

Basics der Allgemeinen Studienberatung

- Eine Positionsbestimmung aus niedersächsischer Perspektive -
Juliane Just-Nietfeld (Universität Göttingen) und Barbara Nickels (Leuphana Universität Lüneburg)

(Der vorliegende Text ist die gekürzte Fassung des gleichnamigen [Artikels in der Zeitschrift für Beratung und Studium 1/2006](#))

Was unter dem Label „Beratung“ im Hochschulbereich geführt wird, kann sich erheblich unterscheiden. Im folgenden Text präsentieren Beraterinnen zweier niedersächsischer Universitäten die Basics der Allgemeinen Studienberatung. Damit kann die interessierte Öffentlichkeit Einblick in deren Ziele, Aufgaben und Arbeitsweisen gewinnen und das Charakteristische dieses Angebotes einordnen. Die Profilkklärung dient gleichzeitig als Grundlage für die Diskussion um das interne Qualitätsmanagement in der Studienberatung.

Auftrag

Studienberatung ist ein Dienstleistungsangebot, zu dem die Hochschulen gesetzlich verpflichtet sind.
[mehr ...](#)

Zielgruppen

Die Klientel der Zentralen Studienberatung besteht zu ca. 60 % aus Studieninteressierten, zu 40 % aus Studierende in allen Phasen des Studiums. Weitere Zielgruppen sind Multiplikatoren.
[mehr ...](#)

Angebotsspektrum

Charakteristisch für das Leistungsangebot der Allgemeinen Studienberatung ist das Ineinandergreifen eines Informations- und eines Beratungssystems.
[mehr ...](#)

Fokus Einzelberatung

Die Einzelberatung in der Allgemeinen Studienberatung ist durch einen eindeutig definierten institutionellen Rahmen (die Hochschule), einen klaren Beratungsauftrag und -gegenstand sowie durch ein strukturiertes methodisches Vorgehen mit dem Ziel der Förderung nachhaltiger Reflektions- und Lernprozesse gekennzeichnet.
[mehr ...](#)

Themen und Ziele

Konkret zielt die intensive Einzelberatung auf die Verbesserung tragfähiger Studienentscheidungen und den Studienerfolg.
[mehr ...](#)

Ablauf und Methoden

Als gemeinsame Nenner aller unterschiedlichen methodischen Herangehensweisen können die klare Strukturierung des Ablaufs, die beständige Gesprächs- und Erlebnisaktivierung der ratsuchenden Person, die Ergebnisorientierung und die Transparenz des beraterischen Vorgehens festgehalten werden.
[mehr ...](#)

Ausbildung der BeraterInnen

Die Beratungskompetenz sollte aus unserer Sicht durch eine mindestens einjährige beraterrelevante Zusatzqualifikation in einem anerkannten Verfahren erworben werden.
[mehr ...](#)

Qualitätsstandards für die Allgemeine Studienberatung

Im Rahmen der Umsetzung neuer Steuerungsmodelle an Hochschulen (Globalhaushalte, Zielvereinbarungen) stellt sich die Allgemeine Studienberatung der Frage nach den spezifischen Kriterien für eine Messung ihrer Leistungsfähigkeit.
[mehr ...](#)

Zukunftsaufgaben

Eine zukünftig verstärkte Dienstleistungsorientierung der Hochschulen hat zur Folge, dass die verschiedenen Instanzen, die auf überfachlicher Ebene mit studentischen Belangen befasst sind, in ihren Schnittstellen besser abgestimmt und besser vernetzt werden.
[mehr ...](#)

Literatur

[mehr ...](#)

Über die Autorinnen

[mehr ...](#)

Auftrag

Seit 25 Jahren ist die Zentrale Studienberatung die erste Anlauf-, Kontakt- und Beratungsstelle an Hochschulen für Studieninteressierte und Studierende mit studienbezogenen Anliegen wie Studienentscheidung, -planung, und -organisation sowie bei problematischen oder krisenhaften Studienverläufen. Sie steht mit ihrem Auftrag an den Schnittstellen zwischen Universität und Studieninteressierten/ Studierenden einerseits und der Universität und nichtuniversitären Bildungsinstitutionen andererseits.

Die derzeitige Umstrukturierung der Hochschulen zu Bildungsstätten mit gestuften international anerkannten Studienabschlüssen und mit großer Autonomie in der Auswahl der Studierenden akzentuiert das Aufgabenfeld der Studienberatung in Teilbereichen neu. Als zentral organisierte Institution der Universitätsverwaltung sollen für Information und Beratung ausgewiesenen Experten zusätzlich dazu beitragen, dass

- motivierte und qualifizierte Studieninteressierte für das spezielle Angebot der Hochschule gewonnen werden (Ausweitung im Bereich öffentlichkeitswirksamer Arbeit);
- allen Studierenden ein differenziertes Angebot zur Orientierung für einen optimalen Studienverlauf zur Verfügung gestellt wird;
- Studierende unter angemessener Nutzung der bereitgestellten Ressourcen das Studium erfolgreich beenden;
- die Hochschulleitung Steuerungsdaten für ihr Marketing erhält;
- die Universität zum Thema Auswahl von Studieninteressierten/ Studienbewerberinnen und Studienbewerbern beraten wird;
- die Konzeptions- und Netzwerkarbeit mit weiteren Beratungseinrichtungen innerhalb der Universität intensiviert wird (Verstärkung und Systematisierung der Kooperation und Abstimmung mit den Studiendekanen/Studienbüros).

[...mehr zu den gesetzlichen Grundlagen](#)

Die Verpflichtung der Hochschulen zur Studienberatung ist zum einen im Hochschulrahmengesetz (HRG) niedergelegt:

„Die Hochschule unterrichtet Studierende sowie Studienbewerberinnen und Studienbewerber über die Studiemöglichkeiten und über Inhalte, Aufbau und Anforderungen eines Studiums. Während des gesamten Studiums unterstützt sie die Studierenden durch eine studienbegleitende fachliche Beratung. Sie orientiert sich bis zum Ende des ersten Jahres des Studiums über den bisherigen Studienverlauf, informiert die Studierenden und führt gegebenenfalls eine Studienberatung durch. Die Hochschule soll bei der Studienberatung insbesondere mit den für die Berufsberatung und den für die staatlichen Prüfungen zuständigen Stellen zusammenwirken.“ (Hochschulrahmengesetz vom 19.01.99, § 14, http://www.bmbf.de/pub/hrg_20020815.pdf; Zugriffsdatum 27.04.04)

Diese recht allgemeine Beschreibung wurde durch eine von der Hochschulrektorenkonferenz (HRK) beauftragte Arbeitsgruppe spezifiziert und mit einem Plenumbeschluss der HRK im Jahre 1994 verabschiedet:

„Der Aufgabenbereich der Studienberatung bezieht sich auf die Information und Beratung von Studieninteressierten, die allgemeine Vorbereitung zum Studium und auf die verschiedenen Phasen des Studienverlaufs. Er umfasst die Information und Beratung über die Organisation und Bedingungen eines Studiums sowie die psychologisch fundierte Beratung zu einem persönlich angemessenen Umgang mit den Anforderungen des Studiums (Entscheidung, Orientierung, Leistung, Selbstverantwortung) und denen des studentischen Lebens. Studienberatung kann sich entsprechend einzelner landesrechtlicher Regelungen auch auf Hilfen bei studienbedingten persönlichen Schwierigkeiten erstrecken.“

(Hochschulrektorenkonferenz: Die Studienberatung in den Hochschulen in der Bundesrepublik Deutschland, Entschließung des 173. Plenums vom 4. Juli 1994, <http://www.hrk.de/1849.htm>; Zugriffsdatum 15.04.04)

Im Einzelnen regeln die Landeshochschulgesetze, wie und in welcher Organisationsform die Hochschulen Studienberatung anbieten. Im alten Niedersächsischen Hochschulgesetz von 1994 war dezidiert festgeschrieben, dass die Hochschulen Studienberatungsstellen einzurichten hatten:

“Die Hochschule unterrichtet über Studienmöglichkeiten und Inhalte, Aufbau und Anforderungen eines Studiums. (... Die Hochschule unterstützt die Studierenden durch eine studienbegleitende fachliche Beratung sowie durch eine Beratung bei studienbedingten persönlichen Schwierigkeiten.“

Absatz 2

„Unbeschadet der Verpflichtung des wissenschaftlichen und künstlerischen Personals zur Fachstudienberatung richten die Hochschulen Studienberatungsstellen ein. Diese arbeiten mit den zuständigen Gremien der Fachbereiche, mit der Studentenschaft, der Frauenbeauftragten und den Gemeinsamen Kommissionen sowie mit den für die Berufsberatung und Arbeitsvermittlung und den für die staatlichen Prüfungen zuständigen Stellen zusammen. Sie entwickeln Vorschläge zur Verbesserung der Studiensituation und zur Durchführung des Studiums unter Berücksichtigung der Interessen der Studierenden.“

sichtigung verschiedener Schwerpunktsetzungen und Lebenssituationen.“ (Niedersächsisches Hochschulgesetz vom 21.01.94, § 1, Absatz 1)

Im Zuge der Bestrebungen, zunehmend den Hochschulen mehr Autonomie in der Gestaltung ihres Leistungsangebotes einzuräumen, hat das neue NHG viele Regelungen ersatzlos gestrichen. Hier ist zwar geregelt, dass Studierende einen Anspruch auf Studienberatung haben, es ist jedoch in das Benehmen der Hochschulen gestellt, in welcher Form und von welchen Personen Studienberatung angeboten wird. Das Leistungsangebot der Zentralen Studienberatung kann, je nach Profil, Größe und Anspruch der jeweiligen Hochschule, als Qualitätssicherungs- wie auch als Marketinginstrument „verwendet“ werden.

“Die Studierenden haben einen Anspruch auf umfassende Beratung über Inhalte, Aufbau und Anforderungen eines Studiums.“

(Niedersächsisches Hochschulgesetz vom 24.06.02, § 6, Absatz 5)

Die jeweilige Form des Angebotes von Studienberatung wird seit Inkrafttreten des neuen NHG durch die von den Hochschulen selbst zu verabschiedende Grundordnung geregelt.

[zurück](#)

Zielgruppen

Die Klientel der Zentralen Studienberatung besteht zu ca. 60 % aus Studieninteressierten, d.h. im wesentlichen Schülerinnen und Schülern der 11. - 13. Jahrgangsstufe von Gymnasien und Fachoberschulen und Auszubildende nach Erwerb einer Hochschulzugangsberechtigung, aber auch andere Studieninteressierte, die sich über den 2. Bildungsweg für ein Hochschulstudium qualifizieren wollen. Neben den eigentlichen Studieninteressierten nehmen teilweise auch Eltern, Partnerinnen und Partner an den Beratungen teil.

Die verbleibenden 40 % entfallen auf Studierende in allen Phasen des Studiums, Zeiträume besonderer Beratungsnachfrage sind:

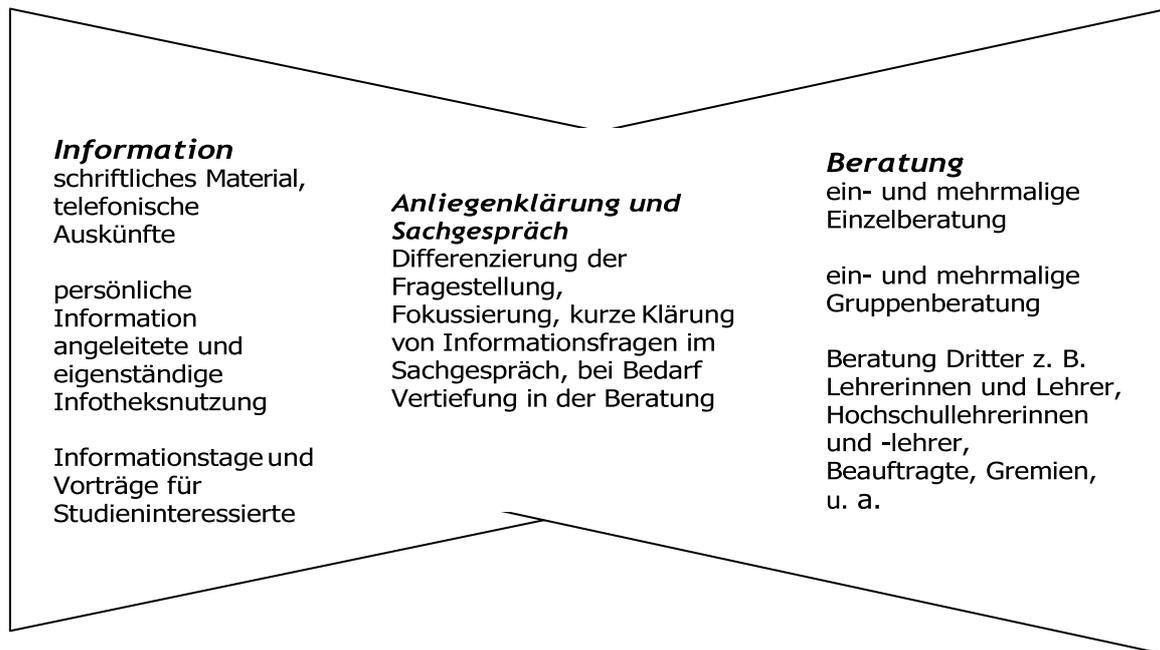
- die Studieneingangsphase (1. und 2. Semester);
- die Zeiten rund um die Zwischenprüfungen (4. und 5. Semester) inklusive der in diesem Zeitraum häufigen Fach- und Hochschulwechsel;
- die Studienabschlussphase mit dem Übergang ins Berufsleben oder die wissenschaftliche Weiterqualifizierung (ab 8. Semester bis nach Studienabschluss) als Phasen mit besonderer Beratungsnachfrage hervorstechen.

Außer diesen direkten Adressaten des Gesamtangebotes sind im weiteren Sinne als Zielgruppe auch Hochschullehrerinnen und -lehrer, Hochschulgremien, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Hochschulverwaltungseinrichtungen sowie als Multiplikatoren Lehrerinnen und Lehrer, Eltern, Beraterinnen und Berater der Arbeitsagentur und anderer Weiterbildungseinrichtungen zu nennen. Diese werden auf Nachfrage über die wesentlichen Fragestellungen und Reaktionen der Ratsuchenden informiert. An dieser Stelle übernimmt die Allgemeine Studienberatung zusätzlich die Funktion eines Seismographen für die Studienplatznachfrage sowie Studienzufriedenheit, Studienerfolg und typische Studienprobleme.

[zurück](#)

Angebotsspektrum

Das Ineinandergreifen eines Informations- und eines Beratungssystems sichert je nach Anliegen der verschiedenen Zielgruppen eine bedarfsgerechte Klärung.



Neben dem zentralen Angebot von Studiengangsbeschreibungen, Terminen, Informationen der Fächer sowie dem Überblick zum Studienangebot bundesweit und den Informationen zu Bildungs-, Hochschul- und Arbeitsmarktpolitik gehören zum Informationsangebot auch die Unterstützung bei der Informationserarbeitung und -verarbeitung.

Als Angebote der Beratung sind insbesondere die Klärungshilfe bei der Studienwahlentscheidung, die Entwicklung von eigenen Positionen, Haltungen und Techniken, der Umgang mit Herausforderungen und Schwierigkeiten sowie die Hilfestellung in Krisensituationen hervorzuheben.

[zurück](#)

Fokus Einzelberatung

Als Beratung werden die unterschiedlichsten Gesprächskonstellationen bezeichnet. Dementsprechend viele unterschiedliche Definitionen des Begriffs gibt es je nach Kontext und Zielrichtung. Im Folgenden wird Beratung charakterisiert:

„als eine in sozialwissenschaftlichen Theorien und daraus abgeleiteten Methoden gründende professionelle Unterstützung bei der Orientierung, der Entscheidung und beim Handeln angesichts der Anforderungen der alltäglichen Lebenswelt [vgl. Thiersch 1991]. Als Hilfe zur kompetenten Bewältigung dieser Anforderungen bezieht sie sich gleichermaßen auf konkretes Handeln und mit einer präventiv-entwicklungsfördernden Akzentsetzung auf die Herausbildung von Identität im Lebensvollzug. Ihr zentrales Ziel ist die Erschließung und Stärkung von Kompetenzen, die auf den Zugang zu persönlichen und sozialen Ressourcen gründen.“ (Chur 1997, S. 41)

Dabei basiert Beratung auf den folgenden Grundannahmen:

- Die Ratsuchenden kennen selbst ihre Probleme am besten; Berater und Beraterinnen unterstützen lediglich die Problembewältigung, indem sie Ratsuchenden Orientierung ermöglichen, bei der Reifung von Entscheidungen helfen, Entwicklungen fördern, Risiken bewusst machen, bei der Kompensation von Verlusten Unterstützung geben und Ressourcen aktivieren.
- Jeder Mensch ist fähig zur Selbstregulierung und Selbstlenkung. Ist diese Fähigkeit nicht ausgebildet oder verkümmert, kann sie durch Beratung entwickelt und neu belebt werden.
- Beratung ist ein kontinuierlicher Kommunikationsprozess zwischen Berater bzw. Beraterin und Ratsuchendem bzw. Ratsuchender.
- Beratung setzt Initiative und Aktivität sowie die Mitverantwortung für den Beratungsprozess der ratsuchenden Person voraus.

[zurück](#)

Themen und Ziele

Gegenstand der Einzelberatung ist stets das von der ratsuchenden Person eingebrachte, in der Situation der Anliegenklärung differenzierte Thema. Die Bandbreite dieser Themen umfasst die folgenden Schwerpunkte:

- Umgang mit Studienwahlentscheidungen, Zweifel an einer Entscheidung, Modifikation von Entscheidungen,
- Überforderung mit der Komplexität an Informationen, Orientierung in den personalen und formalen Systemen der Universität;
- Lerntechniken und Arbeitsorganisation sowie die Koordinierung vielfältiger Aufgaben, einschließlich studentischer Berufstätigkeit;
- Umgang mit Leistungsanforderungen, Leistungsdruck, Ängsten;
- Formulierung und Präsentation eigener Kompetenzen;
- Auseinandersetzung mit Berufsperspektiven, Zukunftswünschen und -plänen, Planung und Gestaltung des Berufseinstiegs.

Das übergeordnete Ziel der Einzelberatung ist die Förderung der Selbststeuerung und Selbstorganisation der Studieninteressierten und Studierenden als Voraussetzung für die Handlungskompetenz. Konkret zielt die intensive Einzelberatung auf die Verbesserung tragfähiger Studienentscheidungen und den Studienerfolg. Sie dient

- der Kompetenzerweiterung des Individuums
- der Prävention
- der Kompensation individueller wie institutioneller Defizite
- der Entwicklung von Konzepten zur Handlungsorientierung und
- der Evaluation von handlungssteuernden Maßnahmen für Individuum und Bildungssystem

Die Zielebenen umfassen demnach die Bereiche Persönlichkeitsentwicklung, Förderung der kommunikativen und methodischen Kompetenzen sowie Reflektion und Mitgestaltung der strukturellen Bedingungen (vgl. Nellesen 1995).

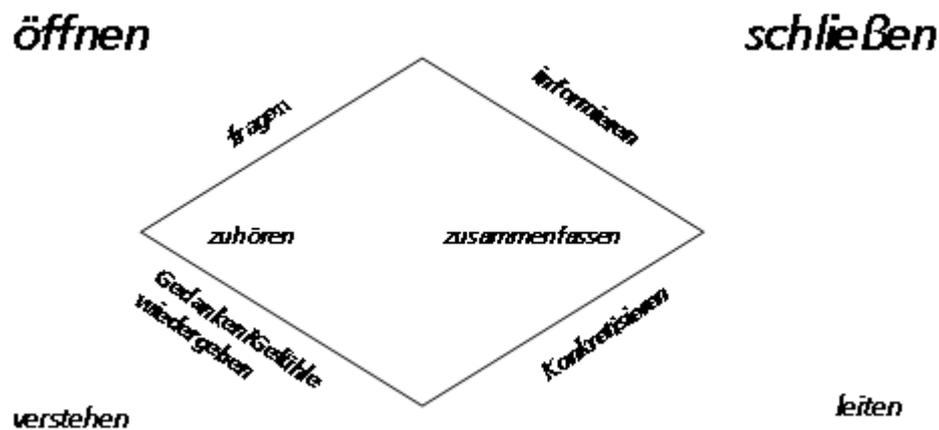
[zurück](#)

Ablauf und Methoden

Der typische Ablauf einer Einzelberatung umfasst drei Phasen

- Eröffnungsphase mit Beziehungsaufbau und Anliegenklärung
- Bearbeitungsphase mit Exploration der Fragestellung, Zielvereinbarung, Situations- bzw. Verhaltensanalyse
- Abschlussphase mit Informationsvermittlung, Handlungsplanung und Bewertung des Beratungsergebnisses.

Die erforderlichen Gesprächselemente in diesen verschiedenen Beratungsphasen fasst Redlich (1992) mit dem Bild des Öffnens und Schließens zusammen. Während in der Eröffnungsphase und der ersten Beratungshälfte vor allem verstehende Gesprächsmethoden der beratenden Person erforderlich sind, die die zu beratende Person dazu ermutigen, sich zu öffnen und ihr Anliegen ausführlich darzustellen, werden in der zweiten Hälfte eher leitende Gesprächsmethoden benötigt, die dazu beitragen, das Gespräch im Sinne eines konkreten Ergebnisses und einer Handlungsplanung zu schließen. Der folgende Überblick zeigt die sechs daraus entstehenden prototypischen Gesprächselemente in der Beratung.



Als weitere Gesprächskompetenz nennt Redlich darüber hinaus, insbesondere bei Störungen im Beratungsverlauf, die Fähigkeit, Metakommunikation zu betreiben.

Diese Zusammenfassung typischer Elemente professioneller Gesprächsführung kann als wesentlicher methodischer Baustein der Allgemeinen Studienberatung angesehen werden. Er differenziert sich durch die Anwendung unterschiedlicher Methoden aus. So kann sich beispielsweise das Gesprächselement „Gedanken/Gefühle wiedergeben“ an Methoden der klientenzentrierten Gesprächsführung (vgl. Rogers 1985) orientieren und dementsprechend die Technik des Paraphrasierens anwenden. Andererseits ist es auch denkbar, Gedanken und Gefühle durch den Einsatz kreativer Medien anzusprechen. Beim Fragen kann mit der Methodik der Verhaltensanalyse (vgl. Schulte 1987) aus der Verhaltenstherapie oder aus der systemischen Therapie (vgl. von Schlippe/Schweitzer 1985) durch zirkuläres Befragen nach der vermuteten Sichtweise wichtiger Bezugspersonen gearbeitet werden.

Die Beratungsmethoden integrieren unterschiedliche Methoden (z.B. aus Gesprächspsychotherapie, Verhaltenstherapie, systemischer Therapie, Supervision, Coaching und Organisationsberatung) in Abhängigkeit vom Anliegen der Klientel und vom Ausbildungshintergrund der Beraterinnen und Berater. Auch wenn diese Methoden ihren Ursprung in den klassischen Therapiemethoden haben, entwickelt sich seit Ende der achtziger Jahre eine zunehmend eigenständige Beratungstheorie mit zusätzlichen Wurzeln in pädagogischen und soziologischen Theorien (vgl. z.B. Nestmann 2002). Als gemeinsame Nenner aller unterschiedlichen methodischen Herangehensweisen kann die klare Strukturierung des Ablaufs, die beständige Gesprächs- und Erlebnisaktivierung der ratsuchenden Person, die Ergebnisorientierung und die Transparenz des beraterischen Vorgehens festgehalten werden.

[zurück](#)

Ausbildung der Beraterinnen

Da es keine verbindlich festgelegten Zusatzqualifikationen für die Tätigkeit in der Allgemeinen Studienberatung gibt, werden die Auswahlkriterien für die Stellenbesetzung an den Hochschulen sehr unterschiedlich gehandhabt. Die Verfasserinnen orientieren sich im Folgenden an den von der Hochschulrektorenkonferenz (HRK) formulierten Mindeststandards und erweitern bzw. vertiefen diese durch die Auswahlstandards der eigenen Beratungsstellen.

“Die für die Tätigkeit in der Allgemeinen Studienberatung erforderliche Mindestqualifikation umfasst ein abgeschlossenes Hochschulstudium, gründliche Kenntnisse des Hochschulsystems und der verschiedenen Studienmöglichkeiten, sowie Beratungskompetenz. Berufsanfänger sollten verpflichtet werden, diese Qualifikation in einem von den Hochschulen organisierten und ggf. von der Landesrektorenkonferenz beaufsichtigten Aus- und Fortbildungsprogramm zu erwerben.“ (vgl. HRK 1994)

Die Beratungskompetenz sollte aus unserer Sicht durch eine mindestens einjährige beraterrelevante Zusatzqualifikation in einem anerkannten Verfahren (Gesprächsführung, Verhaltenstherapie, Gestalttherapie, systemische Beratung o.ä.) erworben werden. Sie umfasst weiterhin Kenntnisse und Erfahrungen im Bereich der Gruppenleitung und -moderation. Wünschenswert ist darüber hinaus Berufserfahrung im Beratungsbereich. Außerdem erfordert die zunehmende Internationalisierung von Hochschulen die sichere Beherrschung wenigstens einer europäischen Fremdsprache.

Das darüber hinaus gehende Kompetenzprofil von Studienberaterinnen und Studienberatern umfasst die Ebenen des Grundlagenwissens und der Methodenkompetenzen.

Erforderliche Schwerpunkte des Grundlagenwissens sind:

- Kenntnis der schulischen und beruflichen Bildungsstrukturen
- Überblickswissen zu Hochschulstrukturen und -recht bundesweit und Vertiefung der landesspezifischen Regelungen, insbesondere im Bereich der Hochschulzulassungsregelungen
- Strukturen von Hochschulabschlüssen, Prüfungs- und Studienordnungen
- Einblick in die aktuellen bildungspolitischen Debatten
- Überblick über Inhalte, Leistungsanforderungen und Mentalität der Fächer und Studiengänge
- Einschätzung des aktuellen Akademikerarbeitsmarkts, vertiefte Kenntnisse zu Berufsperspektiven der an der jeweiligen Hochschule vertretenen Studiengänge
- Grundlagen der Entwicklungspsychologie des Jugendalters

Erforderliche Methodenkompetenzen sind neben der Beratungs-, Gruppenleitungs- und Moderationskompetenz:

- Grundlagen des Informations- und Projektmanagements
- Sicherer Umgang mit Textverarbeitungs-, Präsentations- und Mailprogrammen sowie mit dem Internet

[zurück](#)

Qualitätsstandards für die Allgemeine Studienberatung

Im Rahmen der Umsetzung neuer Steuerungsmodelle an Hochschulen (Globalhaushalte, Zielvereinbarungen) stellt sich die Allgemeine Studienberatung der Frage nach den spezifischen Kriterien für eine Messung ihrer Leistungsfähigkeit. Folgende Zielgruppen haben ein berechtigtes Interesse an qualitativ hochwertiger Arbeit in der Allgemeinen Studienberatung:

- Die Ratsuchenden, die eine Dienstleistung in Anspruch nehmen
- die Hochschule (Leitung und Fakultäten) als Auftraggeber, die auf ein gutes Beratungsangebot als Qualitätsmerkmal des Hochschulstandorts und zur Unterstützung der Bewerberauswahl angewiesen ist
- die Öffentlichkeit, die eine angemessene und kontrollierte Verwendung der Steuergelder erwartet und nicht zuletzt
- die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Allgemeinen Studienberatungen, die ihre Arbeitszufriedenheit aus einer professionellen und ergebnisorientierten Arbeit schöpfen können

Allgemeine Studienberatung befasst sich kontinuierlich mit der Reflektion und Entwicklung der eigenen Tätigkeit. Dies geschieht z.B. in regelmäßigen Tätigkeitsberichten der Beratungsstellen für die jeweiligen Hochschulleitungen. Weiterhin ist die Studienberatungspraxis ein kontinuierliches Thema im Rahmen der jährlichen bundesweiten Fachtagungen. Im Jahre 1999 wurden alle niedersächsischen Studienberatungsstellen im Rahmen einer landesweiten Aktion in Form von externer Begutachtung durch Peers und interner Selbstbeurteilung evaluiert. Im Jahr 2002 erschien ein von Studienberaterinnen und -beratern herausgegebener Leitfaden zum Qualitätsmanagement in der Allgemeinen Studienberatung (vgl. Schwan, Kohlhaas 2002), der mögliche Kriterien und Methoden für eine Bewertung nach dem Excellence-Modell der European Foundation for Quality Management (EFQM) darstellt.

Im Folgenden werden wir auf der Grundlage dieser unterschiedlichen Quellen und eigener Beratungspraxis zusammenfassen, welche Kriterien für die Formulierung von Qualitätsstandards in Bezug auf den Erwerb und die Entwicklung der Kompetenz, der Performanz und der Qualität der Beratung in der Allgemeinen Studienberatung herangezogen werden können.

Dabei unterscheiden wir externe und interne Indikatoren. Externe Indikatoren sind Kriterien, die man mit einem Blick von außen erfassen und damit mehr oder weniger leicht messen und bewerten kann. Sie geben Aufschluss darüber, ob die ratsuchenden Personen mit der Beratung zufrieden sind, die Beratungsstelle effizient organisiert ist, die Beraterinnen und Berater gut qualifiziert und die Beratungsmaterialien aussagekräftig sind.

Mögliche externe Indikatoren für die Qualität der Allgemeinen Studienberatung sind:

- Befragung der beratenen Personen im Hinblick auf Erfüllung ihrer Erwartungen an die Beratung und Zufriedenheit mit den Beratungsergebnissen
- zeitliche und räumliche Erreichbarkeit der Beratungsstelle, Auslastung und Beratungsnachfrage, Anzahl der Beratungen pro Jahr, für die Beratung angemessene räumliche Gestaltung
- Definition von fach- und aufgabenspezifischen Zuständigkeiten und Ansprechpersonen
- Vorliegen und Kommunikation einer jährlichen Ziel- und Aufgabenplanung
- Kooperation mit anderen Einrichtungen innerhalb (z.B. Immatrikulations- und Prüfungsämter, Studiendekane, Fachstudienberaterinnen und -berater) und außerhalb der Hochschule (z.B. Schulen, Agentur für Arbeit, Studentenwerk)
- Initiierung von Angeboten, die über die Einzelberatung hinaus Studienwahlentscheidung, Studiengestaltung und Übergang vom Studium in den Beruf fördern
- Ausbildung und Zusatzqualifikationen der Beraterinnen und -berater
- Vorliegen und Kommunikation eines Beratungskonzeptes
- Systematische Dokumentation der Beratungstätigkeit (auch inhaltliche Dokumentation der Einzelberatungen)
- regelmäßige Fallbesprechungen, Supervisionen und Fortbildungen

- Aktualität, Verständlichkeit, Gestaltung und Verfügbarkeit (Druckfassung und Internet) der Informationsmaterialien

Interne Indikatoren können Aufschluss darüber geben, wann eine Einzelberatung aus Sicht des Beraters oder der Beraterin und im Sinne des zugrunde liegenden Konzeptes eine gute Beratung ist. Diese Indikatoren sind teilweise nur schwer bis gar nicht messbar. Zur Selbstevaluation kann hier eine an den unten aufgeführten Indikatoren orientierte systematische und regelmäßige Dokumentation der Einzelberatungen eingesetzt werden. Um die Wirksamkeit der Einzelberatung auch intersubjektiv überprüfbar zu machen, sollten diese Fragestellungen im Rahmen von kollegialen Fallbesprechungen, Supervisionen und Fortbildungen thematisiert werden.

Mögliche interne Indikatoren für die Qualität der Einzelberatung sind:

- Zu Beginn der Beratung ist eine ausführliche Exploration (Alter, Fach und Semester, vorheriger Schulabschluss, ggf. Berufserfahrung, Beschreibung der Fragestellung, bisherige Lösungsversuche, Einschätzungen wichtiger Bezugspersonen) vorgenommen worden.
- Beratende und zu beratende Person haben eine gemeinsame Zielvereinbarung getroffen: Was soll/kann mit der Beratung erreicht werden?
- Im Verlauf der gesamten Beratung hat die zu beratende Person einen höheren Redeanteil als die Beraterin/der Berater.
- Durch die Beratung werden vorliegende disparate Informationen verknüpft, die Informationsbasis vergrößert und damit eine tragfähige Entscheidungsgrundlage geschaffen.
- Unterschiedliche Alternativen bei Entscheidungsfragen sind durchdacht und geklärt.
- Mögliche Widersprüche in der Studienwahlentscheidung zwischen individuellen Interessen und Begabungen und prognostizierbaren Arbeitsmarktchancen sind thematisiert und - soweit möglich - ausbalanciert.
- Die zu beratende Person hat am Ende ihre Ergebnisse und Schlussfolgerungen aus der Beratung zusammengefasst und benannt, was ihre nächsten Schritte zur weiteren Problemklärung sein werden.
- Am Ende des gesamten Beratungsprozesses ist eine Steigerung der Handlungsmotivation der zu beratenden Person erkennbar.

Ergebnisse im Sinne dieser internen Indikatoren müssen nicht zwangsläufig im Verlauf einer einmaligen Beratung erreicht sein, sondern stehen am Ende eines Beratungsprozesses, der mehrere Wiederholungstermine umfassen kann.

[zurück](#)

Zukunftsaufgaben

Allgemeine Studienberatung bezieht ihr notwendiges Ausgangswissen für die Beratungstätigkeit aus der strukturellen Einbindung in die Hochschule. Ihre kontinuierliche, enge Kommunikation mit Studieninteressierten und Studierenden macht sie gleichzeitig zu einer wichtigen Informationsquelle über deren Bedürfnisse und Ziele für die Planungs- und Entwicklungsinstanzen der Hochschule.

Eine zukünftig nicht zuletzt durch die Erhebung von Studienbeiträgen verstärkte Dienstleistungsorientierung der Hochschule hat zur Folge, dass die verschiedenen Instanzen, die auf fachlicher und überfachlicher Ebene mit studentischen Belangen befasst sind, in ihren Schnittstellen besser abgestimmt und stärker vernetzt werden. Diesen Prozess aktiv zu gestalten, wird eine wichtige Aufgabe der Allgemeinen Studienberatung in den nächsten Jahren sein. In der zunehmenden Einführung von Service-Centern (Erst-Informations-Stellen, in denen Allgemein Studienberatung, Immatrikulationsamt und ggf. weitere Service-Einrichtungen kooperieren) ist diese Entwicklung bereits angelegt. Eine Voraussetzung für die stärkere Kooperation der Service-Einrichtungen auf überfachlicher Ebene ist eine weitgehende Klarheit des spezifischen Profils und Leistungsangebotes der zu vernetzenden Institutionen.

In Zukunft werden in den Informations- und Beratungsangeboten der Allgemeinen Studienberatung die Umsetzung der Studienstrukturreform mit Bachelor- und Masterstudiengängen, die Erhebung von Studienbeiträgen und die Anwendung hochschulspezifischer Auswahlverfahren von besonderer Bedeutung sein. Diese Veränderungen wirken sich auf Studienwahl-, Entscheidungs- und Bewerbungsprozesse wie auch auf die Studiengestaltung aus. Hier wird erhöhter Beratungsbedarf bestehen.

In diesem Prozess ist qualifizierte Einzelberatung wichtiger denn je und kann zum bedeutenden Wettbewerbsfaktor für Hochschulen werden. Dementsprechend muss die Allgemeine Studienberatung dafür sorgen, die besondere Qualität ihres Einzelberatungsangebotes als unverzichtbares Profilerkennzeichen offensiv nach außen zu vertreten und dieser Kernaufgabe ausreichend Zeit und Aufmerksamkeit zu widmen.

[zurück](#)

Literatur

- Bundesministerium für Bildung und Forschung (Hrsg.) (1999): Hochschulrahmengesetz vom 19.01.99, http://www.bmbf.de/pub/hrg_20020815.pdf (Zugriffsdatum 20.12.06).
- Chur, Dietmar (1997): Beratung und Kontext - Überlegungen zu einem handlungsanleitenden Modell, in: Nestmann et al. (Hrsg.): Beratung - Bausteine für eine interdisziplinäre Wissenschaft und Praxis. Tübingen: dgvt-Verlag.
- Hochschulrektorenkonferenz: Entschließung des 173. Plenums vom 4. Juli 1994, http://www.hrk.de/de/beschluesse/109_446.php?datum=173.+Plenum+am+4.+Juli+1994 (Zugriffsdatum 20.12.06).
- Just-Nietfeld, Juliane & Kayser, Bodo (2003): Allgemeine Studienberatung – Beratung zur Mündigkeit. in: Krause, Christina et al.): Pädagogische Beratung. Paderborn: Junfermann.
- Nellesen, Leonhard (1995): Intervention und Interventionsstrategien, in: Supervision, Zeitschrift für berufsbezogene Beratung, Heft 28, 11/1995, Frankfurt: Fachhochschulverlag.
- Nestmann, Frank & Engel, Frank (2002): Beratung – Markierungspunkte für eine Weiterentwicklung. In: Nestmann, Frank & Engel, Frank (Hrsg.): Die Zukunft der Beratung. Tübingen: dgvt-Verlag.
- Niedersächsisches Ministerium für Wissenschaft und Kultur. Referat Presse und Öffentlichkeitsarbeit (Hrsg.) (1994): Niedersächsisches Hochschulgesetz. Gesetzestext in der Fassung vom 21.01.94. Broschüre.
- Niedersächsisches Ministerium für Wissenschaft und Kultur. Referat Presse und Öffentlichkeitsarbeit (Hrsg.) (2002): Niedersächsisches Hochschulgesetz vom 24.06.02. http://cdl.niedersachsen.de/blob/images/C1202466_L20.pdf (Zugriffsdatum 20.12.06).
- Redlich, Alexander (1992): Kooperative Gesprächsführung in der Beratung. Materialien aus der Arbeitsgruppe Beratung und Training. Band 4. Hamburg: o.V.
- Rogers, Carl (1985): Die nicht-direktive Beratung. Counseling and psychotherapy. 6. Auflage. Frankfurt: Fischer.
- Schreyögg, Astrid (1998): Coaching – Eine Einführung für Praxis und Ausbildung. 3. Auflage. Frankfurt: Campus.
- Schulte, Dietmar (Hrsg.)(1987): Diagnostik in der Verhaltenstherapie. Weinheim: Beltz.
- Schwan, Renate & Kohlhaas, Günther (Hrsg.)(2002): Qualitätsmanagement in Beratungsstellen. Selbstbewertung nach dem EFQM-Excellence-Modell am Beispiel Studienberatung. Weinheim: Deutscher Studien Verlag.
- von Schlippe, Arist & Schweitzer, Jochen (1998): Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung. Göttingen: Vandenhoeck und Ruprecht.

Weiterführende Literatur

- Bund-Länder-Kommission für Bildungsplanung und Forschungsförderung (Hrsg.) (2005): Kooperative Strukturen an der Schnittstelle Schule/Hochschule zur Studien- und Berufswahlorientierung. Bonn
- Chur, Dietmar (1998): Die Förderung von Schlüsselkompetenz durch Beratung, in: Päd.-Forum 10
- Ertelt, Bernd-Joachim/Schulz, William E. (1997): Beratung in Bildung und Beruf, Ein anwendungsorientiertes Lehrbuch. Leonberg: Rosenberg Fachverlag

- Heublein, Ulrich, Schmelzer, Robert & Sommer, Dieter (2005): Studienabbruchstudie 2005. Die Studienabbrecherquoten in den Fächergruppen und Studienbereichen der Universitäten und Fachhochschulen. HIS-Kurzinformation A1/2005. Hannover
- Hochschulrektorenkonferenz (Hrsg.), HRK Service-Stelle Bologna (2004): Bologna-Reader, Texte und Hilfestellungen zur Umsetzung der Ziele des Bologna-Prozesses an deutschen Hochschulen. Beiträge zur Hochschulpolitik 8/2004, 2. Auflage, Bonn
- Hochschulrektorenkonferenz, Perspektiven der Studienberatung, Dokumente zur Hochschulreform 70/1991
- Kruse, Otto (1994): Zugang zur Wissenschaft finden. In: Knigge-Illner, Helga & Kruse, Otto (Hrsg.): Studieren mit Lust und Methode. Neue Gruppenkonzeptionen für Beratung und Lehre, 21-24
- McLeod, John (2004): Counselling – eine Einführung in Beratung. Tübingen: dgvt-Verlag.
- Mörth, Martina/Söllner, Imke (2005): Handbuch für die Berufs- und Laufbahnberatung. Göttingen: Vandenhoeck und Ruprecht.
- Ministerium für Wissenschaft und Forschung des Landes Sachsen- Anhalt (Hrsg.), 1993: Studieren in Sachsen-Anhalt. Konzept für ein Programm zur Aus-, Fort- und Weiterbildung für die allgemeine Studien- und Studentenberatung in Sachsen-Anhalt
- Nestmann, Frank, Engel, Frank & Sickendiek, Ursel (2004): Das Handbuch der Beratung – Band 1: Disziplinen und Zugänge. Tübingen: dgvt-Verlag.
- Projektgruppe Hochschulforschung 1991, 1992 (Hrsg.): Almanach zur Studienberatung. Band 1 und 2 Berlin
- Robert Bosch Stiftung & Stifterverband für die Deutsche Wissenschaft e.V.(Hrsg.) (2005). Brücken zur Wissenschaft. Empfehlungen zur Verstetigung der Zusammenarbeit von Schulen und Hochschulen. Stuttgart & Essen
- Rückert, Hans-Werner (1999): Schluß mit dem ewigen Aufschieben: wie Sie umsetzen, was sie sich vornehmen. Frankfurt a. M., New York: Campus Verlag

Über die Autorinnen

Juliane Just-Nietfeld

M.A. Pädagogik, Supervisorin (DGSv)

Studienberaterin in der Zentralen Studienberatung (ZSb) der Universität Göttingen

eMail: juliane.just-nietfeld@zvw.uni-goettingen.de

Barbara Nickels

Diplom-Psychologin, Diplom-Erziehungswissenschaftlerin,

Verhaltenstherapeutin (DGVT),

Beraterin und Coach in der Graduate School der Leuphana Universität Lüneburg

eMail: nickels@leuphana.de

[zurück](#)