

Beratungsangebote und Beratungskompetenzen an Hochschulen als Aspekte von Serviceorientierung

Hans-Werner Rückert
ZE Studienberatung und Psychologische Beratung
Freie Universität Berlin

Wer braucht Service?

Studieninteressierte

Vielfalt an Studienmöglichkeiten (9.019 grundständige Studiengänge an 378 Hochschulen)

Eignung, Neigung, Motivation

Bewerbungs- und Zulassungsfragen

Finanzierungsfragen

Übergänge in die Lebens- und Lernwelt Universität

Bachelor- Masterstudium

Beschäftigungsmöglichkeiten

Anliegen spezieller Zielgruppen (mature students, international students
Behinderte, chronisch kranke Studierende)

Wer braucht Service?

Studienbewerber/innen

Rankings

Zulassungsverfahren

Auswahlverfahren der Hochschulen

Entscheidungsfindung bei Mehrfachzulassungen

Selfassessments

Testverfahren

Online-Bewerbung

Deutsche Studienanfänger nach allgemeinem Informationsstand über Studium und Hochschule vor Studienbeginn und nach Geschlecht
vertikal prozentuiert

WS	Informationsstand	Insgesamt	Geschlecht	
			männlich	weiblich
2007/08 ¹⁾	sehr gut	4	4	4
	gut	41	44	38
	teils-teils	38	37	39
	schlecht	14	13	16
	unzureichend	3	2	3

1) Online-Befragung

HIS-Studienanfängerbefragung 2007/08

Einführung des gestuften Studiensystems erfordert Beratung in ganz neuer Weise

Das System ist hochkomplex, erzeugt viele offene Fragen, übt erheblichen Druck auf die Studierenden aus und geht einher mit erheblicher zusätzlicher Bürokratisierung

„...die unendliche Verkomplizierung der Studienplanungsfragen mit anschließendem Etablieren von Beratungsstellen, die aus Studiengebühren finanziert werden“ (Kaube, 2009, S. 87)

Wer braucht Service?

Studierende

Bedürfnisse nach Kompetenzfeststellung, Kompetenzsteigerung und nach Selbstmanagementfertigkeiten steigern sich

Verschulteres Studium macht Lerndefizite schneller zum Thema

Prüfungsdruck wird zur Dauerbelastung

Probleme der Anerkennung von Studienleistungen

Auslandsaufenthalte

Finanzieller Druck, Schwierigkeiten zu jobben, Studieren mit Kind



Ausgewählte Ergebnisse im Überblick			
Beratungs- und Informationsbedarf Erststudium, in % (Mehrfachnennungen)	2003	2006 ¹	
Finanzierung des Studiums	24	25	
Krankenversicherung	25	24	
Finanzierung eines studienbezogenen Auslandsaufenthalts	24	21	
Zweifel, das Studium fortzuführen	2	16	
Arbeitsorganisation, Zeitmanagement	2	15	
Vereinbarkeit von Studium und Erwerbstätigkeit	19	14	
depressive Verstimmungen	2	14	
Arbeits-, Konzentrationsschwierigkeiten	2	14	
Prüfungsangst	14	13	
Lern-/Leistungsprobleme	16	11	
Beratungsbedarf 2006 nach Abschlussart Erststudium, in % (Mehrfachnennungen)	Diplom (FH)	Diplom (Uni)	Bachelor
Studierende mit Beratungs- bzw. Informationsbedarf insgesamt	63	65	67
Finanzierung des Studiums	25	22	29
Krankenversicherung	26	23	21
Finanzierung eines studien- bezogenen Auslandsaufenthalts	18	21	24
Arbeitsorganisation, Zeitmanagement	14	15	16
Zweifel, das Studium fortzuführen	13	15	18
Vereinbarkeit von Studium und Erwerbstätigkeit	16	14	17

DSW/HIS, 18. Sozialerhebung



STRESS

Studenten Schweden 2007	52% gestresst
Studenten Schweden 2010	70% gestresst
Studenten Österreich 2009	61% gestresst
Studenten BRD 2009	75% gestresst
Studenten USA 2008	85% gestresst

Open questions

- Have European universities supported the introduction of the Bologna Process and the concept of lifelong learning through student-centred support services?
- Has Bologna changed the provision of student services in the past decade?

Or is the Trends V definition of key issue still valid:

“The value of student support services needs to be better recognised, supported and developed in the interests of all students. In particular guidance and counselling services play a key role in widening access, improving completion rates and in preparing students for the labour market”



STRONG UNIVERSITIES FOR EUROPE

Key issue 7: Student services

Services are difficult to define and compare, because responsibility lies with different agencies in different countries.

Career guidance is the fastest growing area, followed by growth in psychological counselling services.

Clear evidence in Trends & through FEDORA network that guidance and counselling are inadequate for the challenges of greater and more diversified student profiles

It is a necessity... but often overlooked.

Slide taken from Smid, H. 2009, European universities and lifelong learning; European Universities' Charter on Lifelong learning. Presentation given at the X Fedora Congress, Berlin Oct. 5, 2009

EUA Trend report 2010

91% der europäischen HE Institutionen bieten „academic orientation services“ an

83% haben „career guidance“

66% bieten Psychologische Beratung an

Seit 2007 Zuwächse:

25% Career Counseling

11% Psychological Counseling

Hochschulen

Unerwünschte Studienabbrüche, Studienzeitverlängerungen durch mangelnde Kompetenzen und mangelnde Bewältigungsfertigkeiten werden zum Risikofaktor

Serviceangebote werden wichtiger

Integration der Serviceangebote wird dringlicher

Beratungssystem Teil der Systemakkreditierung

Bestandsaufnahmen

Wer bietet welchen Service?

Student Service Center: Statt Vielzahl einheitliche Front-Back-Office
Strukturen

Probleme: unterschiedliche Kulturen (Verwaltung, Beratung)

Unterschiedliches Verständnis von/Bereitschaft zur
Serviceorientierung

Bereichsegoismen

Beratung \neq Beratung

Ausbildung/Weiterbildung/Supervision

weg von Krisenintervention hin zu regelmäßiger Orientierungshilfe

Reduktion der Anlaufstellen (der Weiterverweise) in der Beratung (u.a. Zusammenlegung Prüfungs- und Studienberatung)

Integration Studienausgangsberatung und Beratung zur Internationalisierung des Studiums in die Fakultät hinein

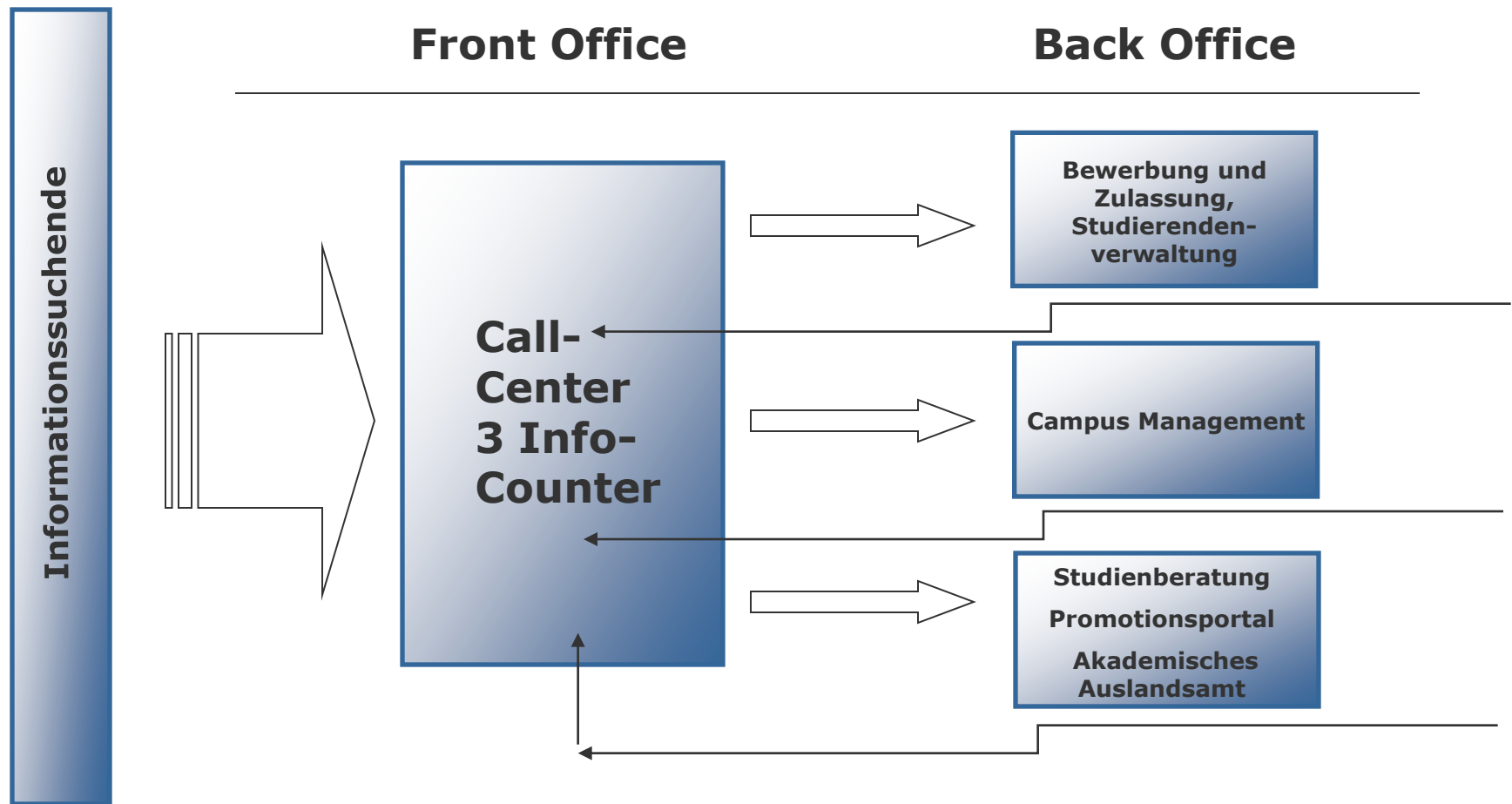
Etablierung eines geregelten Informationsflusses zu Beratungsthemen in der Fakultät

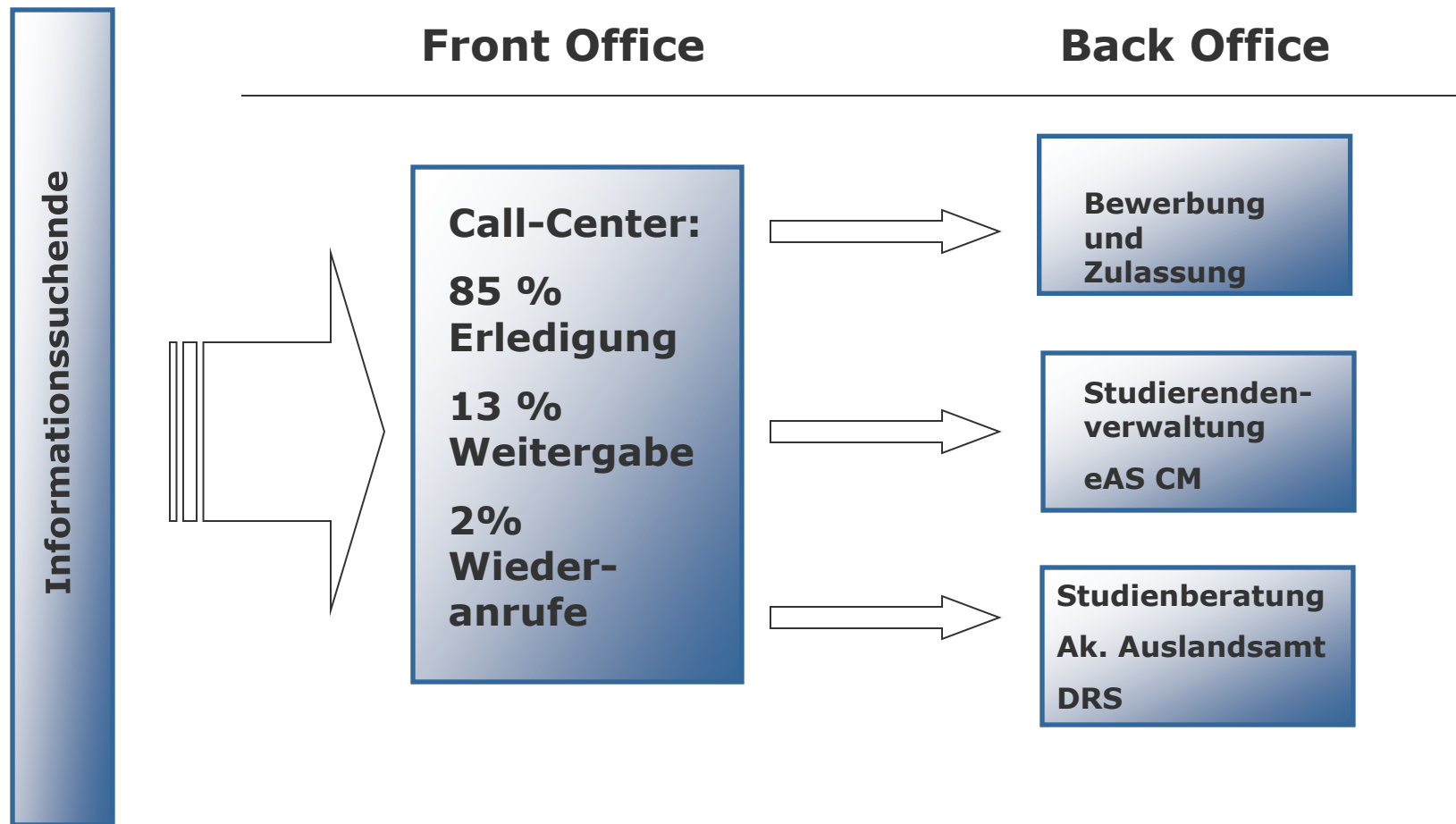
Transparente Beratungslandschaft universitätsweit mit definierter Aufgabenteilung

Hauptziele

- Bündelung von Dienstleistungen der angeschlossenen Bereiche
- Trennung von Standardauskünften und Expertenwissen
- Bessere Erreichbarkeit
- Entlastung von Routineanfragen für Sachbearbeitung, Studienberater (Telefon, E-Mail und persönlich)







Schriftliche Definition der Aufgaben der Front-Office im Verhältnis zu den Backoffice-Bereichen (Informations- und Beratungstiefe, Aufgabenteilung)

Schulungskonzept für die Hilfskräfte, zweimal jährlich Schulung und Nachschulung durch den Backoffice-Bereich

Festlegung von Qualitätsstandards und Ablaufroutinen

Supervision

Mystery checks

Merkmale professioneller Beratungstätigkeit

- Systematisches, planvolles Vorgehen
- Fähigkeit, in Beziehung zu treten
- interkulturelle Kompetenzen
- Bedingungswissen, Kompetenzwissen, Änderungswissen
- Erfahrungswissen
- Intuition
- Reflektionsfähigkeit

Gemeinsame Elemente verschiedenster Beratungsmethoden

- Anhören und Befragen (beides auch mit dem "3. Ohr")
- Veranschaulichen und Fokussieren
- Informieren und Konfrontieren
- Selbst-Finden-Lassen und Horizont erweitern

Häufigste Fehler

- Fehlen einer Beratungsstrategie
- Klammern an nur *eine* Beratungsstrategie
- Unzureichende Selbsterfahrung
- Fehlbeurteilungen aufgrund der Vernachlässigung des eigenen Anteils am Interaktionsgeschehen

Heterogenität der Beratungskompetenzen

Unterschiedliche Herkunfts- und Fachkulturen der Personen in der Beratungslandschaft (Lehrende, Verwaltung, Beratungsfachkräfte)

Rollenvielfalt/Rollenkonflikte für BeraterInnen im akademischen Bereich

Unklare Vorgaben und Regularien seitens der Fachbereiche

Mangel an ethischen Standards und Transparenz

Überforderung der dezentralen Beratung durch problematische Fälle

Ungelöste Qualifikationsfragen, insbesondere bei der dezentralen Beratung

„Professionelles Beraten heißt nach wissenschaftlich fundierten, in der Fachwelt anerkannten Qualitätskriterien und –maßstäben zu handeln.

Ein wichtiger Aspekt von Qualität ist zweifellos die persönliche und fachliche Kompetenz der Beratenden sowie die Verpflichtung auf ethische Standards in der Beratung. Damit diese transparent und nachvollziehbar werden, bedarf es bestimmter Kriterien und Nachweise in Form von Ausbildungsstandards und aussagefähigen, anerkannten Zertifikaten.“

Nationales Forum Beratung

Quality Standards for Guidance and Counselling Services within HE in Germany

“Focus on implementation of quality standards in HE should be transferred to all areas of student support (central and faculty) and should be linked to general strategy (profile) of HE institutions”



The FEDORA Charter
on Guidance and Counselling
within the European Higher
Education Area

Charte de FEDORA
sur l'orientation et le conseil
dans l'Espace Européen
de l'Enseignement Supérieur

- Provision of services
- Ethical standards
 - impartiality
 - confidentiality
 - responsibility to students
 - respect for the context
- Quality standards
- Transparency and equity

Danke für Ihre Zeit und Ihre Aufmerksamkeit!

Questions? Comments?
SEND EMAIL

Hans-Werner.Rueckert@fu-berlin.de