem Herausgeberkreis verabschiedet haben.

Für 2013 sind voraussichtlich folgende Schwerpunktthemen vorgesehen:

- Peer-Beratung – Erstkontakt und niedrigschwellige Beratung
- Lernberatung in neuen Lernkontexten – Bedingungen des Web 2.0
- Öffnung der Hochschulen und Beratung für nicht-traditionell Studierende – Studierende ohne Abitur
- Elternberatung und Beratung von minderjährigen Studierenden in der Hochschule

Über Artikel zu diesen und zu weiteren interessanten Themen von unseren Lesern freuen wir uns.

H. Knigge-Illner

Hauptbeiträge der aktuellen Hefte Fo, HM, HSW, P-OE und QiW

Auf unserer Homepage www.universitaetsverlagwebler.de erhalten Sie Einblick in das Editorial und Inhaltsverzeichnis aller bisher erschienenen Ausgaben.

Fo

Forschung

Politik - Strategie - Management

Forschung 1+2/2012
Brückenschlag im Dialog zwischen
Wissenschaft und allgemeiner
Öffentlichkeit

Wolff-Dietrich Webler
Brückenschlag zwischen Wissen-
schaft und allgemeiner Öffentlich-
keit – das gesellschaftliche Umfeld

FO-Gespräch mit Markus Weißkopf,
Wissenschaft im Dialog (WiD)
mit Andrea Frank, Stifterverband

Überblick: Auftrag, Zielgruppen
und Initiativen der WiD GmbH

Science-Festivals werden populärer
– nur Stadtmarketing/Popularisie-
rung/ PR von Wissenschaft?
Als Beispiele: Die Science Festivals
in Bielefeld („Geniale“) und Lübeck
(„Hanse trifft Humboldt“)

Stefan Stöcklin
„Citizen Science“ – Bürgerwissen-
schaft – soll Bürgerinnen und Bürger
zu Forschenden machen
Die neuen Medien erleichtern
die Mobilisierung

Peer Pasternack & Henning Schulze
Wissenschaftsräte zwischen
Autonomie und Verbindlichkeit

Michael Krohn
Forschungsmanagement durch
Großgruppenverfahren –
das Beispiel World Café

Rezension:
Michael Bailey & Des Freedman:
The Assault on Universities:
A Manifesto for Resistance
(Christian Potschka)

HSW

Das Hochschulwesen

Forum für Hochschulforschung, -praxis und -politik

HSW 3/2012
Hochschulentwicklung/-politik

*Thomas Günther, Sebastian John,
Nancy Großmann, Ulrike Henke &
Bianca Schönherr*
Gestaltungsmöglichkeiten eines
staatlichen Mittelverteilungssystems
im Hochschulsektor:
Ein Ländervergleich

Johannes Balve
Quo vadis universitas?
Kritische Bemerkungen
aus der Außenperspektive

*Thea Rau, Andrea Kliemann,
Jörg M. Fegert & Marc Allroggen*
Schulung von Beratenden an
Hochschulen, Universitäten und
Studentenwerken zum Umgang
mit gefährdeten Studierenden

Hartmut Hinneberg
Der „Test für Medizinische
Studiengänge“ im
Auswahlverfahren der Hochschulen

Hochschulforschung

*Philipp Budka, Claudia Schallert,
Lukas Mitterauer &
Markus Hintermayer*
Neue Entwicklungen und
Herausforderungen im
sozialwissenschaftlichen Studium

Anregungen für die Praxis/
Erfahrungsberichte

Andreas D. Schulz
Mobiles Online-Projektseminar
„Internetpolitik und
schwache Interessen“

HM

Hochschulmanagement

Zeitschrift für die Leitung, Entwicklung und Selbstverwaltung von
Hochschulen und Wissenschaftseinrichtungen

HM 3/2012
Lehrcontrolling und -anreize –
Tagung Performance Management
im Hochschulbereich 2011
in Braunschweig

Entwicklung, Gestaltung und
Verwaltung von Hochschulen
und Wissenschaftseinrichtungen

*Marcel Clermont, Britta Gerets
& Matthias Meyer*
Wie lässt sich Kompetenz an
Hochschulen (v)ermitteln?
Eine Fragestellung für das
Hochschulmanagement bzw.
-controlling

Axel Oberschelp
Berichtswesen und
Hochschul-Steuerung
Was und wie viel müssen
Hochschul-Manager über
Erfolg in der Lehre wissen?

*Philipp Pohlenz, Olaf Ratzlaff
& Markus Seyfried*
Studiengang Fact Sheets für eine
evidenzbasierte Steuerung von
Lehre und Studium

*Susanne In der Smitten
& Michael Jaeger*
Hochschulische Lehrleistungen im
Kontext der W-Besoldung

P-OE

Personal- und Organisationsentwicklung

in Einrichtungen der Lehre und Forschung

Ein Forum für Führungskräfte, Moderatoren, Trainer, Programm-Organisatoren

P-OE 2/2012

Aufbau einer Organisations- und Personalentwicklung mit indischen Hochschulpartnern

Personal- und Organisationsentwicklung/-politik

Birgit Barden

Organisations- und Personalentwicklung mit indischen Hochschulpartnern beim Aufbau von International Offices

Birgit Barden

Das Praktikum als Instrument der Personalentwicklung

Ricarda Mletzko

Workshopdesign im interkulturellen Kontext – Erfahrungen aus einem Organisations- und Personalentwicklungsprojekt mit indischen Hochschulen

Birgit Barden & Ricarda Mletzko

Auswertung des Projekts und Transferhinweise (Lessons learned)

Nathalie Baumeister, Anne-Marie Fleischmann, Katrin Klink, Karina Muntean & Anke Diez

Kollegiale Beratung als Instrument zur Reflexion und Erweiterung der Lehr- und Lernerfahrungen

PE-/OE-Forschung

Sabine Brendel, Sarah-Lena Krömker, Anja Riedel & Manuel Scholz

Wo Coaching eine „schmerzende Lücke“ füllt – Zur Einschätzung von Coaching als Instrument der akademischen Personalentwicklung in Hochschulen

QiW

Qualität in der Wissenschaft

Zeitschrift für Qualitätsentwicklung in Forschung, Studium und Administration

QiW 2/2012

Qualitätspolitik/
Qualitätsentwicklung

Werner Marx & Lutz Bornmann

Der Journal Impact Factor – Ein problematischer bibliometrischer Indikator

Heinrich Seidlmeier

Modellierung von Qualitätsaspekten in Hochschulprozessen

Forschung über Qualität in der Wissenschaft

Isolde Kirnbauer &

Katharina Stowasser-Bloch

Pilotprojekt „Lehrveranstaltungs-bewertung mittels Beobachtungsverfahren an der MedUni Wien“

Wolff-Dietrich Webler

Formative und summative Evaluation schärfer unterscheiden! Anmerkungen über den Unterschied zwischen Rückmeldung und (summativer) Evaluation



Für weitere Informationen

- zu unserem Zeitschriftenangebot,
- zum Abonnement einer Zeitschrift,
- zum Erwerb eines Einzelheftes,
- zum Erwerb eines anderen Verlagsproduktes,
- zur Einreichung eines Artikels,
- zu den Autorenhinweisen

oder sonstigen Fragen, besuchen Sie unsere Verlags-Homepage:

www.universitaetsverlagwebler.de

oder wenden Sie sich direkt an uns:

E-Mail:

info@universitaetsverlagwebler.de

Telefon:

0521/ 923 610-12

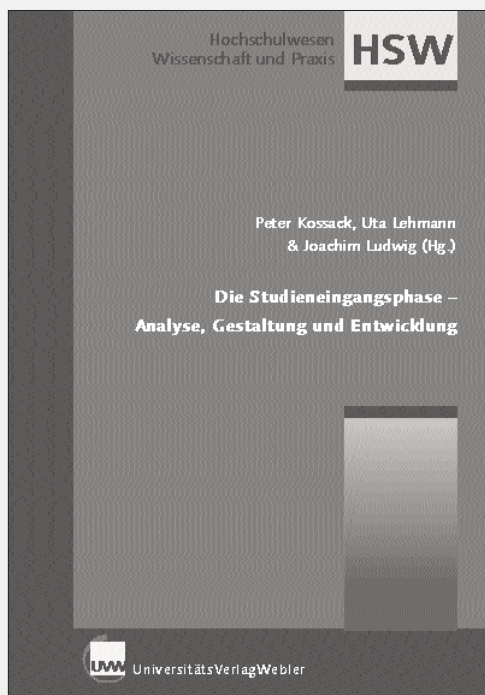
Fax:

0521/ 923 610-22

Postanschrift:

UniversitätsVerlagWebler
Bünder Straße 1-3
Hofgebäude
33613 Bielefeld

**Peter Kossack, Uta Lehmann & Joachim Ludwig (Hg.):
Die Studieneingangsphase – Analyse, Gestaltung und Entwicklung**



3-937026-77-0, Bielefeld 2012
165 Seiten, 19.80 Euro

Der vorliegende Band versammelt eine Reihe von Arbeiten, die im Kontext der Weiterentwicklung der Qualität von Lehre entstanden sind.

Dabei wird im Besonderen die Studieneingangsphase als zentrale Übergangsstelle in Bildungsbiographien in den Blick genommen.

Die Arbeiten reichen von der Vorstellung einer empirisch fundierten Analyse typischer Problemlagen in Studieneingangsphasen über die Darstellung von Instrumenten zur Entwicklung von Studieneingangsphasen bis hin zur kritischen Reflexion der Studieneingangsphasenpraxis.

Vor dem Hintergrund der Umstellung von Studiengängen im Zuge des Bologna-Prozesses geben die Beiträge Einblick zu aktuellen Anforderungen und Problemstellungen, mit denen Studiengangsplannende, Hochschullehrende wie auch Studierende in der Studieneingangsphase konfrontiert sind.

Darüber hinaus werden für eine Entwicklung von Studiengängen und die Gestaltung der Hochschullehre relevante Potentiale und Handlungsmöglichkeiten aufgezeigt.

Reihe: Hochschulwesen Wissenschaft und Praxis

Bestellung - E-Mail: info@universitaetsverlagwebler.de, Fax: 0521/ 923 610-22

**Judith Ricken (Hg.):
Lehrreich – Ausgezeichnete Lehrideen zum Nachmachen**

„lehrreich“ – so hieß ein Wettbewerb um innovative Lehrideen, der im Wintersemester 2008/09 an der Ruhr-Universität Bochum durchgeführt wurde.

Lehrreich waren die in seinem Rahmen geförderten Projekte an der Ruhr-Universität, erdacht und umgesetzt von Projektgruppen aus Studierenden und Lehrenden.

Um die guten Ideen und gewonnenen Erfahrungen auch für andere nutzbar zu machen, werden sie in diesem Sammelband dokumentiert.

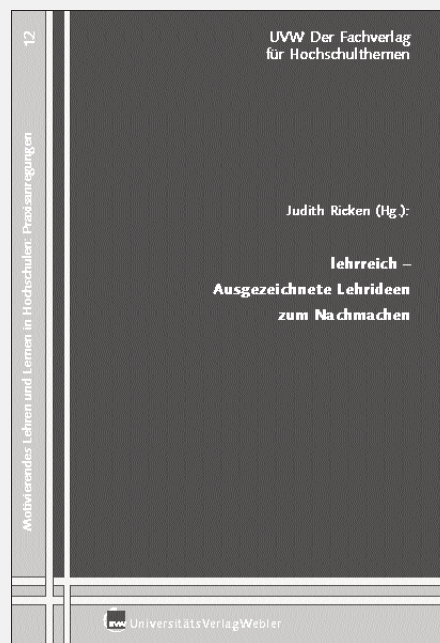
Mit Simulationspatienten üben, schlechte Nachrichten zu überbringen, in kleinen Teams frei, aber begleitet forschen oder mit einem Planungsbüro ein Gutachten für den Bau einer Straße anfertigen – diese und andere Ideen wurden durch die Wettbewerbsförderung umgesetzt.

Die Beiträge in diesem Sammelband beschreiben diese Projekte nicht nur, sie reflektieren auch den Projektverlauf und geben konkrete Hinweise, beispielsweise zu Besonderheiten der Methodik, Vorlaufzeiten, Zeitaufwand oder Kosten.

Denn Nachmachen ist ausdrücklich erwünscht!

ISBN 3-937026-71-1, Bielefeld 2011, 105 Seiten, 14.90 Euro

Bestellung - E-Mail: info@universitaetsverlagwebler.de, Fax: 0521/ 923 610-22



Reihe: Motivierendes Lehren und Lernen
in Hochschulen: Praxisanregungen