

veritas
iustitia
libertas



FREIE UNIVERSITÄT BERLIN

Zentraleinrichtung
Studienberatung und
Psychologische Beratung
Tagungsbüro
Brümmerstr. 50
14195 Berlin
Telefon 030-8385 2247
Telefax 030-8385 3913
studienberatung@fu-berlin.de
www.argetagung.de



Hochschulen in der Konkurrenz: Standortvorteil Studienberatung

*Tagung der Arbeitsgemeinschaft Studien-, Studentinnen- und
Studentenberatung (ARGE e.V.), der Psychotherapeutischen Bera-
tungsstellen und der Career Services*

11.-14.09.2002 Freie Universität Berlin



Grußwort

*Liebe Kolleginnen und Kollegen,
sehr geehrte Damen und Herren,*

vom 11.-14. September 2002 werden wir an der Freien Universität Berlin die Herbsttagung der ARGE ausrichten, die unter dem Oberthema „Hochschulen in der Konkurrenz – Standortvorteil Studienberatung“ steht.

Das 25-jährige Jubiläum der Zentraleinrichtung Studienberatung und Psychologische Beratung der FU Berlin ist für uns Anlass, über die Zukunft von Studienberatung, Psychologischer Beratung und Career Services an Hochschulen nachzudenken und zu beratschlagen:

- Welchen Stellenwert haben Serviceangebote der Studienberatung in Hochschulen, die miteinander im Wettbewerb stehen? Welche Bedeutung kommt ihnen beim Übergang von der Schule in die Hochschule, bei der Studienvorbereitung und der Auswahl von Studierenden zu?
- Welche Angebote privater Anbieter gibt es auf diesem Sektor, welche Kooperationen könnte es mit ihnen geben?
- Wie tragen Career Services zur Profilbildung von Hochschulen bei, wie arbeiten sie mit den Hochschulteams der Arbeitsämter und mit Privaten zusammen?
- Welche Zukunftsperspektiven liegen in Dienstleistungen wie der Auswahl und Vermittlung von Hochschulabsolventen in Jobs?
- Welche Rolle spielt die Psychologische Beratung bei der Kompetenzentwicklung der Studierenden, wo siedeln sich Angebote an zwischen Therapie und Nachhilfe?
- Welche Konflikte spielen sich in der beratenden Beziehung ab – zwischen der Karriereorientierung vieler Studierender und der 68er Sozialisation der Mehrzahl der Beraterinnen und Berater?

- Wie sieht die Zukunft der Psychotherapeutischen Beratungsstellen nach dem Psychotherapeutengesetz aus?
- Wohin zielen organisatorische Weiterentwicklungen wie z.B. die Einrichtung von Service- oder Call Centern?

Zu diesen Themen halten prominente Fachvertreterinnen und -vertreter Positions- und Impulsvorträge, die in moderierten Arbeitsgruppen diskutiert und kritisch vertieft werden. Außerdem finden wie stets auf den ARGE-Tagungen Treffen der ständigen Arbeitskreise statt (Clearing, Frauennetzwerk, Qualität, Psychotherapie), die auch für neue Kolleginnen und Kollegen offen sind. Das Programm der Tagung finden Sie im Folgenden.

Auf Grund der räumlichen Gegebenheiten wird die Zahl der Teilnehmer beschränkt werden müssen. Sichern Sie sich Ihren Platz durch Nutzung unseres Frühbucherrabatts! Aktuelle Informationen rund um die Tagung sowie eine filmische Einladung finden Sie im Internet unter www.argetagung.de.

Übrigens: Wir sprechen immer noch von der „ARGE“, weil der neue Name „Gesellschaft für Information, Beratung und Therapie an Hochschulen – GIBeTh“ noch nicht im Vereinsregister eingetragen ist.

Wir freuen uns darauf, Sie im Herbst in Berlin zu begrüßen!

Mit herzlichen Grüßen



*H.-W. Rückert
Leiter der Zentraleinrichtung Studien-
beratung und Psychologische Beratung
Freie Universität Berlin*

Programm

Mittwoch, 11.09.

Harnack-Haus

- 14-16 Uhr Anmeldung im Tagungsbüro
- 16.30 Uhr Eröffnung und Grußwort Präsidium der FU Berlin
- 17 Uhr Podiumsdiskussion: Hochschulrankings – Infomüll oder Qualitätsnachweis?
Nicola Sellmair,
Gero Federkeil, Jessie,
Prof. Dr. J. Droesler, NN
Moderation:
Hans-Werner Rückert
- 19 Uhr Empfang des Präsidenten der FU Berlin

Zentraleinrichtung Studienberatung und Psychologische Beratung

- 14.30-16 Uhr Treffen der ständigen Arbeitskreise der ARGE

Gaststätte Luise

- ab 20 Uhr Beraterstammtisch

Donnerstag, 12.09.

Institut für Informatik / Konrad-Zuse-Zentrum

- 10-11.30 Uhr Das Abitur: Ein guter Indikator für die Studierfähigkeit? Befunde aus der Studie „Bildungsverläufe und psychosoziale Entwicklung im Jugendalter und jungen Erwachsenenalter (BIJU)“
Prof. Dr. Olaf Köller
*Hörsaal,
Institut für Informatik*

- 10-11.30 Uhr Potenzialanalyse und berufsbezogene Persönlichkeitsbeschreibung
Prof. Dr. Heinrich Wottawa
*Hörsaal,
Konrad-Zuse-Zentrum*
- 11.45-13 Uhr Wer therapiert die Therapeuten? Zwischen Aufbruch und Abbruch
Prof. Dr. Eva Jaeggi
*Hörsaal,
Institut für Informatik*
- 11.45-13 Uhr Karriereberatung für Hochschulabsolventen
Dipl.-Psych. Jürgen Hesse
*Hörsaal,
Konrad-Zuse-Zentrum*

- 13-14.30 Uhr Mittagspause

- 14.30-16.30 Uhr 6 moderierte Arbeitsgruppen zu den Themen des Vormittags:

- A: Das Abitur: Ein guter Indikator für die Studierfähigkeit?
Prof. Dr. Olaf Köller
- B: Zwischen Aufbruch und Depression
Dipl.-Psych. Edith Püschel,
Dr. Ruth Großmass
- C: Psychologische Beratung – zwischen Nachhilfe und Therapie
Dr. Helga Knigge-Illner
- D: Karriereberatung für Hochschulabsolventen
Petra Göhl
- E: Career Services an deutschen Hochschulen
Dr. Dieter Grünh
- F: AG des ARGE-Vorstands

16.30-18 Uhr Arbeitsgruppenplenum A-C
*Hörsaal,
Institut für Informatik*
Arbeitsgruppenplenum D-F
*Hörsaal,
Konrad-Zuse-Zentrum*

Harnack-Haus

20 Uhr Empfang,
anschließend ARGE-Fest

Freitag, 13.09.

Institut für Informatik / Konrad-Zuse-Zentrum

10-11.30 Uhr Die Hochschule als Dienstleister
Prof. Dr. Klaus Landfried
*Hörsaal,
Institut für Informatik*

10-11.30 Uhr Die Zukunft der Psychotherapeutischen Beratungsstellen des Deutschen Studentenwerks
Prof. Dr. Hans-Dieter Rinkens (angefragt)
*Hörsaal,
Konrad-Zuse-Zentrum*

11.45-13 Uhr Geeignete Studierende finden und fördern
Prof. Dr. Wolfgang Benkert
*Hörsaal,
Institut für Informatik*

11.45-13 Uhr Servicekompetenzen und Fertigungstiefen eines virtuellen (dezentralen) Service Center
Dipl.-Ing. Thomas Dehler
*Hörsaal,
Konrad-Zuse-Zentrum*

13-14.30 Uhr Mittagspause

14.30-16 Uhr 6 moderierte Arbeitsgruppen zu den Themen des Vormittags:
A: Studienvorbereitung und Studierendenauswahl
Dr. Hans-Uwe Hohner
B: Service für internationale Studierende
Dr. Gerhard Rott
C: AG des ARGE-Vorstands
D: Die Zukunft der Psychologischen Beratung
Dipl.-Psych. Edith Püschel,
Dr. Ruth Großmass
E: Call-Center an Hochschulen
Dipl.-Ing. Thomas Dehler
F: AG des ARGE-Vorstands

16-17 Uhr Arbeitsgruppenplenum A-C
*Hörsaal,
Institut für Informatik*
Arbeitsgruppenplenum D-F
*Hörsaal,
Konrad-Zuse-Zentrum*

17-18 Uhr Tagungsplenum
*Hörsaal,
Institut für Informatik*

Samstag, 14.09.

Institut für Informatik

10-12 Uhr Runder Tisch des ARGE-Vorstands

Zentraleinrichtung Studienberatung und Psychologische Beratung

ab 10 Uhr Treffen der ständigen Arbeitskreise

Referenten

- **Wolfgang Benkert**, Prof. Dr., Geschäftsführer der Universität Witten/Herdecke, Prodekan der Fakultät für Wirtschaftswissenschaft und Leiter des Aufnahmeverfahrens der Fakultät
- **Thomas Dehler**, Geschäftsführer InfoGenie Deutschland GmbH, Berlin
- **Jan Drösler**, Prof. Dr., Institut für experimentelle Psychologie, Universität Regensburg
- **Gero Federkeil**, Dipl.-Soziologe, Centrum für Hochschulentwicklung (CHE), Gütersloh
- **Jürgen Hesse**, Dipl.-Psychologe, Büro für Berufsstrategie, Berlin
- **Eva Jaeggi**, Prof. Dr., Leiterin des Schwerpunkts Tiefenpsychologie an der Berliner Akademie für Psychotherapie
- **Jessie**, reisende Studieninteressentin
- **Olaf Köller**, Prof. Dr., Lehrstuhl für Pädagogische Psychologie, Universität Erlangen-Nürnberg
- **Klaus Landfried**, Prof. Dr., Präsident der Hochschulrektorenkonferenz (HRK)
- **Hans-Dieter Rinkens**, Prof. Dr., Präsident des Deutschen Studentenwerks
- **Nicola Sellmaier**, Redakteurin Stern-Spezial Campus & Karriere
- **Heinrich Wottawa**, Prof. Dr., Fakultät für Psychologie, Ruhr-Universität Bochum

Moderatoren

- **Thomas Dehler**, Geschäftsführer InfoGenie Deutschland GmbH, Berlin
- **Petra Göhl**, Dipl.-Bibliothekarin, Büro für Berufsstrategie
- **Ruth Großmass**, Dr., ZSB Universität Bielefeld
- **Dieter Grünh**, Dr., CareerService der FU Berlin
- **Hans-Uwe Hohner**, Dr., PD, Institut für Prüfungsvorbereitung, berufliche Entwicklung und Weiterbildung
- **Helga Knigge-Illner**, Dr., Dipl.-Psychologin, ZE Studienberatung und Psychologische Beratung FU Berlin
- **Olaf Köller**, Prof. Dr., Lehrstuhl für Pädagogische Psychologie Universität Nürnberg-Erlangen
- **Edith Püschel**, Dipl.-Psychologin, ZE Studienberatung und Psychologische Beratung FU Berlin
- **Gerhard Rott**, Dr., Dipl.-Psychologe, ZSB Universität/GH Wuppertal
- **Hans-Werner Rückert**, Dipl.-Psychologe, ZE Studienberatung und Psychologische Beratung FU Berlin

sowie weitere, vom ARGE-Vorstand nominierte AG-Moderatorinnen und Moderatoren

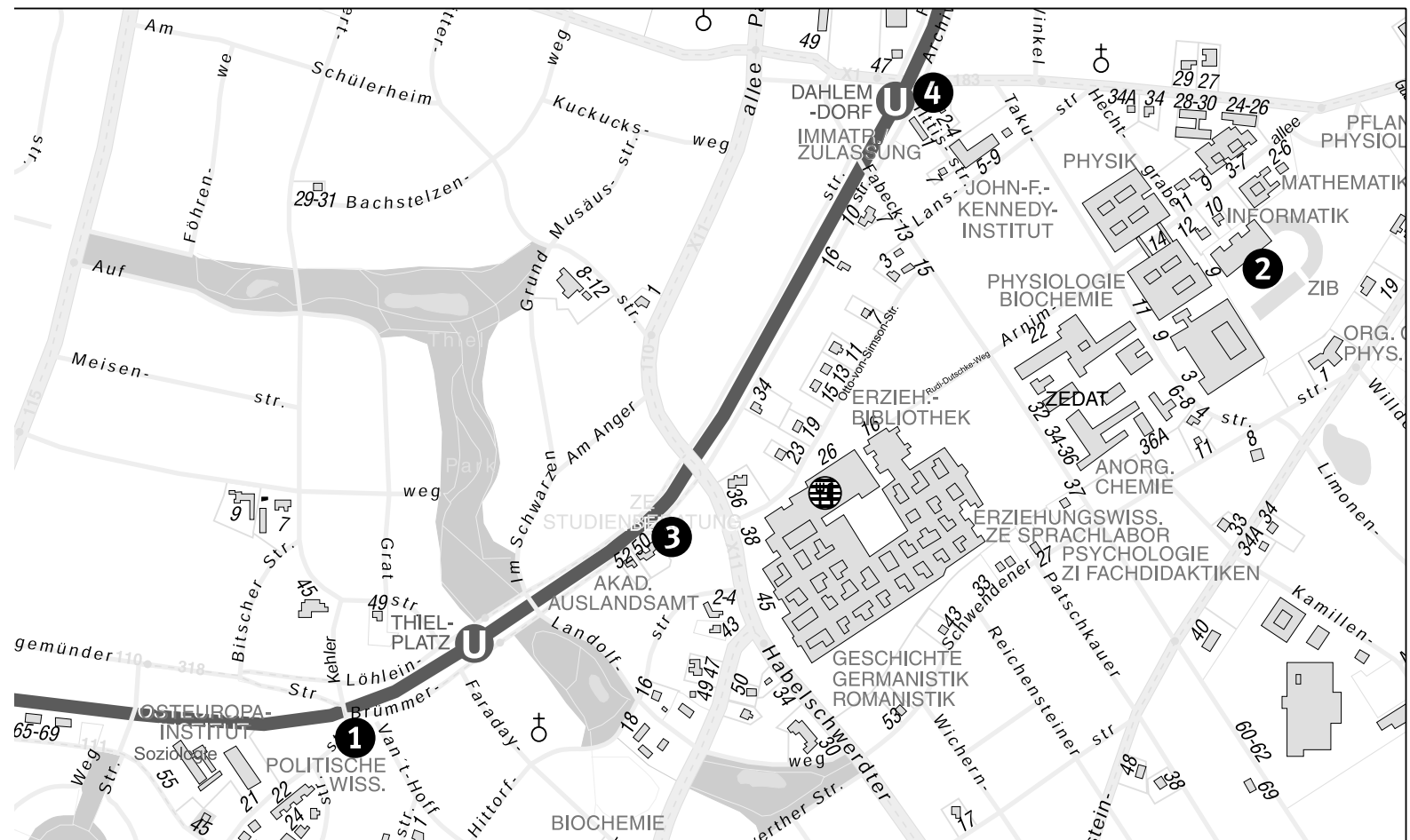


Tagungsstätten und Lageplan

Tagungsort ist der FU-Campus im Südwesten Berlins (U-Bahn-Haltestellen Dahlem-Dorf und Thielplatz der Linie 1). Die Veranstaltungen am Mittwoch, dem 11.09., finden im Harnack-Haus statt. Dort im Eingangsbereich öffnet an diesem Tag ab 14 Uhr auch das Tagungsbüro. Ab 20 Uhr besteht in der Gaststätte „Luise“ Gelegenheit zur Teilnahme am Berater-Stammtisch.

Am Donnerstag und Freitag, 12. und 13.09., erreichen Sie das Tagungsbüro und die gesamte Tagung im Informatikgebäude bzw. dem Konrad-Zuse-Zentrum. Das ARGE-Fest findet am 12.09. ab 20 Uhr dann wieder im Harnack-Haus statt. Die ständigen Arbeitskreise der ARGE treffen sich in der Zentraleinrichtung Studienberatung und Psychologische Beratung. Der Runde Tisch des ARGE-Vorstandes am 14.09. findet im Informatikgebäude (Hörsaal) statt.

- 1 Harnack-Haus**
Max-Planck-Gesellschaft
Innestraße 16-20
14195 Berlin
U 1 Thielplatz
- 2 Informatikgebäude/
Konrad-Zuse-Zentrum**
Takustraße 9
14195 Berlin
U 1 Dahlem-Dorf
- 3 Zentraleinrichtung Studienberatung
und Psychologische Beratung**
Brümmerstr. 50
14195 Berlin
U 1 Thielplatz
- 4 Gaststätte Luise**
Königin-Luise-Straße,
direkt am U-Bahnhof Dahlem-Dorf
14195 Berlin



Unterkunft

Anfang September sind die meisten Berliner Hotels meist wegen diverser Tagungen ausgebucht. Wir haben für die Tagungsteilnehmer/innen ausreichend Zimmer reserviert, die aber bis 26.07.02 abgerufen werden müssen. Bitte wenden Sie sich direkt an das Haus Ihrer Wahl. Nach dem 26.07.02 buchen Sie bitte individuell ein Hotelzimmer bei der Hotline der Restkontingentbörse in Berlin unter 030-25 00 25.

Unsere Empfehlung

Tagungsstätte Harnack-Haus

70 Zimmer vorreserviert
(direkt auf dem Tagungsgelände)
Ihnestr. 16-20
14195 Berlin
Telefon 030-84 13 38 04
Telefax 030-84 13 38 01
Abrufcode: „Studienberatung“ bis
26.7.02!

Zimmerpreis:

Einzelzimmer 53,36 €, Doppelzimmer
83,52 €; Frühstück 7,54 €

Anreise: Ab Flughafen Tegel mit dem Bus X9 oder 109 bis Bahnhof Zoo. Ab Bahnhof Zoo mit der U-Bahnlinie 9 Richtung Steglitz bis „Spichernstraße“, dann mit der U-Bahn-Linie 1 Richtung „Krumme Lanke“ bis „Thielplatz“.

Vom Hotel zur Tagungsstätte:

Alle Tagungsstätten sind zu Fuß erreichbar.

Weitere Hotels

Hotel Morgenland

30 Zimmer vorreserviert
(mit Bus 10 Minuten zur Tagungsstätte)
Finckensteinallee 23-27
12205 Berlin
Telefon 030-843 88 90
Telefax 030-84 38 89 79
Abrufcode: „Studienberatung“ bis
26.7.02!

Zimmerpreis:

Einzelzimmer 45-77 €, Frühstück inkl.

Anreise: Ab Flughafen Tegel mit dem Bus X9 oder 109 bis Bahnhof Zoo. Ab Bahnhof Zoo mit der U-Bahnlinie 9 Richtung Steglitz bis „Spichernstraße“, dann mit der U-Bahn-Linie 1 Richtung „Krumme Lanke“ bis „Thielplatz“. Dann von der Haltestelle FU/Henry-Ford-Bau mit dem Bus 111 Richtung U Alt-Mariendorf bis Haltestelle Karwendelstraße.

Vom Hotel zur Tagungsstätte:

Mit dem Bus 111 Richtung Dahlem/Waldfriedhof bis Haltestelle FU/Henry-Ford-Bau.

Best Western Steglitz International

30 Zimmer vorreserviert
(mit Bus 15 Minuten zur Tagungsstätte)
Albrechtstr. 2
12165 Berlin
Telefon 030-79 00 50
Telefax 030-79 00 55 50
Abrufcode: „Studienberatung“ bis
26.7.02!

Zimmerpreis:

Einzelzimmer 90 €, Frühstück 12 €

Anreise: Ab Flughafen Tegel mit dem Bus X9 oder 109 bis Bahnhof Zoo. Ab Bahnhof Zoo mit der U-Bahnlinie 9 Richtung Steglitz bis „Rathaus Steglitz“.

Vom Hotel zur Tagungsstätte:

Mit dem Bus X83 Richtung Königin-Luise-Str./Clayallee bis Haltestelle U 1 Dahlem-Dorf.

Anmeldung

Die Zahl der Teilnehmer an der Tagung ist begrenzt. Die Tagungsgebühr beträgt für Frühbucher bei Anmeldung bis 26.07.2002 (Zahlungseingang) 79 €, danach 85 €. Die Anmeldung erfolgt durch Ausfüllen und Absenden des Anmeldeformulars und gleichzeitige Zahlung auf das Konto der Freien Universität Berlin:
 Berliner Bank, BLZ 100 200 00, Konto-Nr. 3901999302.

Geben Sie bitte unbedingt als Verwendungszweck an: **VWK 70/55005138, „Ihr Nachname“, „Ihre Hochschule“**

Bei Anmeldung ab 01.09.2002 ist die Zahlung der Tagungsgebühr in Höhe von 85 € nur mehr persönlich direkt im Tagungsbüro in Berlin in bar möglich. Bitte rufen Sie in diesem Fall unser Tagungsbüro unter 030-83 85 22 47 an und fragen vorab nach, ob noch Plätze frei sind.

Bei schriftlicher Abmeldung/Stornierung bis 10.09.2002 wird die Tagungsgebühr abzüglich einer Verwaltungspauschale in

Höhe von 5 € zurückerstattet (bitte geben Sie eine Kontoverbindung an). Danach ist keine Rückerstattung mehr möglich.

Die Tagungsgebühr enthält:

- Teilnahme an allen Veranstaltungen laut Tagungsprogramm
- Teilnahme am Empfang des FU-Präsidenten am 11.09.2002
- Pausengetränke und Snacks
- Tagungsfest am 12.09.2002 (Sektempfang, Buffet und Rahmenprogramm)
- Mensagutscheine für den 12.09. und 13.09.2002
- Tagungsunterlagen
- Tagungsband

Anschrift:

Freie Universität Berlin
 Allgemeine Studienberatung
 Tagungsbüro
 Brümmerstr. 50 – 14195 Berlin
 Telefon 030-83 85 22 47
 Telefax 030-83 85 39 13
 Email studienberatung@fu-berlin.de
 http://www.argetagung.de

Bitte abtrennen und einsenden an FU Berlin, Allg. Studienberatung, Brümmerstr. 50, 14195 Berlin – Fax 030-83 85 39 13

Anmeldung zur Herbsttagung der ARGE in Berlin, 11.-14.09.2002 „Hochschulen in der Konkurrenz – Standortvorteil Studienberatung“

Hiermit melde ich mich verbindlich zur Tagung vom 11.-14.09.2002 in Berlin-Dahlem an.

Bitte ankreuzen:

- Ich überweise die Tagungsgebühr umgehend auf das angegebene Konto. Gebühr bei Anmeldung bis 26.07.2002: 79 €, danach 85 €. Ich erhalte vor Ort im Tagungsbüro Quittung und Anmeldebestätigung.
- Ich melde mich hiermit verbindlich an, zahle die Tagungsgebühr jedoch erst vor Ort in bar im Tagungsbüro. Ich erhalte keine Platzgarantie und erkundige mich ab 01.09.2002 im Tagungsbüro, ob ich noch teilnehmen kann.
- Ich bin behindert und benötige besondere Unterstützung bei der Anreise bzw. vor Ort.
 Bitte nehmen Sie Kontakt mit mir auf.

Vorname, Nachname

Anschrift

Hochschule

Telefon

Telefax

Email

Datum, Unterschrift

Arbeitsgruppen

Tagungseröffnung **Film*** (Hans-Werner Rückert)

Arbeitsgruppen (Donnerstag 12.09.) Arbeitsgruppen (Freitag 13.09.)

- **A: Das Abitur: Ein guter Indikator für die Studienfähigkeit?**
Prof. Dr. Olaf Koeller
- **B: Zwischen Aufbruch und Depression**
Dipl.-Psych. Edith Püschel,
Dr. Ruth Großmass
- **C: Psychologische Beratung - zwischen Nachhilfe und Therapie**
Dr. Helga Knigge-Illner
- **D: Karriereberatung für Hochschulabsolventen**
Petra Göhl
- **E: Career Service an deutschen Hochschulen**
Dr. Dieter Grün
- **F: AG des ARGE-Vorstands**
- **A: Studienvorbereitung und Studienauswahl**
Dr. Hans-Uwe Hohner
- **B: Service für internationale Studierende**
Dr. Gerhard Rott
- **C: Die Zukunft der Psychologischen Beratung**
Dipl.-Psych. Edith Püschel,
Dr. Ruth Großmass
- **D: Call-Center an den Hochschulen**
Dipl.-Ing. Thomas Dehler

* RealMedia™ Player muss installiert sein (Installation: [hier klicken!](#))

Teilnehmerliste „Hochschulen in der Konkurrenz: Standortvorteil Studienberatung“ vom 11.-14.9.2002 in Berlin

Albrecht	Jürgen	Universität Hamburg	JA@uni-hamburg.de
Anders	Freia	Universität Bielefeld	fanders@geschichte.uni-bielefeld.de
Arbeitlang	Ingrid	Arbeitsamt Berlin-Südwest	Ingrid.Arbeitlang@arbeitsamt.de
Arnold	Marion	Universität der Künste Berlin	marion.arnold@intra.udk-berlin.de
Barz	Andreas	Universität Heidelberg	andreas.barz@urz.uni-heidelberg.de
Bauer	Tobias	Technische Universität Chemnitz	tobias.bauer@verwaltung.tu-chemnitz.de
Baumgardt-Herrmann	Rosemarie	Universität Lüneburg	baumgardt@uni-lueneburg.de
Baumgarten	Veronika	Technische Universität München	baumgarten@zv.tum.de
Becker	Rita	Katholische Fachhochschule Nordrhein-Westfalen	r.becker@kfhnw-koeln.de
Benkert	Wolfgang	Universität Witten/Herdecke	wbenkert@uni-wh.de
Berger-Coenen	Maria	Universität Basel	maria.berger@bs.ch
Borchardt	Michael	Universität Freiburg	ccenter@uni-freiburg.de
Brammer	Markus	Hochschulrektorenkonferenz	brammer@hrk.de
Braun	Andrea	Universität Kassel	abra@uni-kassel.de
Buecher	Ilka	Universität Lüneburg	buecher@uni-lueneburg.de
Büren	Wiebke	Arbeitsamt Berlin-Südwest	wiebke.bueren@arbeitsamt.de
Burian	Carmen	Universität Bielefeld	carmen.burian@uni-bielefeld.de
Büter	Ludger	Psycho-Soziale-Beratung des Kölner Studentenwerks	bueter@kstw.de
Caputa-Weißner	Beate	Justus-Liebig-Universität Gießen	beate.caputa-wiessner@zil.uni-giessen.de
Carossa	Sabine	Universität der Künste Berlin	sabine.carossa@intra.udk-berlin.de
Danz	Gisela	Universität und Fachhochschule Osnabrück	Gisela.Danz@uni-osnabrueck.de
De Greef	Stefan	Arbeitsamt Hannover	Stefan.Greef@arbeitsamt.de
Dehler	Thomas	InfoGenie Deutschland GmbH	tdehler@infogenie.de
Determann	Stephan	Universität Bremen	sdetermann@palmod.uni-bremen.de
Dettmer	Kathinka	Pädagogische Hochschule Freiburg	dettmer@ph-freiburg.de
Diem	Markus	Universität Basel	markus.diem@unibas.ch
Döhling-Wölm	Jasmin	Universität Hannover	doehling-woelm@zsb.uni-hannover.de
Dorenburg	Christiane	Freie Universität Berlin	doren@zedat.fu-berlin.de
Driesel	Katja	Technische Universität Ilmenau	katja.driesel@tu-ilmenau.de
Drösler	Jan	Universität Regensburg	Jan.Drosler@psychologie.uni-regensburg.de
Engl	Siegfried	Freie Universität Berlin	sengl@zedat.fu-berlin.de
Eschke-Schnell	Ingrid	Friedrich-Schiller-Universität Jena	i.eschke-schnell@uni-jena.de
Esser	Frank	Fachhochschule für Technik und Wirtschaft Berlin	esser@fhtw-berlin.de
Fahl	Elke	Fachhochschule Hannover	elke.fahl@stab.fh-hannover.de
Federkeil	Gero	CHE Centrum für Hochschulentwicklung	gero.federkeil@che.de
Figge	Peter	Universität Hamburg	Figge@uni-hamburg.de
Franke	Carmen	Fachhochschule Worms	franke@fh-worms.de

Teilnehmerliste „Hochschulen in der Konkurrenz: Standortvorteil Studienberatung“ vom 11.-14.9.2002 in Berlin

Franke	Reinhard	Freie Universität Berlin	rfranke@zedat.fu-berlin.de
Freese	Waltraud	Universität Hannover	freese@ptb.uni-hannover.de
Fritzger-Lauer	Hertha	Philipps-Universität Marburg	fritzges@verwaltung.uni-marburg.de
Gärtner	Dieter	KHB Berlin-Weißensee	studienberatung@kh-berlin.de
Gavin-Kramer	Karin	Freie Universität Berlin	gavinkgk@zedat.fu-berlin.de
Geffers	Margitta	Fachhochschule Lausitz	beratung@fh-lausitz.de
Geißler-Piltz	Brigitte	Alice-Salomon-Fachhochschule für Sozialarbeit u. Sozialpädagogik Berlin	geissler-piltz@asfh-berlin.de
Gèmes	András	Technische Universität Darmstadt	gemes@zsb.tu-darmstadt.de
Gernhardt	Adelheid	Studentenwerk Jena-Weimar	adelheid.gernhardt@stw.uni-jena.de
Gieseler	Astrid	Technische Universität Hamburg-Harburg	A.Gieseler@TU-Harburg.de
Girmes	Ruth	Universität Essen	Ruth.Girmes@Uni-Essen.de
Göhl	Petra	Büro für Berufsstrategie Berlin	berlin@berufsstrategie.de
Göhmann-Ebel	Annet	Studentenwerk Göttingen	agoehma@studentenwerk-goettingen.de
Görtler	Sabine	Universität Freiburg	Sabine.Goertler@zsb.uni-freiburg.de
Großmaß	Ruth	Universität Bielefeld	ruth.grossmass@uni-bielefeld.de
Grühn	Dieter	Freie Universität Berlin	gruehn@zedat.fu-berlin.de
Gurack	Elli	Ruhr-Universität Bochum	elli.gurack@ruhr-uni-bochum.de
Haeßner le Plat	Ulrike	Technische Fachhochschule Berlin	haessner@tfh-berlin.de
Hahne	Roland	Studentenwerk Berlin	beratung@studentenwerk-berlin.de
Harms	Rita	Studentenwerk Lüneburg	pbs.lg@sw-bs.de
Hartenhauer	Birgit	Technische Universität Dresden	Birgit.Hartenhauer@mailbox.tu-dresden.de
Hatz	Stefan	Ernst-Moritz-Arndt Universität Greifswald	zsb@uni-greifswald.de
Hauswaldt	Peter	Philipps-Universität Marburg	hauswald@verwaltung.uni-marburg.de
Heese	Renate	Technische Universität München	heese@zv.tum.de
Heil	Monika	Fern-Universität Hagen	monika.heil@fernuni-hagen.de
Heinrich	Klaus	Universität Tübingen	Klaus.heinrich@uni-tuebingen.de
Heinrich	Regina	Fachhochschule Potsdam	rhein@fh-potsdam.de
Heintz	Sybille	Universität Regensburg	sybille.heintz@verwaltung.uni-regensburg.de
Hellinge	Barbara	Fachhochschule Trier	hellinge@fh-trier.de
Helmerich	Markus	J.W. Goethe-Universität	Helmerich@em.uni-frankfurt.de
Hesse	Jürgen	Büro für Berufsstrategie Berlin	berlin@berufsstrategie.de
Hoffmann	Hans-Peter	Hochschule für Musik Franz Liszt Weimar	hans-peter.hoffmann@hfm-weimar.de
Hohner	Hans-Uwe	CCH Laufbahnberatung Berlin	hohner@cch-berlin.de
Hoppe	Gitta	Universität Passau	
Isenberg	Frauke	ZSW Universität Heidelberg	Frauke.Isenberg@urz.uni-heidelberg.de
Jaeggi	Eva	Akademie für Psychotherapie Berlin	eva.jaeggi@alumni.tu-berlin.de
Janßen	Ute	Fachhochschule Oldenburg/Ostfriesland, Wilhelmshaven	ute.janssen@fho-empden.de

Teilnehmerliste „Hochschulen in der Konkurrenz: Standortvorteil Studienberatung“ vom 11.-14.9.2002 in Berlin

Jauk	Petra	Fachhochschule Jena	petra.jauk@fh-jena.de
Jeksties	Daniela	Studentenwerk Hannover	
Johlmann	Jutta	Universität Hannover	johlmann@zsb.uni-hannover.de
Jung	Michael	Universität Hannover	jung@kfsn.uni-hannover.de
Jungnickel	Gaby	Psycho-Soziale-Beratung des Kölner Studentenwerks	jungnickel@kstw.de
Just-Nietfeld	Juliane	Universität Göttingen	juliane.just-nietfeld@zvw.uni-goettingen.de
Kaiser	Anna	Kath. Fachhochschule Mainz	amann.kaiser@t-online.de
Kaufmann	Verena	Studentin	vpk80@yahoo.com
Kemmer	Elmar	Fachhochschule Würzburg-Schweinfurt	stuberat@mail.fh-wuerzburg.de
Kipp	Hans-Peter	Kunstakademie Münster	kipp@kunstakademie-muenster.de
Kleiner	Ellbjörg	Arbeitsamt Berlin-Südwest	ellbjorg.kleiner@arbeitsamt.de
Klippel	Marion	Technische Universität Berlin	marion.klippel@tu-berlin.de
Knigge-Illner	Helga	Freie Universität Berlin	knigge@zedat.fu-berlin.de
Köller	Olaf	Universität Erlangen	ofkoelle@ewf.uni-erlangen.de
Krameyer-Schön	Astrid	Universität Duisburg	Krameyer-schoen@uni-duisburg.de
Kreis	Gunter	Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg	G.Kreis@verwaltung.uni-halle.de
Kübel	Maria	Psychol.-Psychotherap. Beratungsstelle Bistum Aachen	PPBS-Kuebel@t-online.de
Kubenz	Bärbel	Fachhochschule für Technik und Wirtschaft Berlin	b.kubenz@fhtw-berlin.de
Landfried	Klaus	Hochschulrektorenkonferenz	landfried@hrk.de
Lehnstaedt	Kurt	Ludwig-Maximilians-Universität München	Kurt.Lehnstaedt@verwaltung.uni-muenchen.de
Lepper	Gabriele	Studentenwerk Braunschweig	pbs.bs@sw-bs.de
Leu	Ines	Universität Mainz	Ines.Leu@verwaltung.uni-mainz.de
Lohmann	Rosita	Studentenwerk Berlin	Beratung@studentenwerk-berlin.de
Ludewig	Gerhard	Psychol.-Psychotherap. Beratungsstelle Bistum Aachen	PPBS-Ludewig@t-online.de
Mahler	Ralf	Universität Hannover	mahler@zsb.uni-hannover.de
Mehmke	Heike	Studentenwerk Göttingen	hmehmke@studentenwerk-goettingen.de
Menne	Rudolf	Universität zu Köln	r.menne@verw.uni-koeln.de
Mensah	Susanne	Universität Trier	mensah@uni-trier.de
Middendorff	Elke	Hochschul-Informations-System GmbH	middendorff@his.de
Mierzowsky	Claudia	Universität Hildesheim	mysky@rz.uni-hildesheim.de
Muddemann-Pulla	Elke	Universität Essen	elke.muddemann-pulla@uni-essen.de
Müller	Barbara	Universität Karlsruhe	barbara.mueller@zib.uni-karlsruhe.de
Müller-Büssow	Wolfgang	Technische Universität Berlin	mueller-buessow@tu-berlin.de
Mund	Reiner	Technische Universität Ilmenau	reiner.mund@tu-ilmenau.de
Muschol	Franz	Ludwig-Maximilians-Universität München	franz.muschol@lmu.de
Neumann	Claudia	Ev. Fachhochschule Berlin	info@evfh-berlin.de
Nitschko	Veronika	Technische Universität Darmstadt	nitschko@zsb.tu-darmstadt.de

Teilnehmerliste „Hochschulen in der Konkurrenz: Standortvorteil Studienberatung“ vom 11.-14.9.2002 in Berlin

Nyc	Johannes	Freie Universität Berlin	nyc@zedat.fu-berlin.de
Oesterreich	Sigi	Studentenwerk Berlin	beratung@studentenwerk-berlin.de
Poeschel	Eva-Christine	KHB Berlin-Weißensee	studentenam@kh-berlin.de
Polaczek	Carmen	Fachhochschule Wiesbaden	cpolaczek@rz.fh-wiesbaden.de
Preiß-Allesch	Dagmar	Ev. Fachhochschule Berlin	info@evfh-berlin.de
Püschel	Edith	Freie Universität Berlin	epues@zedat.fu-berlin.de
Raulfs	Andreas	Fachhochschule für Technik und Wirtschaft Berlin	a.raulfs@fhtw-berlin.de
Reetz	Henning	Hochschule Vechta	Henning.Reetz@uni-vechta.de
Reinhard-Römer	Gerhard	Hochschulteam des Arbeitsamtes Berlin-West	gerhard.reinhard-roemer@arbeitsamt.de
Reiss	Herbert		
Reschke	Marlies	Universität Potsdam	dez2re@rz.uni-potsdam.de
Reuschenbach-Coutinho	Karin	Internationale Fachhochschule Bad Honnef-Bonn	k.reuschenbach-coutinho@fh-bad-honnef.de
Reysen-Kostudis	Brigitte	Freie Universität Berlin	reysen@zedat.fu-berlin.de
Richter	Kerstin	Europa-Universität Viadrina	studienberatung@euv-frankfurt-o.de
Richter	Susanne	Universität Hannover	richter@career.uni-hannover.de
Rieder	Irmgard	Universität Hohenheim	rieder@uni-hohenheim.de
Rietbrock	Günter	Ruhr-Universität Bochum	Guenter.Rietbrock@uni-bochum.de
Rieth	Anja	Universität Hamburg	anja.rieth@uni-hamburg.de
Rominger	Birgit	Studentenwerk Berlin	
Rott	Gerhard	Bergische Universität Gesamthochschule Wuppertal	rott@uni-wuppertal.de
Rüba	Randolph	Psychotherapeutische Beratungsstelle für Studierende	rueba@pbs-ka-pf.de
Rückert	Hans-Werner	Freie Universität Berlin	hwr@zedat.fu-berlin.de
Sandner	Petra	Universität Wien	petra.sandner@rs6000.univie.ac.at
Satory	Bettina	Technische Universität Berlin	satory@wtb.tu-berlin.de
Schiemanowski	Heike	Universität der Künste Berlin	heike.schiemanowski@intra.udk-berlin.de
Schindler	Götz	Bayer. Staatsinstitut für Hochschulforschung	schindler@ihf.bayern.de
Sch lindwein	Susanne	Universität Karlsruhe	susanne.sch lindwein@zib.uni-karlsruhe.de
Schmidts	Heidemarie	Universität Koblenz-Landau	Schmidts@uni-koblenz-landau.de
Schneider	Andrea	Universität Potsdam	anschnei@rz.uni-potsdam.de
Schoenherr	Barbara	Europa-Universität Frankfurt (Oder)	careercenter@euv-frankfurt-o.de
Scholle	Klaus	Freie Universität Berlin	scholle@zedat.fu-berlin.de
Scholz	Gudrun	Justus-Liebig-Universität Gießen	Gudrun.Scholz@zil.uni-giessen.de
Schon	Lothar	Studentenwerk München	lothar.schon@t-online.de
Schonlau	Inga	Freie Universität Berlin	ingaschonlau@hotmail.com
Schuhmann	Beate	Studentenwerk Jena-Weimar	Beate.Schuhmann@stw.uni-jena.de
Schumann	Wilfried	Universität Oldenburg	Wilfried.Schumann@uni-Oldenburg.de

Teilnehmerliste „Hochschulen in der Konkurrenz: Standortvorteil Studienberatung“ vom 11.-14.9.2002 in Berlin

Schumann	Katrin	Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg	katrin.schumann@pv.haw-hamburg.de
Schwab	Hans-Joachim	Technische Fachhochschule Berlin	schwab@tfh-berlin.de
Schwarzahns	Frauke	Technische Universität Hamburg-Harburg	Schwarzahns@tuhh.de
Sellmair	Nikola	Stern: Campus & Karriere	sellmair.nikola@stern.de
Senf-Denker	Marion	Fachhochschule für Wirtschaft Berlin	studinfo@fhw-berlin.de
Siebert	Heike	Fachhochschule Fulda	zsb-fulda@fh-fulda.de
Sielski	Andreas	Universität Hannover	sielski@zsb.uni-hannover.de
Sitt	Ursula	Universität Koblenz-Landau	sitt@uni-koblenz-landau.de
Sowa	Karin	Universität Lüneburg	zsb@uni-lueneburg.de
Spannring	Ulla	Studentenwerk Giessen	Ulla.Spannring@studwerk.uni-giessen.de
Streibl	Miriam	Universität Dortmund	streibl@edo.uni-dortmund.de
Studberg	Joachim	Bergische Universität Wuppertal	studberg@uni-wuppertal.de
Thiel	Helmut	Universität Kassel	hthiel@uni-kassel.de
Thurn	Viktoria	Universität Bremen	vthurn@uni-bremen.de
Ummenhofer	Georg	Internationale Fachhochschule Bad Honnef-Bonn	g.ummenhofer@fh-bad-honnef.de
Urbanek	Christina	Universität Hamburg	christina-urbanek@uni-hamburg.de
Vollstedt	Anja	Christian-Albrechts-Universität Kiel	avollstedt@uv.uni-kiel.de
von Colbe-van der Vyver	Isabel	Universität Göttingen	vdvyver@zvw.uni-goettingen.de
von Elsner	Sigrun	Technische Universität Braunschweig	s.elsner@tu-braunschweig.de
von Orelli	Claude	Studienberatung Basel	claud.vonorelli@bs.ch
Wachsmuth	Margret	Hochschule Harz	mwachsmuth@hs-harz.de
Wiesner	Bärbel	Westfälische Hochschule Zwickau	Baerbel.Wiesner@fh-zwickau.de
Wilke	Katrin	Technische Universität Clausthal	studienberatung@tu-clausthal.de
Wind	Cornelia	Alice Salomon-Fachhochschule Berlin	wind@verwaltung.asfh-berlin.de
Witte	Andreas	Studentenwerk Braunschweig	pbs.hi@sw-bs.de
Wlodarczak	Diana	Fachhochschule für Technik und Wirtschaft Berlin	dwlodarc@fhtw-berlin.de
Wolters	Walburga	Universität zu Köln	w.wolters@verw.uni-koeln.de
Wottawa	Heinrich	Ruhr-Universität Bochum	wottawa-buero@ruhr-uni-bochum.de
Wrobol	Swantje	Studentenwerk Bremen	Swrobol@studentenwerk.bremen.de
Wüstenhagen	Doris	Hochschule Harz	
Zacharias	Gerhard	Universität Bremen	zachus@uni-bremen.de
Zimmermann	Ute	Pädagogische Hochschule Freiburg	zimmerma@ph-freiburg.de

Ergebnisse der Evaluation der GIBeT-Tagung an der FU Berlin im September 2002

Zusammenfassung und Schlussfolgerungen

Zusammenfassung

Insgesamt 80 Teilnehmerinnen und Teilnehmer der Tagung haben den Fragebogen beantwortet. Insgesamt wurde deutlich, dass ein hoher Anteil der Teilnehmerinnen und Teilnehmer aus Universitäten kam und insbesondere aus Beratungsstellen der allgemeinen/Zentralen Studienberatung. Auch war der Anteil derjenigen, die relativ neu im Arbeitsfeld der Beratung tätig waren (bis 5 Jahre) relativ hoch. Die meisten haben von Mittwoch bis Freitag an der Tagung teilgenommen, eine größere Gruppe auch Mittwoch bis Sonnabend. Als Gründe, weshalb nicht an der gesamten Tagung teilgenommen werden konnte, wurden neben dienstlichen Gründen überwiegend persönliche/ familiäre Gründe angegeben. Außerdem wurde benannt, dass das Angebot am Sonnabend nicht auf Interesse stieß bzw. Fragen der Arbeit des Vereins als persönlich nicht relevant empfunden wurden.

Die in Berlin praktizierte etwas andere Struktur der Tagung wurde überwiegend positiv aufgenommen. Die Themen der Referate fanden das Interesse der Teilnehmerinnen und Teilnehmer. Kritische Hinweise gab es zu den angebotenen Arbeitsgruppen. Diese Hinweise bezogen sich darauf, dass nicht die erwarteten Workshops durchgeführt wurden, sondern oft weitere Referate gehalten wurden. Daher wurde häufiger reflektiert, dass eine kritische Auseinandersetzung mit dem Thema „Konkurrenz“ gefehlt hat. Es wurde mehrmals der Wunsch geäußert, in Arbeitsgruppen auch in Erfahrungsaustausch zu Projekten an anderen Hochschulen zu kommen.

Das erstmalig praktizierte Verfahren, Tagungsgebühren „all inclusive“ zu handhaben, wurde im Prinzip begrüßt, weil es das Verfahren vereinfacht. Jedoch wurde häufiger der Wunsch geäußert, die Kosten für das Fest extra zu erheben, da es nicht direkt zur Tagung gehört und die Teilnahme individuell entschieden wird.

Besonders positiv hervorgehoben wurde der hervorragende Service bei der Tagung, der sich besonders in der Betreuung im Tagungsbüro aber auch schon vor der Tagung abzeichnete. Auch die Möglichkeiten des individuellen Erfahrungsaustausches außerhalb der einzelnen Veranstaltungen wurden begrüßt.

Wünsche zu Themen, die auf weiteren Tagungen behandelt werden sollten, bezogen sich neben der Angabe von Einzelthemen auf aktuelle hochschulpolitische Entwicklungen wie die Einführung neuer Studiengänge, Studienreform, die Entwicklungen im Bereich von Career-services. Daneben wurde auch Themenwünsche hinsichtlich des Umgangs mit Orientierungen der Beratungen in Richtung Marketing formuliert und Angebote für „Nachwuchsberater“ gewünscht.

Zusammenfassend wurde eingeschätzt, dass auf dieser Tagung viele Anregungen für die eigene Arbeit und für die persönliche Fortbildung gegeben wurden und die Teilnahme an den Fachtagungen der GIBeT empfohlen werden kann (stimme zu bzw. stimme voll zu).

Angaben zu Einzelveranstaltungen bzw. Einzelaussagen können der Gesamtdarstellung entnommen werden.

Schlussfolgerungen

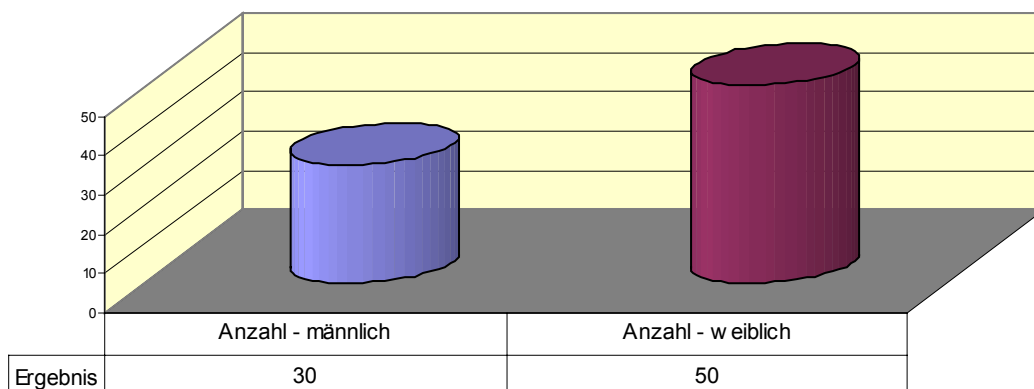
Aus den Ergebnissen der Evaluation der Tagungen in Köln und Berlin zieht der Vorstand der GIBeT folgende Schlussfolgerungen:

- Die Teilnahme an den Tagungen ist unbedingt zu empfehlen, da viele Anregungen für die eigene Arbeit und ein wesentlicher Beitrag für die notwendige Fortbildung der Beraterinnen und Berater geleistet wird.
- Der Vorstand engagiert sich weiter mit großem Einsatz bei der Planung und Vorbereitung der Tagungen.
- Das vom Vorstand erarbeitete Material zur Vorbereitung und Durchführungen der GIBeT-Tagungen wird deshalb ständig aktualisiert.
- Angebote zu Basics werden bei den folgenden Tagungen als Extraangebote, z.B. auch Angebote am Mittwoch bzw. Sonnabend unterbreitet.
- Die Interessen der Kolleginnen und Kollegen der Fachhochschulen werden durch entsprechende Themenangebote stärker berücksichtigt.
- Die Fragen und Themen der Kolleginnen und Kollegen aus den psychologischen oder psychotherapeutischen Beratungsstellen werden stärker einbezogen.
- Die Tagung wird weiterhin von Mittwoch bis Sonnabend angeboten.
- Der Sonnabend wird um inhaltliche Angebote erweitert.
- Eine Tagung mit starker Input-Orientierung von außen ist möglich und kann auch wiederholt werden, sollte jedoch in einem ausgewogenen Verhältnis zu Tagungen, in denen die Arbeit in Workshops einen großen Anteil hat, angeboten werden.
- Die Struktur der Tagung in Hohenheim im März 2003 wird in drei thematischen Blöcken jeweils einen einführenden Vortrag und dazugehörige AG-Angebote enthalten.

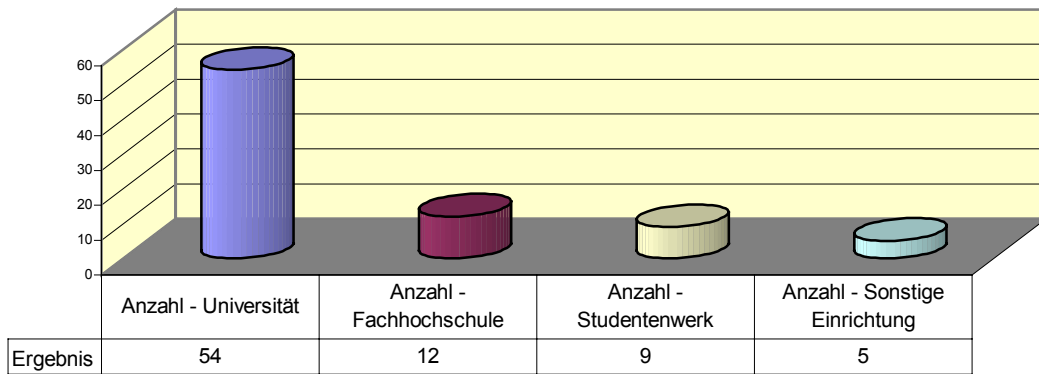
Nachfolgend werden ausgewählte Ergebnisse kurz dargestellt (Es gilt die Nummerierung der Fragen im Fragebogen).

0. Statistische Angaben

Geschlecht

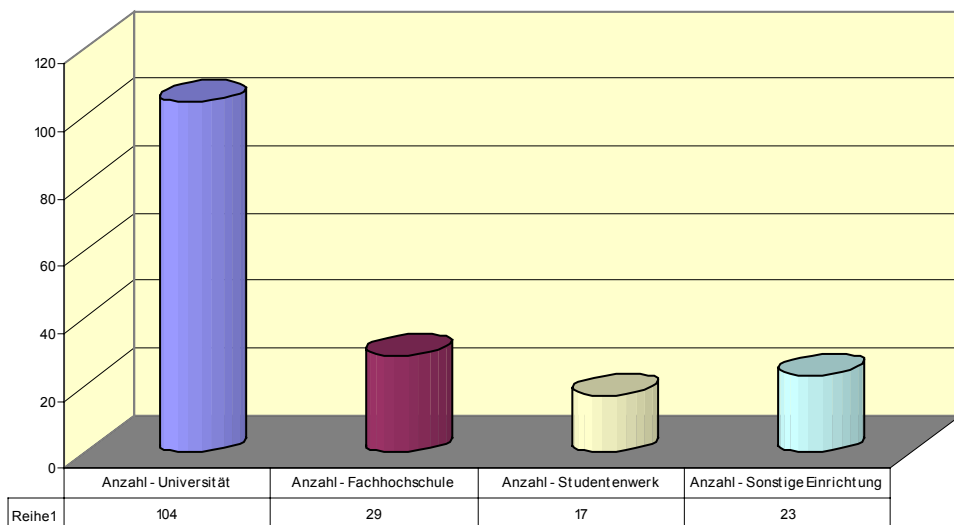


Tätigkeit in folgender Einrichtung

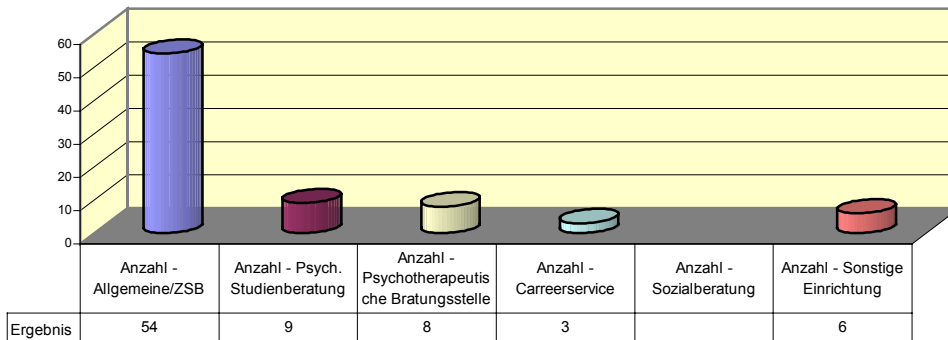


Eine zusätzliche Auswertung anhand der Teilnehmerliste ergab folgendes Bild:

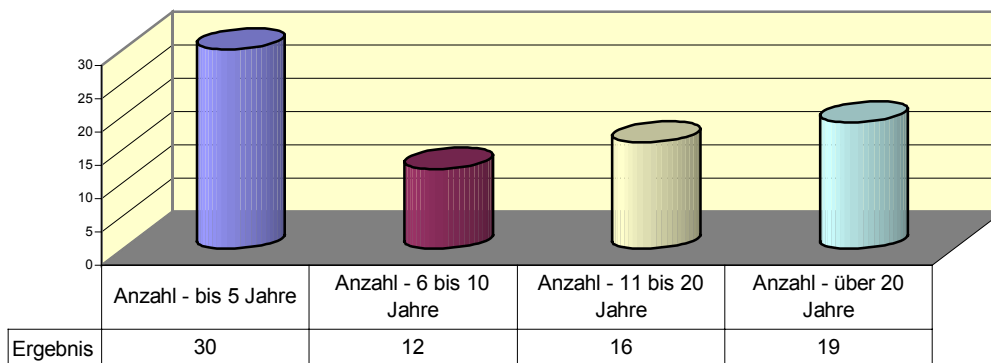
Tätigkeit in folgender Einrichtung - Auswertung anhand der Teilnehmerliste



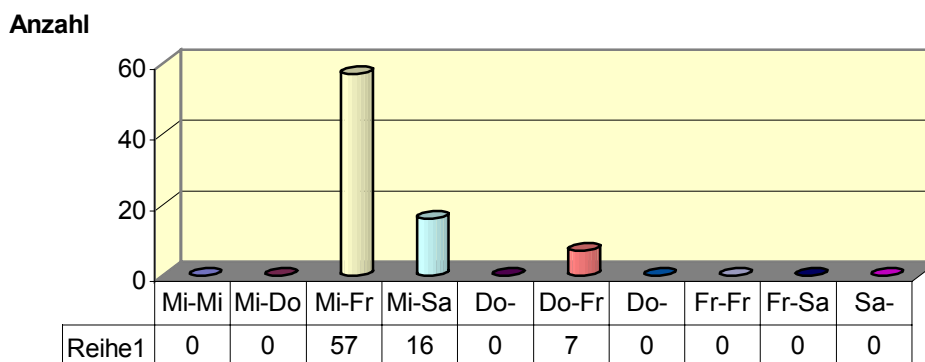
Tätigkeit an folgender Stelle



Bisherige Dauer der Tätigkeit



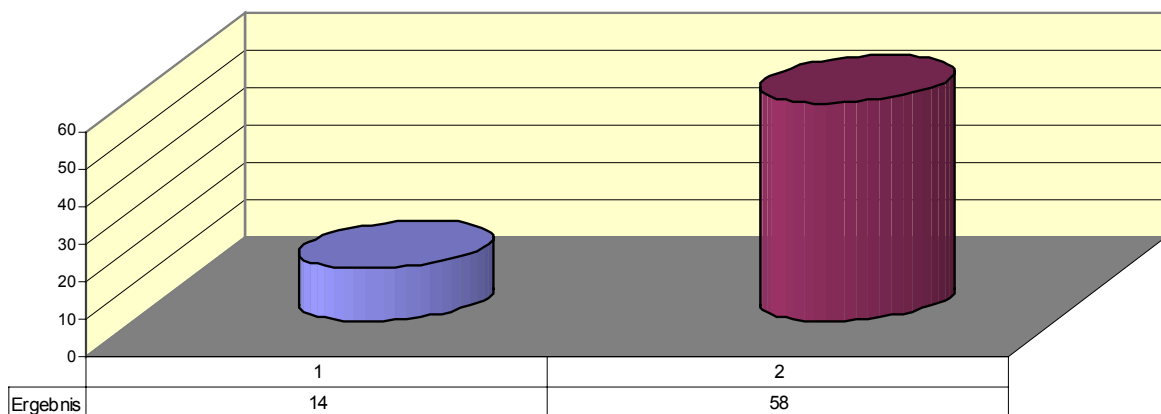
1. Ich habe an der Tagung teilgenommen von ... bis ...



3. Einschätzung der Veranstaltungen der Tagung

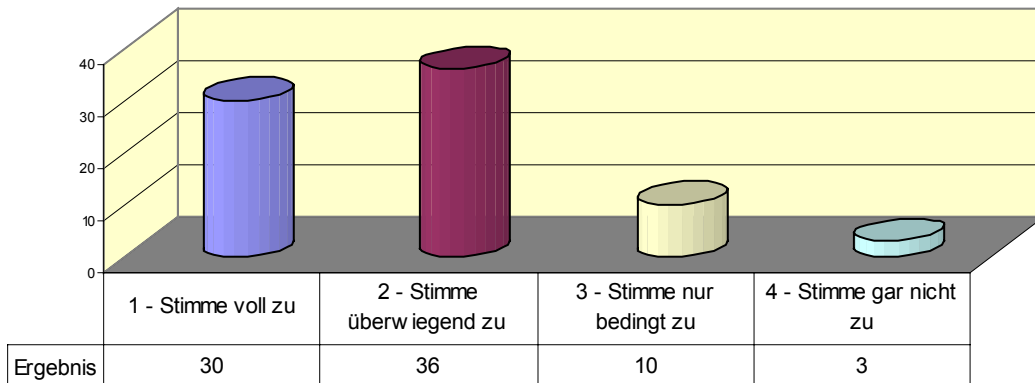
Frage 3	-2	-1	0	1	2	Anzahl Besucher
Podiumsdiskussion	5	11	11	9	6	42
Vortrag Köller			2	16	15	33
AG Abitur - Studierfähigkeit			3	5	4	12
Vortrag Wottawa		1	1	16	25	43
AG Aufbruch Depression	1	3		6	3	13
Vortrag Jeaggi			6	14	18	38
AG Psy. Beratungsstelle	1	3	3	4	1	12
Vortrag Hesse		2	2	14	21	39
AG Karriereberatung	3	4	5	7		19
AG Careerservice		1		5	5	11
AG GIBeT		1	1			2
Vortrag Landfried		1	7	15	37	60
AG Service international			2	1		3
Vortrag Schumann			4	6	5	15
AG Zukunft			1	3	7	11
Vortrag Benkert		1	6	21	16	44
AG Studienvorbereitung	3	3	14	8		28
Vortrag Dehler	1	1	3	8	6	19
AG Call-Center				6	3	9
Tagungsplenum		4	9	4	3	20
Runder Tisch					1	1
Gesamtzufriedenheit		1	3	32	57	93

Service im Tagungsbüro (Skalierung -2 sehr schlecht bis +2 sehr gut)

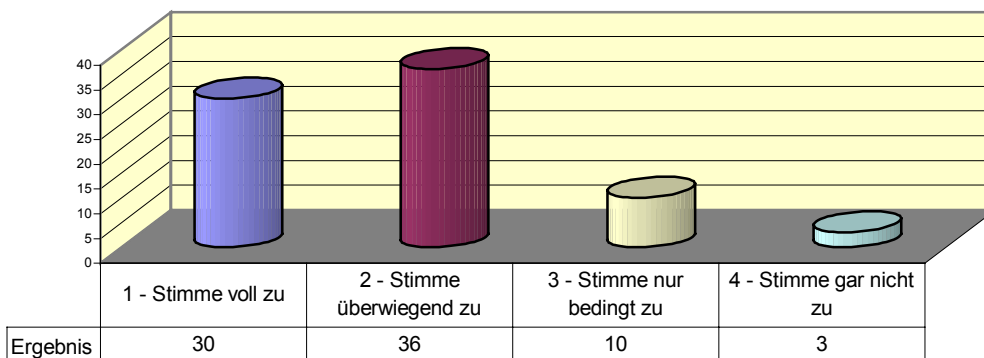


10. Ich gebe folgende Einschätzung zum Nutzen der Tagungsteilnahme

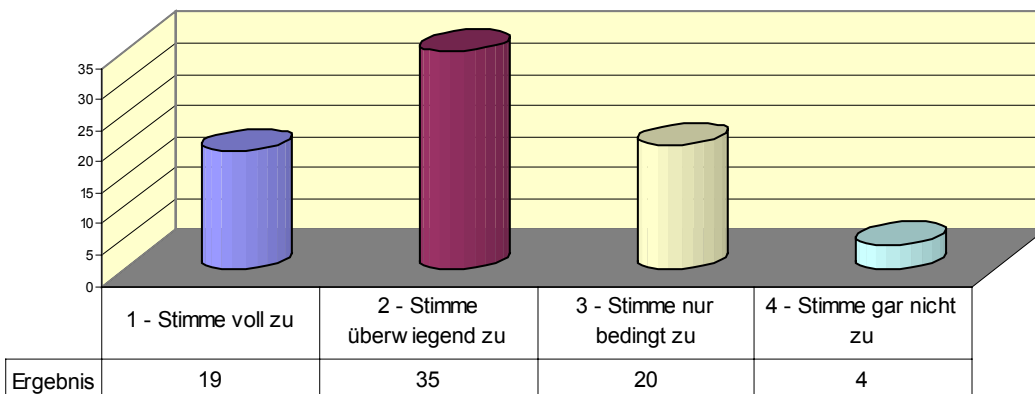
Die Tagungsteilnahme brachte inhaltlich für meine Arbeit viele Anregungen.



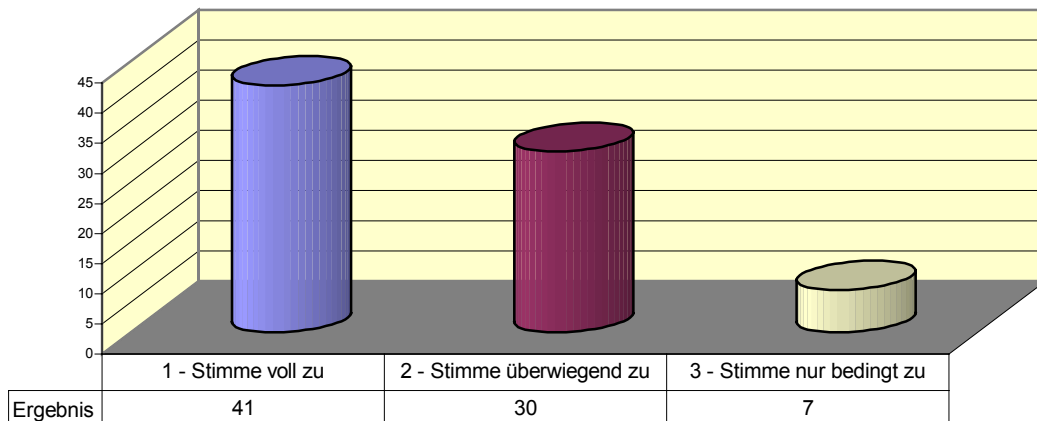
Die Tagungsteilnahme brachte inhaltlich für meine Arbeit viele Anregungen.



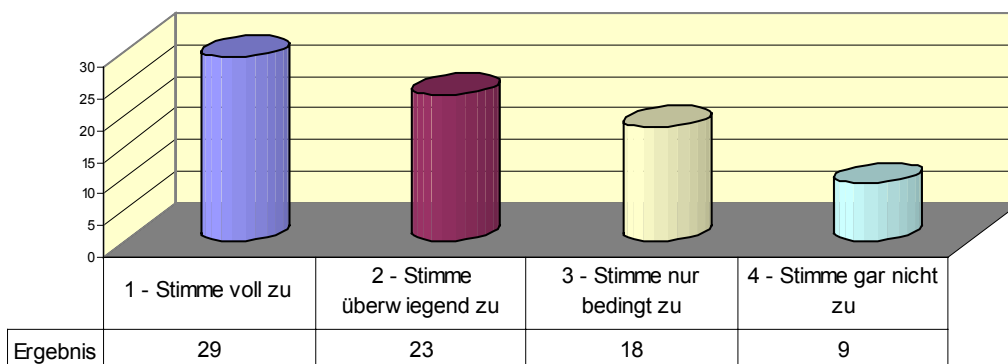
Die Tagungsteilnahme war für meine persönliche Fortbildung von großem Nutzen.



Ich kann die Teilnahme an GIBeT-Tagungen voll empfehlen.



Auf dieser Tagung an der FU habe ich eine konkrete Idee für meine Tätigkeit mitnehmen können.



9. Auf weiteren Tagungen der GIBeT wünsche ich mir folgende Themen:

- Praxisbezug
 - Persönlichkeitsbildung für Studierende (2)
 - typische Probleme in der Beratung
 - Beratungsmethoden
 - sollten nach wie vor Handwerkszeug-AGs angeboten werden/ Basics (4)
 - Vorstellung von Persönlichkeitsanalyseverfahren
 - online- Beratung (nicht Info)
 - Angebote für „Nachwuchsstudienberater“
 - konkreter Austausch mit Kollegen der Studienberatung
 - Angebote der Hochschulen zur Verbesserung des Übergangs Schule-Hochschule
 - Beispiele von Hochschulen für Hochschulen
 - Themen zur Studienentscheidung und zu Auswahlgesprächen
- hochschulpolitische Themen, Kooperation
 - Bachelor, Diplom, Master, neue Studiengänge
 - Internationalismus
 - Rolle des Bologna Prozesses in der Studienberatung

- Kooperation zwischen Uni und Studentenwerk
- Schnittstelle Alumni/Careerservices (2), Finanzierung Careerservice
- Hochschulpolitik, z.B. BLK-Positionen zur Studienfachberatung



AG A: Studienvorbereitung und Studierendenauswahl

Freitag, 13.9.2002 14.30-16.00

Moderation: Hans-Uwe Hohner

Das Ziel der Arbeitsgruppe liegt darin, unterschiedliche eignungsdiagnostisch fundierte Möglichkeiten der Selbstselektion („Studienfachwahl“), Studienvorbereitung („Schnupperstudium“) und Fremdselektion („Studierendenauswahl“) mit Blick auf ihre Realisierung kritisch zu beleuchten. Denn nur der angemessene Einsatz solcher Instrumente verspricht tatsächlich eine Qualitätsverbesserung der Hochschulausbildung und die Einsparung überflüssiger Kosten. Dazu einige Gliederungspunkte und Thesen:

- Eignung als Passung zwischen „Studientätigkeit“ und Personmerkmalen.
- Eignungsprüfung als Erfolgsprognose. Ob eine Eignungsprüfung gut (prognostisch valide) ist, hängt nicht nur von der Qualität des gewählten Prädiktors (z.B. gewichtete Abi-Note, Testwerte, Auswahlgespräche) sondern auch entscheidend von der Prägnanz und guten Operationalisierung der jeweiligen Anforderungsprofile ab.
- Je stärker sich spezifische Studiengänge in ihren Anforderungen voneinander unterscheiden, desto spezifischer müssen die eingesetzten Instrumente konstruiert sein. Unterschiedliche Studienanforderungen erfordern also spezifische Prognoseinstrumente und Beratungsangebote.
- Welche Merkmale können über welchen Zeitraum hinweg prognostiziert werden?
- Fairness und Transparenz der Auswahlverfahren.
- Der Gedanke einer systematischen Personalentwicklung mit regelmäßiger Selbst- und Fremdevaluation (und entsprechenden individualisierbaren Zusatzangeboten) sollte auch Eingang in die Studienorganisation finden. Denn viele berufsrelevante Erfolgskriterien können erst im Verlaufe des Studiums ermittelt und überprüft werden.

Schön wäre es, wenn auch entsprechende eigene Beispiele der AG-Teilnehmerinnen und Teilnehmer eingebracht würden.



AG A: Studienvorbereitung und Studierendenauswahl

Freitag, 11.9.2002 14.30-16.00

Moderation: Hans-Uwe Hohner

Das Ziel der Arbeitsgruppe liegt darin, unterschiedliche eignungsdiagnostisch fundierte Möglichkeiten der Selbstselektion („Studienfachwahl“), Studienvorbereitung („Schnupperstudium“) und Fremdselektion („Studierendenauswahl“) mit Blick auf ihre Realisierung kritisch zu beleuchten.

Denn nur der angemessene Einsatz solcher Instrumente verspricht tatsächlich eine Qualitätsverbesserung der Hochschulausbildung und die Einsparung überflüssiger Kosten.



Eingangsstatement -Diskussionspunkte

1. Eignung als Passung zwischen „Studientätigkeit“ und Personmerkmalen.
2. Eignungsprüfung als Erfolgsprognose.
3. Unterschiedliche Studienanforderungen erfordern spezifische Prognoseinstrumente und Beratungsangebote.
4. Welche Merkmale können über welchen Zeitraum hinweg prognostiziert werden?
5. Zu Fairness und Transparenz der Auswahlverfahren.
6. Der Gedanke einer systematischen Personalentwicklung sollte auch Eingang in die Studienorganisation finden.



Annahmen und Voraussetzungen für Eignungsprüfungen

Soll Eignungsdiagnostik und Ihre Anwendung in Auswahl, Platzierung und Studien/Berufsberatung sinnvoll sein, dann sind folgende Voraussetzungen als gegeben anzunehmen:

- Studienbezogene Tätigkeiten können von verschiedenen Personen unterschiedlich erfolgreich ausgeführt werden (Leistungsunterschiede).
- Es gibt Merkmale von Personen, die diesen Differenzen korrespondieren und bezüglich deren sich die Personen unterscheiden.
- Die relevanten Merkmale müssen (zumindest partiell) konstant sein bzw. müssen in ihrer Variabilität prognostizierbar sein.



Eignung als Passung zwischen „Studientätigkeit“ und Personmerkmalen

Bei einer Eignungsprüfung soll ein Vergleich zwischen der (späteren) Tätigkeit und der jeweiligen Person angestellt werden, dabei sollen passende (geeignete) Personen ausgelesen und weniger geeignete bzw. nicht geeignete Personen zurückgewiesen werden.

Tätigkeit/Studium ↔ Person

Anforderungen ↔ Fähigkeiten, Fertigkeiten, Kenntnisse,

„neue“ Kompetenzen
(Schlüsselqualifikationen)
z.B. Medienkompetenz,
kommunikative Kompetenz,
Selbstorganisation und -
motivation, Methodenkompetenz

Befriedigungspotential ↔ Interessen, Bedürfnisse,
Werthaltungen
(nach Schuler)



Eignungsprüfung als Erfolgsprognose

Hochschulen möchten für ihre spezifischen Studiengänge möglichst geeignete Studierende gewinnen bzw. auswählen. Dafür können auch eignungsdiagnostisch fundierte Instrumente bzw. Prozeduren eingesetzt werden. Die verwendeten Instrumente („Prädiktoren“, z.B. kognitive Leistungstests, multimodales Interview, strukturierte Auswahlgespräche) sind dann gut (prognostisch valide), wenn sie *tatsächlich* die in Bezug auf die festgelegten Anforderungen („Erfolgskriterien“, z.B. Studiendauer, Examensnote, spezifische berufsrelevante Kompetenzen) geeigneten und die weniger geeigneten Personen zutreffend identifizieren können.

Ob eine Eignungsprüfung also gut (prognostisch valide) ist, hängt nicht nur von der Qualität des gewählten Prädiktors (z.B. Abi-Note, Testwert, Auswahlgespräch) sondern auch entscheidend von der Prägnanz und guten Operationalisierung der jeweiligen *Anforderungsprofile* ab. Denn je nach Anforderung müssen spezifische Instrumente und Verfahren herangezogen werden.



Differenzierte Kriterien für Studien- und Berufserfolg

Unterschiedliche Studienanforderungen erfordern spezifische Prognoseinstrumente. Je stärker sich spezifische Studiengänge in ihren Anforderungen (sprich Erfolgskriterien) voneinander unterscheiden, desto spezifischer müssen die eingesetzten Auswahlinstrumente konstruiert sein. Ein Problem gerade bei neuen Studiengängen mit neuen Anforderungen (z.B. manche MA- und BA-Studiengänge) liegt nicht zuletzt darin, dass die Güte der eingesetzten Auswahlinstrumente wissenschaftlich sauber erst post-hoc bestimmt werden kann, häufig erst nach Jahren. Für neue Prognoseverfahren sind deshalb sorgfältige Evaluationen erforderlich.



Welche der gängigen Verfahren der systematischen Personalauswahl sind auch für die Eignungsprüfung zu unterschiedlichen Hochschulstudiengängen sinnvoll?

Je nach Anforderungsprofil kommen ein oder mehrere unterschiedliche Verfahren in Frage. Diese können sequentiell organisiert werden.

- Analyse der schriftlichen Bewerbungsunterlagen
- Zeugnisse
- Berücksichtigung von Referenzen (Praktika, Auslandstätigkeiten)
- Schulnoten
- strukturiertes Interview
- Gruppengespräche / Diskussionen
- Arbeitsproben, Schnupperstudium
- Kognitive Leistungstests
- Intelligenztests
- Biographische Fragebogen
- Assessment-Center



Fairness und Transparenz des Auswahlverfahrens

Auswahlverfahren sind auch Visitenkarten der jeweiligen Hochschulen/Fakultäten. Um Fairness und Transparenz zu sichern sind sorgfältig entwickelte systematische Verfahren erforderlich. Für Interviews bedarf es geschulter Interviewer. Analoges gilt für assessmentcenterähnliche Verfahren.

Was kann über welchen Zeitraum prognostiziert werden?

Diagnostische Prozeduren sollten nicht nur als einmalige Selektionsverfahren vor Studienbeginn eingesetzt werden. Der Gedanke einer systematischen „Personalentwicklung“ mit regelmäßiger Selbst- und Fremdevaluation (und entsprechenden individualisierbaren Zusatzangeboten) sollte auch Eingang in die Studienorganisation finden. Denn viele berufsrelevante Erfolgskriterien können erst im Verlaufe des Studiums ermittelt und überprüft werden.



Tab. 1: Zusammenhang zwischen Test und Abitur einerseits und ärztlicher Vorprüfung (ÄVP) andererseits (nach Klieme, 1995).

<i>Prädiktor</i>	<i>Kriterium: ÄVP schriftlich</i>
TMS (Gesamtwert)	$r=.50$
Abiturnote	$r=.48$
Abiturnote und TMS	$r=.57$

TMS-ABI: $r=.43$

Tab. 2: Zusammenhang zwischen wesentlichen Konzepten des TMS einerseits und der schriftlichen und mündlichen ärztlichen Vorprüfung andererseits.

	<i>ÄVP schriftlich</i>	<i>ÄVP mündlich</i>
Schlussfolgerndes Denken	$r=.62$	$r=.28$
Visuelle Informationsverarbeitung	$r=.23$	$r=.14$
Gedächtnis	$r=.32$	$r=.18$



Tab. 3: Zusammenhang zwischen Test und Abitur einerseits und schriftlicher bzw. mündlicher Leistung in der ärztlichen Vorprüfung andererseits.

	<i>ÄVP schriftlich</i>	<i>ÄVP mündlich</i>
TMS Gesamtwert	r=.50	r=.27
Abiturnote	r=.48	r=.34
Kombination Abi/TMS	r=.57	r=.36

Tab. 4 Leistung im schriftlichen und mündlichen Teil der ÄVP in Abhängigkeit vom Zulassungsmodus der jeweiligen Studierenden.

	<i>ÄVP schriftlich standardisierte Mittelwerte</i>	<i>ÄVP mündlich durchschnittliche Note</i>
Abi-Test-Quote	105,6	2,6
Test-Quote	100,8	3,1
Wartezeit-Quote	96,3	3,3
Auswahlgesprächs- Quote*	95,8	3,2
Vorab-Quote	98,4	3,1

Psychologische Studentenberatung – Zwischen Aufbruch und Depression

Die Arbeitsgruppe hat sich – in Anschluss an den Vortrag von Eva Jaeggi – mit der Psychodynamik von Beratungsgesprächen beschäftigt. „Zwischen Aufbruch und Depression“ schien uns bei der Vorbereitung der AG eine zutreffende Kurzbeschreibung für das zu sein, was aktuell die Stimmung in der psychologischen Beratung an Hochschulen, aber auch zentrale Themenstellungen und Konfliktpunkte in Beratungsprozessen kennzeichnet. Und mit Blick auf die personelle Situation in den Beratungseinrichtungen ergab sich der Aspekt der Generationsdifferenz als naheliegende zusätzliche Reflexionskategorie.

Die Interaktion zwischen KlientInnen und BeraterInnen ist – davon gehen wir aus – durch die jeweiligen generationstypischen Haltungen, Einstellungen und Verunsicherungen bestimmt, die beide Seiten in den Kontakt einbringen. Will man die Psychodynamik dieser Interaktion verstehen, dann geht es um die Reflexion von Machtverhältnissen, subjektiven Theorien, kulturellen Unterschieden, institutionellen Kontexten, biographischen Gebundenheiten und deren Implikationen für Beratungsverlauf und Beratungserfolg.

Die Seite der Beratenden und die Seite der Klientel sind unter diesen Gesichtspunkten betrachtet, in sehr unterschiedlicher Weise durch „Aufbruch“ und „Depression“ bestimmt. Um das damit umrissene, sehr komplexe Thema einer Diskussion in der AG zugänglich zu machen, wurden beide Seiten zunächst getrennt skizziert, um in einem dritten Schritt dann die Psychodynamik von Beratungsgesprächen, die unter solchen Vorzeichen stehen, zu thematisieren :

1. Student/inn/en zwischen Aufbruch und Depression

Das Studium – als Ausbildung wie als Lebensabschnitt – bedeutet „Aufbruch“. Unsere Klient/inn/en fühlen sich, und dies ist sicherlich eine Veränderung etwa im Vergleich zu den 80er Jahren, nicht unbedingt defizitär, wenn sie psychologische Beratung in Anspruch nehmen. Sie sind auch nicht mehr (wie Mitte der 90er Jahre) grundsätzlich pessimistisch, was ihre beruflichen und gesellschaftlichen Chancen betrifft.¹ Sie kommen vielmehr häufig zu uns – und dies beschreibt einen Teil unserer Klientel –, um ihren Aufbruch kompetent zu gestalten. Sie suchen Entscheidungs- und Orientierungshilfen, sie wollen ihre Kompetenzen ausbauen und sie wünschen sich präventive Angebote für die Bewältigung der Anforderungen des Studiums und der weiteren Karriere (z.B. Studientechnikenkurse zu Studienbeginn, Coaching für die Prüfungsphase oder so etwas wie persönliches Monitoring bei einem Auslandsaufenthalt)².

¹ Dieses in der Beratungserfahrung entstandene Bild wird für die Jugendlichen unter den Studierenden (= bis 25 Jahre) durch die aktuelle Shell Jugendstudie (Deutsche Shell, Hrsg. „Jugend 2002“, Frankfurt 2002) belegt. Folgt man den Autor/inn/en der Studie, die davon ausgehen, dass heute der erreichte Bildungsstand das wesentliche Kriterium für die gesellschaftliche Chancenverteilung ist, dann haben wir es an den Hochschulen mit „Gewinnern“ (s.S. 54, 20 f.) der jetzigen Jugendlichengeneration zu tun. Diese Jugendlichen schätzen trotz skeptischer Sicht auf die Gesellschaft insgesamt ihre persönlichen Lebenschancen optimistisch ein. Auch Studenten sind nicht mehr per se „kritischer“. Sie haben sich z.T. schon in der Schule sehr angestrengt, sind leistungsbereit und mit ihrem Leistungsstand identifiziert, wissen aber auch um die Risiken der Verwertung ihrer Bildungsabschlüsse (s. S. 18 ff.).

² Auch in diesem Beratungsbedarf kommen die veränderten Anforderungen zum Ausdruck, denen sich junge Leute heute gegenüber sehen, und zwar gerade dann, wenn sie als erfolgreiche „Egotaktiker“ auch die Statuspassage in hochqualifizierte Berufe bewältigen wollen: „Als ‚modernes Individuum‘ benötigen ein Jugendlicher und

„Depression“ (im Sinne von Entmutigung, Demotivierung, Rückzug, Lustlosigkeit) kann gerade für Studierende, die mit einer solchen Motivation an die Hochschule kommen, dann durch enttäuschende Erfahrungen³ mit der Institution Universität, dem Lebensraum Hochschule und der Realität von Ausbildung und Berufsmarkt entstehen. Damit ist eine weitere Gruppe von Klient/inn/en beschrieben: Diese StudentInnen thematisieren in der psychologischen Beratung Enttäuschungsreaktionen auf die Realität; sie suchen Hilfe, weil die Universität sich als irritierend „anders“ erweist, weil der Aufbruch nicht gelingt oder ihre berufliche und persönliche Entwicklung stagniert.⁴ Solche Enttäuschungserfahrungen können sein:

- Der Versuch das „richtige“ Fach (interessant, intellektuell, die eigenen Stärken berücksichtigend, praxisnah, mit guten Berufsaussichten) zu finden, ist gescheitert (am NC oder weil es das so gar nicht gibt); Kompromisse sind notwendig.
- Von der Institution als individuelle Person nicht wahrgenommen zu werden, wirkt demotivierend – als Schüler/in hatte jede/r einen Status, durch Leistung, Freunde und soziales Umfeld bestimmt, in der Universität bekommt man häufig nicht einmal eine inhaltliche Rückmeldung zu einer Arbeit.
- Das Studium bringt durch die notwendige Neuorientierung (in der sozialen Lebenswelt wie in Bezug auf das eigene Selbstbild) oft Verunsicherung statt Selbstfindung, das Leben als Student/in durch den Verlust von Ressourcen (Freunde, elterliche Unterstützung, vertraute Umgangs- und Kommunikationsformen) manchmal Angst statt Freiheit.
- Diskrepanzen zwischen Selbst-Ideal und der realen Verwirklichung der Wünsche lassen sich nicht produktiv lösen und münden mitunter in spätadoleszente Entwicklungskrisen. So manifestieren sich beispielsweise ent-täuschende sexuelle Erfahrungen in Selbstwertkonflikten, depressive Verstimmungen oder Arbeitsstörungen.
- Gerade durch die (im Vergleich zu den Altersgenossen) höhere Mobilität⁵ von Studierenden haben viele der jungen Leute das Gefühl die Enge der Familie zu verlassen; tatsächlich stellen sie häufig fest, dass sie gerade Beengendes und Einschränkendes ihrer Familiengeschichte in sich selbst wiederfinden.

eine Jugendliche hohe Flexibilität und ausgeprägte Kapazität der Selbststeuerung, mit der Fähigkeit, das eigene Handeln selbstwirksam zu beeinflussen. Ein innerer Kompass ist notwendig, um die Vielfältigkeit von Handlungsanforderungen und Aktionsalternativen sinnvoll zu bewältigen." (Shell Jugendstudie 2002, S. 34)

³ „Enttäuschung“ ist hier nicht ausschließlich alltagssprachlich zu verstehen. Enttäuschung von Erwartungen lässt sich auch (im systemtheoretisch präzisierten Sinne) als Grundmuster für die Entstehung von Neuorientierungsbedarf der menschlichen Psyche verstehen; und ein spezieller Typus von Erwartungsenttäuschung, nämlich die Enttäuschung von Ansprüchen, ist das was Beratungsbedarf produziert und uns in unserer Arbeit beschäftigt. (vgl. Ruth Großmaß, Psychische Krise und sozialer Raum, Tübingen 2000, S. 94-102)

⁴ Auch hier lassen sich unsere Arbeitserfahrungen mit empirischen Daten stützen: In der Sonderauswertung zur 15. Sozialerhebung des Deutschen Studentenwerkes „Studium und psychische Probleme“ (Roland Hahne u.a. Bonn 1999) werden die Irritationspunkte im psychischen Erleben, um die es hier geht, auch statistisch deutlich. Leistungsprobleme (19,1 %) Probleme des Selbstwertgefühls (16,1 %), depressive Verstimmung (15,0 %) und Labilität (15,3 %) rangieren ganz oben in der Liste der psychischen Beeinträchtigungen (s. S. 11). Und auch Brunner und Bachmann konstatieren im Kontext der Schweizer Untersuchung „Macht Studieren krank?“ (Nicole Bachmann u.a., Bern 1999) Enttäuschungsreaktionen: „Die Vitalität und das intrapsychische Gleichgewicht der StudienanfängerInnen ... verringern sich im Schnitt im ersten Studienjahr deutlich“ (S. 84).

⁵ Hier sprechen empirische Untersuchungen eine eindeutige Sprache: „Der Rückzug in die familiäre Welt als Hort der Geborgenheit und Sicherheit, das ‚Cocooning‘, ist für die Studierenden hingegen eindeutig negativ besetzt. Mit einem negativen Faktorwert von -0,7 zeigen die Studierenden hier ihre deutlichste Abweichung von der Grundgesamtheit...“ – so Jörg Gapski, Thomas Köhler und Martin Lähnemann in Bezug auf „Alltagsbewußtsein und Milieustruktur der westdeutschen Studierenden in den 80er und 90er Jahren“ (HIS Kurzinformation A 1/2000 Januar 2000 S. 10). Nicht nur die Einstellung der Studierenden ist offener und mobilitätsfreudiger als die ihrer Altersgenossen, auch das faktische Verhalten entspricht dem. So konstatiert die „Shell Jugendstudie 2002“, dass nur 31 % der jugendlichen Studierenden (bis 25 Jahre) noch bei den Eltern leben (34% leben allein, 22 % in einer WG), im Gegensatz zu 70 % der sich in einer Ausbildung befindenden Jugendlichen und 48 % der Erwerbstätigen. (s. Shell Jugendstudie, Frankfurt 2002, S. 56 f.)

Die bis hierhin skizzierten Spezifika der jetzigen Studierendengeneration umschreiben eher allgemeine Trends, bzw. das was atmosphärisch Aufbruch und Depression dieser akademischen Generation bestimmt. Erleben und Irritationen einzelner Gruppierungen werden darin in ihrer Spezifik weniger deutlich. Dies gilt sicher besonders für internationale Gaststudierende; z.T. auch für Studierende mit Migrationshintergrund⁶. Und es gilt auch für die insgesamt größere Gruppe der Studentinnen.

Da die spezifischen Bedingungen der Studentinnen für uns Beraterinnen auch in der Vergangenheit schon Thema waren, hier einige Hinweise zur aktuellen Situation: *Aufbruch und Depression* hat für die jetzige Studentinnengeneration eine spezifische (von unserer Aufbruchgeneration abweichende) Bedeutung, denn ihre Lebens- und Studienbedingungen sind andere: Frauen sind an der Universität nicht mehr unterrepräsentiert, sondern nehmen in etwa die Hälfte der Studienplätze ein; sie wählen allerdings in ihrer Mehrheit Studienfächer, die im konventionellen Sinne als geschlechtsspezifisch „weiblich“ gelten. Sie reden wenig von Emanzipation, aber greifen auf Frauenförderangebote im Bedarfsfall mit Selbstverständlichkeit zurück, auch auf entsprechende Beratungsangebote⁷. Sie wirken selbstbewusst, fühlen sich aber häufiger als männliche Studierende belastet, sie stellen nach wie vor den größeren Teil unserer Klientel, nehmen aber selten ein klassisches „Frauenthema“ zum Anlass, um Beratung aufzusuchen. Greift man auf empirische Untersuchungen zurück, dann wird deutlich, dass die Gender-Differenzen in Bezug auf Studium, Erleben der Institution Universität und akademischen Erfolg nicht verschwunden oder geringer geworden sind, sondern dass sie sich verschoben haben: Die Shell-Jugendstudien von 1992, 1997, 2000 und 2002 dokumentieren „einen allmählichen Angleichungsprozess von schulischen und beruflichen Lebenszielen der beiden Geschlechter“⁸; auch bei der faktischen Bildungsbeteiligung haben die Mädchen und jungen Frauen gleichgezogen und ihr Schulerfolg ist etwas besser als der der Jungen/jungen Männer. Allerdings zeigt sich bereits bei der Selbsteinschätzung der befragten Jugendlichen, dass die Mädchen ihren Schulerfolg durchaus nicht geradlinig in Berufserfolg übersetzen: die Anzahl der Mädchen, die sich sicher sind, dass sie ihre schulischen Ziele erreichen ist höher als die der Jungen, bei der Einschätzung der beruflichen Zukunft kehrt sich das Verhältnis dann um.⁹ Jungen und Mädchen bringen zudem nach wie vor deutlich unterschiedliche „Stile der Lebensbewältigung“ zum Ausdruck: Mädchen und Frauen bevorzugen informelle Vernetzung und Kooperation und halten sich in Politik und Freizeit von hierarchischen Organisationen eher fern. Und im „Unterschied zu den Männern reagieren Mädchen und junge Frauen bei Belastungen und Überforderungen nicht mit nach außen gerichteten, extrovertierten und fordernden Haltungen, sondern eher mit nach innen gerichteten, introvertierten Mustern.“¹⁰ Diesen unterschiedlichen Bewältigungsstilen entspricht, dass auch die Verarbeitung von Enttäuschungen im Studium und in der Auseinandersetzung mit der Universität unterschiedlich ist. In allen Untersuchungen zum psychischen Befinden und zur Vitalität von Studierenden wird deutlich, dass der Studienbeginn und die Arbeitsbedingungen an der Universität für Frauen mit stärkeren psychischen Konflikten und Belastungen verbunden sind. Die Depressivität im ersten Studienjahr steigt (deutlicher als bei Männern), die psychosomatischen Beschwerden nehmen (anders als bei Männern) nicht mit dem Heimischwerden an der Hochschule ab¹¹.

⁶ Vgl. hierzu: Ruth Großmaß, Migration als Stressfaktor im Studium – Überlegungen zur interkulturellen Offenheit von Beratung, in: Frank Nestmann/ Frank Engel (Hrsg.), Die Zukunft der Beratung, Tübingen 2002, S. 323-334.

⁷ Zu „Frauenförderung durch Beratung“ s. die entsprechende Arbeitsgruppe auf der Dresdener ARGE-Tagung und ZSB Bielefeld, Jahresbericht 2000, S. 10-16

⁸ Deutsche Shell (Hrsg.), „Jugend 2002“ Frankfurt 2002, S. 38

⁹ Schulerfolg: männlich/weiblich: 85/87 %, Berufserfolg: 69/67 % (s. „Jugend 2002“ S. 73 f.)

¹⁰ Klaus Hurrelmann u.a. in Shell Jugendstudie 2002, Frankfurt 2002, S. 40

¹¹ Diese Ergebnisse sind gründlich untersucht und belegt in: Nicole Bachmann u.a.: Macht Studieren krank?, Bern 1999, S. 82-92. Die Ergebnisse des Bielefelder Gesundheitssurveys (1997/98) geben Hinweise darauf, welche Probleme und welches Erleben sich darin ausdrückt: So erleben Frauen durch sämtliche in die Befragung

Die aktuelle Student/inn/engeneration bedarf also, dies lässt sich festhalten, durchaus der psychologischen Unterstützung, allerdings auf einer Ebene und in einer Form, die für die Berater und Beraterinnen auf dem Hintergrund ihrer eigenen Lebens- und Arbeitssituation eine besondere Herausforderung darstellt.

2. Beraterinnen und Berater zwischen *Depression* und (Neu-)Aufbruch

Reflektiert man die professionelle Situation der psychologischen/ psychosozialen Beratung an den Universitäten unter dem Gesichtspunkt Aufbruch/Depression, dann ist deutlich, dass dieses Thema strukturell vorgegeben ist: Die Arbeitssituation der Beraterinnen und Berater, insbesondere die Widersprüche, die sich aus der strukturellen Position der psychologischen Beratung an Hochschulen ergeben, produzieren für die Arbeit einen Rhythmus von Depression und Neuaufbruch. So kämpfen wir seit der Gründung der Beratungsstellen um Arbeitsbedingungen, die den vorgefundenen Aufgaben angemessen sind. Immer wieder schreiben wir Anträge und Konzepte, um eine bessere personelle und materielle Ausstattung zu erhalten. Neue Konzepte sind allerdings nicht nur aus diesen Gründen notwendig, sondern auch weil die Institution Hochschule (und damit das soziale und kulturelle Umfeld von Beratung) in einem ständigen Wandlungsprozess begriffen ist. Die Entwicklung der Institution und die Veränderungen, die aus der Hochschulpolitik resultieren, haben Auswirkungen auf das Lernumfeld der Studierenden und auf die institutionellen Arbeitszusammenhänge, in die die Beratungseinrichtung eingebunden ist. Und last not least: Neue Konzepte sind ebenso gefordert, weil neue Generationen von Studierenden zusätzliche Anliegen an uns richten und weil wir selbst uns professionalisieren und andere Ansprüche an uns und unsere Arbeit stellen.

Gerade in einem Berufsfeld, in dem Aufbruch und Neukonzeptionalisierung eine so große Rolle spielen, sind auch Enttäuschungen und Frustrationen angelegt. „Depression“ (im Sinne von Entmutigung, Demotivierung, Rückzug, Lustlosigkeit) entwickelt sich zum einen aus dem Erleben der Einschränkungen und Begrenzungen der Institution. Wir glauben nicht, dass uns heute noch mangelnde Anerkennung unserer Arbeit bedrückt. Wir wissen, was wir für unsere Klientel leisten und wie sehr die Institution Hochschule sich auf unsere Arbeit verlässt. Wir müssen uns aber immer von neuem an den Verteilungskämpfen um die zu knappen Geldmittel beteiligen und erfahren in diesen manche Enttäuschungen – Abwertungen, mangelnde Solidarität und unzuverlässige Hochschulpolitik

Auch die Kurzlebigkeit von Projekten, in die wir Energie und Enthusiasmus gesteckt haben, die wiederkehrende Erfahrung, durch institutionelle Begrenzungen um Erfolg gebracht zu werden, frustriert. Und die Verarbeitung der damit verbundenen Gefühle geht in die Motivation für neue „Aufbrüche“ ein. Nicht nur die Anpassung an die sich ändernden Hochschulen motivieren Neuorientierungen. Es ist auch die Abwehr von Resignation und Gefühlen der Machtlosigkeit, die uns zur seriellen Produktion von Konzepten und Zielen treibt. Dies gilt zunächst einmal für unseren beruflichen Alltag in den Beratungsstellen. Aber auch manches nebenberufliche Engagement, die Übernahme von Funktionen in Politik und Weiterbildung ist

einbezogene Faktoren (fehlende Rückzugsmöglichkeiten, Hektik/Zeitstress, Lärm, Reizüberflutung/Kommunikationsstress, soziales Klima in den Lehrveranstaltungen, unfreundliches Betriebsklima, schlechte Gebäudegestaltung) eine größere Beeinträchtigung ihres Wohlbefindens; während sie bei den abgefragten Problemen im Studium (Zweifel am Studium, Orientierungslosigkeit, mangelnde Organisation, keine Möglichkeit zu Partizipation, schlechtes Verhältnis zu Dozenten, keinen Spaß am Studium, mangelnde Unterstützung) nur in Sachen Partizipation und Unterstützung höhere Werte haben als die Studenten. (s. Ute Sonntag u.a. (Hrsg.), Gesundheitsfördernde Hochschulen, Weinheim 2000, S. 130). Bachmann u.a. kommen zu dem Resümee: „Die Lebensbedingungen, die mit dem Studium verbunden sind ... entsprechen eher den Bedürfnissen von männlichen Studienanfängern.“ (Nicole Bachmann u.a., Macht Studieren krank? Bern 1999, S. 83 f.)

von Kompensationswünschen getragen – auf der Suche nach beruflicher Anerkennung und befriedigenden Arbeitssituationen.

Diese Belastungen verschärfen sich oft durch die Außensicht auf unsere Arbeit. Unsere soziale Lebenswelt setzt uns und unsere Leistung meist Bewertungen aus, die anderen als beratungsspezifischen Kriterien folgen. Institutionelle Beratungsarbeit ist ein Sackgassenjob, es gibt so gut wie keine geregelten Aufstiegschancen. An den Hochschulen geschieht sie zudem in einem ausgesprochen karriereorientiertem Umfeld. Beratung und Therapie sind mit wenig Entscheidungsmacht, wenn auch mit Einfluss und Gestaltungsspielräumen verbunden – ein eher „weibliches“ Arbeitsmodell. Die damit verbundene Beschränkung an Wirkungsmöglichkeiten und sozialer Anerkennung können Demotivierung produzieren. Mangelnde Motivation und Resignation lassen sich jedoch in vielen Arbeitszusammenhängen nicht offenlegen, sie müssen individuell bewältigt werden, was die subjektive Belastung erhöht.¹²

Vielleicht liegt für Berater und Beraterinnen an Hochschulen in den hier angesprochenen Umständen ihrer Arbeit ein bedeutender Faktor für Burn-out Symptome, wie sie hinlänglich beschrieben und nicht zufällig unter den Arbeitnehmerschaft im psycho-sozialen Bereich stark verbreitet sind.¹³

Neben diesen allgemeinen, strukturell angelegten Gründen für ein Pendeln zwischen Aufbruch und Resignation, gibt es spezifische aktuelle Bedingen, die eine Herausforderung für Neues darstellen, aber auch Resignation auslösen können. Das neue Psychotherapeutengesetz wirft zum einen erneut die Frage nach der Notwendigkeit von psychologischer/psychosozialer Beratung an Hochschulen auf. Zum anderen bedroht es nicht-psychologische BeraterInnen mit Ausgrenzung aus der psychotherapeutischen Community. Solange das Berufsbild der StudienberaterInnen nicht klar definiert ist, kann dies auch zu Irritationen oder zu Verbitterung führen. Gewachsene Kollegialbeziehungen stehen auf dem Prüfstand, mancherorts müssen neue Teamstrukturen entwickelt werden. Einige der approbierten Kolleginnen und Kollegen sehen sich in der Folge des Gesetzes zu neuen beruflichen Entscheidungen gezwungen, da eine Kombination aus Arbeit in eigener Praxis und Arbeit in einer Beratungsstelle nicht mehr so ohne weiteres möglich ist.

Ein zweites aktuelles Thema ergibt sich aus der Altersstruktur der Beratungsteams. Wie bei allen Reformeinrichtungen der 70er Jahre dominiert in den Beratungsstellen eine berufliche Generation – die der Mitte 40- bis Mitte 50-Jährigen. Und damit ist auch biologisches Altern ein relevantes Thema. Nicht nur das soziale Älterwerden versetzt uns in Stimmungen, wo Depression mit Aufbruch beantwortet wird, auch die biologischen Alterungsprozesse rufen solche hervor. Ein verändertes Selbstbild, unter Umständen nachlassende Vitalität lassen uns nach neuen Lebensmöglichkeiten und Formen der Selbstbestätigung suchen.¹⁴

¹² Die normative Subjektivierung wie sie heute im Arbeitsleben propagiert wird, verlangt Identifikation mit der Arbeit. Entidentifizierung mit Leistungsanforderungen lassen sich weder offen kommunizieren noch rituell praktizieren, wie es vor Jahren möglich war. Eine „Job-Einstellung“ ist verpönt und damit wird die mitunter entlastende Flucht in Routine und Instrumentalisierung verstellt. Entstehende Schuld- und Schamgefühle müssen individuell verarbeitet werden. (Vgl. Hermann Kocyba: Die falsche Aufhebung der Entfremdung . In: Mathias Hirsch (Hrsg.)(2000): Psychoanalyse und Arbeit. Göttingen, Vandenhoeck & Rupprecht, 13 – 26. Klaus Ottomeyer: Über Arbeit, Identität und eine paranoide Tendenz in den Zeiten der Globalisierung. A.a.O. 27 – 50)

¹³ Gerade hier haben sich die Rahmenbedingungen der Arbeit in den letzten Jahren dramatisch schnell verändert. Auf der einen Seite steigen die Anforderungen, andererseits müssen die Einrichtungen Effizienz- und Effektivitätsnachweise erbringen. Zudem haben Faktoren wie Identifikation mit der Einrichtung, Rollenambiguität, Erfolgsunsicherheit und relativ geringe Entscheidungsmacht Auswirkungen auf das Ausmaß von burn-out Reaktionen. (vgl. Burkhard Gusy, Dieter Kleiber(1997): Ist Burnout ein Karriereleiden? In: Werner Gross (Hrsg): In Karriere(n) in der Krise, Bonn, Deutscher Psychologen Verlag, 84 –104)

¹⁴ Es gibt eine Abhängigkeit der älteren Generation von der jüngeren, ein ausgeprägter Wunsch nach Gehörtwerden, danach, die eigenen Erfahrungen unterzubringen. Erikson bezeichnet dies als “Interesse an der Stiftung

Setzt man die hier skizzierten Merkmale der Berufssituation von Beratern und Beraterinnen in Beziehung zu den oben beschriebenen Merkmalen der gegenwärtigen Generation von Studierenden, dann lässt sich als generelle These ableiten:

Die Arbeits- und Lebenssituation der Beraterinnen und Berater, deren jeweilige Auseinandersetzung mit dem sozialen und biologischen Alterwerden, steht in einem Spannungsverhältnis zu den Aufbruchwünschen und –ängsten der Ratsuchenden. In der (durch das professionelle Setting strukturierten) Interaktion treffen beide Dynamiken aufeinander.

Die sich daraus ergebende Psychodynamik von Beratungsgesprächen war Gegenstand des dritten Schrittes der Diskussion in der Arbeitsgruppe.

3. Die Psychodynamik von Beratungsgesprächen

In therapeutischen Interaktionen finden Identifizierungen und Projektionen statt, Übertragungs- und Gegenübertragungsprozesse kommen zur Wirkung.¹⁵ Dies gilt auch für jedes Beratungsgespräch. Spürbar wird die daraus gespeiste Dynamik häufig durch *Zuschreibungen*, die sich – selbstverständlich und naturwüchsig – als Assoziationen oder Wahrnehmungsschemata einstellen.

Werden sie bewusst wahrgenommen und in die Arbeit einbezogen, dann lassen sie sich produktiv machen, sie unterstützen den (Selbst-)Erkenntnisprozess, helfen starre Beziehungsmuster zu lösen und ermöglichen neue Strategien zur Problemlösung.¹⁶ Im Folgenden einige Beispiele dafür, wie gerade die skizzierten Generationsdifferenzen den Beratungsprozess befördern können:

- So ist die sich aus der Elternübertragungen ergebende gegenseitige Rollenzuweisung Ratsuchenden und Beratenden vertraut, was Sicherheit vermittelt und gleichzeitig die Möglichkeit eröffnet, neue Gesprächsstrukturen zu erproben. Die Rollen erlauben auch die stellvertretende Verwirklichung von Wünschen: den “guten” Eltern kann man beichten und gleichzeitig Verständnis und Akzeptanz erleben. Als “gute” Elternfigur kann man verzeihen und großzügig gewährend sein, eine Rolle, die man in der privaten Elternposition nicht immer widerspruchsfrei durchhalten kann. Die erkannte Elternübertragung erleichtert also Problemerkennung und gegenseitige Akzeptanz und verhilft durch stellvertretende Wiedergutmachung zu positiven Selbsterfahrungen.
- Wahrgenommene Differenzen in sozialer oder ethnischer Herkunft können angesprochen werden, führen so zu einer vertiefenden Klärung der sozialen Beziehungen und helfen Erwartungen und Vorbehalte offenzulegen.

und Erziehung der neuen Generation“ (Erik.H. Erikson (1997): Kindheit und Gesellschaft. Stuttgart, Klett, 261)

¹⁵ Zur Übertragung: Studierende, die uns in der Beratungssituation um Unterstützung, Rat oder Hilfe bitten, räumen uns Vertrauen ein, das nach Art und Ausmaß sonst nur in nahen persönlichen Beziehungen gewährt wird. Unter den besonderen Bedingungen in therapeutischen und – mitunter – in Beratungsbeziehungen stellen sich spezifische Illusionen ein, die eine Wiederholung der Beziehung zu einer bedeutsamen Figur der eigenen Vergangenheit darstellen.

Gegenübertragung ist die spezifische oft unbewusste Gefühlsreaktion des Therapeuten auf die spezifische Art und Weise der Übertragung des Patienten. Sofern sie für den Therapeuten reflektierbar wird, dient sie der klinischen Urteilsbildung; nicht reflektiert wird sie zum Störfaktor, der mit Hilfe von Selbst- oder Fremdanalyse zu klären ist.

¹⁶ Übertragungen und Gegenübertragungen sind eben nicht nur Wiederholungen alter Beziehungen sondern auch neue Erfahrungen, in der die Reaktion des Patienten auf das Verhalten des Therapeuten bzw. umgekehrt zum Ausdruck kommt. (Helmut Thomä (1999): Zur Theorie und Praxis von Übertragung und Gegenübertragung im psychoanalytischen Pluralismus. In: Psyche, 53, 820-872)

- Geschlechterdifferenzen werden von Studierenden häufig unterschätzt und in ihrer Auswirkung auf das Erleben verkannt. Die Sozialisation in Familie und Schule hat die Sensibilisierung für und die Auseinandersetzungen mit bestehenden Machtverhältnissen wenig erforderlich gemacht und eine "harmlose" Sicht des Geschlechterverhältnisses befördert. Die Wahrnehmung von Differenzen in Verhaltens- oder Denkmustern durch den Berater, die Beraterin kann den Studierenden helfen die eigene Reaktionen und ihre Auswirkungen im sozialen Umfeld zu verstehen.¹⁷
- In ähnlicher Weise helfen Thematisierungen der kulturellen Generationsdifferenzen dabei, Verunsicherungen und Irritationen bei Ratsuchenden und /oder Beratenden zu überwinden.
Wenn wir unsere Fremdheitsgefühle in den Beratungsgesprächen zur Verfügung stellen, akzentuieren sich Erfahrungen neu. Berater/innen können darüberhinaus ihrer vermittelnden Rolle im Generationszyklus entsprechen, wenn sie die eigenen Erfahrungen, wie eine Balance zwischen "Generativität versus Selbstabsorption und Stagnation"¹⁸ herzustellen ist, reflektieren und in die Beurteilung des berichteten Konfliktgeschehens einbeziehen.
- Sich als Berater, als Beraterin durch Schlussfolgerungen aus dem eigenen Leben leiten zu lassen, aktiviert gelebte Identifikationen. Wenn es gelingt Lebenserfahrung beispielhaft in die Beratung einzubeziehen, lassen sich Verständigungs- und Erkenntnisprozesse anregen.
- Burn-out-Reaktionen sind, so hat unsere Diskussion ergeben, selten konstruktiv zu nutzen, sondern sollten Anlass sein, die eigene Arbeitsorganisation zu überdenken und durch thematische Schwerpunktverlagerung oder durch ein verändertes Beratungs-Setting psychischer Erschöpfung vorzubeugen.¹⁹

Die in der Interaktion zwischen Studierenden und Berater/inn/en entstehende Dynamik kann nicht nur in der skizzierten Weise produktiv, sondern auch im abgewehrten Modus wirksam werden. Sie ist dann kein Anlass mehr, eigene Empfindungen oder Verunsicherungen zu thematisieren, erlebt wird vielmehr nur noch das Gegenüber. Affektgeladenes nimmt dann häufig die Gestalt scheinbar neutraler Beobachtungen an und drückt sich in Bewertungen und Attribuierungen aus. Im Hintergrund solcher Zuschreibungen stehen häufig abgewehrte Gefühle von Bedauern oder Versagen, auch intergenerativer Neid und Idealisierungen spielen eine große Rolle. Auch hierzu einige Beispiele:

- Die vielen, sich wiederholenden Fragen und Anforderungen unserer Klientinnen und Klienten führen leicht zu abwertenden Zuschreibungen an *die* Studenten: "überfordert", "anspruchsvoll", "bequem" mit ausgeprägter "Versorgungsmentalität". Dabei wird nicht die Dynamik des Prozesses reflektiert, in dem diese Eindrücke entstanden sind.²⁰

¹⁷ Eine Unterschätzung der Auswirkungen der Geschlechterdifferenz fand auch in der klinischen Theoriebildung und Praxis statt, auch hinsichtlich ihrer Bedeutung für Übertragungs- und Gegenübertragungsgeschehen, weshalb ein kritische Distanz zu den Konzeptionalisierungen sinnvoll erscheint (vgl. Helmut Thomä (1999), a.a.O.).

¹⁸ Erikson beschreibt die Aufgaben des Erwachsenenalters als Bindeglied zwischen den Generationen. Den jungen und den älteren Erwachsenen ist die Aufgabe gestellt ihre aus unterschiedlichem Hintergrund entwickelten Gewohnheiten zu verschmelzen, um ein Milieu zu schaffen, das die Veränderung der Sitten und die Verschiebungen in den vorherrschenden Identitätsmustern reflektiert. (Erik.H. Erikson (1988): Der vollständige Lebenszyklus. Frankfurt/Main, Suhrkamp,85ff.)

¹⁹ Eva Jaeggi stellt die entlastende Wirkung von „Mischtätigkeiten“ und die emotionale Distanz schaffende Haltung als „forschender Praktiker“ heraus. (Eva Jaeggi (2001): Und wer therapiert die Therapeuten? Stuttgart, Klett-Cotta) Wie die Diskussion gezeigt hat, stärken etliche Kolleginnen und Kollegen mit verschiedensten Projekten ihre Arbeitsmotivation und ihr Engagement und finden das Pendeln zwischen Beratung, Therapie, Trainings und anderem als entlastend.

²⁰ Ob wir Erwartungen von Studierenden als adäquat oder anmaßend erleben, hat mit den Studierenden *und* den Beratenden zu tun (Elternübertragungen und entsprechende Gegenübertragungen; die Wahrnehmung des gestiegenen Versorgungsanspruchs der anderen sind auch Folge der mit den Berufsjahren abnehmenden Bereitwilligkeit immer die gebende Seite zu sein).

- Eine unerkannte Voreingenommenheit, die Abwehr oder Abwertung von Karrierewünschen und -hoffnungen, die von den Ratsuchenden formuliert werden, nimmt oft die Form der Abwertung ganzer Fachkulturen an (z.B. bei Fächern, die andere Erfolgsorientierungen als die eigenen ermöglichen). Vorurteile gegen Vertreter bestimmter Studienrichtungen oder von Berufs- und Laufbahnentscheidungen, die auf gesellschaftlichen Erfolg und Karriere setzen, führen zu Abwertung und Missverständnissen und erschweren eine befriedigende Zusammenarbeit.
- Viele Berater/inn/en leiten aus der großen Bedeutung von Generationskonflikten in ihrer eigenen Lebensgeschichte die Erwartung ab, dass dies eine entwicklungspsychologische und gesellschaftliche Notwendigkeit sei. Die Irritationen über den ausbleibenden Generationenkonflikt ihrer Klientel produziert Misstrauen gegenüber den jungen Erwachsenen oder führt zu (Ab-)Wertungen („unreif“, „unselbständig“).
- Manche negative oder distanzierende Zuschreibung geschieht auch aus der Idealisierung der eigenen gesellschaftlichen Position oder der eigenen Vergangenheit heraus. Besonders häufig kommt die Idealisierung der eigenen Generation in Vorstellungen von „kritischen und aktiven Studenten“, in Vorstellungen von der „Universität früher“ oder in Anspielungen auf die Studentenbewegung zum Ausdruck. Studierende heute werden dagegen als „schlecht qualifiziert“, „unpolitisch“ und „egomanisch“ abgewertet.
- Ein schnelles Zugreifen auf subjektive oder theoretisch begründete Konzepte zur Definition einer konkreten Beratungssituation dient zuweilen der Abwehr von Übertragungsgefühlen. Das kann mitunter im Sinne von „Psychohygiene“ subjektiv sinnvoll erscheinen, birgt jedoch die Gefahr, dass sich Klient/inn/en nicht in ihrer Individualität gesehen fühlen.²¹
- Jeder Mensch entwickelt in seiner Arbeitsorganisation Routinen. Dabei bilden sich auch dominierende subjektive Theorien über bestimmte Symptomatiken, Problemfelder und geeignete Lösungsstrategien heraus. Zum einen ist die schnelle Verfügbarkeit von Konzepten und Lösungsmustern Selbstbestätigung und vermittelt Gefühle von Kompetenz und beruflicher, beispielsweise diagnostischer Sicherheit. Auf der anderen Seite verführen solche „Sicherheiten“ zur Einnahme von relativ unflexiblen Haltungen, die sich z.B. in Form von „selbstgerechtem Wohlwollen“ schädlich auf den Beratungs- oder Therapieprozess auswirken.²²

Zuschreibungen und Abwertungen wie die hier genannten können in sehr unterschiedlicher Form ein Gespräch blockieren oder erschweren. Der offene Streit ist sicherlich der eher seltene Fall, aber er kommt gerade bei jungen Erwachsenen vor und man sollte sich ihm stellen. Chronisches Missverstehen, Widerstände und Verweigerung verweisen auf ein brüchiges Arbeitsbündnis oder auf eine konflikthafte Gesprächsdynamik. Und in der Zähigkeit des Gesprächsverlaufs, im Oberflächlich-Werden des Kontaktes verbirgt sich häufig eine Kollusion. Anders als Konflikte, sind Kollusionen nicht durch den Zusammenprall verschiedener Interessen oder Strategien gekennzeichnet, sondern durch ein nahezu harmonisches Zusammenspiel. Die negativen Folgen, meist Stagnation, des unbewussten

²¹ Die Therapieforchung legt nahe, von der Diagnosestellung nicht ohne weiteres syndromspezifische Behandlungsstrategien abzuleiten. Der Rückgriff auf Standardmanuale zur Behandlung bestimmter Störungen hat in Bezug auf den Therapieerfolg Nachteile gegenüber dem offenen, flexiblen Vorgehen. (Michael B. Buchholz (1999): Psychotherapie als Profession. Göttingen, Psychosozial Verlag)

²²Im Gestus des Wohlwollens wird das Gegenüber zu unhinterfragter Selbstaffirmation funktionalisiert, um das Urteils-, Wert- und Selbstsystem des Beraters, der Beraterin zu bestätigen und zu stabilisieren. (Brigitte Boothe und Ulrich Streeck (2001): Selbstgerechtes Wohlwollen in der Psychoanalyse. In: Psychotherapie und Sozialwissenschaft, 2, 278 - 291)

Zusammenspiels treten nicht sofort in Erscheinung.²³ Eine Tendenz zu Kollusionsbildung ist in jeder Zweierbeziehung gegeben. Im Beratungssetting ist ein häufiges Interaktionsmuster, das zur Kollusion einlädt, oral-narzißtischer Art: die professionelle Seite hat die rettende, heilende Position inne gegenüber einer schwachen und hilfsbedürftigen Person. Dabei verschafft die professionelle Rolle narzißtischen Selbstzuwachs, der Retter wird vom Schwachen idealisiert.

Störungen und Belastungen der therapeutischen Beziehung wie die hier angesprochenen bedürfen der Aufklärung bzw. der Aufarbeitung. Sicher bildet sich in diesen Konflikten immer auch die spezifische Problematik des Klienten oder der Klientin ab – wir wollen die Situation nicht verkehren. Die eigenen Berufsdeformationen in die Reflexion einzubeziehen, scheint jedoch bei der spezifischen Mischung, in der sich heute Aufbruch und Depression von Berater/innen einerseits und Studierenden andererseits in der psychologischen Beratung begegnen, von besonderer Bedeutung.

4. Konsequenzen

Schwierigkeiten und Verunsicherungen im Berufsalltag – auch das Pendeln zwischen Aufbruch und Depression – könnten durch Offenheit und Experimentierfreude gelöst werden. In ihrem Vortrag am Vormittag hat Eva Jaeggi empfohlen, die Wirkungsmöglichkeiten der therapeutischen Tätigkeiten und die Anforderungen an die eigene Person selbstkritisch zu reflektieren und dabei besonders auf Idealisierungen des eigenen Berufs zu verzichten.

Supervision – nicht nur im Team! – hilft, destruktive, unproduktive Interaktionsmuster und hinderliche Rollenzuweisungen zwischen den Beratenden und ihrer Klientel zu erkennen um eine unreflektierte Verstrickung zu verhindern.

Auch eine Diskussion unter Kollegen und Kolleginnen – wie in unserer Arbeitsgruppe versucht – kann einen Beitrag zur erforderlichen Reflexion leisten, gibt es doch Merkmale und Belastungen, die überall dort zu finden sind, wo psychologische/ psychosoziale Beratung für Studierende geleistet wird. Die Spannungsfelder in den Beratungsgesprächen entstehen aus der Begegnung zweier Subjektivitäten, das ist unbestritten. Doch es gibt objektive Bedingungen und generationstypische Gemeinsamkeiten, die unsere Arbeit prägen.

Einige aus dem Berufsalltag bekannte Konfliktlinien, die in der gemeinsamen Diskussion angedeutet wurden und die auf dem Hintergrund der zuvor beschriebenen Dynamiken in der aktiven oder in der abgewehrten Position erfahren werden, seien hier noch einmal schlagwortartig benannt. Sie sollen im weiteren Berufsalltag unsere Aufmerksamkeit wecken und Hypothesen für konflikthafte Gesprächsverläufe liefern:

- Depression trifft Resignation.
- Aufbruchswünsche treffen auf problembezogene Konzepte.
- Wünsche nach Aufnahme in die Gesellschaft treffen auf Erwartungen einer kritischen bis radikalen Abgrenzung von der Elterngeneration.

²³ Kollusionen bedeuten ein unbewusstes Zusammenspiel auf Grund eines gleichartigen, unbewältigten Zusammenspiels. Der Grundkonflikt wird in verschiedenen Rollen ausgetragen, um polarisierte Varianten des gleichen Grundkonflikts. (Jürg Willi (1976): Die Zweierbeziehung : Spannungsursachen, Störungsmuster, Klärungsprozesse, Lösungsmodelle. Analyse d. unbewussten Zusammenspiels in Partnerwahl u. Paarkonflikt: das Kollusions-Konzept . Reinbek b. Hamburg, Rowohlt)

Die Verbindung begünstigt bei einem Partner die Einnahme der progressiven (überkompensierenden), beim anderen die der regressiven Position. Das progressive und regressiv Abwehrverhalten bewirkt die Attraktion und dyadische Verklammerung der Partner. Der konstruktive Zustand liegt im Nebeneinander von regressiven und progressiven Phantasien und Neigungen.

- Die Vitalität der Jungen nimmt zu, die der älteren Generation läßt nach. Daher sind sie durch eine solche Selbstbehauptung verwundbar.
- Den Nachwachsenden sind die Errungenschaften der Älteren oft nicht bewußt, dies führt zu Enttäuschungen z.B. über „die naiven jungen Frauen“.
- Im Gebrauch von „Du“ und „Sie“ zeigt sich ein generationstypisches Verhalten (die Studierenden sind eine offene Generation mit stärkeren Generations- und Hierarchieschranken, als es die Berater/innen/generation ist.)
- Intergenerative Neidproblematik kann dazu führen, dass junge Menschen mit ihren Identitätsproblemen, ihren Ambivalenzen, ihren Schuldgefühlen allein bleiben.
- Karriereorientierungen sind ein spürbares Gefälle zwischen Beratern und Klientel: Ermunterung oder Bestärkung aber auch Ablehnung und Diffamierung können die Interventionen bestimmen.
- Als Angestellte/r in einer öffentlichen Institution ist damit zu rechnen, dass man als weitgehend identifiziert angesehen wird. Diese Unterstellung kann ebenso wie eine tatsächlich starke Identifikation mit der Institution die Interaktion belasten und angemessene Reaktionen erschweren.²⁴
- Während Problem- und Konkurrenzdruck auf Spätadoleszente anwächst, vermissen BeraterInnen und TherapeutInnen oft Abgrenzungs- und Ablösungsversuche, sowohl gegenüber Eltern als auch gegenüber Autoritätspersonen. Die Studierenden sind jedoch nicht einfach angepasster als unsere Studentengeneration es war. Es muss berücksichtigt werden, dass sie auch mit Eltern zu tun haben, die sich weniger als Autoritäten anbieten als diejenigen, die wir in unseren Abgrenzungsprozessen zur Verfügung hatten. Auch an den Universitäten gibt es wenig starre Autoritätsstrukturen, aus denen sich Konflikte schnell politisieren lassen.

Bei der Beschäftigung mit den *generationstypischen Unterschieden zwischen Studierenden und Beratenden* ist uns bewusst geworden, dass wertende Zuschreibungen, Projektionen und Idealisierungen zu Verständigungsproblemen zwischen Studierenden und den Beschäftigten einer Hochschule führen. Unsere spezifische Kompetenz kann helfen sie zu überwinden. Studierende haben sich entsprechend der sich gewandelten Gesellschaft verändert, aber viele der existierenden Zuschreibungen und (ab-)wertenden Interpretationen treffen nicht. Die Lebenswelt von Studierenden hat sich zwar im Zuge der Bildungsexpansion und der Demokratisierung von Bildungschancen entscheidend gegenüber dem Idealtypus der traditionellen Studentenrolle geändert, Studierende sind in vielem anders als wir waren. Aber der Vorwurf des geringen solidarischen und sozialen Verhaltens, der mangelnden Verantwortungsübernahme und des Desinteresses an Bildung und Persönlichkeitsentwicklung ist unbegründet.²⁵

²⁴Der institutionelle Kontext unserer Arbeit bietet unserem Klientel Möglichkeiten der Abgrenzung von der elterlichen Generation. Stierlin empfiehlt eine therapeutische Haltung, die die Distanzierungsarbeit gegenüber der Gesellschaft mit der Versöhnungsarbeit gegenüber dem Klientel ergänzt. „Der Berater muss in gewissem Sinn mit seiner Gesellschaft identifiziert sein, um das Realitätsprinzip, das diese Gesellschaft verkörpert, zur Geltung bringen zu können. Zugleich aber muss er sich dieser Gesellschaft gegenüber distanzieren. Erst dadurch wird es möglich – unter Umständen in Opposition zur Gesellschaft – zum Agenten der PatientInnen zu werden. Nur so kann der für die Therapie notwendige Raum der Freiheit geschaffen werden.“ (Heim Stierlin (1971): Das Tun des Einen ist das Tun des Anderen. Frankfurt/M., Suhrkamp, 123)

²⁵ Aus der Perspektive der bereits zitierten Untersuchung von Jörg Gapski, Thomas Köhler und Martin Lähmann in Bezug auf „Alltagsbewußtsein und Milieustruktur der westdeutschen Studierenden in den 80er und 90er Jahren“ (HIS Kurzinformation A 1/2000 Januar 2000) erweisen sich die Studierenden im Vergleich zur Gruppe gleichaltriger Nicht-Studenten und auch im Vergleich mit den jüngeren Schülern als liberale, postmaterialistische, offene und kritische gesellschaftliche Gruppe. Ihr eigentliches Profil gegenüber den Vergleichsgruppen gewinnen die Studierenden mit liberalen und postmaterialistischen Bewusstseinsdimensionen. Der Faktor „Liberales Menschenbild“ ist bestimmt durch Emanzipation und Toleranzwerte und den Wunsch nach einer Vermenschlichung der Gesellschaft. Die Anerkennung anderer Lebensweisen und die Infragestellung tradierter Geschlechterrollen sind bei den Studenten deutlich selbstverständlichere Forderungen als bei den Vergleichs-

Entsprechend dem Wandel im Studierendenmilieu hat sich der Stellenwert des Studiums und das Studienverhalten verändert, das Interesse an berufsorientierten Studierweisen hat sich vergrößert. Viele Studierenden sehen ihre Studienwahl weniger frei als von materiellen Zwängen bestimmt; und anders als früher gibt es heute sowohl De- als auch Rezentralisierungstendenzen.²⁶ Man kann vereinfachende und vereinheitlichende Generationsbilder zurückweisen, zumal man auf differenzierte und wissenschaftlich kritisierbare Studien zurückgreifen kann, die über Lebenslagen und soziale Orientierungen verschiedener Gruppen informieren.

Bei der Beschäftigung mit den *strukturellen und generationstypischen Belastungen unseres Berufes* ist uns deutlich geworden, dass es der aktiven Auseinandersetzung mit den Arbeitsbedingungen, mit dem unmittelbaren Umfeld Hochschule und den persönlichen biografischen Entwicklungen bedarf, um die Freude an der Arbeit mit jungen Menschen zu erhalten. Denn: Im Laufe einer Therapie bzw. Beratung besteht immer wieder die Gefahr, dass sich ein bestimmtes Beziehungsmuster herausbildet, das durch gemeinsame blinde Flecken gekennzeichnet ist. In wieweit Effekte der Professionalisierung dabei negativ zum Tragen kommen, hängt unmittelbar mit der subjektiven Befindlichkeit des Beraters, der Beraterin zusammen. Wenn der berufliche Alltag ausreichend Bestätigung bietet, besteht ein geringeres Bedürfnis nach Selbstbestätigung und emotionalem Ausgleich in der therapeutischen Beziehung. Enttäuschungen, Blockierungen oder Unzufriedenheit, die nicht ausreichend bewusst werden, wären Voraussetzungen dafür, dass sich negative und abwertende Haltungen habitualisieren. Spätestens wenn uns in der alltäglichen Arbeit alles nur noch als Routine erscheint und die Gespräche keine Begegnungen mehr sind, scheint es an der Zeit sich für Differenzempfindungen zu öffnen.

gruppen. Die Kritik an den Folgen der zunehmenden leistungsgesellschaftlichen Orientierungen findet bei Ihnen dagegen nur unterdurchschnittlich starke Unterstützung, was als Hinweis auf eine neue Leistungsbereitschaft der Studenten der 90-er Jahre gewertet werden kann.

Der Verzicht auf Sicherheit zugunsten der Selbstverwirklichung wird überdurchschnittlich bejaht. Einen deutlich überproportionalen Stellenwert nehmen dagegen Orientierungen ein, die unter dem Hedo-Materialismus zusammengefaßt sind. Der Spaß an Computern und die durchschnittliche Bereitschaft, dafür auch mehr zu arbeiten, um sich die Teilhabe an den modernen Schlüsselqualifikationen und kulturellen Symbolen leisten zu können, sind aber nicht bloße Konsumansprüche. Sie werden auch als bewußte Investition in die eigene Zukunft gesehen. Dem entspricht auch die positive Besetzung des technischen Fortschritts. Allerdings ist ein Bewußtsein, möglicherweise einmal in den gehobenen sozialen Lagen zu gehören, nicht allen Studierenden zu eigen. Viele sehen ihre Zukunftschancen als wenig verheißungsvoll (auch das unterscheidet sie von früheren Studentengenerationen).

²⁶ Seit langem wird in der Studierendenforschung diskutiert, dass für Studentinnen und Studenten die Zentralität des Studiums abnimmt. Dies muss nach neueren Befunden erheblich relativiert werden. (Thomas Köhler (2002): Studierendenmilieu im Wandel: Neuer Konformismus und Re-Zentralisierung? In: Gruppendynamik und Organisationsberatung, 33, 27–41)



AG B: Zwischen Aufbruch und Depression

Moderation: Edith Püschel * Ruth Großmaß

Diese Arbeitsgruppe beschäftigt sich mit der Psychodynamik von Beratungsgesprächen, wir wollen typische Beratungsinteraktionen und –kollusionen analysieren – mit dem Ziel Leitlinien zu formulieren, die der Reflexion der eigenen Arbeit dienen und die Diskussionen in der Hochschulöffentlichkeit bereichern können. Und in diesem Spektrum von Aspekten wollen wir diskutieren:

- * Das Studium – als Ausbildung wie als Lebensabschnitt – bedeutet Aufbruch. Depression entwickelt sich, wenn der Aufbruch nicht gelingt aus enttäuschenden Erfahrungen mit der Institution Universität oder dem Lebensumfeld, wenn Ausbildung oder persönliche Entwicklung stagnieren.
- * Widersprüche, die sich aus der strukturellen Position der psychologischen Beratung an Hochschulen ergeben, produzieren für die Arbeit einen Rhythmus von Depression und Neuaufbruch.
- * Die Arbeits- und Lebenssituation der Beraterinnen und Berater, deren jeweilige Auseinandersetzung mit dem sozialen und biologischen Älterwerden, steht in einem Spannungsverhältnis zu den Aufbruchwünschen und –ängsten der Ratsuchenden. In der (durch das professionelle Setting strukturierten) Interaktion treffen beide Dynamiken aufeinander.
- * Wie werden generationstypische Haltungen, Einstellungen und Verunsicherungen wahrgenommen? Wie können bestehende Differenzen in der sozialen, kulturellen oder ethnischen Herkunft, Geschlechterdifferenzen und verschiedene biographische Gebundenheiten in die Beratungsarbeit einbezogen werden? Welches sind die Kennzeichen einer neuen Generation? Wie lassen sich Abwehrreaktionen konstruktiv im Beratungsverlauf nutzen und wie verstellen burn-out Reaktionen angemessene Interventionen im Arbeitsalltag?

Die Hochschule als Dienstleister

Rede von Professor Dr. Klaus Landfried, Präsident der Hochschulrektorenkonferenz

auf der Tagung der ARGE Studienberatung

am 13. September 2002 an der Freien Universität Berlin

(Sperrfrist ist Redebeginn. Es gilt das gesprochene Wort.)

Anrede,

ich danke Ihnen für die Einladung und beglückwünsche Sie zu dem umfangreichen und hochinteressanten Tagungsprogramm! Die Vereinigung der Studienberater organisiert auf kreative Weise ihre eigene Weiterbildung im Interesse der jungen Generation. Sie, sehr geehrter Herr Rückert, machen damit der von Ihnen geleiteten Einrichtung an der Freien Universität Berlin alle Ehre, die in diesem Jahr 25 Jahre alt wird, ein Jahr jünger als die Empfehlung der damaligen Westdeutschen Rektorenkonferenz, Studienberatungsstellen einzurichten.

Heute sind zu der klassischen Studienberatung viele weitere Beratungs- und Informationsfelder z.B. bei der Vorbereitung auf die Berufstätigkeit getreten, von denen ja gerade auf dieser Tagung häufiger die Rede ist. Sie wollen sich als Berufsvereinigung allgemein zu den Themen Beratung an den Hochschulen positionieren und diesem Anliegen mehr Nachdruck verleihen. Ich kann nur hoffen, dass es Ihnen gelingt, Ihre Hochschulleitungen für diese Themen zu begeistern. Denn die Hochschule, in der Sie als Dienstleister tätig sind, kann so ein noch stärker studentenfreundliches Profil gewinnen.

Umfassende Studienberatung ist heute nicht nur ein Attraktivitätsmerkmal der Hochschulen, sie ist ein notwendiger Bestandteil jeder Hochschule geworden, auch dort, wo die personellen Möglichkeiten begrenzt sind und die Unterhaltung einer eigenen Einrichtung nicht darstellbar ist. Die WRK ist 1976 für den Aufbau und danach mehrfach, zuletzt 1995 als HRK, für den qualitätsbezogenen Ausbau der Studienberatung eingetreten. Und ich verrate Ihnen nichts Neues, wenn ich feststelle, dass der nationale und der internationale Wettbewerb auch an denjenigen

Hochschulen, die bisher auf Grund der historischen und/oder geografischen Attraktivität ihres Standorts meinten, dass sie nicht um Studierende zu werben brauchen, zum Umdenken zwingt. Es wird einen vor allem qualitätsbezogenen Wettbewerb um Studierende geben. Beratung und Information nicht nur über Studienmöglichkeiten werden dabei eine wichtige Rolle spielen.

Der zunehmende internationale Wettbewerb stellt die Hochschulen in allen Bereichen vor neue Herausforderungen. Viele Hochschulen – noch nicht alle – haben die damit verbundene Herausforderung zur Innovation bereits angenommen: Ihre Reformprojekte betreffen u.a. fachliche Schwerpunktbildung und kooperative Vernetzung mit Partnern im In- und Ausland, die Qualitätssicherung durch regelmäßige Evaluation von Forschung und Lehre, Kosten- und Leistungsrechnung mit flexiblen Budgets, die z.T. an Leistung orientierte Mittelverteilung, die Einführung neuer gestufter, modularisierter Studiengänge mit international vergleichbaren Abschlüssen, und nicht zuletzt: neue Formen der Studienberatung, Career-Centers und Existenzgründertraining. Diese deutschen Hochschulen haben damit eindrucksvoll die oberflächliche Behauptung widerlegt, sie würden die Zeiten ohne strukturellen Wandel zu überstehen versuchen. Nur mit ständigen Reformen sichern sie auch ihre internationale Wettbewerbsfähigkeit. Dass hierzu allerdings auch gehört, die im Vergleich zu unseren internationalen Wettbewerbern deutliche Unterfinanzierung der Hochschulen zu beenden – 1/3 pro Student, kaufkraftbereinigt, weniger zwischen 1980 und 1995 – will ich hier nicht verschweigen. Und seit 1995 hat sich daran leider wenig geändert.

Was wir allerdings auch benötigen, ist mehr Wettbewerb und mehr Kooperation, was beides vor allem mehr Transparenz voraussetzt: z.B. wer arbeitet woran? Mit welchem Aufwand? Hier müssen schnellere Antworten möglich sein. Bildungseinrichtungen in öffentlicher Hand müssen handeln können wie Unternehmen im Markt, auch wenn ihr Auftrag lautet: Neues Wissen schaffen und weitergeben. Bis jetzt werden sie, von einigen rühmlichen Ausnahmen abgesehen, aber wenig artgerecht gehalten, d.h. verwaltet wie Vollzugsanstalten oder andere „Ämter“, über Kaskaden von bürokratischen Vorschriften gesteuert, darunter das altertümliche, von allen Anreizen zu Spitzenleistungen oder wirtschaftlichem Erfolg freie kameralistische oder soll ich sagen: „karnevalistische“ Haushaltsrecht. Vom öffentlichen Dienstrecht und dem BAT, die beide ebenfalls bisher mit Leistungsanreizen ziemlich geizen, will ich erst gar nicht anfangen zu reden. Natürlich bestehen z. B. in Italien oder Frankreich ähnliche Probleme. Aber kann uns das von den Behauptungen des Bundesverbandes der Besitzstandswahrer und Bedenkenträger überzeugen, es gelte, am „Bewährten“ festzuhalten? Mich überzeugt solches nicht. In Ös-

terreich ist man im Übrigen durch das kürzlich erlassene Universitätsgesetz schon sehr viel weiter als hierzulande.

Was die Hochschulorganisation angeht, so müssen die zwei einander nur scheinbar widersprechenden Konzepte der „Republik der selbstbestimmten Akademiker“ gegenüber dem „Dienstleistungs-Unternehmen in der Wissenschaft“ miteinander in Übereinstimmung gebracht werden, indem man sie als zwei Seiten der gleichen Medaille betrachtet: Akademischer Individualismus, der sich nicht um das Funktionieren der Gesamteinstitution – das gilt auch für Fachbereich und Fakultät – und nicht um die sozialen Bedürfnisse der Gesellschaft außerhalb seines eigenen Wirkens kümmert, wird an seiner Blindheit scheitern. Und die stromlinienförmige „Wissensfabrik“, die nur noch von externen Interessen bestimmt wird, die sich nicht kümmert um die jeweils individuelle Disposition für schöpferisches Forschen, Lehren und Lernen ist ebenfalls aufgrund ihrer Blindheit zum Scheitern verurteilt.

Je mehr Eigenverantwortung die dann professioneller organisierten Hochschulen gewinnen, desto mehr können sie auch auf weiteren Feldern aktiv werden, ohne ihr „Kerngeschäft“ zu vernachlässigen. Eine Hochschule ist attraktiver, wenn sie in Zukunft Gesamtpakete anbieten kann, die neben einem Lehrangebot im gewählten Studiengang eine individuelle Betreuung und auch Wohnangebote umfassen. Viele Studentenwerke tun das für ausländische Studierende auch heute schon.

Die Studentenwerke leisten im Bereich Mensen, Wohnen, Sozialberatung und anderen Gebieten gute Arbeit, aber letztlich muss vor allem die direkte Betreuungsarbeit von den Hochschulen verantwortet werden. Das bedeutet wirksame Abstimmung aller Aktivitäten. Wo diese fehlt, müssen die Hochschulen selbst aktiv werden. Zum Beispiel die Gesetze von Baden-Württemberg und Niedersachsen lassen die Übertragung solcher Aufgaben auf die Hochschulen auch schon zu.

Auch sind Dienstleistungen, die sich z.B. im Tagungsgeschäft auch an Externe richten können, Möglichkeiten, angesichts stagnierender Staatszuschüsse zusätzliche Einnahmen zu erwirtschaften. Dies wird z.B. in Großbritannien sehr erfolgreich betrieben. Allerdings dürfen diese Einnahmen den Hochschulen nicht wieder vom Zuschuss des Staates abgezogen werden.

Die Hochschule auch als Dienstleister zu begreifen, das verlangt bei manchen Hochschulleh-

ren ein Umdenken, die Studierende zunächst oft als gesichtslose Masse wahrnehmen. Es verlangt ein Umdenken bei jenen, die Hochschule ausschließlich als einen Ort zur Selbstverwirklichung in der Forschung begreifen, die Studierende zuweilen nur als Randerscheinung oder sogar als Störfaktor ansehen.

Dabei obliegt vor allem Professorinnen und Professoren und dann erst den wissenschaftlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die wichtige Aufgabe der Fachstudienberatung. Um dieses Engagement, das zu den Dienstaufgaben zählt, mit einem Anreiz zu versehen, sollte es im Rahmen der Evaluation berücksichtigt werden.

Wenn Professoren gegen eine Erstberatungsgebühr von 350 Euro eine vom Deutschen Hochschulverband auf dessen Internet-Seite unter dem Namen „Genius“ angebotene Studienberatung durchführen, sehe ich das sehr kritisch. Das Angebot zeigt die tatsächliche Nachfrage nach guter Fachberatung, aber ich würde gern einmal wissen, wie sich die Kollegen, die gegen diese Gebühr beraten, sich sonst in der Fachstudienberatung ihrer Hochschule engagieren.

Aber auch die Hochschullehrer bedürfen der Unterstützung durch die Hochschulleitung, durch die Fachbereichsleitungen und auch die vom Hochschul-Management geführten Service-Einrichtungen. Dazu gehören nicht zuletzt die Studienberatungsstellen und die berufsvorbereitenden Einrichtungen in den verschiedensten, regional gewachsenen Organisationsformen. Das Hochschulmanagement muss Studierenden und Wissenschaftlern bestmögliche Arbeitsbedingungen bieten, d.h. z.B. regelmäßige „Kunden“-Befragungen, die Absolventen eingeschlossen, um die Qualität der Dienstleistungen zu überprüfen.

Nun werden einige von Ihnen fragen: Ja, wie sollen wir denn diese Aufgabe bei dieser Masse an Studierenden bewältigen? Wie sollen wir Exzellenz bieten, wenn doch bei uns die personelle und finanzielle Ausstattung absolut unzureichend ist. Immerhin ist der Anteil eines Jahrgangs, der eine Studienberechtigung erwirbt, in Deutschland seit den 60er Jahren enorm gewachsen, von unter 10% auf über 30%.

Eine berechtigte Frage. Ich stelle sie mir selbst immer wieder und auch jüngst, als ich den Rat der Frau Bundesministerin für Bildung und Forschung gelesen habe: Angesichts der durch HIS erneut festgestellten hohen Studienabbrecherquoten sollten die Hochschulen ihre Angebote reformieren und vor allem die Studierenden besser informieren und betreuen. Wenn es doch

nur so einfach wäre.

Die finanzielle Wirklichkeit in den Hochschulen wird verkannt, wenn Politiker solche undifferenzierten Forderungen stellen. Wenn die Hochschulen eine qualitätsbezogene Auswahl der Studierenden vornehmen könnten, wäre es leichter, biografische Fehlentwicklungen bei Studierenden zu vermeiden, Herr Benkert von der Universität Witten-Herdecke wird Ihnen dazu ein dort praktiziertes Modell vorstellen, das allerdings aufwändig und bei großen Studierendenzahlen nicht leicht in der erforderlichen Zeit umzusetzen ist. Hinzu kommt die ZVS-Regelung bei N.C.-Fächern.

Einige Bundesländer zeigen sich jetzt in ihren lokalen Zulassungsverfahren gottlob etwas offener. Und auch die KMK will nach den immer wieder vorgetragenen und gut begründeten Forderungen der HRK in einer Arbeitsgruppe über neue Wege bei der Hochschulzulassung in N.C.-Fächern nachdenken. Wir werden diesen Prozess aktiv mitgestalten, sofern man uns lässt. In die eingerichtete Arbeitsgruppe wurde leider trotz des Angebots zur Mitarbeit bislang kein Vertreter der HRK einbezogen. Wir werden uns noch darum bemühen – und uns im Dialog mit Ihnen weiter engagieren.

Die insgesamt zweifellos noch zu verbessernde Betreuung der Studierenden bedarf vor allem auch besserer Betreuungsrelationen. Diese hängen leider von den curricularen Normwerten für die Studiengänge ab. Dass die CNW endlich wissenschaftsadäquat festgesetzt werden, dafür kämpft die HRK – untermauert durch eigene Untersuchungen und Empfehlungen des Wissenschaftsrats - seit Jahrzehnten und wurde von der Politik bisher kühl zurückgewiesen. Einen Erfolg haben wir gerade im Rahmen unserer Mitgestaltung bei der Reform der Juristenausbildung erzielt. Der CNW wird von 1,7 auf 2,2 angehoben. Angemessen wäre zwar, wie von uns gefordert, ein Wert von 3,0, die Verbesserung der Betreuungsrelation um 30%, wie wir sie jetzt erreicht haben, ist aber ein großer Fortschritt.

Wenn die Länder schon die Ausstattung nicht verbessern können, d. h. wollen, dann müssen doch aber wenigstens die Hochschulen die Möglichkeit haben, eigene Einnahmen verschiedenster Art zu erwirtschaften. Auch eine sozial abgefederte Gebührenerhebung muss möglich sein. Und zwar von Gebühren, die den Hochschulen verbleiben. Dabei ist das jetzt in Kraft getretene 6. HRG-Änderungsgesetz nicht hilfreich. Es ist ein obrigkeitstaatliches und ideologisches Relikt. Im Ausland wird es jedenfalls nicht als Werbeargument für das Studieren in

Deutschland verstanden. Dort ist die Auffassung verbreitet, dass, was nichts kostet, auch nichts wert sein kann.

Internationale Vergleiche zeigen zudem, dass in Deutschland viel weniger Studierende aus schwächeren Einkommensschichten, trotz Gebührenfreiheit, zu finden sind als in Ländern mit Studiengebühren. Die Ursachen hierfür sind in teuren Kindergärten, unterfinanzierten Grundschulen und im Verhaltenskonservatismus in den Familien, vor allem aber im noch unzureichenden Stipendienwesen zu suchen.

Die staatlichen Hochschulen geraten zunehmend in Wettbewerbsnachteil zu privaten Hochschulen, die einerseits beträchtliche öffentliche Zuwendungen erhalten, gleichzeitig aber erhebliche Gebühren erheben können und damit über eine wesentlich höhere Finanzierung pro Studierenden verfügen als staatliche Hochschulen. Die hier angelegte Zweiklassen-Bildung müssen und können wir vermeiden.

Der notwendige Paradigmenwechsel in der Hochschulpolitik von einem administrativ-bürokratisch geprägten Modell zu einem stärker vom Wettbewerbsgedanken geleiteten Modell mit einer größeren Handlungsfreiheit auf dem Gebiet der Ausgabengestaltung, der sich in den letzten Jahren vollzogen hat, muss langfristig einhergehen auch mit entsprechender Bewegungsfreiheit auf der Einnahmenseite, wenn er erfolgreich sein soll. Dass hinsichtlich eines Solidarbeitrags der Absolventen mich das Modell in Witten-Herdecke am meisten überzeugt, weil es auch die Studierenden aktiv beteiligt, werden Sie schon wissen.

Die Hochschulrektorenkonferenz und ihr Präsident werden weiterhin für eine Verbesserung der Rahmenbedingungen eintreten. Mängel in der Ausstattung entbinden uns alle jedoch nicht von der Verpflichtung, in dem uns gegebenen Rahmen bestmögliche Qualität zu erzielen. Und dafür gibt es ja nun viele Beispiele, von denen ich zwei Bereiche besonders ansprechen will:

Ein Beispiel sind die zunehmenden Aktivitäten von Hochschulen und Schulen, ihre Zusammenarbeit zu intensivieren. Viele Schulen und Hochschulen haben - auch vor dem Hintergrund der schlechten Ergebnisse der TIMMS-Studie - gemeinsam nach Wegen gesucht, wie das Interesse junger Menschen für Natur- und Technikwissenschaften früher geweckt und gestärkt werden kann. Entsprechende Projekte können als frühe Fachstudienorientierung gelten - und bilden mit ihrer Brückenfunktion eine wichtige Dienstleistung der Hochschulen wie der Schulen.

Diese Initiativen zu systematisieren und in den einzelnen Projekttypen zu beschreiben, war das Anliegen der im Auftrag von Kultusministerkonferenz und Hochschulrektorenkonferenz erstell-

ten Studie "Übergang Schule - Hochschule". In dieser Studie, die Sie von der KMK- oder HRK-Internet-Seite abrufen können, finden Sie 120 zum Nachahmen gedachte Beispiele der Zusammenarbeit. Wir wollen damit all denjenigen Anregung und Hilfe geben, die sich in Schulen und Hochschulen dafür einsetzen, junge Menschen früh an Mathematik, Natur- und Technikwissenschaften heranzuführen und sie für eine qualifizierte Ausbildung in diesem Bereich zu gewinnen.

Ein weiteres Beispiel dienstleistungsorientierten Engagements sind die zunehmenden berufsvorbereitenden Angebote an den Hochschulen. Viele Hochschulen haben inzwischen hierfür Einrichtungen geschaffen, zum Teil mit externen Partnern z. B. mit den Arbeitsämtern, aber noch nicht genug.

Dabei bleibt es in einer Hochschulausbildung natürlich zunächst einmal unverzichtbar, die methodischen und fachlichen Grundlagen in den Fächern zu lernen und dann Problemlösungstechniken auf der Grundlage einer guten Allgemeinbildung zu entwickeln. Auf die Veränderungen in der Arbeitswelt mit ihrem schnelleren Wandel der Berufsbilder ist eine Antwort auch der Hochschulbildung nötig.

Die Curricula müssen diesen Wandel reflektieren, ohne ihn einfach abzubilden. Die gewandelten beruflichen Perspektiven der jungen Leute verlangen eine kluge Abwägung zwischen Marktferne, d.h. Abstraktionsvermögen und innerer Unabhängigkeit einerseits und aktuellem Fach- und Methodenwissen andererseits.

Für die Berufsvorbereitung von Studierenden und Absolventen hat aber jede Hochschule noch eine besondere Verantwortung. Die Vermittlung von Schlüsselkompetenzen, aber auch die Beratung über berufliche Perspektiven sollte in jeder Hochschule geboten werden.

Die Hochschulrektorenkonferenz unterstützt hochschulpolitisch die Einrichtung von berufsvorbereitenden Einrichtungen wie z.B. Career Services schon lange und hat eine dahin gehende Empfehlung, vor allem auch zur Einbindung von Absolventen, bereits im Jahre 1997 (www.hrk.de) verabschiedet. Die HRK und auch – ihr folgend - der Wissenschaftsrat haben die Bereitstellung solcher Angebote als genuine Aufgabe der Hochschule identifiziert. Die Berufsvorbereitung kann – auch in Kooperation mit externen Partnern - bis hin zur Stellenvermittlung gehen.

Gerade auch angesichts der Knappheit der Mittel ist dabei eine enge und vorurteilsfreie Zusammenarbeit mit der Berufsberatung der Arbeitsämter, mit der Wirtschaft und den Studenten-

werken unverzichtbar. Gleichzeitig sollten die Partner ihre Angebote untereinander abstimmen, damit die Koordinierung im Sinne einer Angebotstransparenz gegenüber Studierenden und Absolventen gewährleistet ist.

Wir unterstützen diese Zusammenarbeit und haben im letzten Jahr anlässlich eines Round-Table-Gesprächs von Spitzenvertreter der Bundesanstalt für Arbeit, Bundesvereinigung der Deutschen Arbeitgeberverbände, Kultusministerien der Länder, Hochschulrektorenkonferenz, des Deutschen Studentenwerks und Bundeselternrat zur Durchführung gemeinsamer bildungs- und arbeitsmarktpolitischer Aktivitäten das Netzwerk „Wege ins Studium“ gegründet.

Leitthema ist derzeit die Förderung der Studierneigung (und –Eignung) von Abiturienten, insbesondere in Fachrichtungen mit erheblichem Nachwuchsmangel. Das Netzwerk wendet sich deswegen an Studieninteressierte, Eltern und Lehrer durch Informationsmessen und auch im Internet unter <http://www.wege-ins-studium.de>, wo das komplette Informationsangebot der Partner, so auch der Hochschulkompass der HRK, in kommentierter Form bereit gehalten wird. Die regionalen Informationsmessen, von denen mehrere in verschiedenen Teilen Deutschlands stattgefunden haben, werden von den regionalen Partnern, das heißt im wesentlichen den Hochschulen und Arbeitsämtern, koordiniert.

Das nächste Round-Table-Gespräch auf Präsidentenebene, welches in einem erweiterten Kreis ein Forum für die Diskussion von bildungs- und arbeitsmarktpolitischen Themen bietet, wird im November in München stattfinden. Dort wird dann voraussichtlich auch ein Positionspapier zur Zusammenarbeit im Bereich der berufsvorbereitenden Einrichtungen verabschiedet, an dem auch einige Persönlichkeiten aus Ihrem Kreis mitgewirkt haben. Ich weiß, dass diese Arbeitsgruppe –das gilt aber generell für die Zusammenarbeit verschiedener Akteure – nicht immer ganz konfliktfrei war. Konflikte, die offen und rational diskutiert werden, schaden der Zusammenarbeit aber nicht, sofern die Hochschulen sich das gelassene Selbstbewusstsein bewahren, das uns sagt: auf uns – auf die Hochschulen - kommt es vor allem an, wenn es um die Beratung von Studierenden und Studienbewerbern geht. Wir sind die ersten Ansprechpartner der Studierenden und das wissen auch alle, die sonst Beratung und Information anbieten.

Bei der Organisation ihres berufsvorbereitenden Angebots außerhalb der Fächer, das allerdings in die Fächer hereingetragen gehört, werden sich die Hochschulen – und Gelegenheit dazu gibt es ja heute auch – zunehmend Gedanken machen müssen über die Kooperation mit Privaten, denn angesichts der diskutierten Beschränkung der Arbeitsverwaltung auf die Kernaufgaben wird die bisher von dort kommende Unterstützung möglicherweise nicht mehr im üblichen Umfang geleistet werden können. Auch hier gibt es schon positive Konsequenzen.

Auch die Errichtung einer länderübergreifenden Service-Einrichtung, welche allen Hochschulen bei ihrer berufsvorbereitenden Arbeit Unterstützung bietet, wäre denkbar. Diese existiert z.B. in Großbritannien als eine Einrichtung der dortigen Hochschulvereinigung „Universities UK“. Vielleicht überlegt sich in Deutschland z.B. unsere gemeinsam mit der Bertelsmann-Stiftung errichtete Tochtergesellschaft, das Centrum für Hochschulentwicklung, eine solche Aufgabe zu übernehmen. Für diese Dienstleistung wären dann aber auch alle teilnehmenden Hochschulen beitragspflichtig, weil die durchaus angebrachten Zuschüsse der Bundesanstalt für Arbeit bzw. des Staates nicht die vollen Kosten werden decken können.

Ich darf Sie abschließend ermutigen, bei Ihrer herausfordernden und für die Hochschulen so wichtigen Aufgabe nicht nachzulassen. Nehmen Sie die hier gewonnenen Anregungen mit in Ihre Hochschule und werben Sie bei Ihrer Hochschulleitung für die Umsetzung. Falls dies gewünscht ist, werden wir gerne zu einem Erfahrungsaustausch einladen, der die Umsetzung unterstützt.

Ermutigen will ich Sie mit einem Satz von Victor Hugo:

Die Zukunft hat viele Namen. Für die Schwachen ist sie das Unerreichbare. Für die Furchtsamen ist sie das Unbekannte. Für die Mutigen ist sie die Chance.

AG: Die Zukunft der Psychologischen Beratung

Moderation: Ruth Großmaß * Edith Püschel

Diese Arbeitsgruppe wollte die gleichnamige Vormittagsveranstaltung fortsetzen und vertiefen. Es ging um verschiedene Modelle, auf die sich die inhaltliche und organisatorische Weiterentwicklung der psychologischen bzw. psychosozialen Beratung beziehen kann.

- Umorientierungen werden notwendig, weil sich die Inhalte, die Anforderungen und die Medien, in und mit denen Beratungsarbeit erfolgt, verändern;
- Umorientierungen sind auch erforderlich, weil sich die Beratung an Hochschulen in den letzten 30 Jahren professionalisiert hat – eine Entwicklung, die auch eine andere Ebene konzeptioneller Arbeit verlangt sowie ein anderes fachliches Vertreten der eigenen Arbeit in der Universität;
- Umorientierungen werden aber auch aufgezwungen, weil es sich an finanziell und organisatorisch vorgegebene Rahmenbedingungen anzupassen gilt.

Einführung und Thesen der Vormittagsveranstaltung, die in der Arbeitsgruppe diskutiert wurden.

Über die Zukunftsperspektiven der psychologischen/ psychosozialen Beratung an den Universitäten ist auch in der Vergangenheit häufig diskutiert worden. Meist reagierte die Diskussion auf hochschulpolitische Anforderungen – aus allgemeinen gesellschaftlichen bzw. hochschulpolitischen Trends wurden Belastungen für die Studierenden abgeleitet, woraus sich die Notwendigkeit psychologischer Beratung begründen ließ, die dann durch Zahlen aus der Arbeit der Beratungseinrichtungen belegt werden konnte. Die Struktur dieser Diskussion (Bedingungen der Massenuniversität → psychischen Belastungen → Beratungsbedarf) entspricht den Themen der Studienreformphase der 60er/70er Jahre, denen die meisten Beratungseinrichtungen ihre Existenz verdanken, sie ist aber für die zur Zeit anstehende Umgestaltung der Universitäten nicht mehr ganz angemessen. Denn: Nicht nur die hochschulpolitischen Anforderungen an Beratung haben sich seither

verändert, auch die psychologische / psychosoziale Beratung hat sich weiterentwickelt und hat heute mehr und anderes in die Debatten einzubringen. So hat sich die alltägliche Beratungspraxis durch zahlreiche Professionalisierungsschübe schon längst von dem Bild „Einzeltherapie bzw. –beratung für Leistungs- und Sonstwie–Gestörte“ entfernt und anwortet mit einem differenzierten Angebot (von Einzelberatung, über Therapie- und Trainingsgruppen, von der Unterstützung von Selbsthilfeaktivitäten bis zu Coaching und Supervision für Lehrende) auf den sich kontinuierlich verändernden Beratungsbedarf. Und auch die Einflussmöglichkeiten der Beraterinnen und Berater sind andere geworden. So lässt sich die Tatsache nicht mehr übersehen, dass Kollegen und Kolleginnen mit dem in ihrer Arbeit gewonnenen Wissen (über das Innenleben der Blackbox „Student“) und mit ihrer Beratungskompetenz heute an den Umgestaltungsprozessen ihrer Hochschulen beteiligt sind, dass Beratung also so gänzlich einflusslos nicht ist. Die Effekte der Professionalisierung von Beratung, die in diesen Veränderungen sichtbar werden, liefern wichtige Hinweise für die Gestaltungs- und Einflussmöglichkeiten, über die psychologische Beratung auch hinsichtlich ihrer eigenen Zukunft verfügt. Sie sollten deshalb auch in die entsprechenden Überlegungen einbezogen werden.

So viel zur Praxis; aber damit nicht genug – auch in den Theoriebezügen von Beratung steht eine Erweiterung der Perspektive an: Die psychologische Beratung an den Hochschulen sieht sich auf Grund ihres besonderen Verhältnisses zur Wissenschaft häufig in einer Art ‚splendid isolation‘ gegenüber anderen Beratungsfeldern. Die Nähe zur Wissenschaft, die den schnellen Zugriff auf sozialwissenschaftliche Erkenntnisse ermöglicht, und die weitgehende Identifikation der jetzigen Beratergeneration mit psychotherapeutischen Konzepten machen es naheliegend, losgelöst vom fachlichen Diskurs über Beratung in klinischen Kategorien über die in jeder Studentengeneration unterschiedlichen Beschwerden der Klientel zu theoretisieren. Dass sich (verstärkt seit Inkrafttreten des PsychThGs) Beratung als eigenständige Profession entwickelt, dass eine entsprechend interdisziplinäre Diskussion über fachliche Konzepte von Beratung geführt wird, von der mehr zu gewinnen ist als die (hochschulpolitisch praktischen) Termini „niedrigschwellig“ und „ressourcenorientiert“, wird dabei leicht übersehen. Auch hier besteht also Nachholbedarf.

Fragt man sich in einem um diese Aspekte erweiterten Horizont nach der Zukunft von Beratung, dann lassen sich, vom jetzigen Stand ausgehend, alternative Visionen entwerfen, die jeweils jedoch durchaus *real mögliche* Entwicklungsrichtungen skizzierten. Ob und was davon in den nächsten Jahren Realität wird, hängt nicht nur von übergeordneten Faktoren und Entscheidungen ab, sondern auch davon, in welche Richtung und mit wieviel Engagement und

Kompetenz die in der psychologischen/psychosozialen Beratung Tätigen ihre eigene Sache vertreten.

Vision I

Psychosoziale Beratung als öffentlich finanzierte gemeinwesenbezogene Interventionsform ist im Verschwinden begriffen. Nicht nur in den Kommunen und in den Schulen, nicht nur im Gesundheitssystem und bei der Arbeitsverwaltung, sondern auch an den Universitäten werden Beratungsangebote, die der individuellen Orientierung dienen, abgebaut. Dies wird (vermutlich in unterschiedlicher Form, aber doch) gleichermaßen alle drei Typen von Einrichtungen treffen, in denen psychologische Beratung heute an Hochschulen etabliert ist: die psychotherapeutischen Beratungsstellen, die psychologischen Beratungsdienste und die ZSBen, die nach einem integrierten Beratungsmodell arbeiten. An Stelle von psychosozialer Beratung etablieren sich – zum Teil auf privatwirtschaftlicher Basis, z.T. als Einrichtungen an den entsprechenden Institutionen – Teilfunktionen von Beratung als selbständige Serviceangebote; z.B. in den folgenden Formen:

- Institutsambulanzen in Kliniken und Universitätsinstituten (= durch die Krankenkassen oder von den Patienten selbst finanzierte Vor- und Übergangsformen zur Psychotherapie): in einem solchen Umfeld könnten die psychotherapeutischen Beratungsstellen eine Nische finden.
- Psychologische Beratungspraxen (= privat finanzierte Lifestyle-Services) durch Anbieter außerhalb der Universität auf dem privaten Markt, möglicherweise aber auch als privat zu bezahlende psychologische Beratung an den Universitäten. Hier finden dann Einzelberatung, Entspannung, Coaching, Angstreduktionstrainings ... einen Ort.
- Informationszentren (à la Bürgerberatung) in den unterschiedlichen gesellschaftlichen Funktionssystemen. An einigen Universitäten ist dieses Modell bereits realisiert, an anderen ist es in der Diskussion; und viele Hochschulverwaltungen verfolgen diesen Prozess mit der Einschätzung, es handle sich um eine zeitgemäße Form der allgemeinen Studienberatung.
- Weiterbildungsangebote für Schlüsselqualifikationen (Schreibberatung, Studententechniken, Rhetorik, Diskussionsverhalten), die über Creditpoints ins Leistungsprofil der Studierenden eingebunden und über Studienzeitkonten abgerechnet werden.
- Privatwirtschaftliche oder in Kooperation mit der Wirtschaft entwickelte Kurs- und Seminarangebote für den Übergang ins Berufsfeld.

Eine solche Entwicklung würde sich sicherlich nicht nur in die z.Z. populäre Politik der Ökonomisierung von sozio-kultureller Infrastruktur einfügen, sie passt auch gut in die aktuellen Gestaltungsvisionen vieler Universitätsleitungen. Sie ausschließlich als eine von außen kommende Bedrohung von Beratung zu behandeln, heißt jedoch, sich die Sache zu leicht zu machen – handelt es sich dabei doch auch um eine durchaus plausible Weiterentwicklung dessen, was Beratungseinrichtungen in den Hochschulen bisher geleistet haben. Viele dieser „Teilfunktionen“ sind ja von den Studienberatungseinrichtungen ausgebildet worden – in Antwort auf die Anforderungen durch die Klientel und in Reaktion auf Herausforderungen der Hochschulpolitik. In der aktuellen Hochschulsituation gibt es für solche Serviceleistungen Resonanz und Bedarf, und es ist offenkundig, dass nicht alle Angebote, die daraus entstanden sind, durch die Beratungsstellen professionell weiterentwickelt und verstetigt werden können.

Was bei dieser Vision auf der Strecke bleibt bzw. überflüssig wird (je nach Position), ist Beratung als Teil der sozialen und kulturellen Infrastruktur der Hochschulen.

Eine andere Entwicklung ist allerdings genauso real möglich:

Vision II

Professionelle psychosoziale Beratung verliert den Charakter, ein Instrument der Sozialpolitik zur Beantwortung struktureller Probleme zu sein. Sie behauptet sich als Bestandteil der kulturellen Infrastruktur in Stadtteilen, Schulzentren, Hochschulen, Berufsbildungswerken Beratungsstellen werden daher immer selbstverständlicher Orte, die man in Anspruch nimmt, wenn Entscheidungen anstehen, Krisen bearbeitet werden müssen, Irritationen erlebt werden. Als eine Folge dieses Etablierungsprozesses werden öffentliche Diskussionen über individuelle Belastungen und Orientierungsprobleme üblich. Sich mit solchen Themen ernsthaft auseinanderzusetzen, wird Qualitätsmerkmal für die Organisationsentwicklung der jeweiligen Institutionen.

Für die Universitäten bedeutet dies, dass die individuelle Verarbeitung der Erfahrung „Studium“ auch in ihrer persönlich-psychischen Dimension ein für die Gestaltung der jeweiligen Hochschule relevantes Thema wird.

Psychologische/psychosoziale Beratung ist nicht länger das institutionelle Subsystem, an das solche Themen unter dem Label „Störung“ delegiert werden, sondern Beratung wird innerhalb der Hochschule zu einem kulturellen Raum, der eine doppelte Funktion übernimmt:

- Den Studierenden bietet Beratung, da sie sich auf die *Verarbeitungsstruktur der individuellen Psyche* einlässt, die Möglichkeit zur *Neuorientierung* in den Belastungssituationen und Krisen, die ein Studium mit sich bringt.

- Zugleich ist eine Beratungseinrichtung der *kulturelle* Raum, in dem die individuelle Erfahrung des *sozialen* Raumes Hochschule so formuliert werden kann, dass strukturelle Probleme und Defizite, aber auch Entwicklungspotenziale und Chancen des akademischen Kosmos deutlich werden. Dieses dann in eine Sprache zu transformieren, in der solche Themen hochschulöffentlich diskutiert und wirksam gemacht werden können, gehört zur professionellen Kompetenz von Beratern und Beraterinnen.



AG D: Die Zukunft der Psychologischen Beratung

Moderation: Ruth Großmaß * Edith Püschel

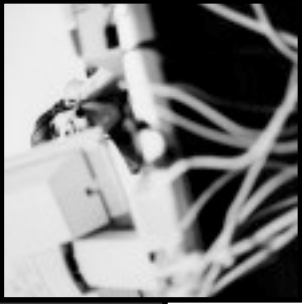
Diese Arbeitsgruppe möchte die Diskussion der Vormittagsveranstaltung fortsetzen und vertiefen. Ausgehend von den dort skizzierten Beratungsmodellen wollen wir Vorstellungen formulieren, auf die sich die inhaltliche und organisatorische Weiterentwicklung beziehen sollte.

Es geht um die Auseinandersetzung mit professionell und fachlich notwendigen, aber auch mit erzwungenen Umorientierungen in der psychologischen bzw. psychosozialen Beratung:

- Umorientierungen werden notwendig, weil sich die Inhalte, die Anforderungen und die Medien, in und mit denen Beratungsarbeit erfolgt, verändern;
- Umorientierungen sind auch erforderlich, weil sich die Beratung an Hochschulen in den letzten 30 Jahren professionalisiert hat – eine Entwicklung, die auch eine andere Ebene konzeptioneller Arbeit verlangt sowie ein anderes fachliches Vertreten der eigenen Arbeit in der Universität;
- Umorientierungen werden aber auch aufgezwungen, weil es sich an finanziell und organisatorisch vorgegebene Rahmenbedingungen anzupassen gilt.

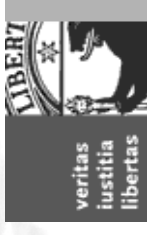
Zukunft der Beratung

- **Konjunktur für Beratung**
- **Beratung als selbstverständlicher Service**
- **Diversifizierung von Beratungsangeboten, hochschulweite Dienstleistungen**
- **Coach statt Therapeut**
- **Beratung als persönliche Qualifizierungsmaßnahme**
- **Verlust des Spezifischen**
- **Veränderte berufliche Identität der Berater**
- **Beratung mit Preisschild**
- **Kennzahlenrankings statt üblicher Jahresberichtprosa**
- **Marktlicher Wettbewerb mit Anbietern außerhalb der Hochschule**
- **Ausstieg aus der Solidarfinanzierung von Beratung**



→ WILLKOMMEN

„Servicekompetenz und Fertigungstiefen eines virtuellen (dezentralen) Service Center“

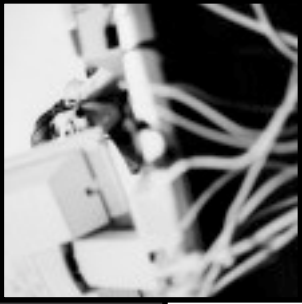


am 13.09.2002, FU BERLIN

Referent: Dipl.-Ing. Thomas Dehler
Vorstand
InfoGenie Europe AG

INFO GENIE

...auf den Punkt gebracht



PROFIL

InfoGenie betreibt eine virtuelle (dezentrale) Contact-Center-Struktur und ermöglicht über die sog. „Expert-Connections“ Zugang zu Fach- und Expertenwissen.

Unser Geschäftsmodell basiert auf einem virtuellen (dezentralen) Netzwerk bestehend aus freien Professionals (Experten) als Know-how-Träger zu unterschiedlichsten Fachgebieten.

Für Anfragen stehen unseren Kunden alle modernen Kommunikationsmedien zur Verfügung.



KURZREFERENZEN

KARSTADT



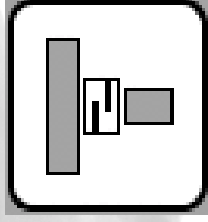
AS
AXEL SPRINGER VERLAG

LEXWARE

Internet
magazin

Ubi Soft
ENTERTAINMENT SOFTWARE

PCgo!



AKKAIM



ProMarkt
Preise gut. Leute gut.

Computer
Bild

STRATOAG

INFO GENIE

...auf den Punkt gebracht



PROJEKTKATEGORIEN

InfoGenie Kernkompetenzen



**EXPERT HELPLINES
E-MAIL MANAGEMENT**

**EXTRA FLOW / OUTSOURCING
VERLAGSKOOPERATION**

**NEW BUSINESS
TRENDS & ENTWICKLUNGEN**

INFO GENIE

...auf den Punkt gebracht



CASE STUDY:

OPTIMALE STUDIEN- UND

PSYCHOLOGISCHE BERATUNG

- Schnelle und komfortable Gestaltung aller Dialogstrategien (Email, Telefon, SMS etc.)

LÖSUNG:

- Schaffung eines Single Point of Contact (SPOC) des „Akademischen Auskunftsamts“
- Virtual Service Desk

FAZIT:

- Bessere Erreichbarkeit
- Klare Zuständigkeiten
- Durchgängige Qualität (Reaktionszeit, Beratungsinhalt)
- Zentral verfügbare Informationen

HÖHERE CAMPUS-IDENTITÄT





BUSINESS MODELL



> Orts- und zeitunabhängige Wissensvermittlung durch dezentrales Expertennetzwerk

> exklusives Informationsmanagement als Instrument zur Kundenbindung



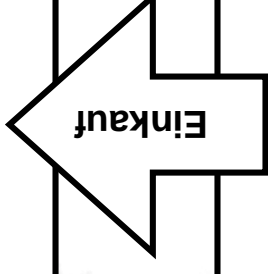
SERVICEDIENST



Ratsuchender

nimmt Servicedienst
in Anspruch

InfoGenie



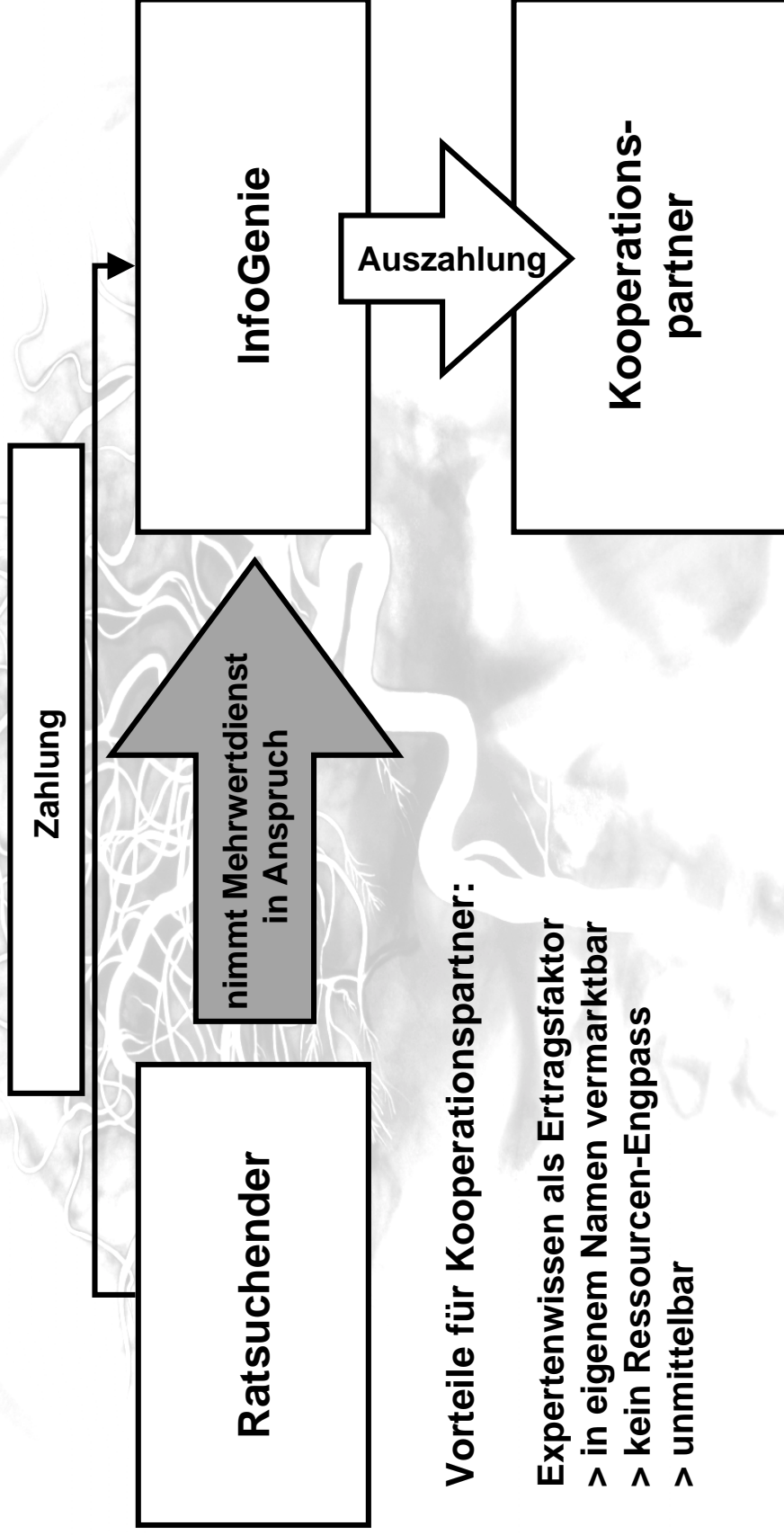
**Kooperations-
partner**

Vorteile für Kooperationspartner:

- > Höchste Servicequalität
- Erreichbarkeit
- Fertigungstiefe
- Fachkompetenz
- > Kundenbindung ohne Service-Fixkosten



MEHRWERTDIENST



Vorteile für Kooperationspartner:

- Expertenwissen als Ertragsfaktor
- > in eigenem Namen vermarktbar
- > kein Ressourcen-Engpass
- > unmittelbar



CALL CENTER SERVICES

INFO GENIE

Inbound

- > 24-Stunden-Service
- > Service-Rufnummern
- > Direkt Response TV
- > Internet / Help Desk Services
- > Support
- > Infoline/Newsline
- > Bestellannahme
- > Gewinnspiele
- > Sales Force Support

Outbound

- > Kundenbetreuung
- > Terminvereinbarungen
- > Direkt-Verkauf
- > Reaktivierungen
- > Marktforschung
- > Adressqualifikation
- > Aktionsnachbearbeitung
- > Bestandsprävention
- > Zielgruppenqualifikation

INFO GENIE

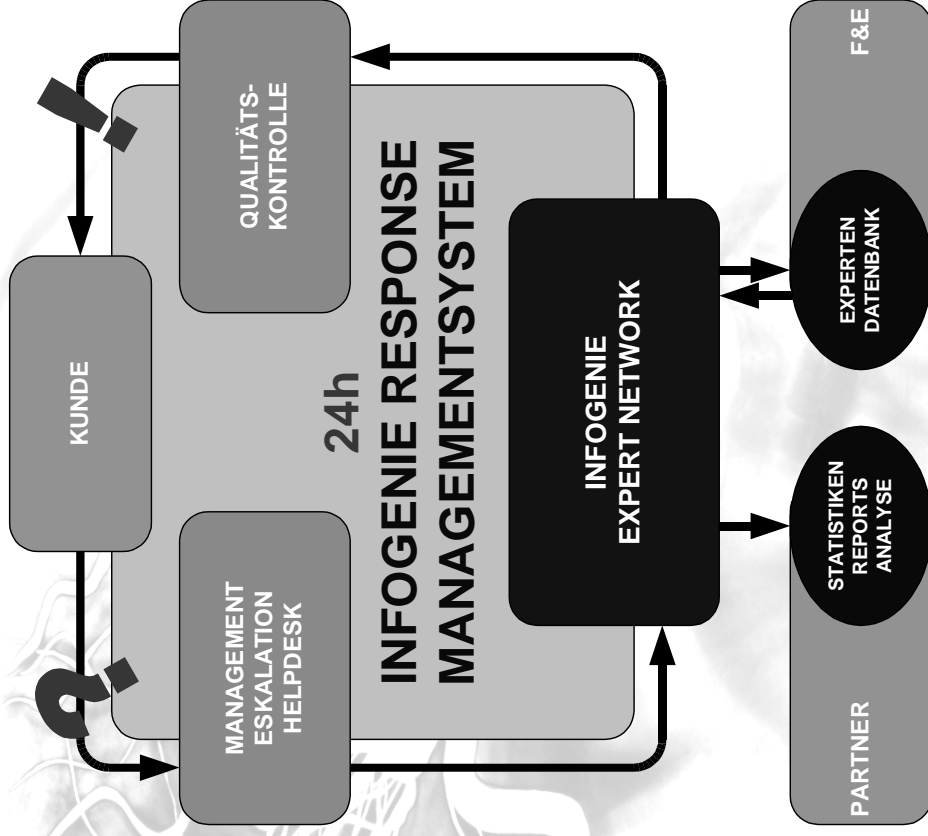
...auf den Punkt gebracht



EXPERT MAIL

E-Dialog Management

- Permission Marketing
- Response Management
- Beschwerde-Management
- Wissensdatenbank
- Dialog-Beratung



INFOGENIE

...auf den Punkt gebracht



.....→ **MITARBEITER**

DAS (TRAUM)PROFIL

HOHER QUALITÄTS- /
AUSBILDUNGSSTANDARD
+

HOHE VERFÜGBARKEIT
+

MANAGEN / LÖSEN VON
HOCHKOMPLEXEN,
HETEROGENEN
ANFRAGEN
+

HOHE AFFINITÄT IM
BEREICH IT/EDV

= UNLÖSBAR ?

INFO GENIE

...auf den Punkt gebracht



.....→ **MITARBEITER**

REKRUTIERUNG

- Jobdescription
- Anforderungsprofil (Skill); Zertifikate;
- Zulassungen

AUSWAHL / QUALIFIZIERUNG

- Hard/Softskills
- Assessmentcenter
- Online/Distance Check
- Klassifikation durch Auftraggeber

QM / PE

- Online Bewertung, end of pipe Quality control
- Distance Learning
- FAQ-Datenbanken

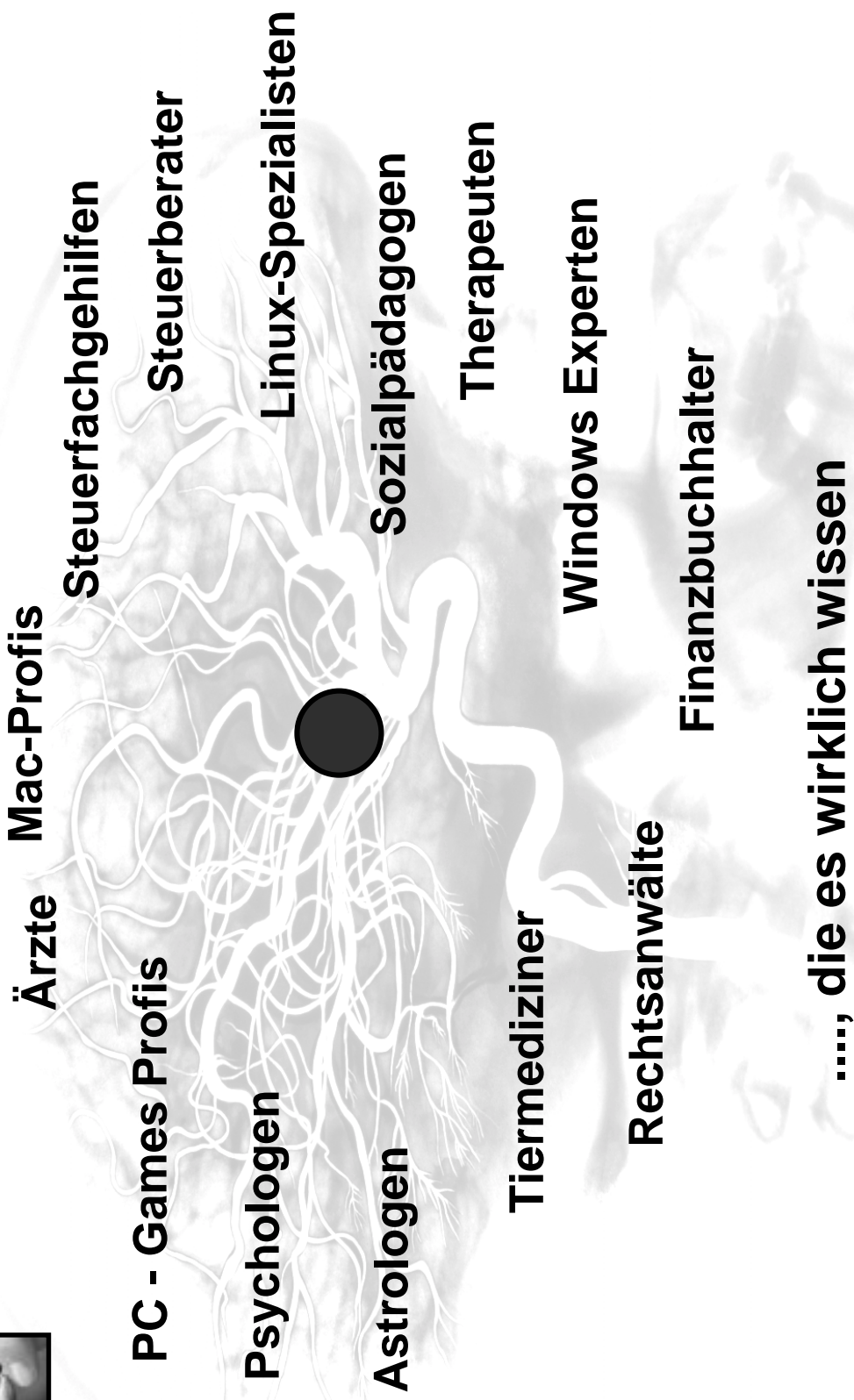


INFO GENIE

...auf den Punkt gebracht



SKILLS

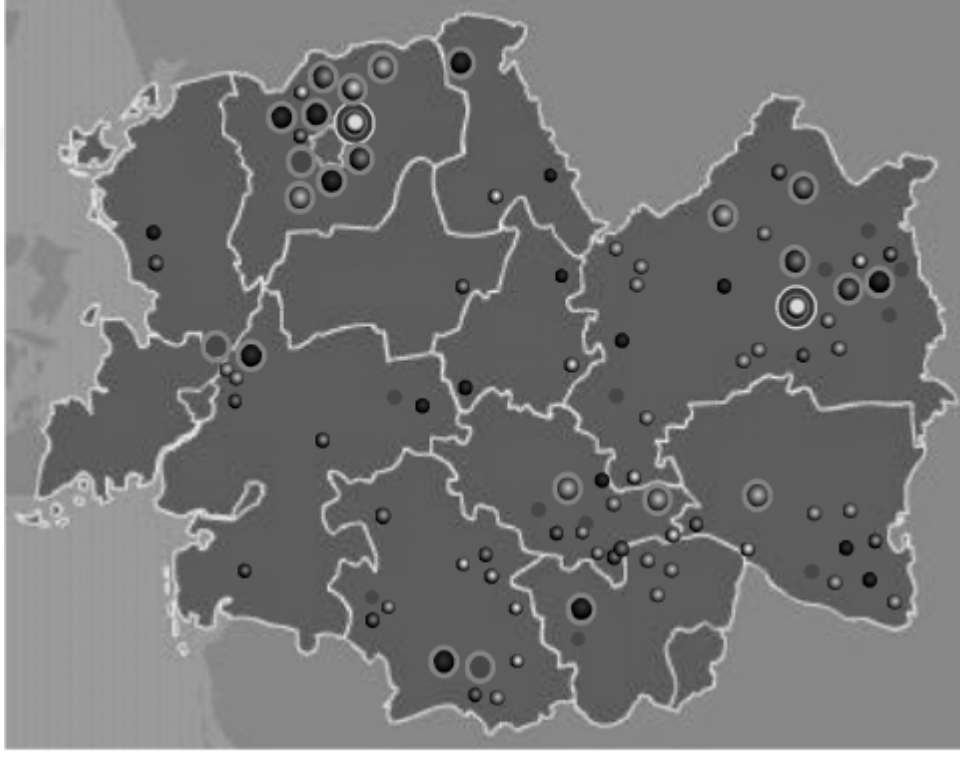




.....→ **MITARBEITER**

Aktuelle Experten Ressourcen

- Spiele
- Computer / Internet
- Recht
- Steuer
- Astro
- Leben
- Gesundheit
- Tiere
- Call Center Services
- erhöhte Ressourcendichte



INFO GENIE

...auf den Punkt gebracht

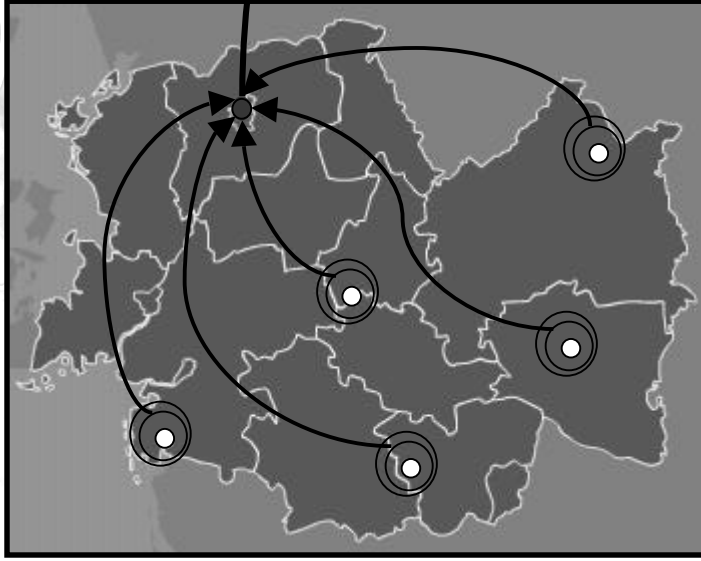


WORKFLOW

Incoming Management

- Dial-Up Phone
- Dial-Up Applikation
- Dial-Up Mail / Chat

Kontaktquellen



Public Switched Telephone Network **PSTN**

Service Desk (SD)

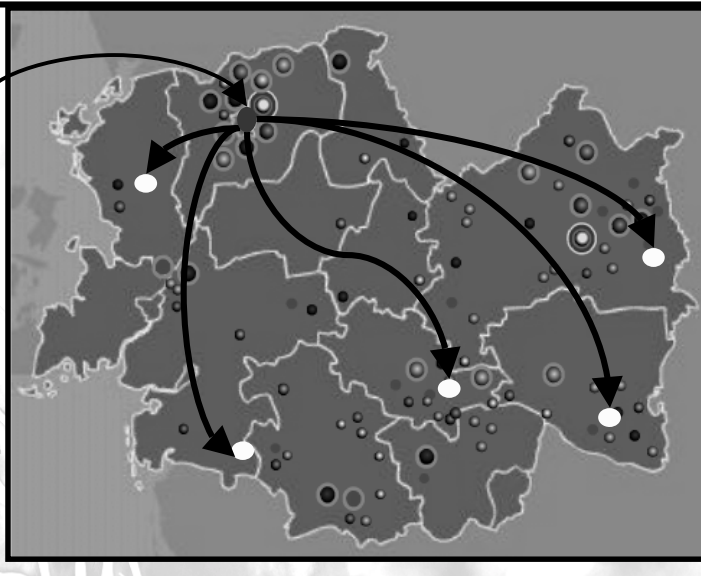
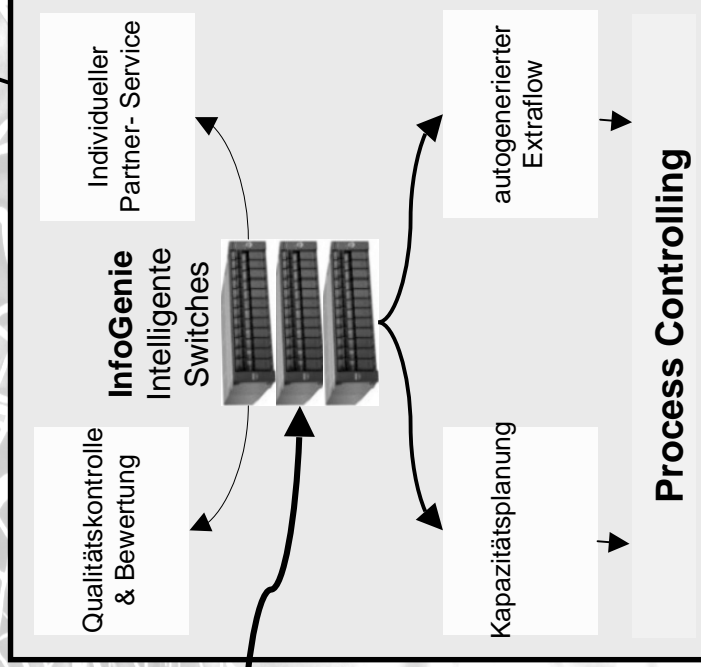
Unskilled SD: Aufnahme / Registrierung

Skilled SD: 50% Lösungs Rate

Expert SD: 70% -80% Lösungs Rate

- Expert-Rating
- Volumenbegrenzung (Flat)
- autogenerierte Überlastprozesse

the expert connection.



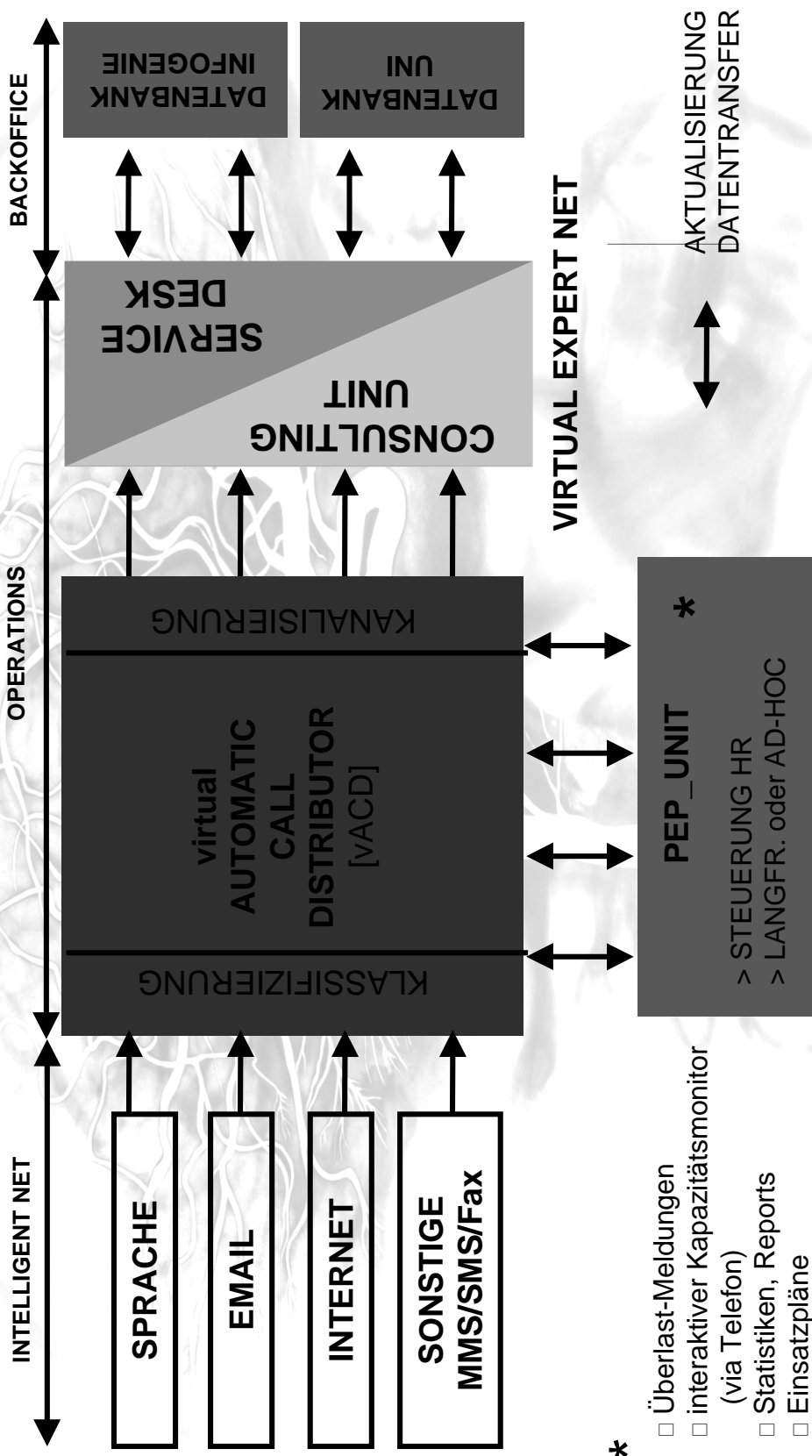
Public Switched Telephone Network **PSTN**

INFOGENIE

...auf den Punkt gebracht



STRUKTUR



*



QUALITÄT

Virtual Call Center 3.04 - [Co_Operation Partners] Configuration Evaluation Administration ?

- Calls Statistics

Pool	Sub-Helpline	Total Calls	Acc. Calls	Unacc. Calls	Dropped	Out Calls	Total Time	Spoken Time	Availability	Average
0540611	Fuh	2	1	0	1	0	6,35	4,28	100 %	4,28
0540612	Fuh	2	2	0	0	0	11,58	9,29	100 %	4,44
0540627	Mag	1	1	0	0	0	12,11	11,03	100 %	11,03
0540631	Sch	2	2	0	0	0	9,09	8,24	100 %	4,12
0540636	Tak	41	38	0	3	0	158,22	121,01	100 %	3,11
0540640	xplt	5	2	0	3	0	5,31	4,28	100 %	2,14
0540651	Cod	78	58	2	18	0	273,38	208,2	96,67 %	3,36
0540810	Ubit	6	5	0	1	0	25,37	21,21	100 %	4,16
0542254	Cyb	1	0	0	1	0	0,05	0	100 %	0,05
0542255	Cor	1	0	0	1	0	0,04	0	100 %	0,04

- Calls Status

Calls not connected to expert

Start Date	Start Time	Total Time	Exp. ID	Status	Target	Pool
13.02.2002	14:34:43	000:20	1713	No eval	40810	05
13.02.2002	14:49:06	000:58	1744	Very good	40810	05
13.02.2002	15:03:16	000:04	1752	No eval	40810	05
13.02.2002	15:15:49	000:03	1733	No eval	40810	05
13.02.2002	15:19:06	000:14	1719	No eval	40828	05
13.02.2002	15:21:13	000:27	1744	Satisfac...	40810	05
13.02.2002	16:00:47	000:12	17775	No eval	40810	05
13.02.2002	16:01:10	000:11			40810	05

Confidential

Calls connected to expert

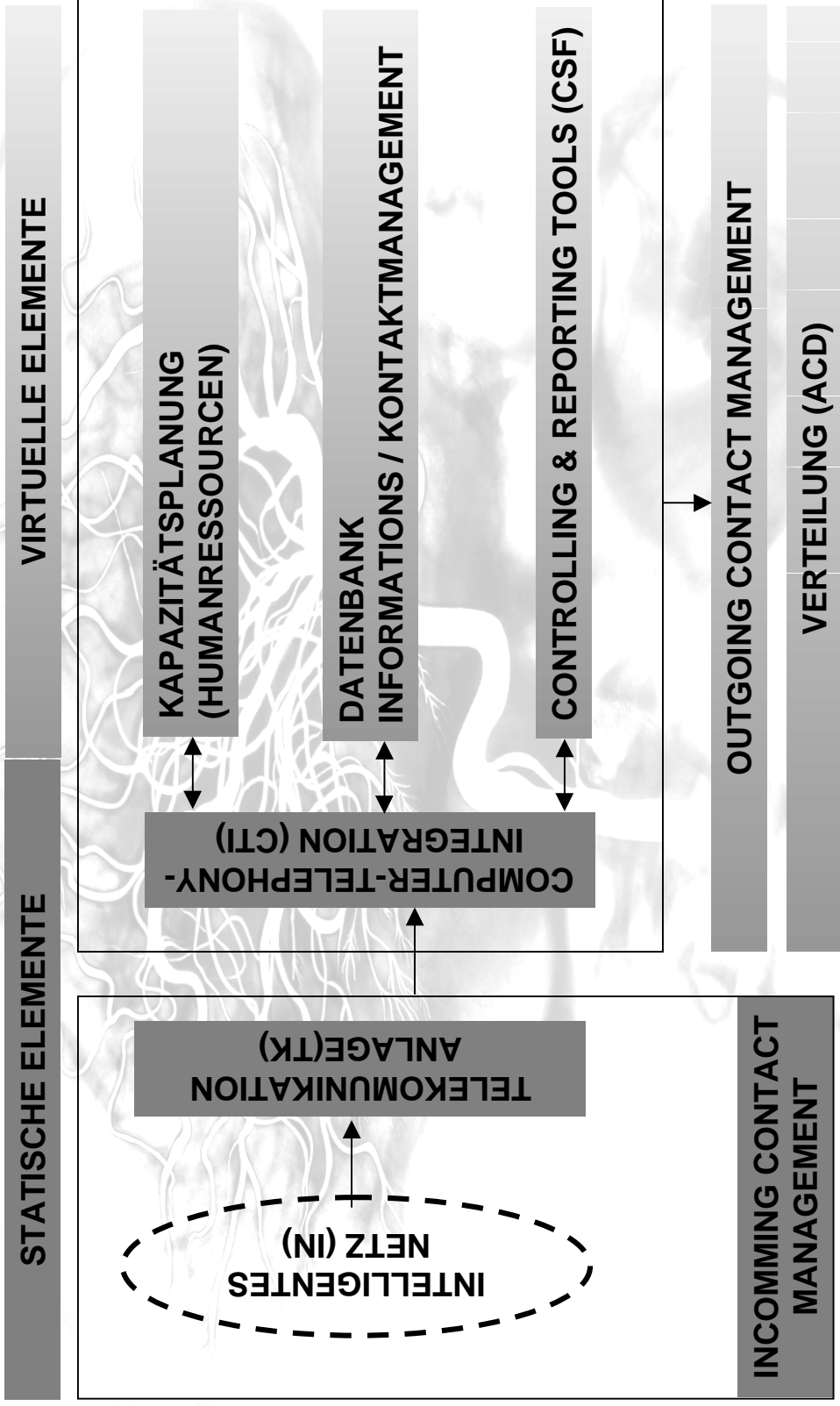
Start Date	Start Time	Total Time	Spoken	Exp. Rate	Exp. ID	Supervisor	Target	Pool
13.02.2002	15:49:32	000:29	000:14	No eval	1713	No	42538	05
13.02.2002	15:50:30	001:57	001:31	Very good	1744	No	40810	05
13.02.2002	15:50:02	002:54	001:56	No eval	1752	No	42538	05
13.02.2002	15:50:22	005:03	004:53	No eval	1733	No	42538	05
13.02.2002	15:59:36	006:13	004:30	No eval	1719	No	40612	05
13.02.2002	16:02:52	003:27	003:12	Satisfac...	1744	No	40636	05
13.02.2002	16:05:00	003:05	001:55	No eval	1748	No	40810	05
13.02.2002	16:05:06	003:06	003:06	No eval	1775	No	40536	05

...auf den Punkt gebracht

INFO GENIE



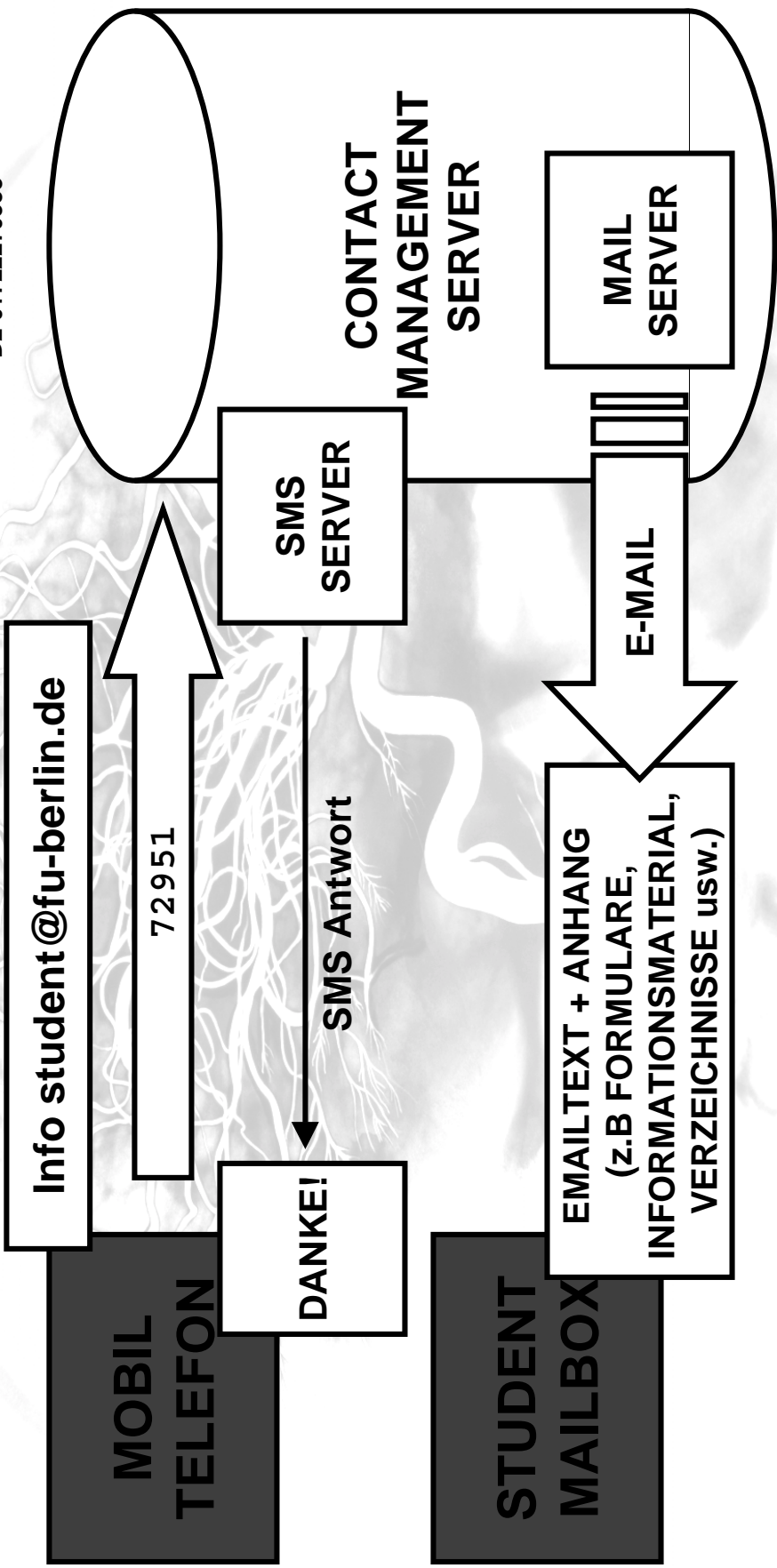
Hauptelemente im virtual CTI CC





AUSBLICK

SMS SERVICE CENTER NUMBER
D1 01710760000
D2 01722270333



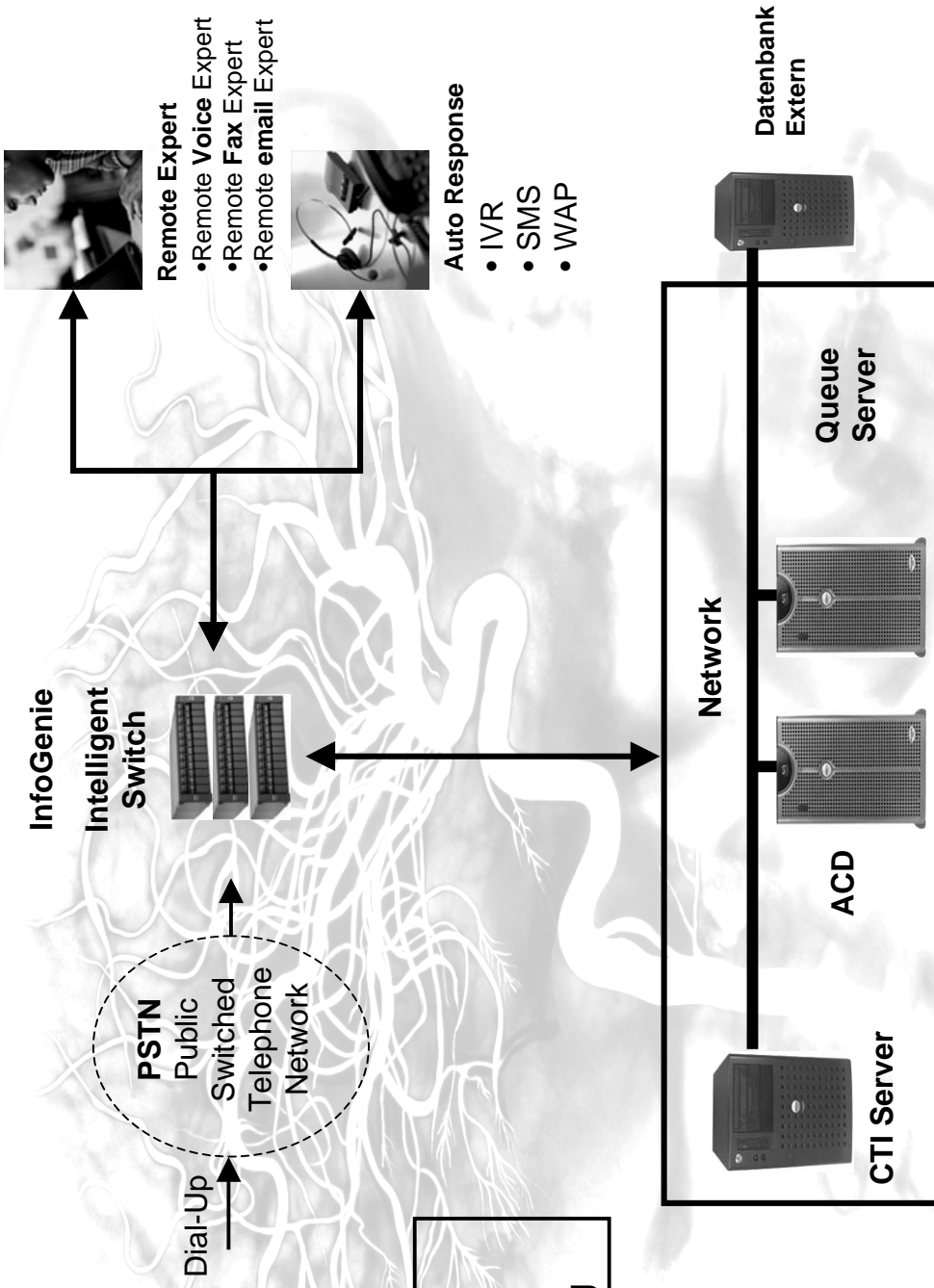
AUSBLICK



Kontakt- aufnahme

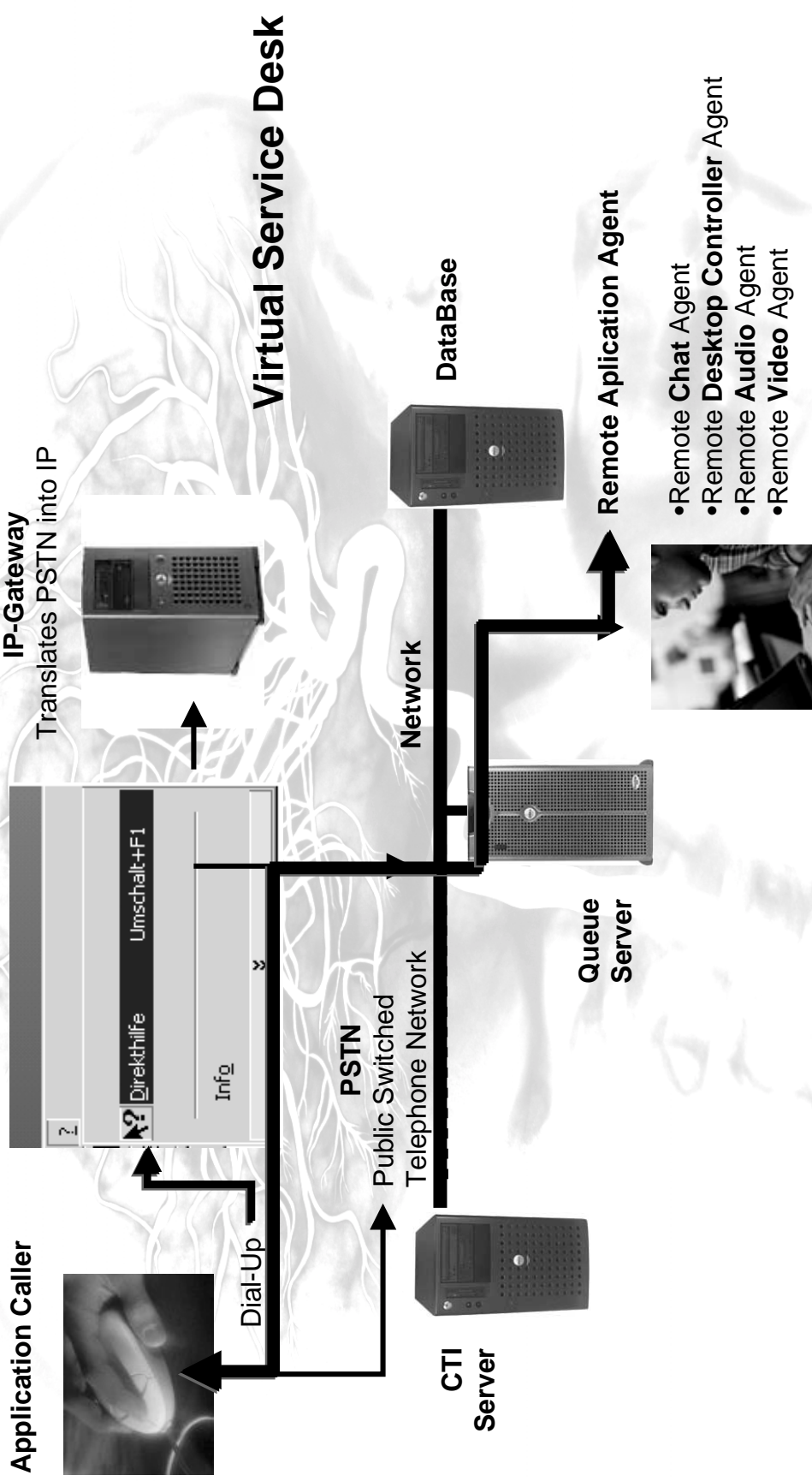
- Voice
- SMS
- WAP
- E-mail
- Fax
- Sonstige

- Online Transaktionen:
- Prüfungsergebnisse,
- Praktika
- Termin- / Eventplanung





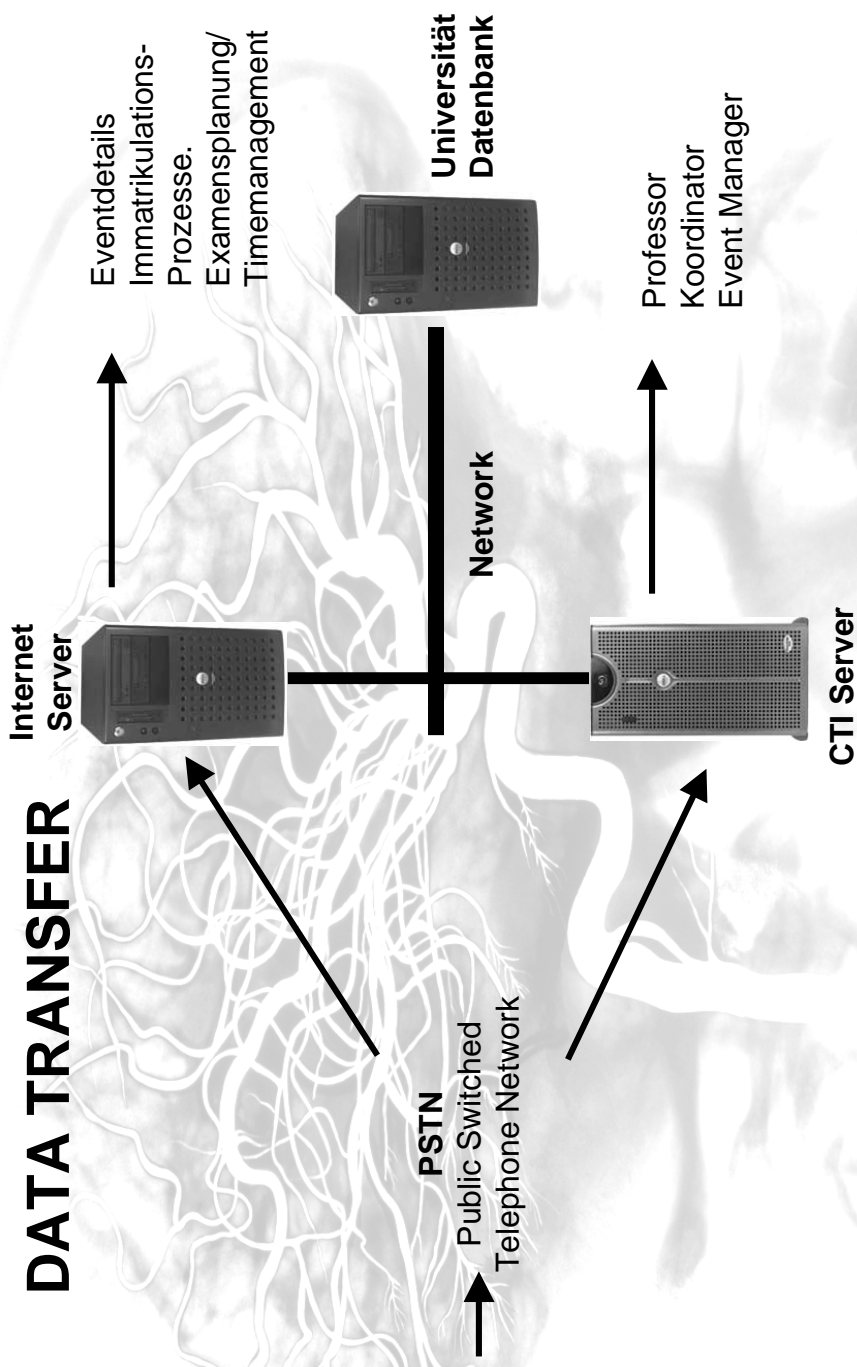
AUSBLICK





AUSBLICK

DATA TRANSFER



LIVE CALL



INFOGENIE

...auf den Punkt gebracht



AUSBLICK

Virtual Terminal



PSTN
Public Switched
Telephone Network
z.B. Deutsch Telekom

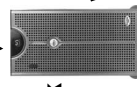
Expert Telefon



**CTI
Server**



**Datenbank
Server**



Expert Screen



The screenshot shows a web browser window with the following content:

- Header: LIBERTY logo, motto "veritas iustitia libertas", and logos for VISA, MasterCard, and AMERICAN EXPRESS.
- Form: Fields for "Name" (containing "Imma") and "Vorname".
- Navigation Menu: "Events & News", "Personal Data", "Bibliothek", "Immatrifikation", "Examensnoten", "Kapazitäten (Praktika)", and "Payment Site".

INFO GENIE

...auf den Punkt gebracht



STATUS

- Anrufgründe, Inhalte sind weitestgehend →
- studienbezogen
- Hohe Gültigkeitsvarianzen der Auskunftsinhalte
- (Aktualisierungsprozesse innerhalb hochvariabler
- Zeitintervalle: aktuell >periodisch>statisch)

MASSNAHMEN

- Schaffung / Zugriff auf ein zentrales →
- Informationsmanagement-System
- Erstellung von Prozess- / Prozedur und Autorisationsketten
- „make or buy“

ZIEL

- Zentrale Orientierung statt Informations-Labyrinth
- Effektive inter / intra universitäre Informations Navigation



.....→ **VIELEN DANK ...**

ADRESSE:

**An den Treptowers 1
D – 12435 Berlin**

TELEFON:

+49 (30) 72 61 02 - 0

TELEFAX:

+49 (30) 72 61 02 - 199

MAIL:

info@infogenie.com

INTERNET:

http://www.infogenie.com

INFO GENIE

...auf den Punkt gebracht

CALL CENTER GLOSSAR (www.infogenie.com)

A

**Abandoned call
(verlorener Anruf)**

Ein Anruf, der vom ACD-System erfaßt, aber nicht vom Mitarbeiter bearbeitet wurde.

Agent

Die Person, die eingehende Telefonanrufe annimmt. Auch CSR oder TSR genannt.

Agent out call

(ausgehender Anruf)

Ein ausgehender Anruf, der von einem Mitarbeiter getätigt wird.

All trunks busy (ATB)

(alle Leitungen besetzt)

Der Zustand einer Leitungsgruppe, wenn alle Leitungen besetzt sind. Die Leitungsgruppe kann in diesem Zustand keine neuen Inbound- oder Outbound-Anrufe annehmen.

Announcement

Eine aufgezeichnete Mitteilung, die für einen Anrufer eingespielt wird.

Answer wait time

(Wartezeit)

Die Wartezeit vom Eingang in das ACD-System bis zur Entgegennahme durch einen Mitarbeiter.

Answered call

(beantworteter Anruf)

Ein Anruf wird als "entgegengenommen" gezählt, wenn er einen Mitarbeiter oder eine VRU (Voice Response Unit, Sprachbeantwortungseinheit) erreicht.

Area code

Eine drei-Ziffer-Vorwahl, die benötigt wird, um das Bestimmungsgebiet für Ferngespräche zu definieren. Auch als Numbering Plan Area (NPA) benannt.

Automatic Call Distributor (ACD)

Ein Telefonsystem im Call Center, das ankommende Anrufe zu Mitarbeitern des Call Center leitet und ausführliche Statistiken erstellt.

Automatic Number Identification (ANI)

Definiert den Anrufer über die Telefonnummer und stellt beispielsweise die Adresse und die Anruferhistorie zur Verfügung.

Available state

(Verfügbarkeit)

Der Zustand, in dem der Mitarbeiter bereit ist, Anrufe entgegenzunehmen und in der er keine anderen Telefonanrufe bearbeitet.

Available time

(verfügbare Arbeitszeit)

Die gesamte Zeit in Sekunden, die die Mitarbeiter verfügbar waren.

Average Handle Time (AHT)

(Bearbeitungszeit eines Anrufs)

Die durchschnittliche Zeitdauer, in der ein Anruf innerhalb einer Servicegruppe verarbeitet wurde. Die Bearbeitungszeit enthält Sprechzeit plus Nachbearbeitungszeit.

Average Speed of Answer (ASA)

(durchschnittliche Beantwortungszeit)

Die durchschnittliche Wartezeit für alle Anrufer, die zu einer ACD-Gruppe geleitet werden.

B

Basic Rate Interface (BRI)

Einer von zwei Service-Levels im ISDN. BRI vermittelt zwei Trägerkanäle für Stimme und Daten und einen dritten zum Anzeigen (häufig auch als "2B+D" ausgedrückt).

Siehe auch Primary Rate Interface (PRI).

Blending

Gemischte Inbound- und Outbound-Anrufstatistik in einem Call Center, dessen Mitarbeiter ausgehende Anrufe tätigen und eingehende Anrufe empfangen.

Busy other state

(mit anderer Tätigkeit ausgelastet)

Der Status, in dem Mitarbeiter einer Qualifikationsgruppe in zusätzlichen Qualifikationsgruppen beschäftigt sind. Ein Mitarbeiter könnte zum Beispiel Reklamationen entgegennehmen, aber auch bei Überlastung der Auftragsannahme für das Entgegennehmen von Anrufen aus dieser Abteilung zur Verfügung stehen.

C

Call-by-call routing

Der eingehende Anruf wird je nach Herkunft, Anruf-Art usw. an einen entsprechenden Arbeitsplatz geroutet (geleitet).

Call Center

Eine Abteilung, in der eingehende Telefonanrufe entgegengenommen und beantwortet werden. Charakteristischerweise kann jedes Call Center qualitativ unterschiedliche Services ausführen und Mitarbeiter unterschiedlichen Bildungs- und Ausbildungsstandes beschäftigen.

Call control variables

(Anruf-Kontroll-Variable)

Variablen, die vom ACD-System genutzt werden, um zusammenhängende Informationen vom eingehenden Anruf zu erhalten. Beispielsweise kann eine Anrufkontrollvariable bestimmen, zu welcher ACD-Gruppe der Anruf geleitet wird.

Call Detail Recording

(Eigenschaften der Anrufe)

Daten über alle Anrufe, die von der ACD gespeichert werden. Es verarbeitet unter anderem die Leitungsbelegung, die Auslastung der Mitarbeiter, die den Anruf tätigen oder empfangen, die Anrufzeit, die Gesprächsdauer, die angewählte Telefonnummer usw.

Calls in queue

(Anrufe in Warteschlange)

Die Anzahl von Anrufen, die im ACD-System sind, aber noch nicht von einem Mitarbeiter bearbeitet werden.

Call type

(Anrufstyp)

Anrufe kategorisiert nach gewählter Nummer, Anruferherkunft, -umleitung usw.

D

DN

Siehe Dialed Nummer

Delay in queue

Der Zeitraum, in dem eingehende Anrufe in Warteschlange bleiben, bis sie dann zu einem Beraterplatz weitergeschaltet werden können. In einigen Statistiken werden auch abgebrochene, also aufgelegte Anrufe mit berücksichtigt.

Delay Time

Damit ist die Zeit eines Anrufes gemeint, die anfällt, bevor der Anruf endgültig bearbeitet wird. Die Verspätungen entstehen beispielsweise bei Anrufweitschaltungen, Mailboxübernahme usw.

Dialed Number

Ausgewählte und angewählte Telefonnummer.

Dialed Number Identification Service (DNIS)

Eine Zeichenfolge (gewöhnlich vier, sieben oder zehn Zeichen lang), um die angewählte Nummer des Anrufers anzuzeigen und festzulegen, wie der Anruf von der ACD, PBX oder VRU verarbeitet werden soll. Beispielsweise können dadurch eingehende Anrufe direkt an die Bestellannahme oder den technischen Service weitergeleitet werden.

E

Enterprise

Damit ist in der Branche eine Gesellschaft oder ein System gemeint, die oder das viele Call Center betreibt und diese miteinander vernetzt hat (Beispiel: SYKES Enterprises, Incorporated).

Enterprise service

Diese Gesellschaften bieten meistens eine ganz bestimmte Call Center-Dienstleistung an. Beim Beispiel "SYKES Enterprises, Incorporated" werden insbesondere Serviceleistungen für EDV-Hersteller angeboten.

Enterprise skill group

Innerhalb der Call Center-Gruppe gibt es speziell ausgebildete Mitarbeiter, die für spezifische Serviceanrufe zuständig sind. "SYKES Enterprises, Incorporated" arbeitet beispielsweise weltweit für Hewlett Packard. Da gibt es Spezialisten für die HP-Drucker und innerhalb der Druckergruppe Spezialisten für die einzelnen Modelle.

Enterprise-wide call distribution

Innerhalb einer Enterprise-Organisation werden Anrufe intelligent, auch weltweit, verteilt. Beispielsweise nach Standorten, Fähigkeiten der Mitarbeiter, Anzahl der verfügbaren Arbeitsplätze usw.

Erlang B

Eine Formel zur Festlegung der benötigten Leistungskapazitäten.

Erlang C

Eine Formel zur Festlegung der benötigten Mitarbeiterzahl. Das Programm berechnet nach festgelegtem Servicelevel auf 30-Minuten-Basis die benötigte Mitarbeiterzahl pro Abteilung.

Expected delay

Siehe Expected Wait Time (ETW)

Expected Wait Time (ETW)

Meint die voraussichtliche Wartezeit für einen neuen Anrufer, der in die Warteschlange kommt. Moderne ACD-Anlagen können, verbunden mit einer Spracheinheit (VRU), dem Anrufer die voraussichtliche Wartezeit mitteilen.

F

Faulttolerant architecture

Telefonanlagen, die mit dieser Einrichtung ausgestattet sind, können Systemausfälle ganz oder teilweise abfangen.

Forecast

Die Berechnung des erwarteten Anrufaufkommens pro Jahr, Monat, Woche, Tag und dann heruntergerechnet auf die halbe Stunde. Der Beruf des Forecasters ist ein neues Berufsbild im Call Center-Geschäft. Genaue Vorausrechnungen sind wichtig, um einerseits durch genügende Mitarbeiter den Servicelevel zu halten, andererseits aber auch nicht zu viel Personal bereitzustellen.

Foreign exchange (FX)

Eine Telefonleitung, die es erlaubt, externe Mitarbeiter oder Arbeitsgruppen mit in ein stationäres Call Center einzubinden.

Fulltime equivalent (FTE)

Vollzeitmitarbeiter in einem Call Center-Projekt oder innerhalb einer Abteilung.

G

Gateway

Eine Vorrichtung, die zwei Systeme verbindet, speziell wenn das System verschiedene Kommunikationsprotokolle benutzt. Eine Verbindung von Netzen beispielsweise wird benötigt, um zwei unabhängige lokale Gebietsnetzwerke zu verbinden.

H

Half-hour interval

Das empfohlene Intervall für messende ACD-Darstellung in den meisten, aber nicht allen Call Centern. Das halbstündige Intervall wird charakteristischerweise gebraucht, um die Belegschaftslevels zu bestimmen.

Handle time

Die Zeit, die ein Mitarbeiter bei Inbound-Anrufen mit Sprechen verbringt und für die Nachbearbeitung benötigt.

Handled calls

Die Anzahl von erreichten Anrufen bei Mitarbeitern und Peripherien (VRU's). Verarbeitete Anrufe schließen Anrufer, die auflegen oder Besetzzeichen empfangen, mit ein.

Headset

Das Werkzeug des Telefonprofis. Es besteht aus Kopfhörer und Mikrofon. Seit kurzem gibt es in Deutschland auch drahtlose Headsets.

Help Desk

Eine Abteilung in einem Call Center, in der dem Anrufer Hilfe auf seine Fragen angeboten wird. Die Mitarbeiter haben heute meist eine Wissensdatenbank zur Verfügung, um die Fragen des Anrufers schnell und kompetent beantworten zu können.

Hold

Die Zeit, in der die Leitungsverbindung noch besteht, in der aber keine direkte Sprachkommunikation stattfindet (Wartezeit).

Hold Recall

Ein System, das den Mitarbeiter daran erinnert, daß ein oder mehrere Anrufe auf "Hold" gestellt sind.

Holding Time

Die Zeit, in der Anrufer auf "Warten" gestellt sind. Die Zeit muß bei der Call Center-Planung gemessen werden, da sie wichtig für die Leitungsplanung ist. Außerdem ist im Kundenservice darauf zu achten, daß bei 800er und 900er Telefonnummern der Anrufer diese Wartezeit mitbezahlen muß.

Home Agent

Call Center-Mitarbeiter, die zu Hause arbeiten. Sie sind meistens in das ACD-System des Unternehmens eingebunden.

Host

Damit ist der Zentralcomputer gemeint.

Hotkey

Eine Taste auf der Computer-Tastatur, mit der durch einen einzigen Tastendruck eine andere Aktion, beispielsweise Umschalten auf ein anderes Programm, ausgelöst wird.

Hotline

Eine Telefonliste, die die aktuellsten Kunden zeigt. Man geht davon aus, daß zufriedene Neukunden oftmals bereit sind, noch ein weiteres Produkt kaufen.

House List

Die Liste der besten Kunden.

I

Intelligent Call Processing (IVP)

ACD-Systeme der neuesten Technologie können eingehende Anrufe intelligent an bestimmte Arbeitsplätze weiterleiten. Der eingehende Anruf wird identifiziert

(z. B. welche Software nutzt der Anrufer) und dann an den kompetenten Call Center-Mitarbeiter weitergeleitet.

Inbound

Anrufe, die von außen in das Unternehmen eingehen.

Information Provider

Ein Unternehmen, das bestimmte Dienstleistungen per Telefonanruf oder -abruf anbietet. Meist geschieht dies über eine 900er Nummer. Beispiele sind Sportinformationen, Horoskope oder Telefonsex.

Integration

Die Verbindung zwischen einem System, z. B. dem Telefon, mit einem anderen, z. B. dem Computer. So kann ein eingehender Anruf nicht nur direkt zum Mitarbeiter geleitet werden, sondern parallel zu einer Datenbank, um dem Mitarbeiter mit dem Anruf gleichzeitig Kundeninformationen im Bildschirm zu zeigen (siehe auch CTI).

Intelligent Overflow

Eine Software, die es ermöglicht intelligent zu entscheiden, ob wichtige Anrufe an der Warteschlange vorbeigeleitet werden.

Interactive fax

Ein Fax-System, von dem der Anrufer Informationen abfragen kann.

Interactive Voice Response (IVR)

Eine Spracheinheit, von der Sie durch das Drücken von Tastenkombinationen oder durch das gesprochene Wort (der Computer fragt, Sie antworten) Informationen erhalten können. Dies können Sprachinformationen, aber auch Faxe oder E-Mails sein. Klassische Beispiele sind Kontostandsabfragen bei Banken, Fahrplanauskunftssysteme etc.

Interflow

Die Möglichkeit, von einer ACD-Anlage auf eine weitere zu schalten. Beispielsweise, um den vorgegebenen Servicelevel bei hohem Anrufaufkommen einzuhalten.

Intraflow

Die Möglichkeit, bei hohem Anrufaufkommen auf eine weitere Arbeitsgruppe innerhalb einer ACD-Anlage weiterzuschalten.

ISDN

(Integrated Services Digital Network)

Die Möglichkeit, Sprache, Text, Daten, Bilder und Video über eine Leitung mit hoher Geschwindigkeit zu übertragen.

K

Kill Message

Die Ansage, meist auf Tonband, die dem Anrufer sagt, daß der Anruf kostenpflichtig ist. Beispielsweise bei 900er Services.

Knowledge base

Wissensdatenbank, auf die während des Telefongespräches zugegriffen werden kann. Hier werden Fehler und Lösungsmöglichkeiten gespeichert; der Mitarbeiter gibt die Anfrage des Anrufers in seinem Computer ein und erhält die Antwort am Bildschirm.

L

Local Area Network (LAN)

Ein Netzwerksystem, das verschiedene Computer und Peripherie-Einheiten über kurze Distanzen miteinander verbindet.

Lead Agent

Der erste Mitarbeiter in der ACD-Gruppe.

Last in first out (Lifo)

Der letzte Anruf, der eingeht, wird als erster bearbeitet.

Longest Available

Die ACD-Anlage stellt fest, welcher Mitarbeiter bisher am längsten auf den nächsten Anruf gewartet hat, und leitet den nächsten Anruf auf diesen Arbeitsplatz.

Longest Call Waiting

ACD-Protokoll, das aussagt, wie lange die Wartezeiten der einzelnen Anrufer sind.

Lost Call

Verlorene Anrufe, die den Mitarbeiter nicht erreichen. Dies geschieht, weil der Anrufer auflegt, wegen technischer Fehler etc.

M

Monitoring

Verschiedene Arten des Monitoring:

1. "Stilles" Mithören, ohne daß der Mitarbeiter informiert ist.
2. "Seite an Seite", der Trainer oder Supervisor sitzt beim Telefonieren neben dem Mitarbeiter, hört zu und korrigiert sofort.
3. Tonbandmitschnitte, die später angehört werden und für Trainingszwecke zur Verfügung stehen.

Alle genannten Arten des Monitoring sind in Deutschland meist durch einen Betriebsrat zu genehmigen, da in jedem Fall eine Einzelbewertung erfolgt. "1" und "3" sind dabei sicher am problematischsten. Im Fall "3" kommen noch Rechtsprobleme durch das Mitschneiden der Telefongespräche dazu.

Multilingual Agents (mehrsprachige Mitarbeiter)

Teleservice-Mitarbeiter, die mehr als eine Sprache fließend sprechen.

Multimedia

Multimedia kombiniert unterschiedliche Formen der Kommunikation in der Information. Beispielsweise könnte man ein normales Telefongespräch als "monomedial" bezeichnen.

Morphy's Gesetz

Wenn etwas schief gehen kann, geht es schief. Das ist zwar keine gute Lebensphilosophie, aber wenn in einem Call Center Krankheitsraten der Mitarbeiter steigen, die eingehenden Anrufe aus unerklärlichen Gründen ansteigen oder ausbleiben und das Computernetzwerk streikt...

N

Network Control Center (Netzwerk Kontroll Center)

Wenn mehrere Call Center als Netzwerk zusammengeschlossen sind, sind hier die aktuellen Arbeitszustände der eingebundenen Call Center zu erkennen. Dadurch können beispielsweise Telefongespräche sehr schnell von einem überbelasteten in ein weniger belastetes Center weitergeleitet werden.

Next Available Agent

Die ACD-Anlage schickt den eingehenden Anruf an den Mitarbeiter, der als nächster verfügbar ist. Wenn keine Warteschlange besteht, wird der Anruf an den Mitarbeiter geschickt, der am längsten wartet.

Noise Cancelling Headset

Sprechgeräte, die Hintergrundgeräusche reduzieren.

Non-ACD-In-Calls

Eingehende Anrufe werden "an der ACD vorbei" direkt an einen bestimmten Mitarbeiter geleitet. Beispielsweise für direkte Kundenanrufe für einen bestimmten Mitarbeiter in einer Call Center Gruppe.

O

Occupancy (Auslastung)

Darunter versteht man das Verhältnis zwischen Telefonzeit des Mitarbeiters und Wartezeit für eingehende Anrufe. Für eine 30-Minuten-Betrachtung gilt folgende Formel: Anzahl Anrufe mal durchschnittliche Bearbeitungszeit in Sekunden dividiert durch Anzahl der Mitarbeiter mal 1800 Sekunden.

Off the shelf

Software oder Hardware, die sofort so eingesetzt werden kann, wie sie auf dem Markt verfügbar ist.

Offered Calls (Angebotene Anrufe)

Anrufbemühungen, die ein Anrufer unternimmt, um das Call Center zu erreichen. Dabei gibt es drei Möglichkeiten:

- A. Anrufer erhalten ein Besetztzeichen.
- B. Anrufer erhalten ein Freizeichen, legen aber auf, bevor sie mit dem Mitarbeiter verbunden sind.
- C. Anrufer sprechen mit dem Mitarbeiter.

Open Ticket (Nicht abgeschlossener Anruf)

Ein Anruf oder Vorgang, zum Beispiel E-Mail oder Fax, der noch nicht abgeschlossen ist, weil beispielsweise noch Rückfragen zu tätigen sind.

Outsourcing

Arbeiten, die an einen externen Dienstleister vergeben sind.

Overflow

Anrufe, die von einem Call Center in ein anderes oder von einer Call Group zu einer anderen umgeleitet werden. Dies könnte beispielsweise bei Überbelastung eines Call Centers nötig sein.

P

Peaked Call Arrival

Ein Anrufaufkommen, das sich vom normalen, geplanten Aufkommen unterscheidet. Bei guter Vorplanung handelt es sich dabei normalerweise nur um einen kurzen Zeitraum.

Post Call Processing

Die Arbeit, die nach dem Beenden des Gesprächs auftritt.

Predictive Dailing

Ausgehende Anrufe werden durch das System durchgeführt. Das System erkennt Besetztzeichen oder Anrufbeantworter und leitet nur die beantworteten Anrufe an die Mitarbeiter weiter.

Private Branch Exchange (PBX)

Gemeint sind "normale" Telefonanlagen, wie wir sie heute in Unternehmen vorfinden. Manche neueren Systeme lassen sich mit ACD-Funktionen hochrüsten.

Private Network

Damit sind beispielsweise firmeneigene Netze gemeint.

Profit Center

Der Traum jedes Unternehmens: Das Call Center ist ein Profitcenter und kein Costcenter.

Public Switched Network (Öffentliches Telefonnetz)

Das Telefonnetz, das Haus zu Haus oder Firma zu Firma verbindet.

Q

Quantitative Forecast

Daten aus der Vergangenheit, zum Beispiel Zeitserien von eingehenden Anrufen, werden für die zukünftige Planung genutzt.

Queue (Warteschlange)

Die Kunst besteht darin, mit einer interessanten, originellen Warteschlange den Anrufer so lange in der Leitung zu halten, bis der nächste Mitarbeiter zur Entgegennahme des Anrufes bereit ist.

Queue Display (Anzeigetafel)

Zeigt beispielsweise, wie viele Anrufer in der Warteschlange warten.

R

Random Call Arrival

Gemeint ist der geplante Spielraum, in dem sich die Anzahl eingehender Anrufe bewegt.

Real-Time Data (Echtzeitinformation)

Informationen, die den aktuellen Ist-Stand widerspiegeln.

Real-Time Management

Veränderungen in den Arbeitsprozessen, zum Beispiel Erhöhung oder Verringerung des Personals, werden auf Basis der Echtzeitinformation sofort durchgeführt.

Received Call

(Eingegangene Anrufe)

Damit sind alle eingegangenen und vom System erfaßten Anrufe gemeint. Erfaßt werden aufgelegte Anrufe und Anrufe, die vom Mitarbeiter entgegengenommen werden.

Recorded Announcement Route (RAN)

Bandansage

Reengineering

Ein Begriff, den der Berater Michael Hammer geprägt hat. Vorhandene Prozesse werden noch einmal, beispielsweise auf Effizienz und Effektivität, geprüft und ggfs. optimiert. Zur Zeit sind viele Call Center der ersten Stunde dabei, Reengineering-Prozesse durchzuführen.

Response Time (Antwortzeit)

Die Zeit, die ein Call Center benötigt, um eingehende Kunden-Transaktionen (Anrufe, Faxe, E-Mails), die nicht direkt beim ersten Kontakt vollständig bedient werden können, gänzlich abzuarbeiten.

Retrail (Neue Wählversuche)

Ein Anruf oder Vorgang, der noch nicht abgeschlossen ist, weil beispielsweise noch Rückfragen zu tätigen sind.

Rostered Staff Factor (RSF)

Damit ist der kalkulatorische Faktor gemeint, mehr Personal einzuplanen, als tatsächlich benötigt wird. Berücksichtigt werden Fehlzeiten aller Art, wie Training, Besprechungen, Urlaub, Pausen.

S

Screen Monitoring

Ein System, das es dem Supervisor erlaubt, die Aktivitäten der Mitarbeiter auf einem Computerbildschirm zu verfolgen.

Screen Pop

Vor oder bei der Annahme des Anrufes erscheinen die benötigten Daten und Informationen über den Anrufer auf dem Bildschirm des Mitarbeiters.

Screen Refresh

Die Zeit, in der Echtzeitinformationen im Bildschirm erneuert werden, beispielsweise alle fünf oder fünfzehn Sekunden.

Seated Agents

Mitarbeiter, die sich am Arbeitsplatz befinden. Die Mitarbeiter können dabei zur Entgegennahme von Anrufen bereit sein oder mit Nacharbeiten beschäftigt sein.

Service Bureau

Dienstleister, der Call Center-Aufgaben im Outsourcing übernimmt

Service Level Agreement

Eine Vereinbarung zwischen Anbieter und Nutzer einer Dienstleistung. Dabei wird meist ein definierter Servicelevel zugrunde gelegt.

Skill-Based-Routing

Die Fähigkeit einer ACD-Anlage, Anrufe entsprechend der Bedürfnisse des Anrufers direkt auf einen kompetenten Call Center Agent zu leiten.

Speech-Recognition (Spracherkennung)

Die Fähigkeit des Systems, gesprochene Worte und/oder Sätze zu erkennen und zu deuten.

Sprachenergie-Erkennung

Befehle werden erteilt, indem der Anrufer die Stimme erhebt - der Computer kann nicht die Bedeutung verschiedener Worte unterscheiden, lediglich, ob ein Geräusch produziert oder geschwiegen wird.

Spracherkennung, sprecherabhängige

Der Anrufer trainiert den Computer auf bestimmte Worte, die dieser daraufhin - jedoch nur personenbezogen - immer wiedererkennen kann.

Spracherkennung, sprecherunabhängige

Der Computer erkennt einzelne Befehle oder Worte mit hoher Wahrscheinlichkeit auch personenunabhängig.

Supervisor Monitor

Bildschirm am Arbeitsplatz des Supervisors mit speziellem Zugriff auf Statistiken und Echtzeitinformationen.

T

Talk Time (Sprechzeit)

Die effektive Telefonzeit des Mitarbeiters zwischen Begrüßung und Verabschiedung des Kunden.

Telecommuting

Moderne Telekommunikationsnetze, die auch von zu Hause oder einem anderen externen Platz aus den Zugriff auf das Intranet eines Unternehmens erlauben (technische Infrastruktur zur Telearbeit).

Telephone Applications Programming Interface (TAPI)

CTI-Protokoll, das von Microsoft und Intel entwickelt wurde.

Telephone Services Application Programming Interface (TSAPI)

CTI-Protokoll, das von Novell und AT+T entwickelt wurde.

Toll-Free-Service (Gebührenfreier Service)

Wurde zuerst von AT+T in den USA angeboten. Der Anruf bei einer Kunden- oder Servicenummer ist für den Kunden kostenfrei.

Trunk Load

Leitungsbelastung, enthält sowohl die Wartezeit, als auch die Sprechzeit.

U

Uniform Call Distributor (UCD)

Einfache Form eines ACD's, ohne jedoch dessen Möglichkeiten (Statistiken, Routing usw.) zu erreichen.

Universal Agent

Mitarbeiter, der aufgrund seiner Fähigkeiten vielfältig eingesetzt werden kann.

V

Virtual Call Center (Virtuelles Call Center)

Ein Call Center, das, obwohl es auf verschiedene Standorte verteilt ist, wie ein einziges Call Center arbeitet.

Visible Queue

Der Anrufer wird in einer Warteschlange darüber informiert, wie lange seine Wartezeit ist.

Voice Processing

Synonym für alle Arten der Sprachverarbeitung (Voice Mail, Anrufbeantwortung usw.).

Voice Response Unit

Ein meist interaktives System, das mit dem Anrufer über Spracheingabe oder Eingabe von Tonsignalen über die Telefontastatur kommuniziert. Wird genutzt für Auskunftssysteme (Fahrpläne, Kontostände usw.) und ähnliche Aufgaben.

W

Wrapup Code

Codes, die der datenmäßigen Erfassung von Anrufen dienen.

Z

Zip Tone

Peep-Ton der Telefonanlage.



HIS-Pressemitteilung 29. Juli 2002

Hochschulrankings für Studienanfänger noch zu realitätsfern

Die verschiedenen, vor allem von Wochenzeitschriften veröffentlichten Hochschulrankings versuchen, Hilfen für Studienentscheidungen zu liefern. Vor allem das von Stern/CHE organisierte Hochschulranking "Studienführer 2002" setzt sich zum Ziel, den Nutzen von Hochschulranking-Listen dadurch zu erhöhen, dass für typische Nachfragergruppen eigene Profile gebildet werden. So bildet der "Studienführer 2002" drei Typen von Studierenden:

- die "Zielstrebigen",
- die "Forscher",
- die "Praktiker".

Diese Typenbildung soll es den angehenden Studierenden erleichtern, die jeweils passende Hochschule auszuwählen. In einer repräsentativen Online-Befragung unter 1.400 Studierenden hat HIS Hochschul-Informationssystem nachgefragt, wie sich Studienanfänger und Studierende diesen Typen zuordnen und welcher Nachfragetyp dominierend ist.

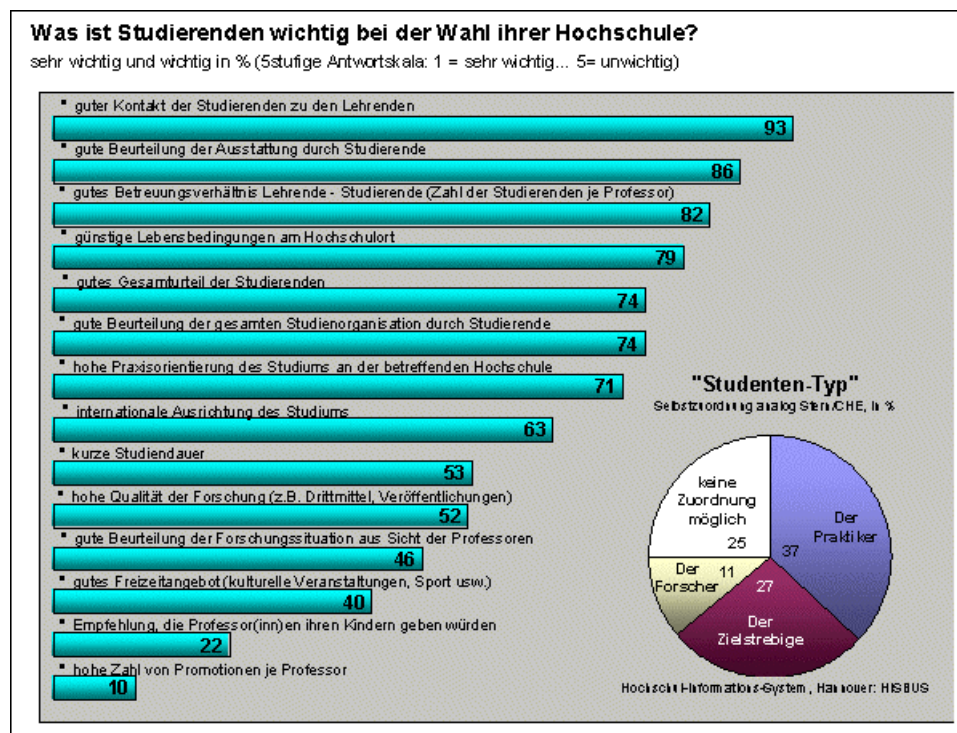
Die meisten Studierenden (37%, vgl. Bild) zählen sich zu "den Praktikern". Ein weiteres Viertel kennzeichnet sich als "zielstrebig", d.h. ist laut Typologie auf ein kurzes Studium bedacht und möchte bei guter Betreuung und gutem Kontakt zu den Lehrenden studieren. Nur bei 11% der Befragten standen Forschungskriterien bei ihrer Hochschul- und Studienfachwahl im Vordergrund; 25% konnten sich keinem dieser Typen eindeutig zuordnen.

Diese Selbstzuordnung ist zunächst einmal hochschulpolitisch von Interesse: Sie zeigt, dass die große Mehrzahl primär an einer soliden und schnellen, berufsbezogenen Ausbildung interessiert ist. Das Ergebnis steht damit in deutlichem Widerspruch zum Anspruch vor allem der Universitäten, die die Forschungsbezüge in der Lehre noch immer als entscheidendes Moment ansehen. Zumindest fragt es sich, ob angesichts der überwiegend anders orientierten Nachfrage das zahlenmäßige Verhältnis von Studienplätzen an Fachhochschulen und Universitäten noch angemessen ist. Es fragt sich auch, ob die eher breit und theoretisch angelegten Bachelor-Studiengänge der Universitäten dieser Nachfrage entsprechen und angenommen werden.

Ein ähnlicher Eindruck entsteht, wenn man erfragt, welche Ranking-Kriterien für Studienentscheidungen von besonderer Wichtigkeit sind. Studierende scheinen wesentlich pragmatischer an ihre Studienentscheidung heranzugehen, als es sich

Hochschulen und Hochschulrankings vorstellen. Denn in den Rankings wird eine Fülle von Merkmalen aufgeführt, die für Studierende bei der Hochschulwahl nur eine geringe Rolle spielen. So ist den Studierenden die Meinung ihrer Kommilitonen weit wichtiger als die von ProfessorInnen und Dozenten. Auch sind die Forschungsleistungen der Hochschule und ihrer WissenschaftlerInnen für Studieninteressierte bei der Entscheidung für einen Hochschulort eher nachrangig. Sie wollen vielmehr gute Studienbedingungen vorfinden und dazu zählen in ihren Augen zuallererst gute Kontakte der Studierenden zu den Lehrenden, eine gute Beurteilung der Ausstattung (z.B. Bibliotheken, Laborplätze) seitens Studierender, eine gute Betreuungsrelation (Anzahl Studierender je Professor) und günstige Lebensbedingungen am Hochschulort (vgl. Bild). Daraus folgt, dass eine Beschränkung auf Faktoren, die den Studierenden bei der Auswahl einer passenden Hochschule wirklich wichtig sind, Rankings übersichtlicher und damit zu einer besser handhabbaren Orientierungshilfe machen könnte.

Eine derartige Verbesserung der Rankings lohnt sich auch deshalb, da der Verbreitungsgrad der Hochschulrankings größer ist als vermutet wird. Mehr als die Hälfte (52%) der Studierenden hat schon einmal etwas vom aktuellen Hochschulranking gehört. Als Entscheidungshilfe für die Auswahl der Hochschule vor Aufnahme des Studiums nutzen solche Rankinglisten jedoch nur wenige (8%). Auch für den weiteren Hochschulverlauf räumen lediglich 7% Rankinglisten eine Bedeutung ein. Auch diese Ergebnisse unterstreichen die Notwendigkeit, Rankinglisten noch stärker bedarfs- und entscheidungsgerecht zu gestalten.



Nähere Informationen:

Janka Willige (Tel. 0511/1220-154, e-Mail: willige@his.de) und Dr. Klaus Schnitzer (Tel. 0511/1220-258, e-Mail: schnitzer@his.de), HIS Hochschul-Informationssystem Hannover



Arbeitsgruppe C: Psychologische Beratung zwischen Nachhilfe und Psychotherapie

12.9.2002, Moderation: Helga Knigge-Illner

Gruppen zu Studienproblemen (wie Arbeitsstörungen und Prüfungsangst) sind fester Bestandteil psychologischer Beratung von Studierenden. Sie wollen Einsicht in die Entstehung der Probleme vermitteln und Anleitung zu ihrer Bewältigung geben und darüber hinaus auch Kompetenzen und Strategien vermitteln, die zum erfolgreichen Studieren erforderlich sind. Diese Gruppen erfreuen sich breiter Nachfrage. Das liegt auch darin begründet, dass sich außer den Studierenden mit gravierenden Störungen auch viele mit durchschnittlichen Schwierigkeiten einfinden, die solche oder ähnliche Kurse in den regulären Lehrangeboten ihrer Studienfächer vergeblich suchen. Die Nachfrage übersteigt deshalb häufig die Grenzen unserer personellen Kapazität.

Als Gruppenleiter gewinnt man manchmal den Eindruck, dass man nicht in erster Linie als Psychologe, sondern als Nachhilfelehrer gefordert ist, der grundlegende Studienkompetenzen verbessern hilft und damit Defizite der allgemeinen Studierfähigkeit kompensiert. Da das Selbstverständnis psychologischer Beratung auch auf die Prävention von Störungen ausgerichtet ist, erscheint diese Funktion nicht unangemessen. Andererseits stellt sich jedoch die Frage, ob wir damit nicht Aufgaben übernehmen, mit denen wir uns quantitativ überfordern und die an anderer Stelle und in einem anderen Rahmen geleistet werden müssten.

Eine andere Erfahrung ist die, dass Studierende uns zunehmend häufig mit dem Anliegen aufsuchen, bei der Suche nach einem Therapieplatz beraten zu werden. Der Bedarf an längerfristigen Psychotherapien hat zugenommen. Aufgrund der in den letzten Jahren zunehmend reduzierten Personalausstattung sind wir jedoch nur in sehr eingeschränktem Maße dazu in der Lage, längerfristige Psychotherapien durchzuführen. Die Erwartung an uns, als Vermittlungsagentur zu fungieren, spiegelt schon eine Anpassung an die Realität wider. Sollten wir uns darüber freuen, dass wir durch die Vermittlung an niedergelassene Therapeuten entlastet werden? Oder sollten wir diese Entwicklung bedauern, da sie die Aufgaben Psychologischer Beratung einengt bzw. aushöhlt? Immerhin stellt sich die kritische Frage, ob die psychischen Probleme der Studierenden, die in dem Bedingungsfeld Hochschule aufgetreten bzw. auch entstanden sind, nicht adäquater bei den Psychotherapeuten der Hochschule aufgehoben sind.

Eine Aufgabenbestimmung sowie eine Abgrenzung gegenüber bestimmten naiv übernommenen Funktionen erscheinen notwendig. Erforderlich ist ebenfalls eine kritische Überprüfung des Selbstverständnisses als Berater. Psychologische Beratung überfordert sich mit der Zielsetzung, auf breiter Ebene Kompetenzen zu vermitteln, um die allgemeine Studierfähigkeit zu verbessern. Manche unserer Kurse, die grundlegende Studienkompetenzen (wie z.B. effizientes Lesen, wissenschaftliches Schreiben, Anfertigen von Examensarbeiten) vermitteln, sollten besser in das Lehrangebot der Fachbereiche integriert werden. Aber dafür müssten die Lehrenden in die Pflicht genommen werden. Wir können für die Angebote in den Studienfächern zwar geeignete und vielfach erprobte Konzepte und Methoden modellhaft bereitstellen bzw. auch Projekte initiieren und begleitend beraten, müssen jedoch wegen begrenzter Kapazität auf weitere Dienstleistungen verzichten.

Welche strukturellen Veränderungen und Maßnahmen sind erforderlich? Eine Personalaufstockung der Psychologischen Beratung? Eine Erweiterung und Differenzierung des Beratungssystems nach dem Muster US-amerikanischer Universitäten, das neben den psychologischen Beratern auch Personal mit pädagogischen Aufgaben (Lehrer und Tutoren) der Vermittlung von Studienkompetenzen vorsieht und eine Vernetzung von zentralen und dezentralen Service-Einrichtungen gewährleistet? Vielleicht könnte die Psychologische Beratung sich dann stärker auf besonders therapiebedürftige Klienten konzentrieren und nach diagnostischer Differenzierung mit homogeneren Gruppen arbeiten.

Psychologische Beratung von Studierenden zwischen Nachhilfe und Psychotherapie?

Einführender Vortrag zur Arbeitsgruppe

Psychologische Beratung von Studierenden sieht ihre Aufgabe darin, Studierenden dabei zu helfen, Störungen und Probleme zu überwinden,

- damit sie ihre Fähigkeitspotentiale voll nutzen,
- ein positives Identitäts- und Selbstwertgefühl entwickeln und
- die Anforderungen ihres Studiums erfolgreich meistern können.

Diese grundlegende Zielsetzung psychologischer Beratung ist häufig auch damit verknüpft, bestimmte für das Studium erforderliche Kompetenzen zu vermitteln (vgl. Knigge-Illner und Kruse, 1994).

Neben den **vorzugsweise psychologischen Zielen**, nämlich

- zu Selbstreflexion anzuregen,
- bei den Studierenden Verständnis für die Entstehung ihres Problems und Akzeptanz pädagogische Ziele psychologischen Zielen zu Selbstreflexion anzuregen,
- bei den Studierenden Verständnis für die Entstehung ihres Problems und Selbstakzeptanz zu erzeugen,

strebt psychologische Beratung auch gleichzeitig **eher pädagogische Ziele** an, nämlich

- Studienstrategien zu vermitteln, die zu besserer Organisation ihres Arbeitsverhaltens und zu effizientem und befriedigendem Lernverhalten führen und
- Übungsgelegenheiten zum Entwickeln und Trainieren von Kompetenzen – wie z.B. Redebeteiligung im Seminar, Verhalten in Prüfungen – anzubieten (vgl. Knigge-Illner, 1998).

Diese kombinierten Zielsetzungen werden insbesondere durch Gruppen, Kurse und Workshops zu realisieren versucht, die bei uns an der Freien Universität Berlin einen großen Anteil der psychologischen Beratung insgesamt ausmachen (vgl. Knigge-Illner, 2002).

Die Gruppenangebote erfreuen sich bei den Studierenden einer regen Nachfrage. Leider können wir sie häufig aufgrund unserer begrenzten Kapazität nicht in vollem Umfang befriedigen.

In unseren Gruppen haben wir folgende Beobachtungen gemacht:

Die Zusammensetzung der Gruppen ist sehr heterogen. Es befinden sich darin

- nicht nur Teilnehmer mit gravierenden Problemen,
- sondern auch Studierende mit durchschnittlichen Schwierigkeiten
- und solche, die einfach neugierig und interessiert sind, ihre Strategien zu verbessern.

Unsere Erfahrungen legen die Einschätzung nahe,

- dass es vielen Studierenden an den erforderlichen Studienkompetenzen mangelt,
- dass viele von ihnen ein wesentliches größeres Maß an Anleitung und Betreuung beim Lernen und Arbeiten benötigen als es ihnen in den Studienfächern angeboten wird und
- dass wir ersatzweise die Funktion übernehmen, diese Mängel zu kompensieren.

So geraten wir in Gefahr, weniger als Psychologen, als vielmehr als Nachhilfelehrer in Anspruch genommen zu werden.

Der Ansatz psychologischer Beratungsarbeit, Kompetenzen zu vermitteln, führt uns in ein Dilemma. Der Bedarf auf Seiten der Studierenden ist groß, aber wir überfordern uns, wenn wir die Aufgabe übernehmen, ihn zu befriedigen.

Psychologische Berater sind dafür anfällig, sich festgestellter Defizite anzunehmen und in die Lücke einzuspringen, da sie mit ihrer Arbeit grundsätzlich auch das allgemeine Ziel der **Prävention von Störungen** verbinden. Sie überschätzen sich aber bezüglich ihrer Einflussmöglichkeit im System Hochschule und überlasten sich damit sehr leicht.

Prävention von Studienproblemen und die Verbesserung allgemeiner Studienkompetenzen erfordern breit angelegte Maßnahmen struktureller Art wie z.B. Studienreformprojekte und dezentralisierte Angebote in den Studienfächern.

Psychologische Beratung kann dazu lediglich einen punktuellen und modellhaften Beitrag leisten.

Allerdings kann sie dazu einen wichtigen Beitrag leisten: Sie kann geeignete Konzepte und Instrumente, die vielfach erprobt und evaluiert wurden, bereitstellen. Auch die Funktion, solche und ähnliche Projekte in den Fachbereichen zu initiieren und begleitend zu beraten, könnte sie übernehmen. Sie kann dies in adäquatem Umfang jedoch nur dann leisten, wenn dafür ihre Personalkapazität aufgestockt wird.

Für die Wahrnehmung der vorzugsweise pädagogischen Zielsetzung der Kompetenzvermittlung müsste die Psychologische Beratung **durch eine weitere Service-Abteilung ergänzt werden**: ein Team von Dozenten und Trainern könnte ein differenziertes Kursangebot bereitstellen und es auf unterschiedliche Eingangsvoraussetzungen der Teilnehmer abstimmen und an unterschiedliche Bedürfnisse der Studienfächer anpassen.

Entlastung von Kursangeboten – verstärktes Therapieangebot?

Eine Entlastung der psychologischen Beratung von Kursangeboten, die einen breiten Bedarf decken, könnte sinnvoller Weise einem verstärkten Angebot von Psychotherapie-Plätzen zugute kommen. Der **Bedarf an längerfristigen Einzeltherapien hat unserer Erfahrung nach in den letzten Jahren zugenommen** (vgl. Knigge-Ilner, 2002). Leider sind wir aufgrund der zunehmend reduzierten Personalausstattung nur noch in sehr begrenztem Umfang in der Lage, selbst Psychotherapien durchzuführen. In den meisten Fällen überweisen wir an niedergelassene Therapeuten. Studierende nehmen uns auch schon von vornherein *als Vermittlungsagentur* in Anspruch – worin vielleicht schon eine Reaktion auf unsere begrenzten Möglichkeiten zum Ausdruck kommt.

Sollten wir uns darüber freuen, dass wir durch die niedergelassenen externen Therapeuten entlastet werden? **Oder sollten wir diese Entwicklung bedauern, da sie die Aufgaben Psychologischer Beratung einengt bzw. aushöhlt?** Immerhin stellt sich die kritische Frage, ob die psychischen Probleme der Studierenden, die in dem Bedingungsfeld Hochschule aufgetreten bzw. auch entstanden sind, nicht adäquater bei den Psychotherapeuten der Hochschule, die über das erforderliche „know how“ verfügen, aufgehoben sind.

Vergleich mit einer nordamerikanischen Universität

Wenn man die Beratungssysteme an US-amerikanischen Universitäten betrachtet, könnte man neidisch werden, denn sie bieten ihren Studierenden eine breite Skala von unterschiedlichen Service-Leistungen an. Nehmen wir als Beispiel die Indiana University in , über die Peter Figge, der Leiter der Studienberatung an der Universität in Hamburg nach einem Besuch von Universitäten im Staate Indiana anlässlich einer Tagung von Fedora, der europäischen Vereinigung der Studienberater an den Hochschulen Europas, berichtete.

Um einen Eindruck von der personellen Ausstattung zu vermitteln - die Indiana University hat ungefähr so viele Studierende wie die Freie Universität -, hierzu einige Zahlen:

Beratungssystem der Indiana University

- Die „**Academic Advising Services**“, die allgemeine Studienberatung, hat 42 Berater in der zentralen Einrichtung und 11 Berater in den Wohnheimen.
- Die „**Counseling and Psychological Services**“, die für Beratung und Therapie, psychiatrische Konsultation und Krisenbewältigung zuständig sind – in etwa vergleichbar mit unserer Psychologischen Beratung –, ist mit 19 Fachkräften besetzt.
- Das „**Student Academic Center**“ bietet zahlreiche Nachhilfekurse und ergänzenden Unterricht an und schult Tutoren zur Unterstützung des Lehrpersonals. Neben einführenden Basiskursen für grundlegende Fächer wird auch *Study Skill Training* angeboten. Es verfügt über 7 Stellen und eine Vielzahl von Tutorenstellen. Es koordiniert seine Angebote mit den weiteren „**Support Center**“ in den Studienfächern.
- Die „**Writing tutorial Services**“ bieten Schreibkurse an, beraten Studierende individuell bei ihren Schreibprojekten und unterstützen das Lehrpersonal

dabei, Schreibkurse in ihren Fächern anzubieten. Sie sind mit 5 Vollzeitstellen und 40 Tutorenstellen ausgestattet.

- Das „**Career Development Center**“ hat 24 Mitarbeiter zur Verfügung.

Der Vergleich dieses Beratungssystems mit der Ausstattung der Beratungseinrichtungen an deutschen Hochschulen wirft eine Reihe von Fragen auf, die diskutiert werden sollten.

Literatur

Knigge-Illner, H. u. Kruse, O. (Hrsg.). (1994). Studieren mit Lust und Methode. Neue Gruppenkonzepte für Beratung und Lehre. Weinheim: Deutscher Studien Verlag.

Knigge-Illner, H. (1998). Prüfungsangst bewältigen. Konzept eines Workshops zur Examensvorbereitung. In: Das Hochschulwesen. 46. 4. 210-217.

Knigge-Illner, H. (2002). Psychosoziale Probleme im Wandel der Zeiten aus der Sicht Psychologischer Beratung. In: Gruppendynamik und Organisationsberatung. 33. 1. Leverkusen: Verlag Leske und Budrich.

Diskussion in der Arbeitsgruppe

Die Statements der Teilnehmer und ihre schriftlich mitgeteilten Feedbacks am Ende der Sitzung machten folgende Schwerpunkte deutlich:

- Die breite Skala von psychologischen Beratungsaktivitäten, die neben Einzelberatung und Einzeltherapie auch Gruppenangebote zur Vermittlung von Studien- bzw. Schlüsselkompetenzen umfasst, wird von allen für notwendig und sinnvoll gehalten.
- Innovative Projekte durchzuführen, die eine Kooperation mit Lehrenden in den Fachbereichen anstreben, wird als wichtige Aufgabe angesehen. Vorgestellte Beispiele solcher Kooperationen stoßen auf großes Interesse. Sie machen deutlich, dass psychologische Beratung an der Hochschule auf Probleme der Studierenden in der Hochschule nicht nur sensibel, sondern auch kreativ reagiert.
- Allerdings wird auch die Gefahr gesehen, dass psychologische Beratung sich überfordert, wenn sie Defizite in den Curricula der Fachbereiche zu kompensieren versucht. Abgrenzung gegenüber der Verantwortlichkeit der Lehrenden tut Not wie auch eine Konzentration auf „leistbare“ Beiträge, wenn es nicht zu Selbstüberschätzung und Selbstüberforderung kommen soll.
- Allgemeine Zustimmung findet die Forderung nach besserer personeller Ausstattung der psychologischen Beratungseinrichtungen als Voraussetzung für eine intensiviertere und wirkungsvolle Prävention von Studienproblemen.
- Unterschiedliche Reaktionen rufen die angeregten neuen Medienmöglichkeiten für die Kommunikation mit Studierenden hervor. Während Chat Rooms zu Studienfragen und Psycho-Beratung per E-mail positives Interesse erregen, sind die Meinungen über die Möglichkeit, das Internet auch für psychologische Tests zur Selbsteinschätzung von Problemgraden (z.B. bezüglich Prüfungsangst) und in Folge davon für Screenings einzusetzen, eher geteilt. Bedenken gegenüber dieser „eingeschränkten technischen Kommunikation“ werden geäußert, aber auch das Interesse, die Möglichkeiten erst einmal auszuprobieren.



Das Abitur

Ein guter Indikator für die Studierfähigkeit?

Olaf Köller

Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg
(ehemals MPI für Bildungsforschung, Berlin)

Präsentation kann von folgender Adresse
heruntergeladen werden:
www.psychol.ewf.uni-erlangen.de



Das Abitur: Ein guter Indikator...?

Überblick

- Veränderungen im deutschen Sekundarschulsystem nach dem II. Weltkrieg
- Implikationen für die Güte des Abiturs und das Studium
- Was ist Studierfähigkeit?
- Wie wird Studierfähigkeit erfasst?
 1. Abschlussnoten
 2. Kenntnistests
 3. Studierfähigkeitstests
 4. Fremdsprachentests
 5. Essays und Interviews
- Empirische Befunde zu Indikatoren der Studierfähigkeit in den Bereichen Mathematik, Englisch und Muttersprache aus der TIMSS- und BIJU-Untersuchung
- Resümee

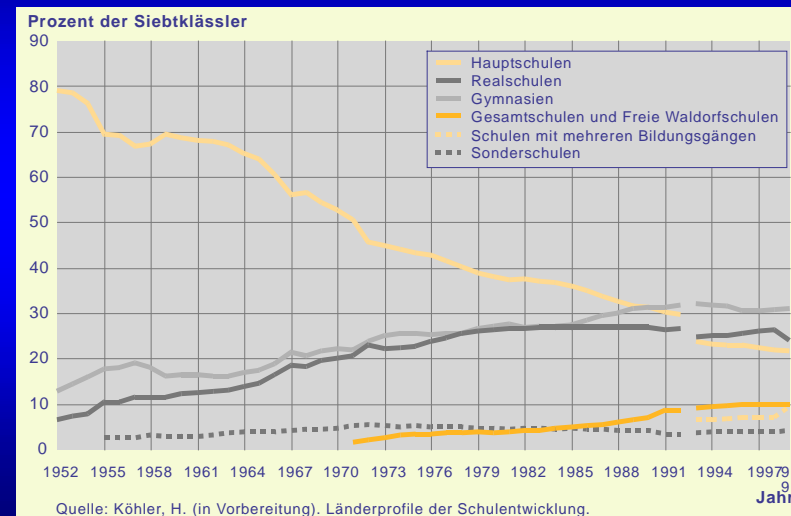


Veränderungen im deutschen Sekundar- schulsystem nach dem II. Weltkrieg

Die Bildungsexpansion

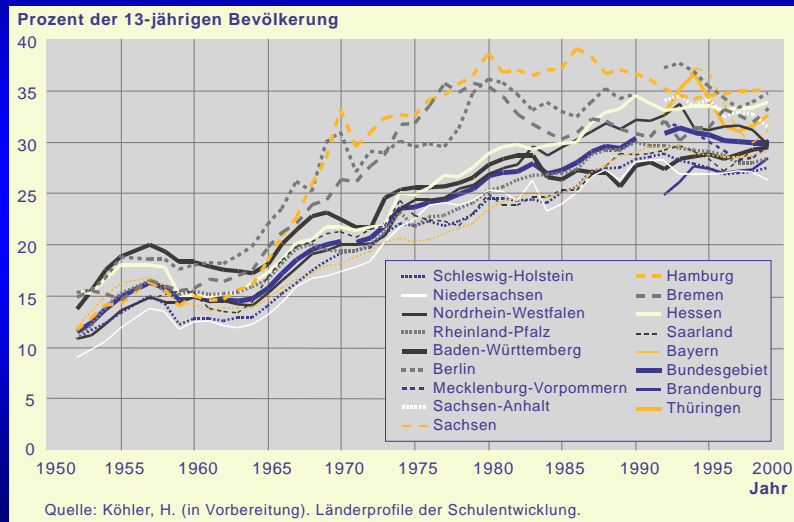


Schülerinnen und Schüler der 7. Jahrgangsstufe nach Schulform 1952 bis 1999

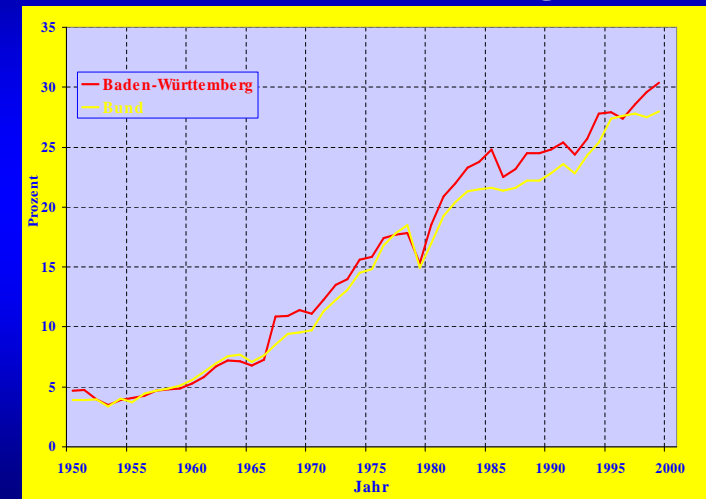




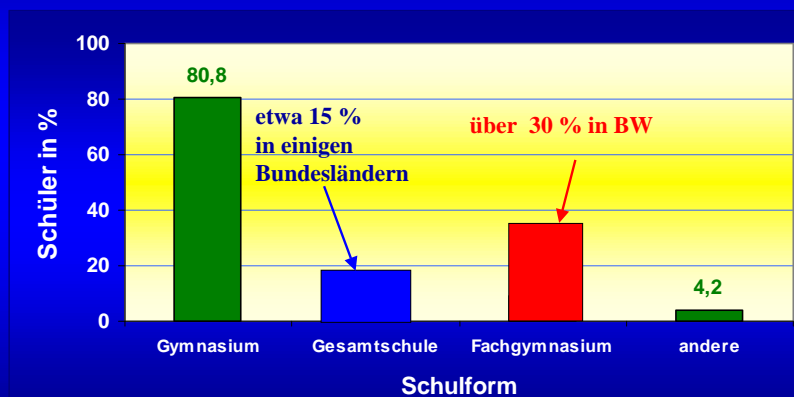
Relativer Schulbesuch der 13-Jährigen an Gymnasien nach Ländern 1952 bis 1999



Abiturientenquoten in der Bundesrepublik Deutschland und Baden-Württemberg von 1950-1999



Allgemeine Hochschulreife nach Schulform (1997)



Implikationen für das Abitur und das Studium

- Möglicherweise ein Absinken der generellen Anforderungen und Standards in den gymnasialen Oberstufen.
- Breite Anteile eines Abiturjahrgangs verfügen nicht über hinreichende Kenntnisse und Fertigkeiten für die erfolgreiche Aufnahme und Bewältigung eines Hochschulstudiums.
- Möglicherweise Absinken der Standards an den Universitäten.
- Infolge dessen möglicherweise ein Anstieg der Zahl von Studienabbrechern bzw. nicht erfolgreich abgeschlossener Prüfungen.



Was ist Studierfähigkeit?

- Absolventen im deutschen System wird mit der Vergabe der „allgemeinen Hochschulreife“ attestiert, hinreichende Voraussetzungen für die Aufnahme eines beliebigen Studienfachs erworben zu haben.
- Der frühe Übergang nach Klasse 4 (6) auf das Gymnasium soll gewährleisten, dass diejenigen Schülerinnen und Schüler, die später ein Studium aufnehmen, auch die für den erfolgreichen akademischen Abschluss erforderlichen kognitiven und motivationalen Kompetenzen sowie Lernhaltungen und –strategien erwerben können.



Was ist Studierfähigkeit? Empfehlungen der KMK (1995)

Mit der Zuerkennung der Hochschulreife soll verbunden sein ...

- die Einhaltung von Mindeststandards
 - hinsichtlich vertiefter Allgemeinbildung in den Bereichen Muttersprache, einer Fremdsprache (in der Regel Englisch) und Mathematik
 - wissenschaftspropädeutischer Vorbereitung,
 - allgemeiner Studierfähigkeit
- eine hinreichende überschulische Vergleichbarkeit von Bewertungsmaßstäben
- *aber keinesfalls Exzellenz!!!*



Was ist Studierfähigkeit? Erwartungen von Hochschullehrern*

- eine starke Lern- und Leistungsbereitschaft
- eine hohe Selbstständigkeit und Motivation
- besondere kommunikative Fähigkeiten
- eine hohe Ausdauer und Belastbarkeit
- intellektuelle Neugier



Indikatoren der Studierfähigkeit?

- Abschlussnoten
- Kenntnistests
- Studierfähigkeitstests
- Fremdsprachentests
- Essays und Interviews



Abiturnoten und Studienerfolg

Abschlussnoten
Kenntnistests
Studierfähigkeitstests
Fremdsprachentests
Essays und Interviews

- **Trost und Bickel (1979):** Mittlere Korrelation von $r = 0,35$ zwischen der Abitur-Durchschnittsnote und Vor- und Hauptexamensnoten. Je nach Studie und Fach schwankte der Zusammenhang zwischen $r = -0,02$ und $r = +0,53$.
- **Im Rahmen der Forschungen zum Test für die medizinischen Studiengänge (TMS)** ergab sich ein mittlerer Zusammenhang von $r = 0,40$ zwischen der Abiturnote und Examensleistungen in den medizinischen Fächern (Deidesheimer Kreis, 1997).



Meta-Analyse von Baron-Boldt, Schuler und Funke (1988)

Abschlussnoten
Kenntnistests
Studierfähigkeitstests
Fremdsprachentests
Essays und Interviews

- **Mittlerer Zusammenhang** zwischen Abiturnote und Examensleistungen von $r = 0,46$. Für Jura ($r = 0,38$) lagen die Koeffizienten etwas niedriger, für die Wirtschaftswissenschaften ($r = 0,56$) etwas höher.
- **Keine Einzelnote** aus einem der Kernschulfächer hatte eine so hohe Prognosekraft wie die Gesamtnote.
- **Die höchste Einzelkorrelation** ergab sich für die Mathematiknote ($r = 0,34$).
- **Gründe für die insgesamt starken Zusammenhänge** zwischen Noten und Studienleistungen rühren vermutlich daher, dass sich Schul- und Studienleistungen in ihren Anforderungen sehr ähneln.



Kenntnistests als Indikatoren der Studierfähigkeit

Abschlussnoten
Kenntnistests
Studierfähigkeitstests
Fremdsprachentests
Essays und Interviews

- **Ziel:** Der Wissensstand eines Studienbewerbers in Bereichen, die studienrelevant sind, soll überprüft werden.
- **Schulfachbezogene Kenntnistests:** prüfen schulisches Wissen in verschiedenen Bereichen (Muttersprache, Mathematik, Naturwissenschaften, Sozialwissenschaften und Fremdsprachen) ab. Ihnen liegt die Annahme zugrunde, dass die erfolgreich erworbenen schulischen Kenntnisse maßgeblich für den Studienerfolg sind.
- **Studiensachspezifische Kenntnistests:** Aufgaben orientieren sich an Voraussetzungen, die für die Aufnahme eines spezifischen Studienganges relevant sind.



Kenntnistests als Indikatoren der Studierfähigkeit:

Befunde aus Validitätsstudien

Abschlussnoten
Kenntnistests
Studierfähigkeitstests
Fremdsprachentests
Essays und Interviews

- **Substantielle Zusammenhänge** mit Maßen des Studienerfolgs.
- **Die Höhe der Zusammenhänge** bleibt aber niedriger als es für Abschlussnoten der Fall ist.



Studierfähigkeitstests

Abschlussnoten

Kenntnistests

Studierfähigkeitstests

Fremdsprachentests

Essays und Interviews

- Erfassung kognitiven Fähigkeiten und Fertigkeiten, die für die Bewältigung eines Studiums von Bedeutung sind.
- Es werden allgemeine Fähigkeiten (*Skills*) getestet, die notwendige Bedingung für das Bestehen im relativ offenen Lernmilieu der Universität sind.
- *Allgemeine Studierfähigkeitstests* bestehen häufig aus einem sprachlichen und einem mathematischen Teil (Beispiel: *Scholastic Aptitude Test SAT*).
- *Studienfachspezifische Fähigkeitstests* sind hinsichtlich ihrer Aufgaben auf einzelne Fächer zugeschnitten. (Beispiel: *Test für die medizinischen Studiengänge TMS*)



Der Test für die medizinischen Studiengänge (TMS)

Abschlussnoten

Kenntnistests

Studierfähigkeitstests

Fremdsprachentests

Essays und Interviews

- Neun Untertests, u.a.
 - Medizinisch-naturwissenschaftliches Grundverständnis
 - Schlauchfiguren
 - Quantitative und formale Probleme
 - Konzentriertes und sorgfältiges Arbeiten
 - Fakten lernen
 - Textverständnis
- Sollte möglichst niedrig mit der Abiturnote korrelieren (dennoch: $r = 0,40$ in Validierungsstudien).
- Korrelation mit der Note in der Ärztlichen Vorprüfung (Humanmedizin): $r = 0,44$.
- Multiple Korrelation mit der Vorprüfung in Humanmedizin (gemeinsam mit der Abiturnote): $R = 0,51$.
- Validitäten waren in der Zahn- und Tiermedizin deutlich niedriger.



Fremdsprachentests als Indikatoren der Studierfähigkeit

Abschlussnoten

Kenntnistests

Studierfähigkeitstests

Fremdsprachentests

Essays und Interviews

- Einsatz üblicherweise an englischsprachigen Universitäten für Studenten, deren Muttersprache nicht Englisch ist.
- Primär Erfassung passiver Kompetenzen (Wortschatz, Grammatik, Leseverständnis), selten Sprachproduktion.
- Prominentester Test ist der *Test of English as a Foreign Language (TOEFL)*.
- Validitätsstudien (primär an amerikanischen Universitäten) zeigen deutliche Zusammenhänge mit Sprachkursleistungen, die die Studenten im Grundstudium belegen mussten.



Essays und Interviews als Indikatoren der Studierfähigkeit

Abschlussnoten

Kenntnistests

Studierfähigkeitstests

Fremdsprachentests

Essays und Interviews

- Einsatz hauptsächlich an Universitäten, die sich „ihre Studenten aussuchen dürfen“.
- Die Validität bleibt deutlich hinter Abschlussnoten und standardisierten Tests zurück.

Anhaltspunkte für die Studierfähigkeit deutscher Abiturienten:

Befunde aus zwei deutschen Schulleistungsstudien

- Mathematikleistungen am Ende der gymnasialen Oberstufe. Datenbasis: *Dritte Internationale Mathematik- und Naturwissenschaftstudie (TIMSS)*.
- Englischkenntnisse und Präsentationsfertigkeiten von Oberstufenschülern. Datenbasis: *Bildungsverläufe und psychosoziale Entwicklung im Jugendalter und frühen Erwachsenenalter (BIJU)*.

Leistungen in voruniversitärer Mathematik

Befunde der TIMSS-Oberstufenuntersuchung



International Association
for the Evaluation of Student
Achievement

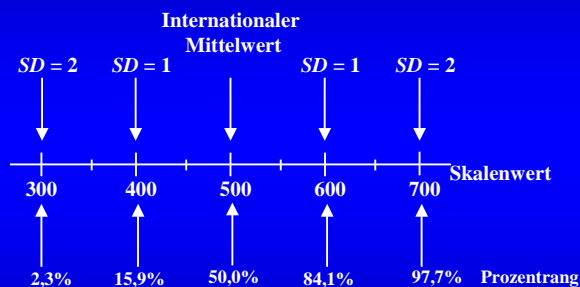
Untersuchung der Mathematik- und
Physikleistungen am Ende der
gymnasialen Obersufe.

N = 2196 Schülerinnen und Schüler
einer national repräsentativen
Stichprobe aus allen 16 Bundesländern

Literatur:

Baumert, J., Bos, W. & Lehmann, R. (2000, Hrsg). *Dritte Internationale Mathematik- und Naturwissenschaftstudie: Mathematische und naturwissenschaftliche Bildung am Ende der Schullaufbahn, Bd. 2: Mathematische und physikalische Kompetenzen am Ende der gymnasialen Oberstufe*. Opladen: Leske + Budrich.

Leistungskennwerte in TIMSS

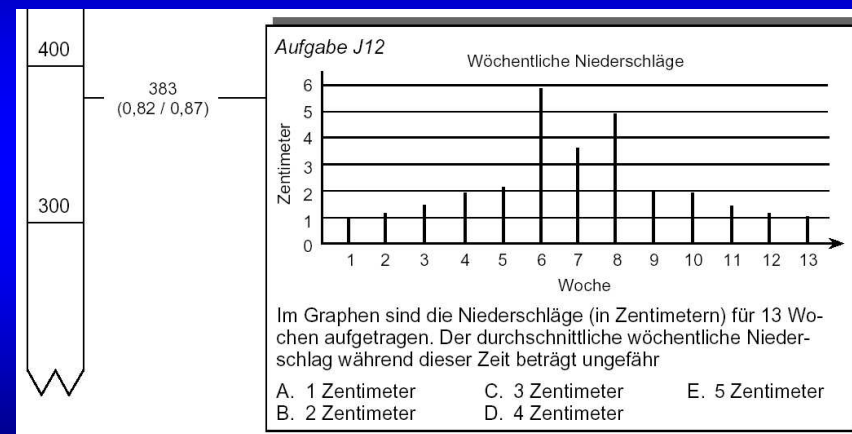


Kompetenzstufen

- 400: Elementares Schlussfolgern
- 500: Anwendung einfacher mathematischer Begriffe und Regeln
- 600: Anwendung von Lerninhalten der Oberstufe im Rahmen typischer Standardaufgaben
- 700: Selbstständiges Lösen mathematischer Probleme auf Oberstufenniveau

Leistungen in TIMSS

Beispielaufgabe „Elementares Schlussfolgern“

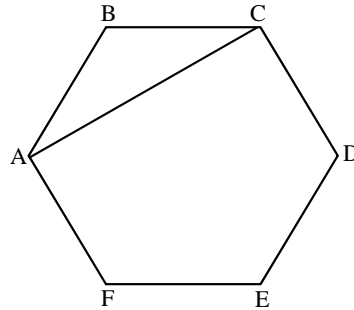




Leistungen in TIMSS

Beispielaufgabe „Anwendung einfacher mathematischer Begriffe und Regeln“

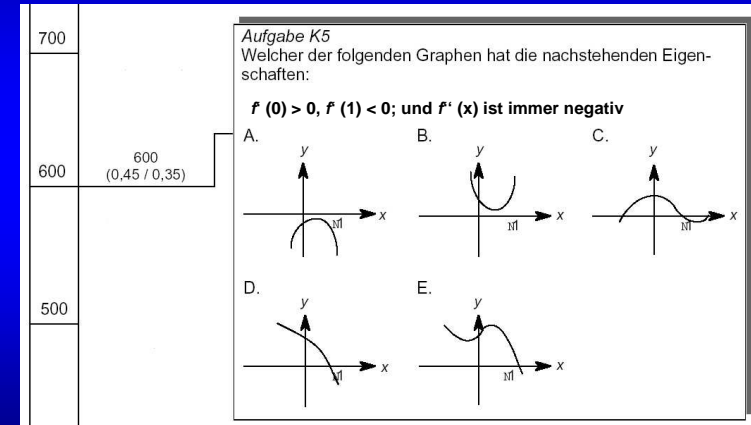
Alle Seiten des regulären Sechsecks $ABCDEF$ sind 10 cm lang. Wie groß ist die Länge der Diagonale AC ?



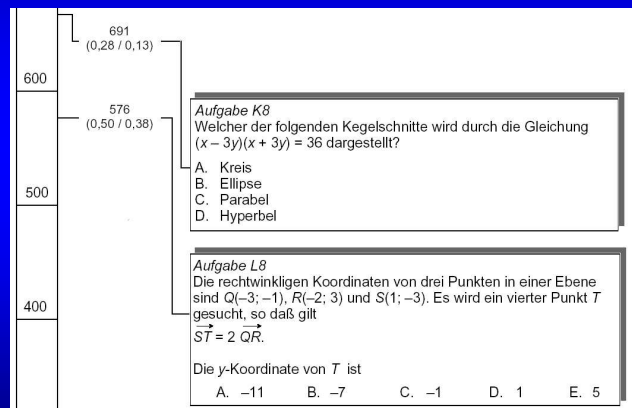
- A. $10\sqrt{3}$ cm B. 20 cm C. $5\sqrt{3}$ cm D. 10 cm E. $20\sqrt{3}$ cm



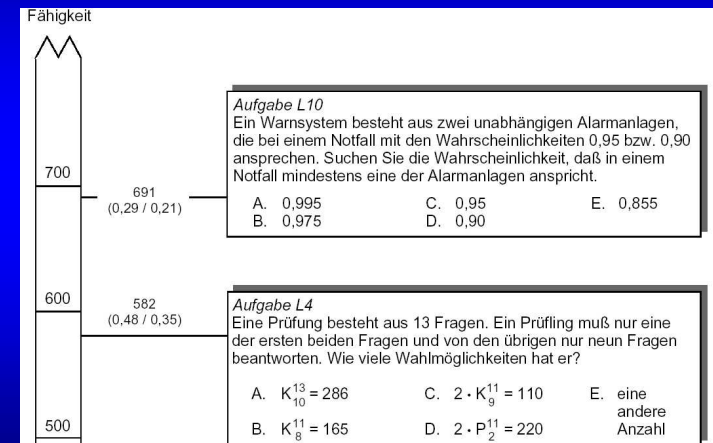
Beispielaufgabe zur voruniversitären Mathematik: Teilgebiet Analysis



Beispielaufgaben zur voruniversitären Mathematik: Teilgebiet Analytische Geometrie

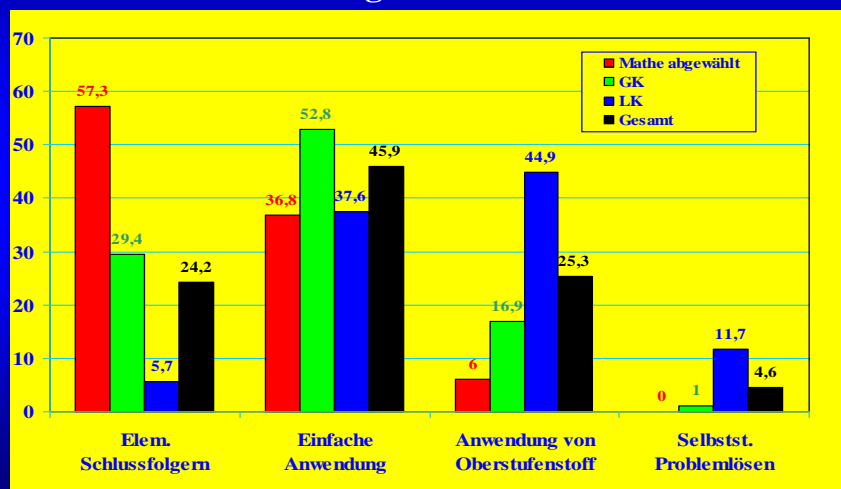


Beispielaufgaben zur voruniversitären Mathematik: Teilgebiet Kombinatorik, Wahrscheinlichkeitsrechnung und Statistik





Schüler der gymnasialen Oberstufe nach mathematischen Fähigkeitsniveau und Kursbesuch



ARGE-Tagung, 12.09.2002

Quelle: Baumert, Bos & Lehmann (2000, S. 196); © TIMSS/III-Germany



Der Weg ins gelobte Land

Wer hat hinreichende Englischkenntnisse, um in den USA studieren zu können?

Leistungen westdeutscher Gymnasiastinnen und Gymnasiasten im Test of English as a Foreign Language (TOEFL) am Ende der 12. bzw. 13. Jahrgangsstufe.

Stichprobe: 2345 Schülerinnen aus NRW und Westberlin, die 1997 im BIJU-Projekt den TOEFL bearbeiteten.

ARGE-Tagung, 12.09.2002



Der TOEFL

- Untertest *Hörverständnis*: Kurzversion mit 28 Items
- Untertest *Grammatik und Rechtschreibung*: Kurzversion mit 23 Items
- Untertest *Wortschatz und Leseverständnis*: Kurzversion mit 28 Items

Anmerkung. Um die Leistungen auf der Original-TOEFL-Metrik abtragen zu können, wurde eine kleine Zusatzstudie durchgeführt, in der die Probanden den kompletten Test bearbeiteten, so dass sich eine Transformationsvorschrift der Kurzform bestimmen ließ.

ARGE-Tagung, 12.09.2002



Beispielitems aus den TOEFL-Untertest zur Grammatik und Rechtschreibung

The bodies of living creatures are organized into many different systems, each of which has ----- function.

- (A) certainly
- (B) a certain
- (C) it is certainly
- (D) to be certain

Each of the following sentences has four underlined words or phrases. The four underlined parts of the sentence are marked (A), (B), (C), and (D). Identify the one underlined word or phrase that must be changed in order for the sentence to be correct.

After to have won the light-heavyweight title at the 1960 Olympic Games, Muhammad

A B

Ali began to box professionally.

C D

ARGE-Tagung, 12.09.2002

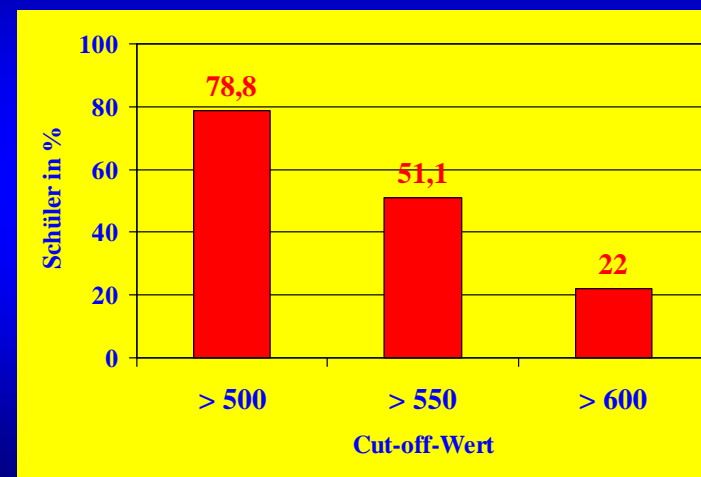


TOEFL-Leistungen, die an amerikanischen Universitäten Voraussetzung für die Aufnahme in ein Grundstudium (*Undergraduate Program*) sind

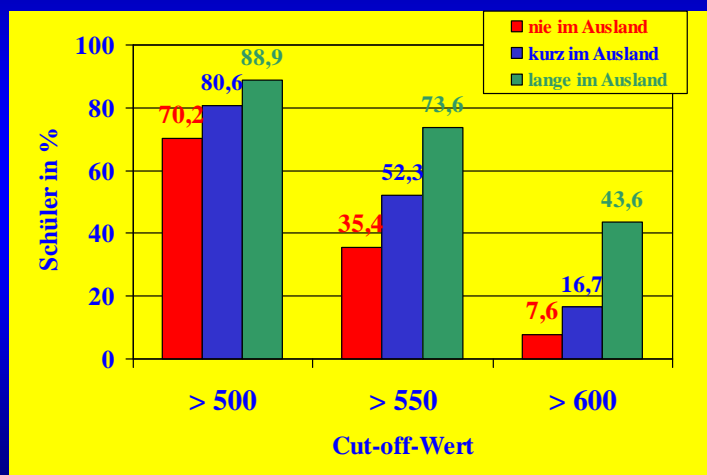
Idaho State University	500
Saginow Valley State University	500
Boston University	550
University of California, Santa Barbara	550
University of California, Los Angeles	560
University of California, Berkely	570
Yale University	600
Stanford University	600



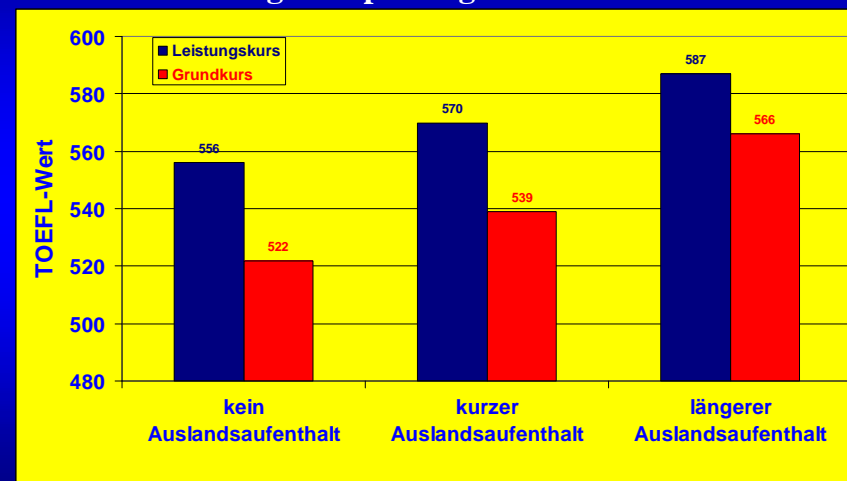
Leistungen im TOEFL nach gefordertem Mindestkriterium



Leistungen im TOEFL nach gefordertem Mindestkriterium und Aufenthaltsdauer im englischsprachigen Ausland



Leistungen im TOEFL nach Kursniveau und Aufenthalt im englischsprachigen Ausland





Leseverständnis, Informationsverarbeitung und Präsentationstechniken

Liebe Schülerin, lieber Schüler,

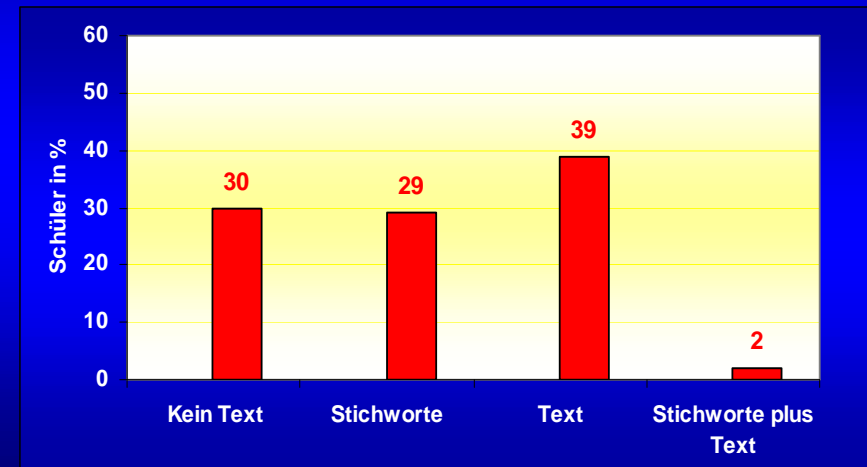
im folgenden erhalten Sie zwei kurze Texte zur Gentechnik. Ihre Aufgabe ist es, ein Kurzreferat **schriftlich auszuarbeiten**, für dessen Vortrag Sie maximal 5 Minuten Zeit hätten. Nehmen Sie dazu an, daß Ihre Zuhörer/-innen Mitschüler/-innen sind, die nicht im Biologie-Leistungskurs sind. Ihr Referat sollte die Inhalte beider Texte in geordneter Form wiedergeben und die Aufmerksamkeit der Zuhörer/-innen binden. Wir möchten Sie daher bitten, folgende Aufgaben zu bearbeiten:

- Erstellen eines Referatstextes.
- Entwerfen einer Overhead-Folie, auf der Sie die Gliederung Ihres Referats präsentieren.
- Erarbeiten eines zusätzlichen Vorschlags für eine einzige weitere Overhead-Folie.
- Zusammenstellung dreier Punkte, die Sie gern mit Ihren Zuhörern/-innen im Anschluß an das Referat diskutieren würden.

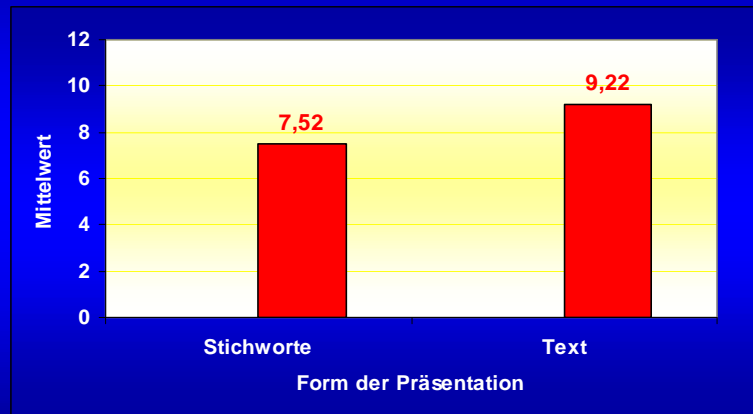
Für alle Aufgaben haben Sie insgesamt 43 Minuten Zeit. Wir wissen, daß die Zeit knapp bemessen ist und bitten Sie daher, alle Punkte zügig zu bearbeiten. Bemühen Sie sich dabei bitte um eine leserliche Schrift. Falls Sie noch Fragen haben, stellen Sie sie bitte jetzt.



Form der Präsentation



Zahl der erfassten zentralen Aussagen



Anmerkung. Insgesamt enthielten die Texte 13 Kernaussagen (Experteneinschätzungen)



Resümee

- Erhebliche Anteile von Schülerinnen und Schülern am Ende der Oberstufe verfehlen die Standards, die im Hinblick auf ein erfolgreiches Studium an einer nationalen oder internationalen Universität erreicht werden sollten.
- Im Hinblick auf die Optimierung der Studienvorbereitung gilt es sicherlich für die Schulen, vor Ort Maßnahmen zur Sicherung der Mindeststandards zu ergreifen.
- Damit könnten breitere Anteile eines Jahrgangs für eine erfolgreiche universitäre Karriere vorbereitet werden.
- Die Abiturnote erweist sich als bester Prädiktor des Studienerfolges, eine gute Abiturnote macht dementsprechend ein erfolgreiches Studium wahrscheinlicher.

Heinrich Wottawa


Ruhr-Universität Bochum

Potenzialanalyse und berufsbezogene Persönlichkeitsbeschreibung

Potentialanalyse und Persönlichkeitsbeschreibung: Übersicht

- **Nutzungsmöglichkeiten an Hochschulen**
- **Leistungsfähigkeit von Potentialanalyseverfahren:**
 - **Studienerfolg**
 - **Berufserfolg**
- **Beispiele von Verfahren**
- **Organisatorische Realisierungsmöglichkeiten:**
 - **Studierendenberatung (Anfänger)**
 - **Studienbegleitende Beratung**
 - **Career-Center**
- **Ausblick**

Potentialanalyse und Persönlichkeitsbeschreibung: Übersicht

-  Nutzungsmöglichkeiten an Hochschulen
- Leistungsfähigkeit von Potentialanalyseverfahren:
 - Studienerfolg
 - Berufserfolg
- Beispiele von Verfahren
- Organisatorische Realisierungsmöglichkeiten:
 - Studierendenberatung (Anfänger)
 - Studienbegleitende Beratung
 - Career-Center
- Ausblick

Nutzungsmöglichkeiten an Hochschulen

Nutzen PC- oder Internetgestützter psychologischer Verfahren für Studierende:

- Auswahl /Beratung von Studienanfängern
- Beratung von Studierenden
- Beratung / Vermittlung von Absolventen

Nutzungsmöglichkeiten an Hochschulen

- **Auswahl /Beratung von Studienanfängern**
 - **Studienwahl-Beratung**
 - **Fach- oder Hochschulmarketing**
 - **Vorauswahl (Screening)**
- **Beratung von Studierenden**
- **Beratung / Vermittlung von Absolventen**

Auswahl /Beratung von Studienanfängern

Probleme:

unzureichende Selbstkenntnis

Wenig Wissen über die faktischen Anforderungen der Fächer

Fehleinschätzung der nicht-kognitiven Anforderungen eines Studiums

Auswahl /Beratung von Studienanfängern

Beratung (anonym)

Interessent bearbeitet „Tests“ im Internet, diese werden ausgewertet und in Form einer Beratung rückgemeldet.

Beispiele:

Wo liegen meine Stärken?

Passe ich überhaupt zu dem angestrebten Fach??

Mit welchen Schwierigkeiten habe ich beim Studium zu rechnen – und was kann ich dagegen tun?

***Hilfe, kein vollwertiger Ersatz für
persönliche Beratung!***

Auswahl /Beratung von Studienanfängern

Fach- oder Hochschulmarketing

Für zuwenig nachgefragte Fächer oder Hochschulen können auch „Wettbewerbe“ zum Anlocken und zur reaktanzfreien Informationsvermittlung angeboten werden:

„Sind Sie so gut wie unser Spitzenteam?“

„Helfen Sie Herrn Dipl. Ing. Seybold an 10 schwierigen Arbeitstagen!“

„Tanja, 19, bildhübsch, ist neu auf unserem Campus – wer hilft ihr am besten?“

Auswahl /Beratung von Studienanfängern

Vorauswahl (Negativ-Screening)

Interessent bearbeitet im Internet „Tests“, z.B.

hard facts

Wissen

Kognitive Leistungsfähigkeit

Emotionale Passung zum Fach / zum Beruf

diese werden ausgewertet und in ein Ranking übertragen.

Die weitere Auswahl konzentriert sich auf die Bewerber mit „günstigen“ Ergebnissen.

Nur Negativ-Entscheidung möglich!

Nutzungsmöglichkeiten

- **Auswahl /Beratung von Studienanfängern**
- **Beratung von Studierenden**
- **Beratung / Vermittlung von Absolventen**

Beratung von Studierenden

Probleme:

unzureichendes Wissen über Beratungsangebote

Bei vielen Studierenden mit echten Problemen hohe „Hemmschwelle“

Zweifel, ob Beratung individuell wirklich nötig, da objektiver Vergleich mit anderen fehlt

Beratung von Studierenden

Lösungsansatz

Selbst-„Testung“
Checklisten, Selbsteinschätzungen, Faktenfragen)
im Internet (anonym, niedrige Hemmschwelle)

Automatische Hinweise auf Besonderheiten und evtl.
Beratungsbedarfe (sofort am Bildschirm)

Skizzierung des Ablaufes / des Ansatzes der
möglicherweise passenden Beratung
(Abbau von „Angst vor Unbekanntem“)

Anmeldung zur persönlichen Beratung per link im
Internet

Nutzungsmöglichkeiten

- **Auswahl /Beratung von Studienanfängern**
- **Beratung von Studierenden**
- **Beratung / Vermittlung von Absolventen**

Beratung / Vermittlung von Absolventen

Probleme:

- Unzureichendes Wissen vieler Absolventen über ihre Stärken/Schwächen in den außerfachlichen Bereichen
- Erhebliche Probleme vieler Unternehmen, passende Absolventen zu finden (vor allem im Mittelstand)
- Oft Bewerberauswahl nach wenig aussagekräftigen, aber bestimmte Bewerbergruppen systematisch ausschließenden Kriterien (mit unsachgemäßen Nachteilen für Studierende aus „karrierefernen“ Familien und Absolventen öffentlicher Hochschulen)

Beratung / Vermittlung von Absolventen

Lösungsansatz:

- Breite Testung der Absolventen in vielen für den Berufserfolg wichtigen Aspekten
(auch hard facts, Wissen, Vorlieben.....)
- Automatisierte Beratung der Absolventen
- Speicherung in einer Vermittlungs-Datenbank

- Bei Nachfragen von Arbeitgebern:
 - o Übersetzung des Anforderungsprofils in „Suchfilter“
 - o Identifikation evtl. Geeigneter/Interessierter
 - o Rücksprache (anonym) mit Unternehmen
 - o Herstellung des persönlichen Kontaktes

Nutzungsmöglichkeiten

Gibt es auch leistungsfähige Verfahren dazu?????

Potentialanalyse und Persönlichkeitsbeschreibung: Übersicht

- Nutzungsmöglichkeiten an Hochschulen
- Leistungsfähigkeit von Potentialanalyseverfahren:
 - ➔ o Studienerfolg
 - o Berufserfolg
- Beispiele von Verfahren
- Organisatorische Realisierungsmöglichkeiten:
 - o Studierendenberatung (Anfänger)
 - o Studienbegleitende Beratung
 - o Career-Center
- Ausblick

Vorhersagemöglichkeiten des Studienerfolgs

(Zusammenstellung aus diversen Literaturquellen)

Studienerfolg

(Studienleistungen, Studienzufriedenheit, Studiendauer, Abbruchquote)

- **Abiturnote** .28 - .48

II. Testverfahren:

Leistungstests

- SAT, ATC, ACH (USA) .36 - .40
- TMS (Deutschland) .35 - .53
- EMS (Schweiz) .50

Persönlichkeitstests

- MPI (Persönlichkeitsmerkmale) .34
- FSI (Studieninteressen) .33
- MSLQ, ILP (Lernstrategien) .23 - .30
- VCQ (Willenssteuerung) .27 - .45

III. Abiturnote + Testverfahren

- Abiturnote + SAT, ATC, ACH .46 - .73
- Abiturnote + TMS .43 - .58

Fallstudie der Universität Linz (Quelle: Brandstätter, 2002)

Studienberatungstest

Bestandteile des Studienberatungstests

I. Persönlichkeitstest

- Studienziele
- Interessen
- Einschätzung eigener Fähigkeiten und Erfolgsaussichten
- Persönlichkeitsmerkmale (Selbstkontrolle, Belastbarkeit, Introversion)
- Effizienz des Lernstils

II. Kognitiver Leistungstest

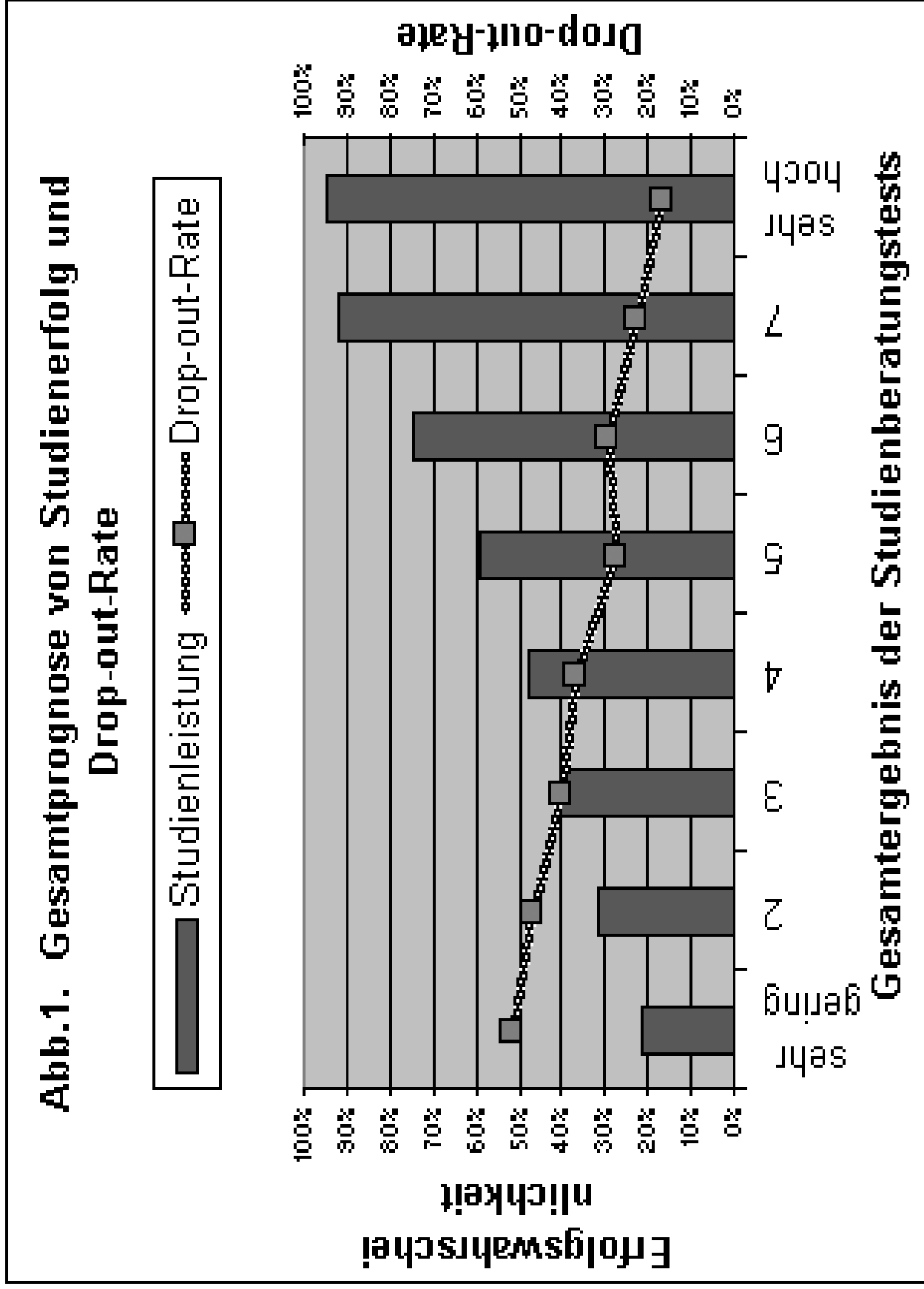
Problemlösungsaufgaben aus zwei in Frage kommenden Studienbereichen

III. Schulnoten

Bestandteile der Beratung

- schriftliche Rückmeldung der Ergebnisse
- Erklärung der persönlichen Stärken und Schwächen anhand der Testwerten
- Anleitung zur Interpretation der Ergebnisse und Studienwahl

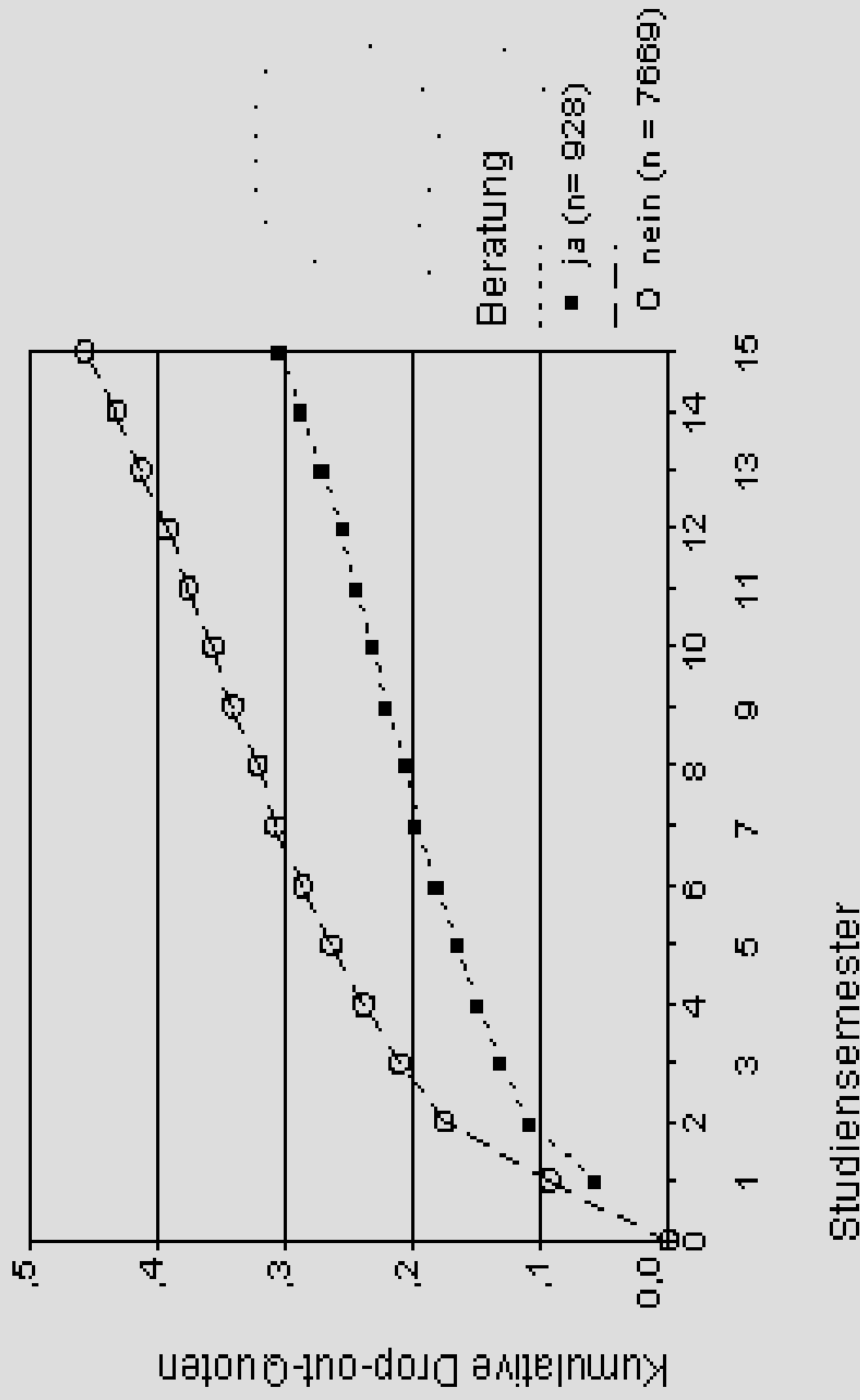
Ergebnisse der Universität Linz (Forts.)



Ergebnisse der Universität Linz (Forts.)

Studienwahlberatung vermindert Drop-out-Risiko

Studienanfänger (Alter < 24) Uni Linz 1991-1998



Potentialanalyse und Persönlichkeitsbeschreibung: Übersicht

- Nutzungsmöglichkeiten an Hochschulen
- Leistungsfähigkeit von Potentialanalyseverfahren:
 - Studienerfolg
 - Berufserfolg
- ➔
- Beispiele von Verfahren
- Organisatorische Realisierungsmöglichkeiten:
 - Studierendenberatung (Anfänger)
 - Studienbegleitende Beratung
 - Career-Center
- Ausblick

Validität (gemessen am Berufserfolg) von Tests zusammen mit anderen Verfahren

Verfahren	Validität	
	allein	Verf.+ Test
Intelligenztest	0,51	
+ Biographische Daten	0,35	0,52
+ Assessment-Center (Verhalten)	0,37	0,53
+ Berufserfahrung	0,18	0,54
+ Einstellungsgespräch, normal	0,38	0,55
+ Persönlichkeit / Arbeitshaltung (Tests)	0,31	0,60
+ Einstellungsgespräch, strukturiert	0,51	0,63
+ Arbeitsproben	0,54	0,63

Quelle: Schmidt und Hunter 1998

Effizienz von Auswahlverfahren

Leistungsfähigkeit von Tests

Realistisch ist durch den zusätzlichen Einsatz von Tests ein durchschnittlicher Ertrag von

Produktivität/MA und Jahr x 0,4 x 0,15 x Verweildauer

Im mittleren Stellen-Bereich daher bei 5 Jahren Verweildauer
ca. EUR 15.000.-

Die Testkosten liegen zwischen EUR 50.- und 150.- pro

Proband (also ca. EUR 150.- bis 1.500.- pro besetzter Stelle)

Meist ist die Kostenersparnis durch verbesserte

Vorauswahl mit Tests schon höher als die Testkosten

Beispiel einer „Entscheidungshilfe“ für das Negativ-Screening

Zielkriterium: Vorhersage der Nicht-Akzeptanz im AC

Daten:

208 AC-Teilnehmer (Außendienst), 99 davon akzeptiert

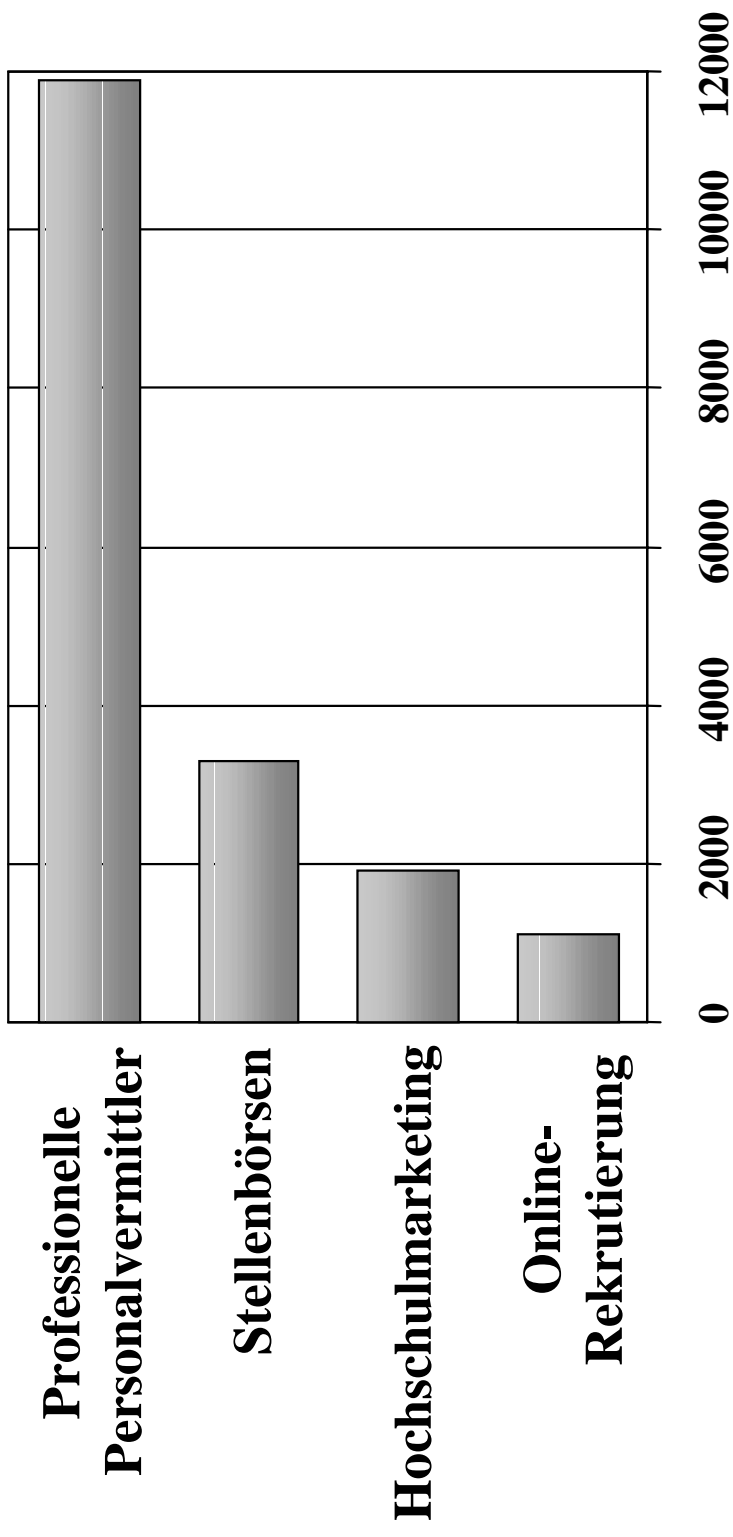
Methode:

- aus 26 Testskalen wurden mit „Answer Tree“ 5 ausgewählt
- es ergaben sich 3 relevante Entscheidungsregeln
(Konfigurationen aus jeweils 2 oder 3 Tests)

Ergebnisse:

- Empfehlung „Nicht einladen“: 61 von 208 (30%)
- davon tatsächlich nicht akzeptiert: 54 von 61 (89%)
- potentielle Ersparnis: **25% der AC-Gruppen**

Rechnet sich das?



Potentialanalyse und Persönlichkeitsbeschreibung: Übersicht

- Nutzungsmöglichkeiten an Hochschulen
- Leistungsfähigkeit von Potentialanalyseverfahren:
 - Studienerfolg
 - Berufserfolg
- ➔ • Beispiele von Verfahren
- Organisatorische Realisierungsmöglichkeiten:
 - Studierendenberatung (Anfänger)
 - Studienbegleitende Beratung
 - Career-Center
- Ausblick

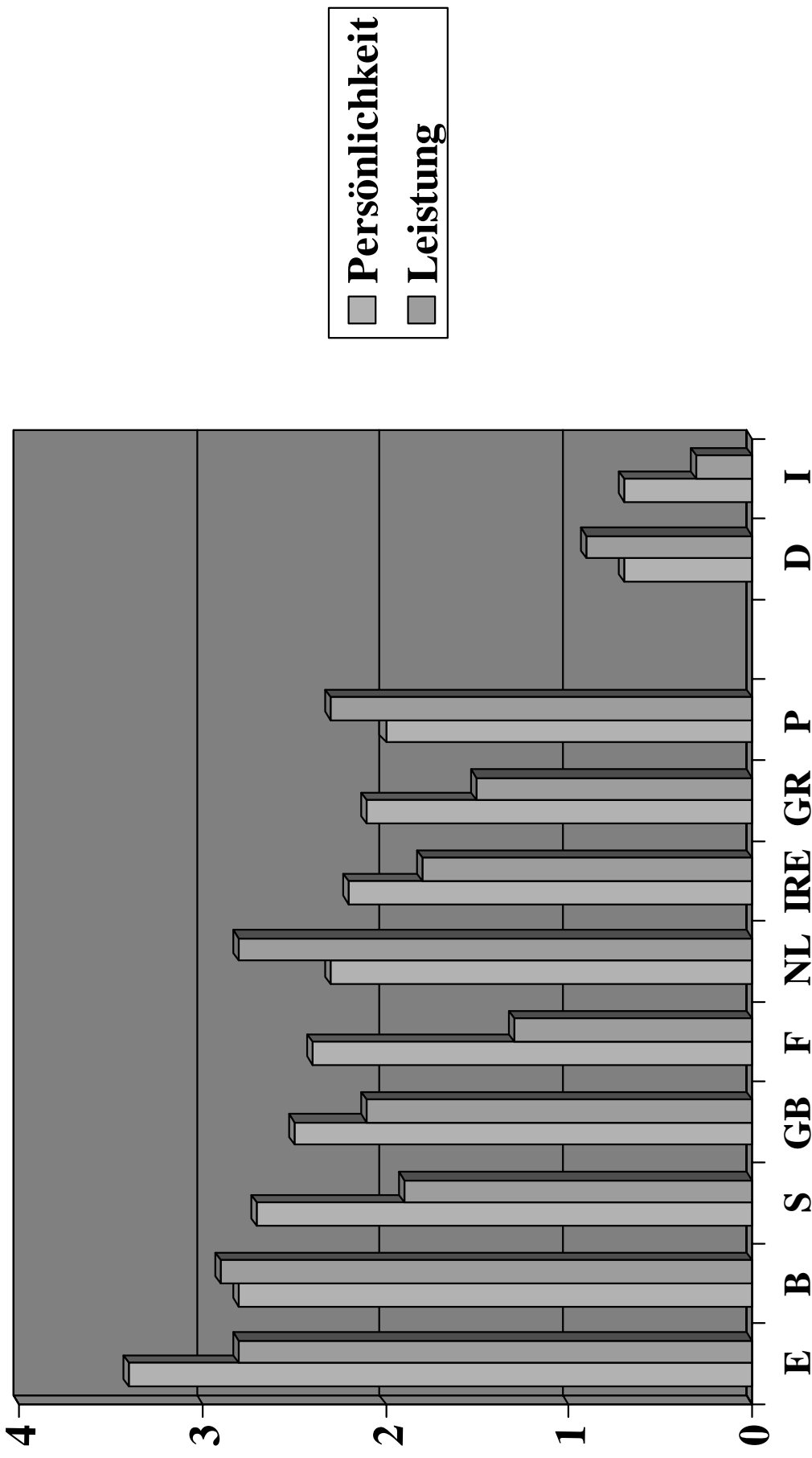
Psychologische Testverfahren

Kann man so etwas auch unseren Leuten zumuten???

Die sind doch meist weder verrückt noch blöd!

Nutzung von Testverfahren bei Bewerberauswahl in Europa allgemein

O = nie, 1 = selten (- 20%), 2 = manchmal (- 50%), 3 = oft (- 80%), 4 = fast immer



(Ryan, McFarland, Baron, Page, 1999. Personnel Psychology, 52, S. 359-391)

Testverfahren

**Durch die PC-Vorgabe sind ganz andere
Aufgabenstellungen möglich**

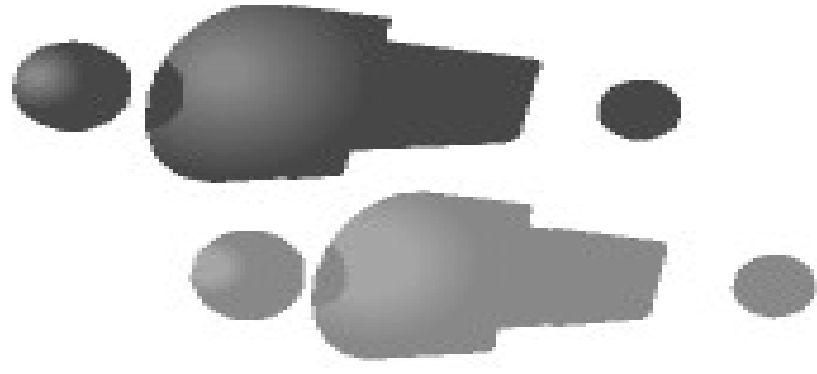
Arbeitsproben

Simulationsprogramme

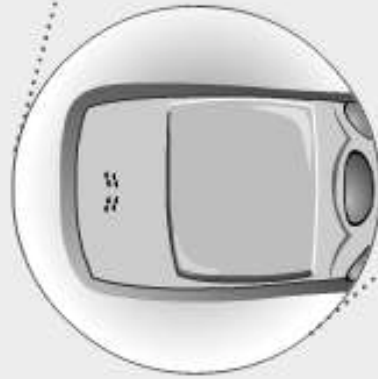
„Experimentelle“ Fragenformate

*und die Akzeptanz wird im Gegensatz zu den
früheren „Klassenarbeiten“ enorm gesteigert!*

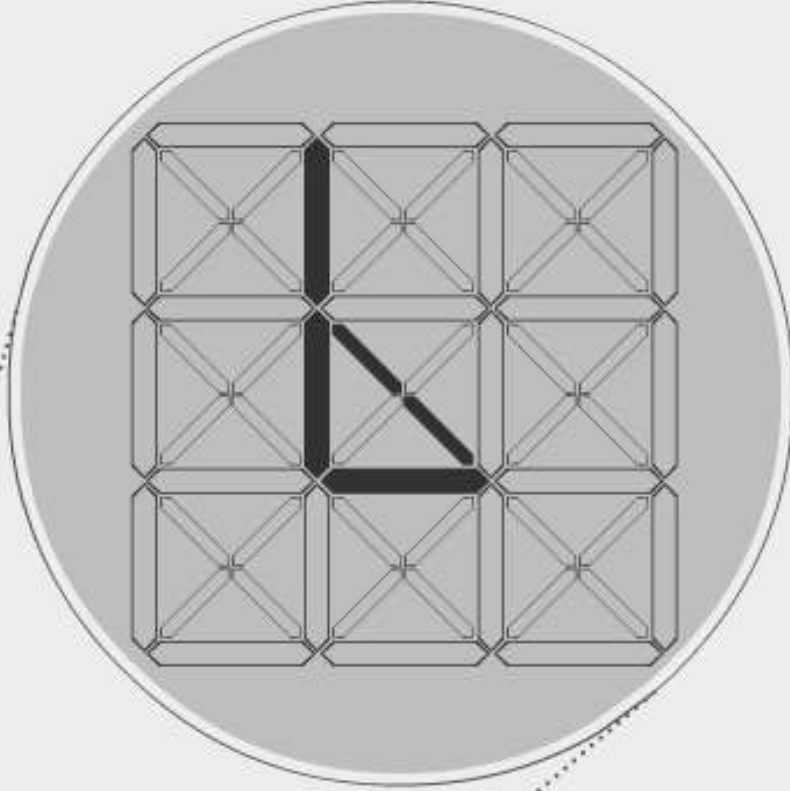
PERLS



relating potentials



Regel: Miteinander verbundene Grundstücke bilden genau zwei Dreiecke, aber kein Quadrat



Finden Sie möglichst viele Variationen!



Information 2 von 34

Auf den ersten Blick zeigt sich der deutsche Einfluss in den vielen Kirchen, die im 19. Jahrhundert von den lutherischen Missionaren hier erbaut wurden.

Diese Information ist aus meiner Sicht als Investor...

45



Völlig unwichtig

Essenziell wichtig

Diese Information ist aus Sicht des Urlaubers...

84



Völlig unwichtig

Essenziell wichtig

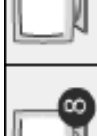
Verstrichene Lesezeit

12%



Instruktion

Aktueller Belegungsplan



Morgiger Belegungsplan



Schulung	Schulung		W. Müller		Kordes	Hr. Werner	Dozent
Schulung	Schulung		W. Müller		Kordes		Dozent
Schulung	Schulung		W. Müller				Dozent
Schulung	Schulung		W. Müller				Dozent
Schulung	Schulung		W. Müller				
			W. Müller				

Anfrage

Guten Tag, ich bin Techniker und muss für eine halbe Stunde an einem der Rechner!

Wer	Zeit	@	Anzahl der Einheiten
Techniker		Techniker	Techniker

Ihre Antwort

Ja, es ist möglich

Nein, tut mir Leid

Die Situation:

Herr Klamm und sein Projektteam erhalten einen unvollständigen Projektauftrag, der mit der Gegenseite bisher kaum abgestimmt ist. In dieser Situation soll entschieden werden, welche Teilaufgaben von einzelnen Mitarbeitern übernommen werden könnten. Wie kann Herr Klamm zu einer solchen Entscheidung gelangen?



Informationen über das Problem



Komplexität des Problems



Güte der geforderten Entscheidung



Zustimmung der Mitarbeiter



Einbindung der Mitarbeiter



Akzeptanz der Organisationsziele



Konflikte unter den Mitarbeitern

Wie sollte eine Entscheidung gefällt werden?



Entscheidung im Alleingang



Entscheidung nach Information durch einzelne Mitarbeiter



Entscheidung nach Beratung mit einzelnen Mitarbeitern



Entscheidung nach Beratung mit der Gruppe



Entscheidung durch die Gruppe selbst

Durch welches Mittel sollte die Umsetzung der Entscheidung unterstützt werden?

Berufung auf Fachkenntnisse und berufliche Erfahrung

Anbieten von Incentives und Boni für die Zielerreichung

Positionsspezifische Vollmachten und Befugnisse

Verantwortungsvoll dosierte Information der Mitarbeiter

Motivierung der Mitarbeiter durch Lob und konstruktive Kritik

Einsatz persönlicher Kontakte zu Mitarbeitern und Führungskräften



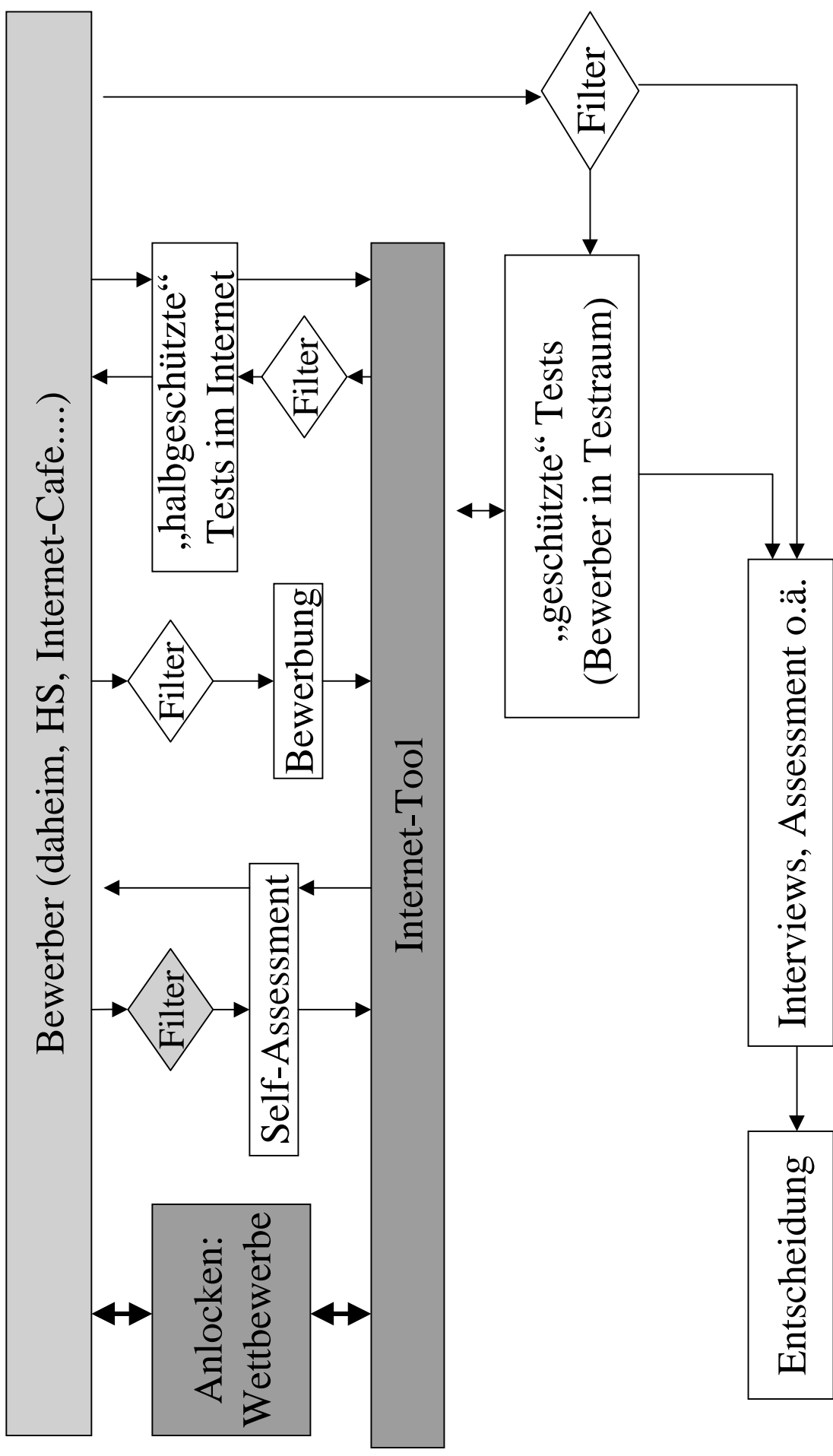
Prozessablauf

Und wie soll das praktisch gehen????

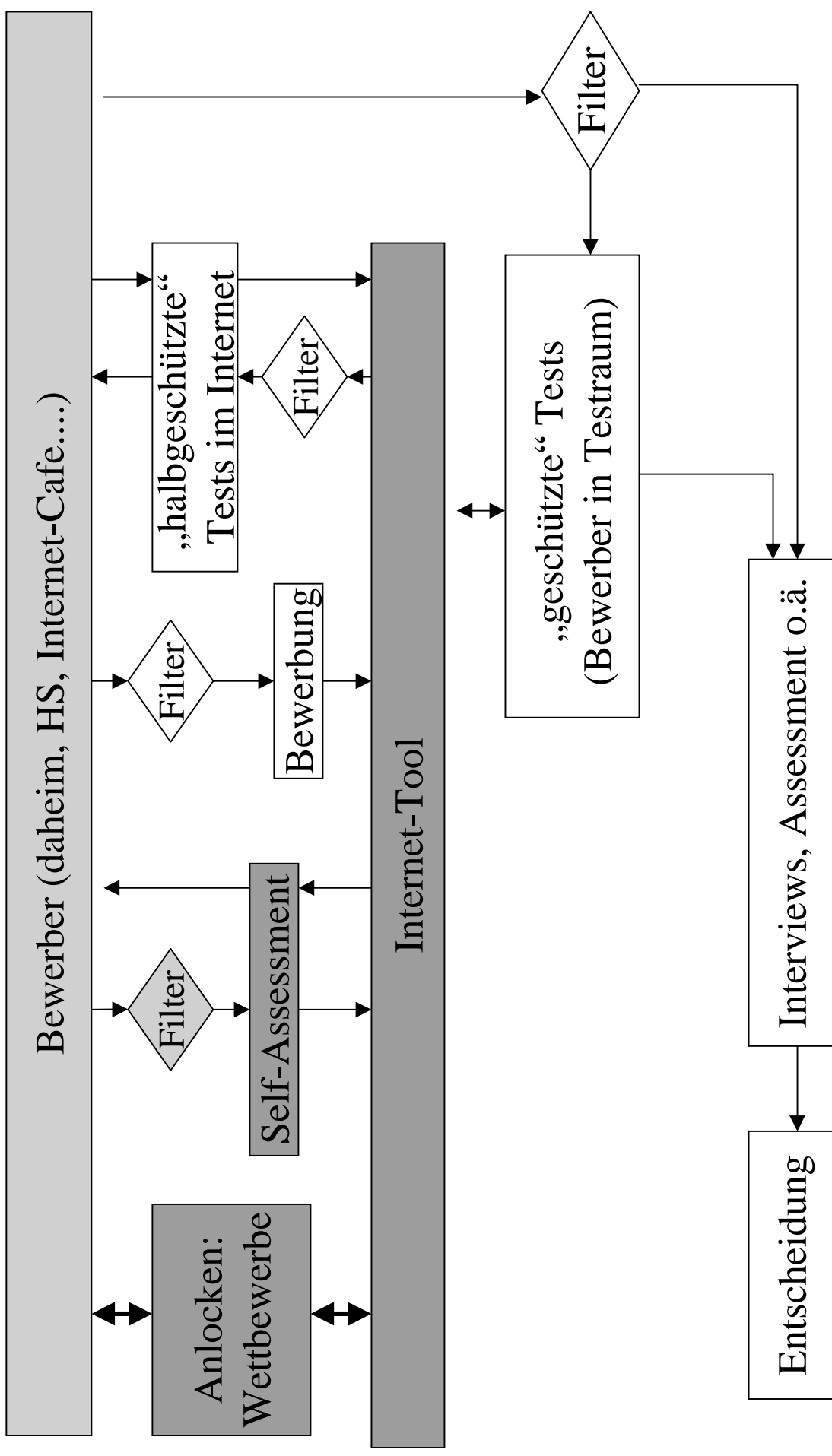
Potentialanalyse und Persönlichkeitsbeschreibung: Übersicht

- Nutzungsmöglichkeiten an Hochschulen
- Leistungsfähigkeit von Potentialanalyseverfahren:
 - Studienerfolg
 - Berufserfolg
- Beispiele von Verfahren
- Organisatorische Realisierungsmöglichkeiten:
 - ➔ ◦ Studierendenberatung (Anfänger)
 - Studienbegleitende Beratung
 - Career-Center
- Ausblick

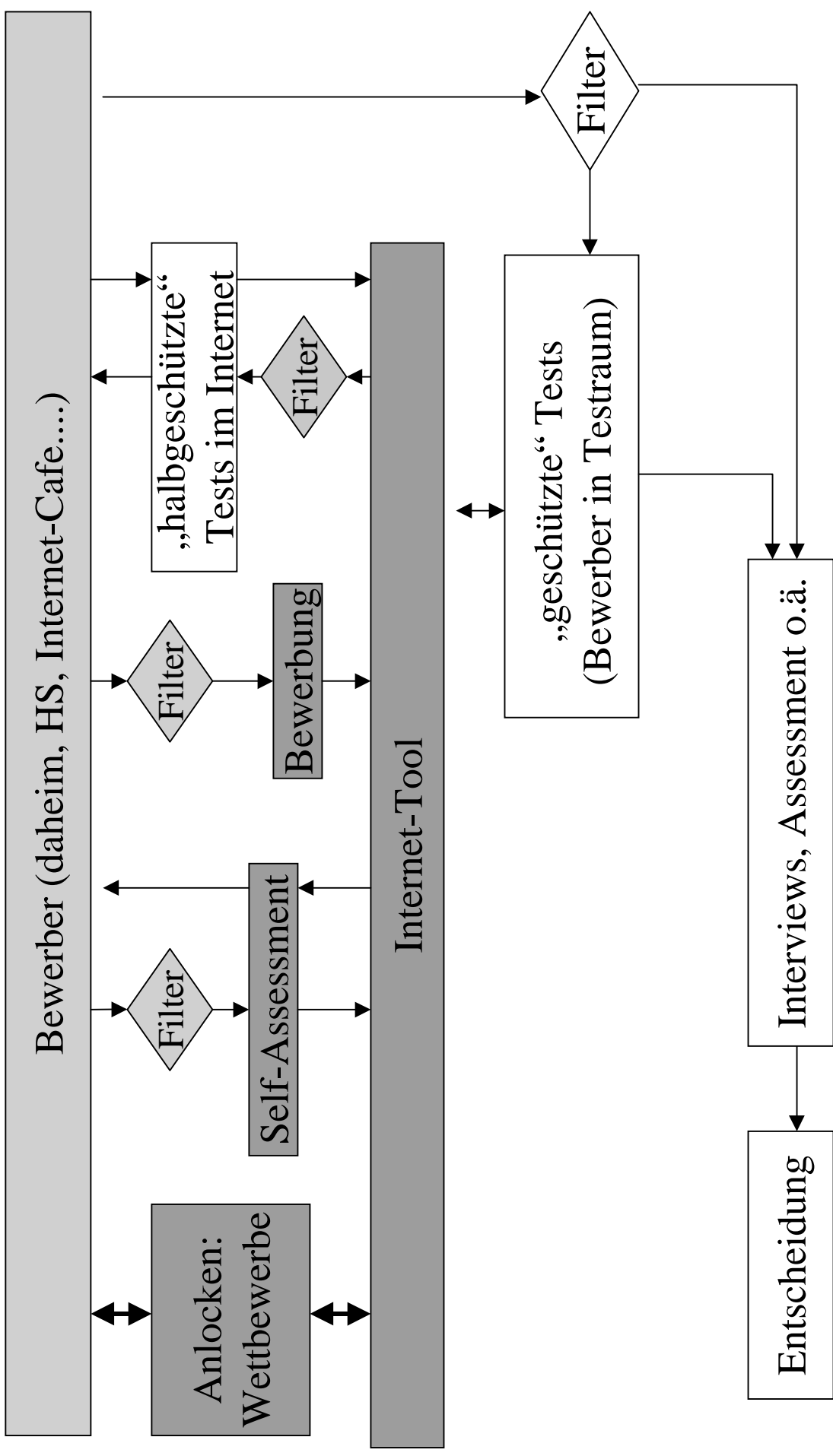
Anfängerberatung / Auswahl



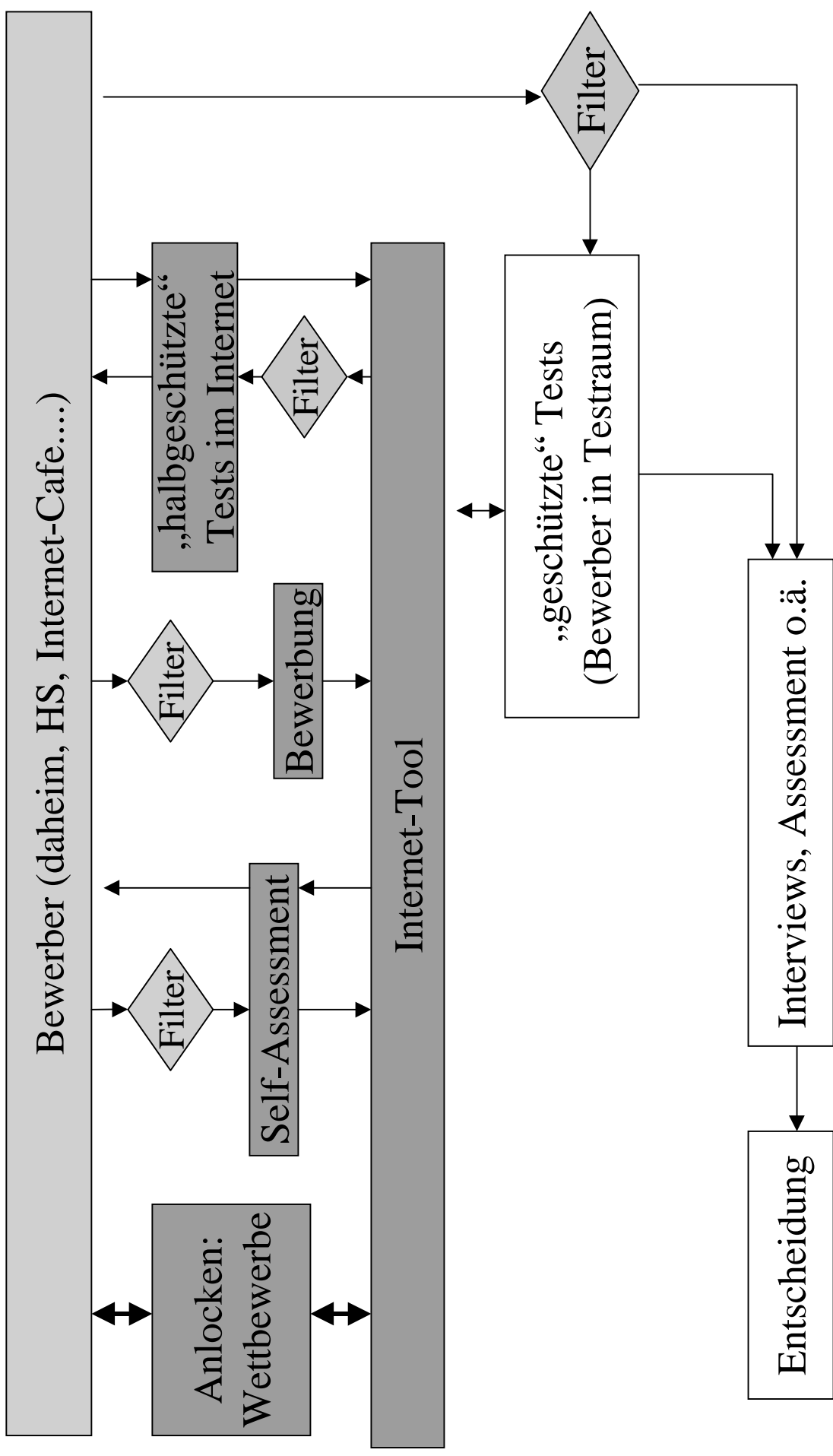
Anfängerberatung / Auswahl



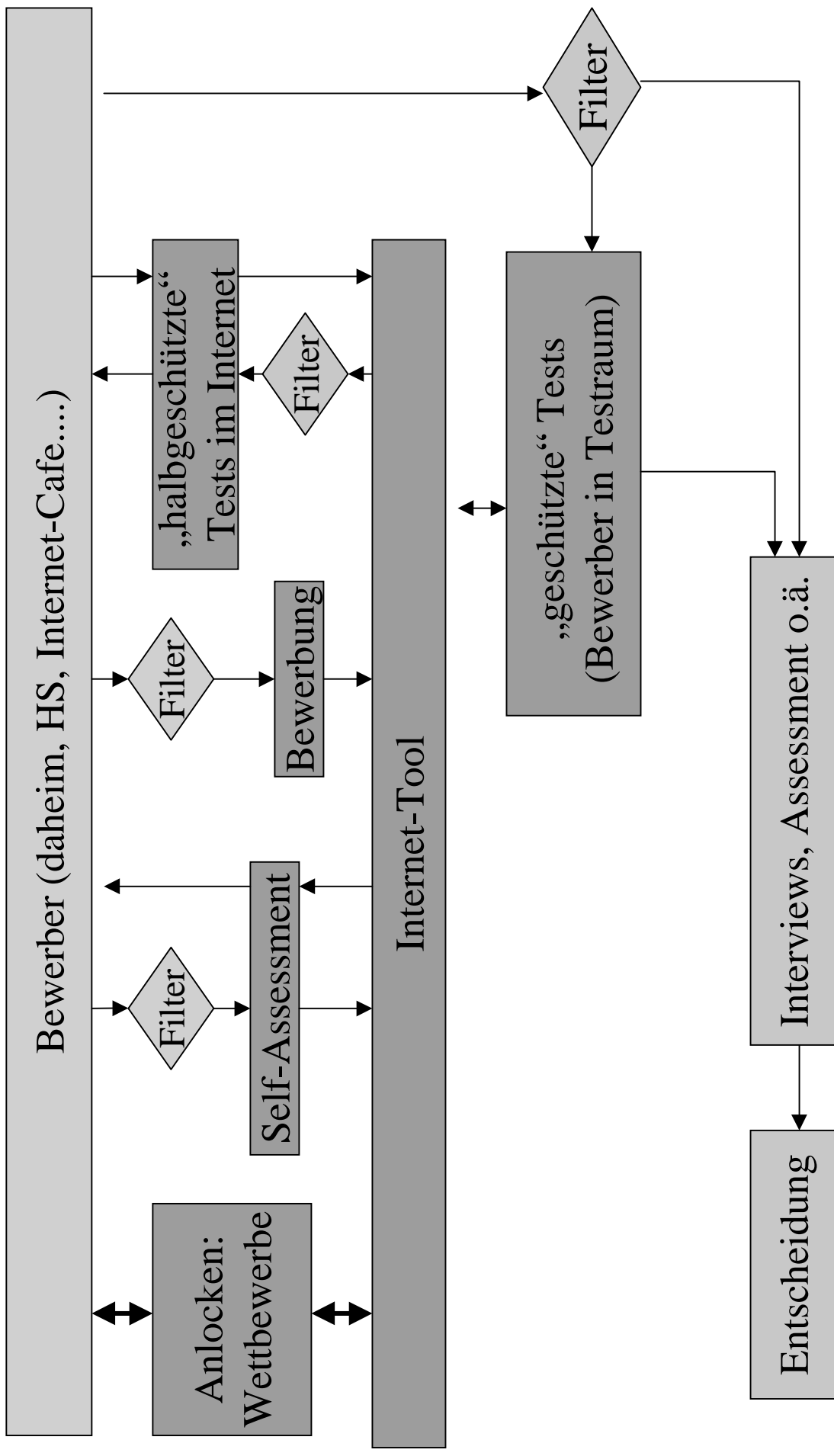
Anfängerberatung / Auswahl



Anfängerberatung / Auswahl



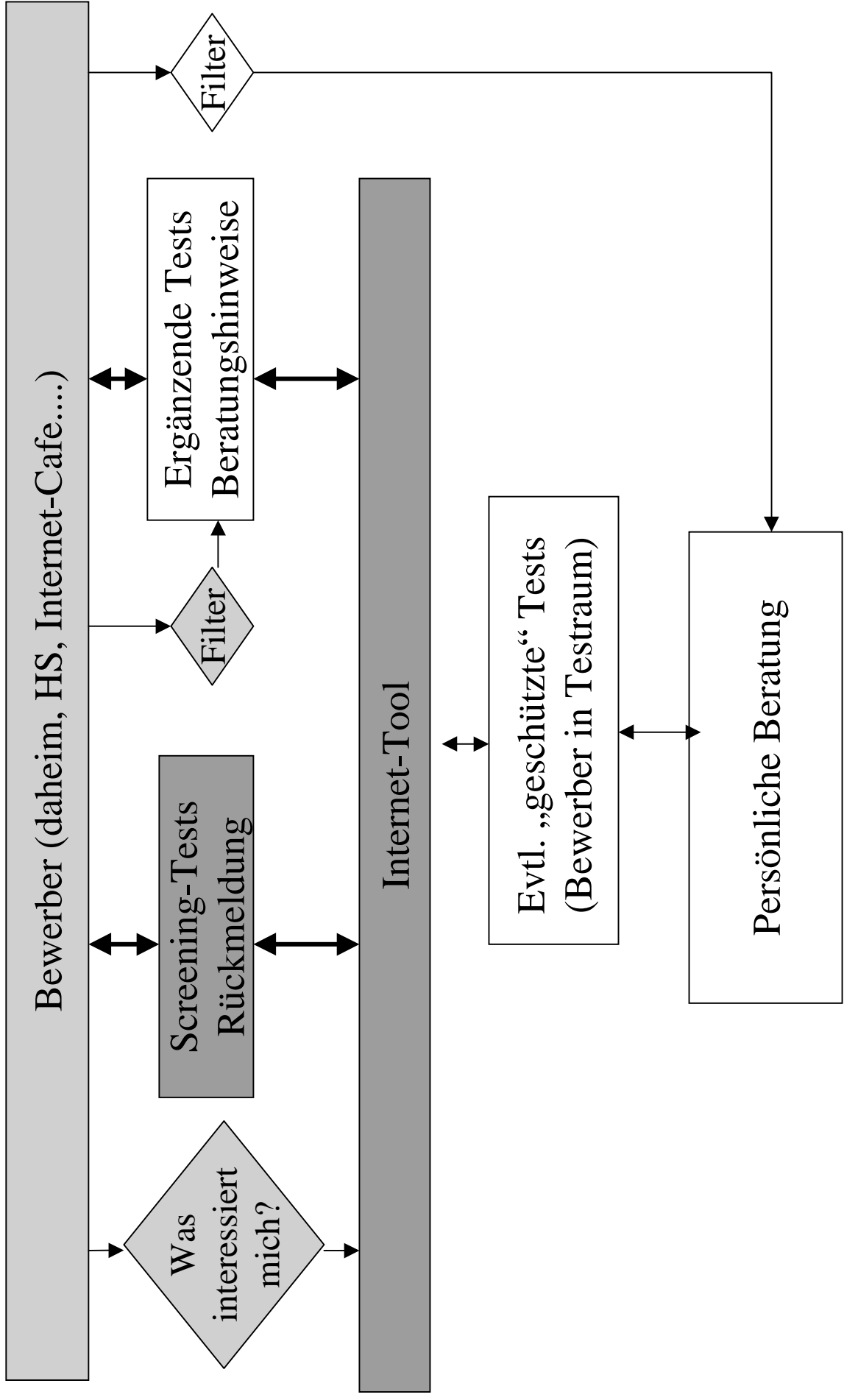
Anfängerberatung / Auswahl



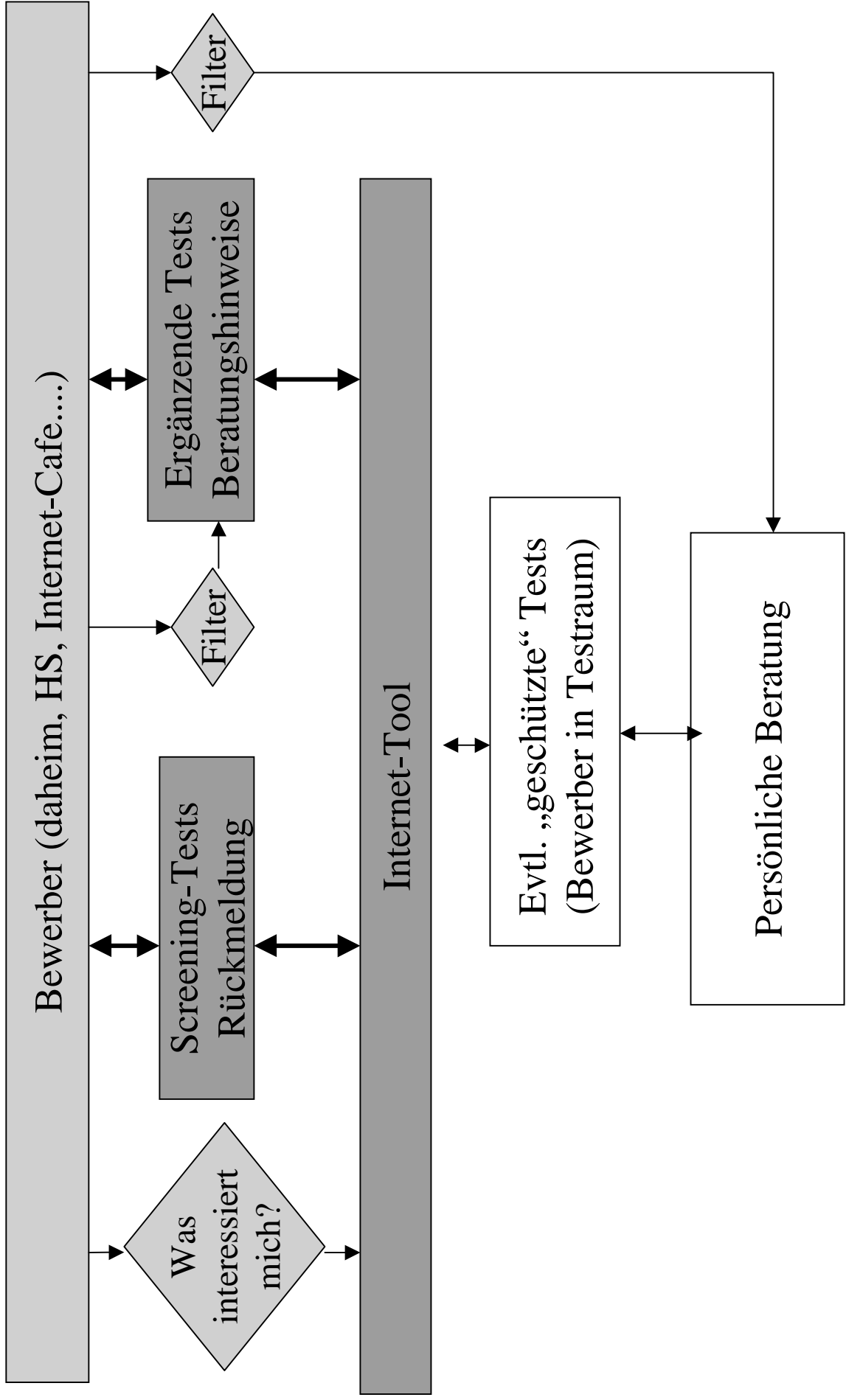
Potentialanalyse und Persönlichkeitsbeschreibung: Übersicht

- Nutzungsmöglichkeiten an Hochschulen
- Leistungsfähigkeit von Potentialanalyseverfahren:
 - Studienerfolg
 - Berufserfolg
- Beispiele von Verfahren
- Organisatorische Realisierungsmöglichkeiten:
 - Studierendenberatung (Anfänger)
 - Studienbegleitende Beratung
 - Career-Center
- Ausblick

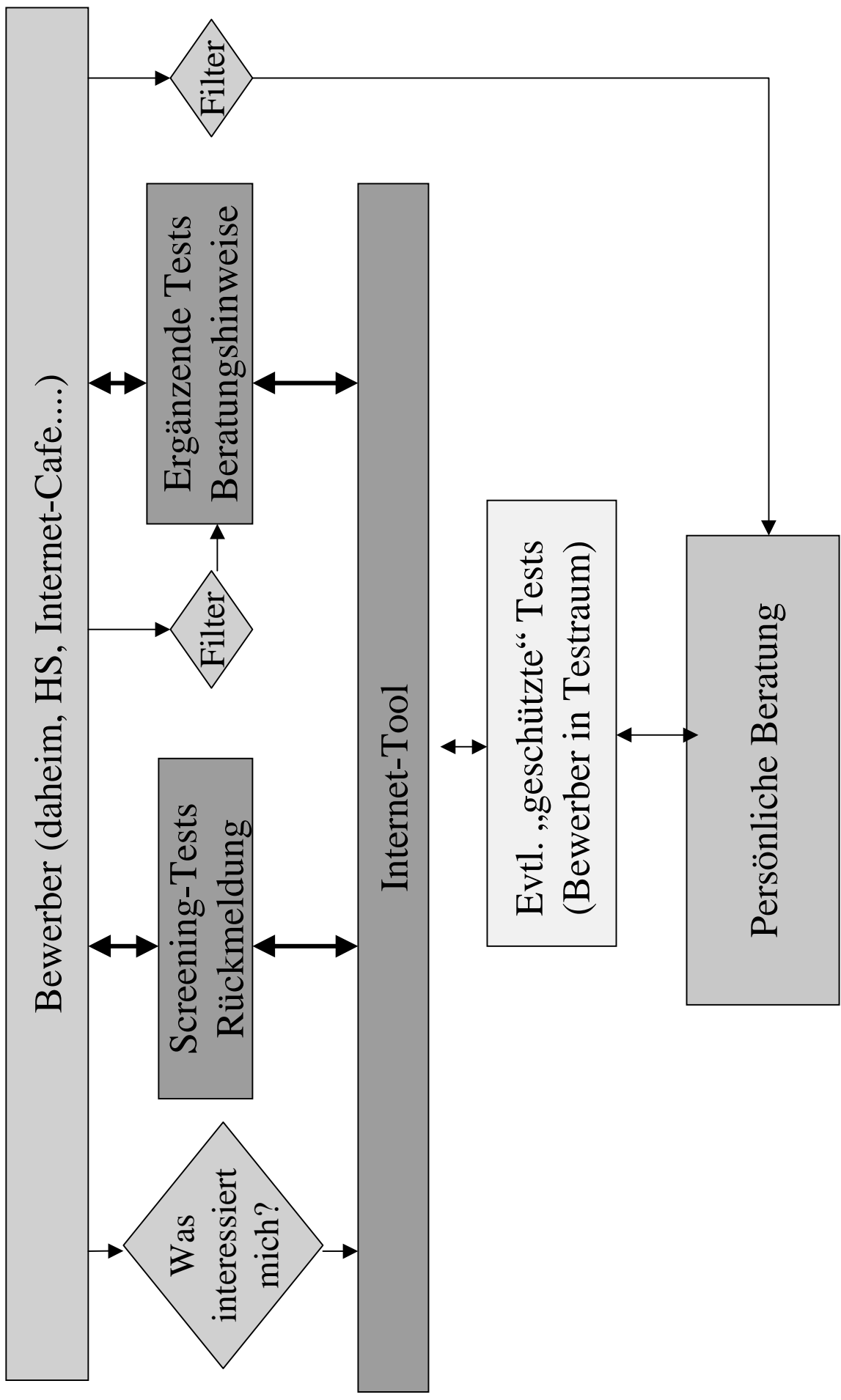
Studierendenberatung



Studierendenberatung



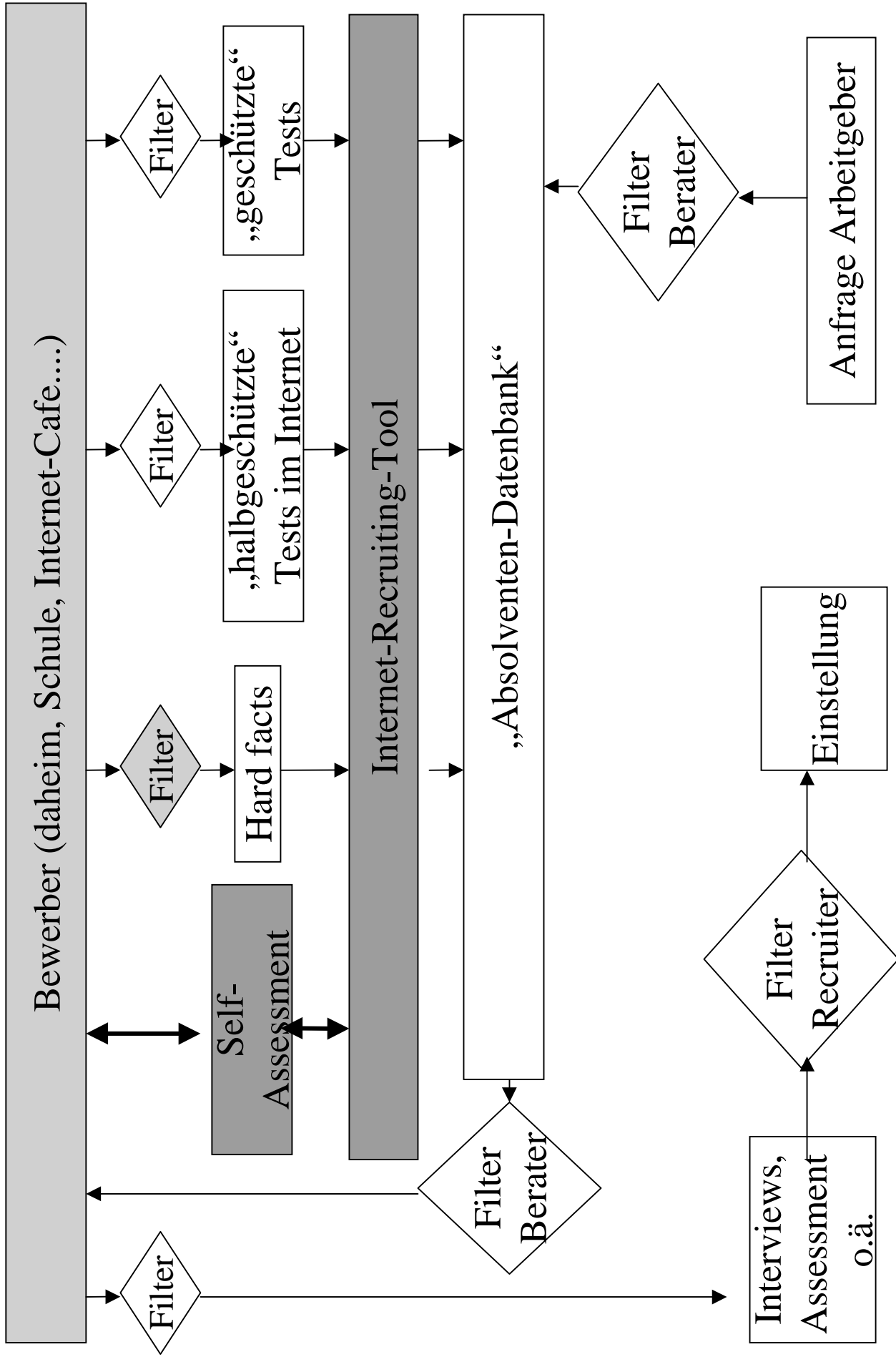
Studierendenberatung



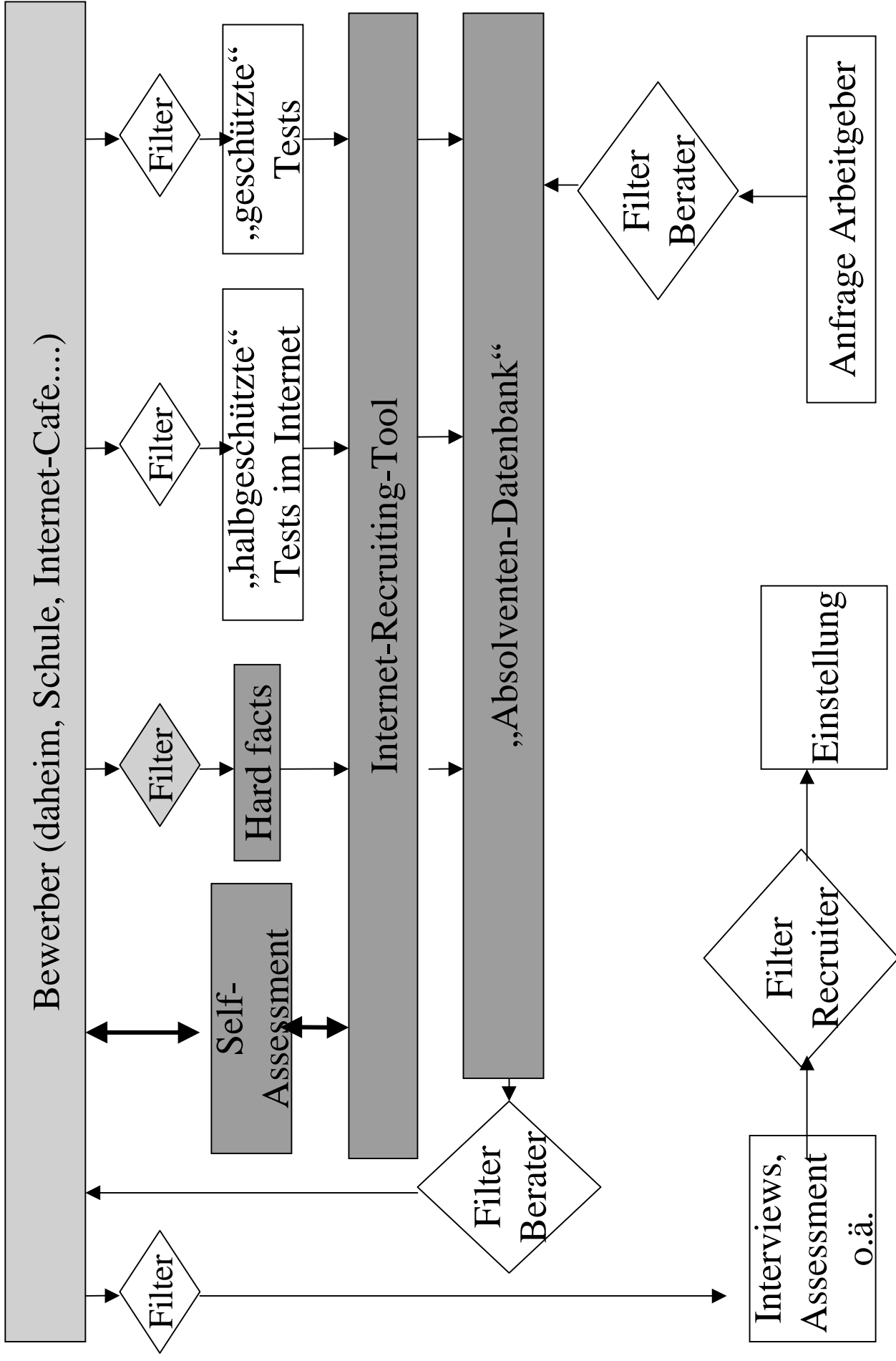
Potentialanalyse und Persönlichkeitsbeschreibung: Übersicht

- Nutzungsmöglichkeiten an Hochschulen
- Leistungsfähigkeit von Potentialanalyseverfahren:
 - Studienerfolg
 - Berufserfolg
- Beispiele von Verfahren
- Organisatorische Realisierungsmöglichkeiten:
 - Studierendenberatung (Anfänger)
 - Studienbegleitende Beratung
 - Internet-Career-Center
- Ausblick

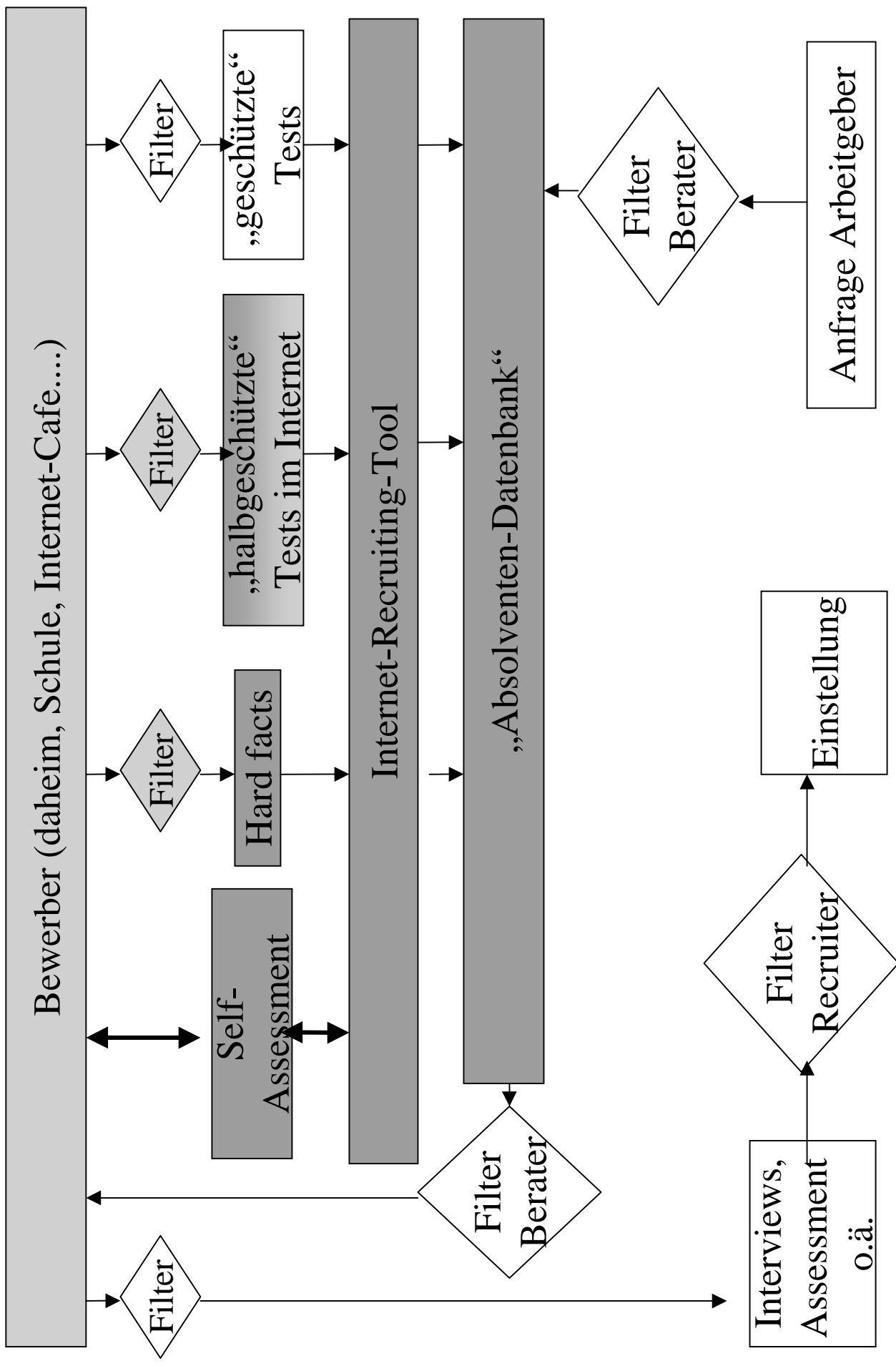
Absolventenvermittlung: Career-Center



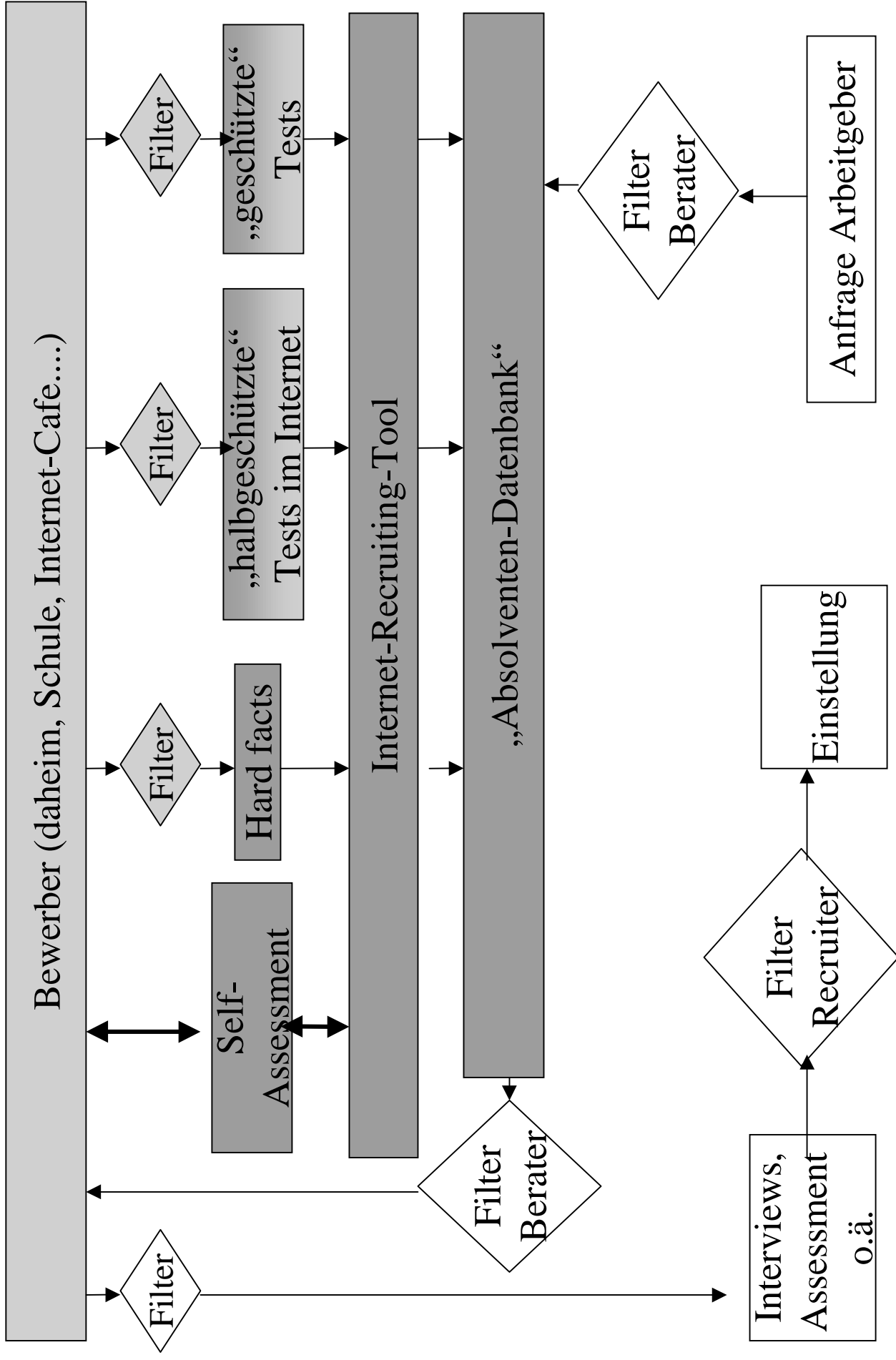
Absolventenvermittlung: Career-Center



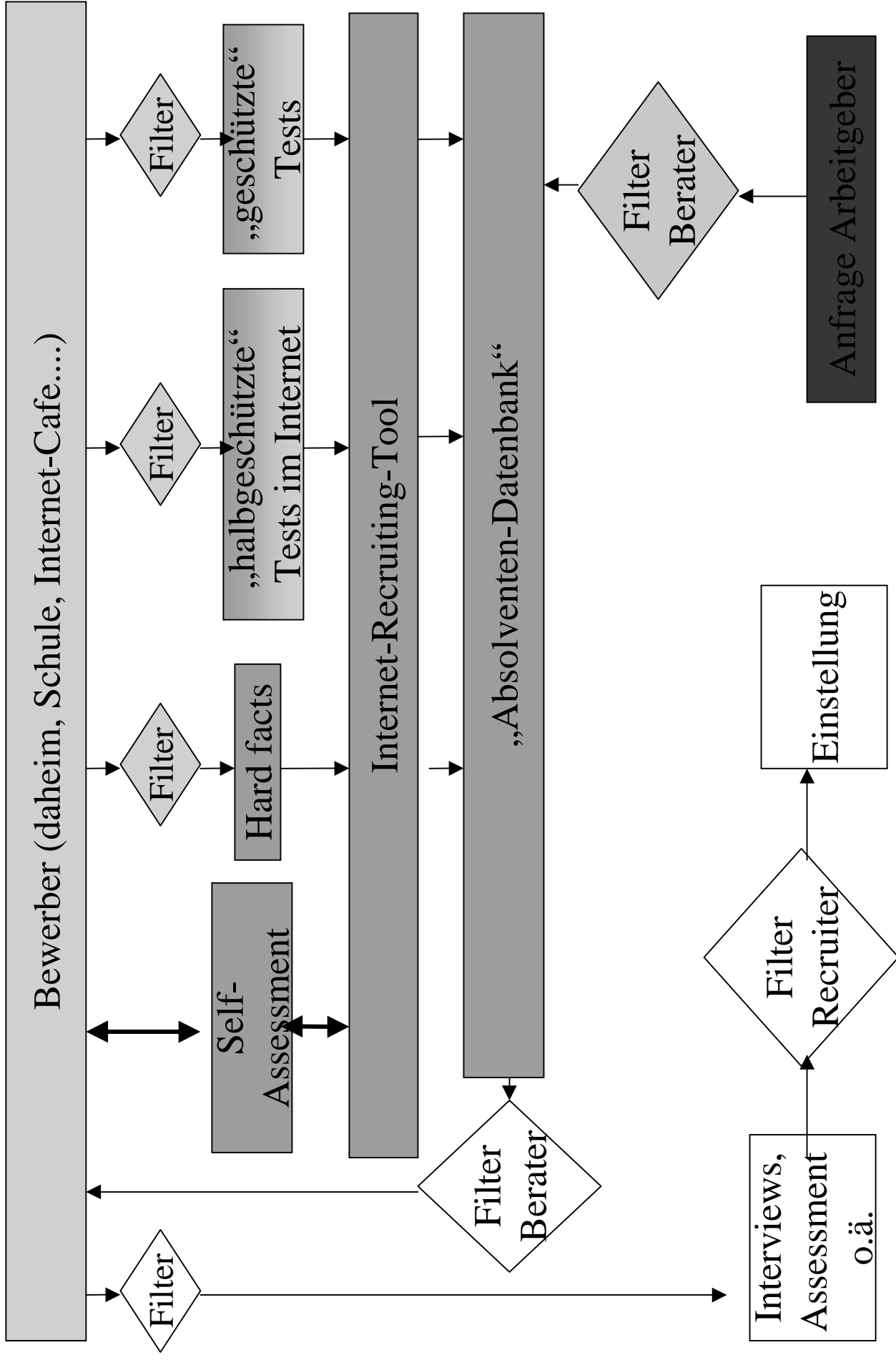
Absolventenvermittlung: Career-Center



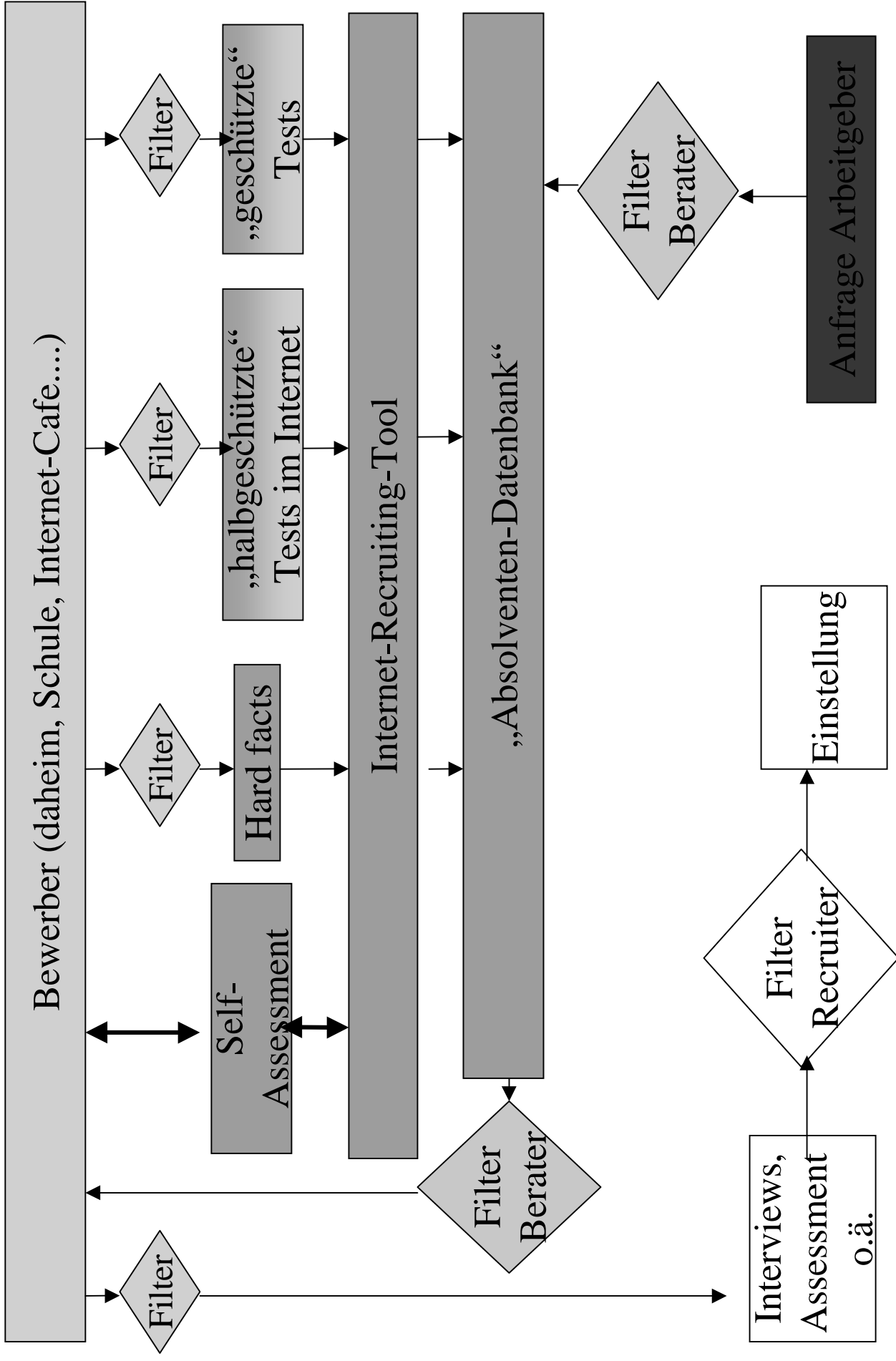
Absolventenvermittlung: Career-Center



Absolventenvermittlung: Career-Center



Absolventenvermittlung: Career-Center

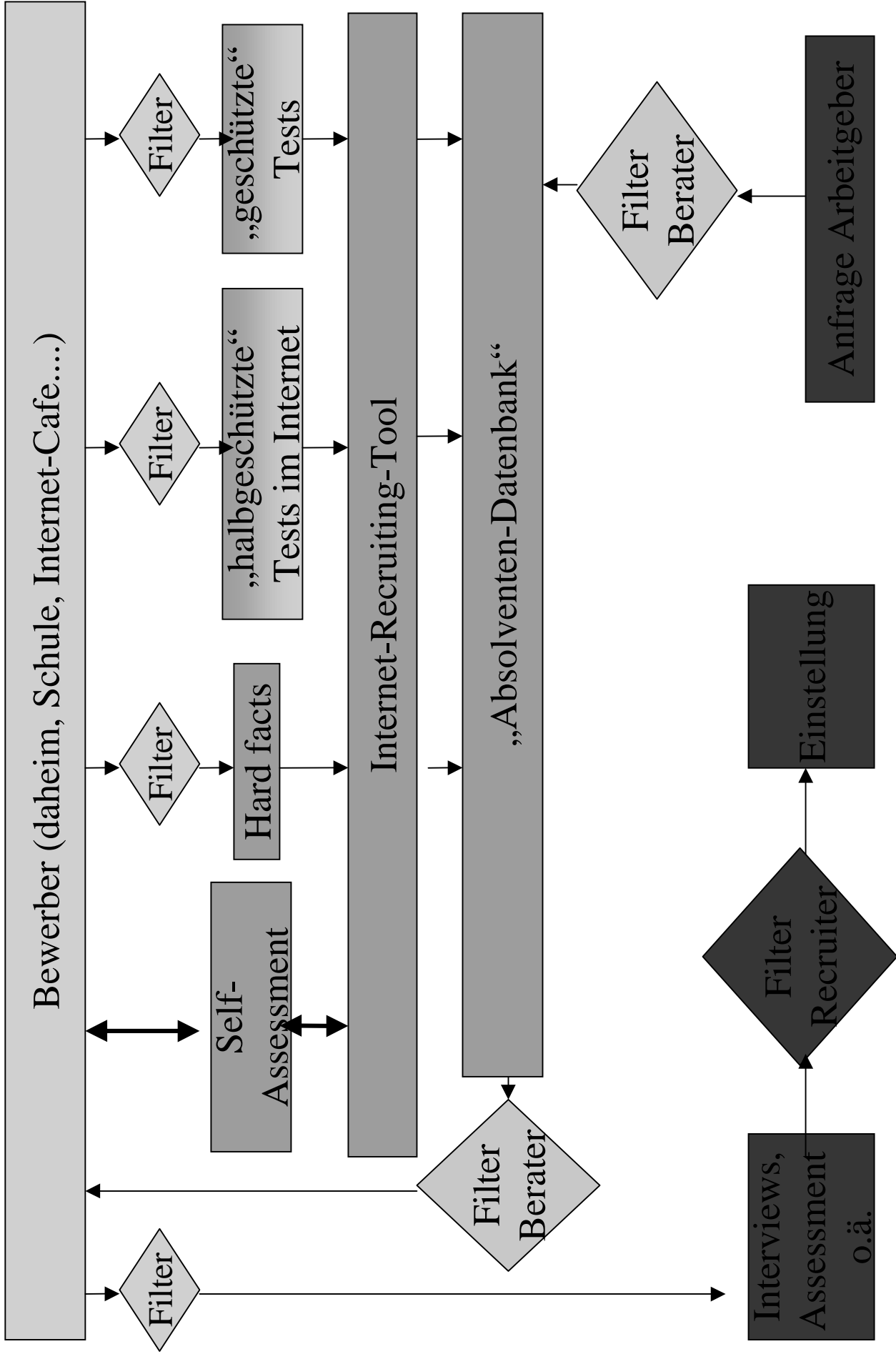


Testverfahren

**Die Ergebnisse von Testverfahren dürfen
aber nie die alleinige Grundlage für eine
positive Einstellungsentscheidung sein!**

**Der Verzicht auf ein „persönliches“
Verfahren für die End-Auswahl wäre ein
klarer Kunstfehler!**

Absolventenvermittlung: Career-Center



Potentialanalyse und Persönlichkeitsbeschreibung: Übersicht

- **Nutzungsmöglichkeiten an Hochschulen**
 - **Leistungsfähigkeit von Potentialanalyseverfahren:**
 - **Studienerfolg**
 - **Berufserfolg**
 - **Beispiele von Verfahren**
 - **Organisatorische Realisierungsmöglichkeiten:**
 - **Studierendenberatung (Anfänger)**
 - **Studienbegleitende Beratung**
 - **Career-Center**
- ➔** • **Ausblick**

Ausblick

Angebote der skizzierten Art sind sehr nützlich, die Technik dafür ist vorhanden, sie erfordern aber:

- z.T. andere Rechtslage
- Andere Auslegung bestehender Rechtslage in den HS-Verwaltungen
- Umdenken der Berater an den HS
- Ressourcen
(wohl nur in Mischfinanzierung mit Eigenbeiträgen der Studierenden, Sponsorengelder und Vermittlungsgebühren von den Arbeitgebern möglich)

Ausblick

**Wenn der Wettbewerb unter den HS zunimmt,
werden diejenigen Vorteile haben, die solche
„Zusatzangebote“ für**

- **Interessenten**
- **Studierende**
- **Absolventen**

erprobt und ausgereift

anbieten können!

Potentialanalyse und Persönlichkeitsbeschreibung

Die Vortragsfolien können als Datei angefordert werden unter

heinrich.wottawa@ruhr-uni-bochum.de

Weitere Informationen zu Tests und Technik:

www.eligo.de



Prof. Dr. Wolfgang Benkert:

Geeignete Studierende finden und fördern

Stichworte zum Vortrag am 13.9., 11.45 Uhr

1. Das Auswahlverfahren für Studierende an der Privaten Universität Witten/Herdecke gGmbH, insb. in der Fakultät für Wirtschaftswissenschaft wird unter folgenden Gesichtspunkten erläutert:
 - Vorfeld: Bewerbermarketing und Kommunikation mit InteressentInnen
 - Ziele, Voraussetzungen und Kriterien der Rekrutierung
 - Organisation und Mitwirkende am Auswahlprozeß
 - Ergebnisfindung im Auswahlprozeß
 - Sonderproblematik Studierende aus Nicht-EU-Staaten
 - Qualitätssicherung im Auswahlverfahren
2. Förderung der eingeschriebenen Studierenden
 - Wittener Didaktik
 - Organisation der Lehrveranstaltungen
 - Studium fundamentale und andere begleitende Angebote
 - Heiratsmärkte und Mentorenfirmen
 - Auslandsstudium und internationale Kooperationen
 - Sicherung eines zügigen Studienverlaufs
3. Förderung nach dem Studium: Alumni-Arbeit



Karriereberatung für Hochschulabsolventen

Zusammenfassung/Vorschau des Vortrages von Jürgen Hesse, Hesse/Schrader
Büro für Berufsstrategie am 12.9., 11.45 Uhr

Das Allerweichste auf Erden
überwindet das Allerhärteste in der Welt.

Lao-tse

Das weiche Wasser höhlt den harten Stein.

Bertold Brecht

Experten schätzen, dass über 90% aller gescheiterten Beschäftigungsverhältnisse nicht aufgrund von fachlichen Defiziten, also einer schlechten Kompetenz-Performance beendet werden, sondern wegen Unstimmigkeiten, die im zwischenmenschlichen Bereich an zu siedeln sindⁱ. „Manche Facetten beruflicher Leistungsmerkmale, wie Führung, Engagement oder Disziplin, lassen sich durch Persönlichkeitsmerkmale ... besser prognostizieren...“ⁱⁱ erklärt uns die Wissenschaft und definiert die entscheidenden fünf großen Persönlichkeitsfaktoren (*big five*) an denen Menschen eingeschätzt werden mit

Extraversion

emotionale Stabilität

Offenheit für neue Erfahrungen

Gewissenhaftigkeit und

Verträglichkeit

Aus genau diesem Grund werden Persönlichkeitsmerkmale, sog. Soft Skills, immer wichtiger in der Arbeitswelt. In ihrer Bedeutung überragen sie reine Fachkenntnisse und lediglich hochentwickelten Sachverstand. Das bedeutet nicht, das auf „das Können“ gänzlich verzichtet werden könnte, jedoch kommt der sozialen Kompetenz in der Arbeitswelt eine immer größer werdende Bedeutung zu.

Dies gilt ganz sicher auch beim Übergang von der Uni in die Arbeitswelt. Worauf müssen sich Hochschulabsolventen vorbereiten, wie und womit können Sie als Fachberater jungen Absolventen den bestimmt nicht leichten Übergang in die Arbeitswelt erklären, orientierungsgebend zur Seite stehen.

Worauf kommt es wirklich an, wenn man als Kandidat beim Arbeitsplatzanbieter „ankommen“ will?

Damit beschäftigt sich mein Vortrag

ⁱ Sarges W., in R. Hossiep et al: Persönlichkeitstests im Personalmanagement, Göttingen 2000 S. XVII

ⁱⁱ dito



Arbeitsgruppe C: Psychologische Beratung zwischen Nachhilfe und Psychotherapie

12.9.2002, Moderation: Helga Knigge-Illner

Gruppen zu Studienproblemen (wie Arbeitsstörungen und Prüfungsangst) sind fester Bestandteil psychologischer Beratung von Studierenden. Sie wollen Einsicht in die Entstehung der Probleme vermitteln und Anleitung zu ihrer Bewältigung geben und darüber hinaus auch Kompetenzen und Strategien vermitteln, die zum erfolgreichen Studieren erforderlich sind. Diese Gruppen erfreuen sich breiter Nachfrage. Das liegt auch darin begründet, dass sich außer den Studierenden mit gravierenden Störungen auch viele mit durchschnittlichen Schwierigkeiten einfinden, die solche oder ähnliche Kurse in den regulären Lehrangeboten ihrer Studienfächer vergeblich suchen. Die Nachfrage übersteigt deshalb häufig die Grenzen unserer personellen Kapazität.

Als Gruppenleiter gewinnt man manchmal den Eindruck, dass man nicht in erster Linie als Psychologe, sondern als Nachhilfelehrer gefordert ist, der grundlegende Studienkompetenzen verbessern hilft und damit Defizite der allgemeinen Studierfähigkeit kompensiert. Da das Selbstverständnis psychologischer Beratung auch auf die Prävention von Störungen ausgerichtet ist, erscheint diese Funktion nicht unangemessen. Andererseits stellt sich jedoch die Frage, ob wir damit nicht Aufgaben übernehmen, mit denen wir uns quantitativ überfordern und die an anderer Stelle und in einem anderen Rahmen geleistet werden müssten.

Eine andere Erfahrung ist die, dass Studierende uns zunehmend häufig mit dem Anliegen aufsuchen, bei der Suche nach einem Therapieplatz beraten zu werden. Der Bedarf an längerfristigen Psychotherapien hat zugenommen. Aufgrund der in den letzten Jahren zunehmend reduzierten Personalausstattung sind wir jedoch nur in sehr eingeschränktem Maße dazu in der Lage, längerfristige Psychotherapien durchzuführen. Die Erwartung an uns, als Vermittlungsagentur zu fungieren, spiegelt schon eine Anpassung an die Realität wider. Sollten wir uns darüber freuen, dass wir durch die Vermittlung an niedergelassene Therapeuten entlastet werden? Oder sollten wir diese Entwicklung bedauern, da sie die Aufgaben Psychologischer Beratung einengt bzw. aushöhlt? Immerhin stellt sich die kritische Frage, ob die psychischen Probleme der Studierenden, die in dem Bedingungsfeld Hochschule aufgetreten bzw. auch entstanden sind, nicht adäquater bei den Psychotherapeuten der Hochschule aufgehoben sind.

Eine Aufgabenbestimmung sowie eine Abgrenzung gegenüber bestimmten naiv übernommenen Funktionen erscheinen notwendig. Erforderlich ist ebenfalls eine kritische Überprüfung des Selbstverständnisses als Berater. Psychologische Beratung überfordert sich mit der Zielsetzung, auf breiter Ebene Kompetenzen zu vermitteln, um die allgemeine Studierfähigkeit zu verbessern. Manche unserer Kurse, die grundlegende Studienkompetenzen (wie z.B. effizientes Lesen, wissenschaftliches Schreiben, Anfertigen von Examensarbeiten) vermitteln, sollten besser in das Lehrangebot der Fachbereiche integriert werden. Aber dafür müssten die Lehrenden in die Pflicht genommen werden. Wir können für die Angebote in den Studienfächern zwar geeignete und vielfach erprobte Konzepte und Methoden modellhaft bereitstellen bzw. auch Projekte initiieren und begleitend beraten, müssen jedoch wegen begrenzter Kapazität auf weitere Dienstleistungen verzichten.

Welche strukturellen Veränderungen und Maßnahmen sind erforderlich? Eine Personalaufstockung der Psychologischen Beratung? Eine Erweiterung und Differenzierung des Beratungssystems nach dem Muster US-amerikanischer Universitäten, das neben den psychologischen Beratern auch Personal mit pädagogischen Aufgaben (Lehrer und Tutoren) der Vermittlung von Studienkompetenzen vorsieht und eine Vernetzung von zentralen und dezentralen Service-Einrichtungen gewährleistet? Vielleicht könnte die Psychologische Beratung sich dann stärker auf besonders therapiebedürftige Klienten konzentrieren und nach diagnostischer Differenzierung mit homogeneren Gruppen arbeiten.



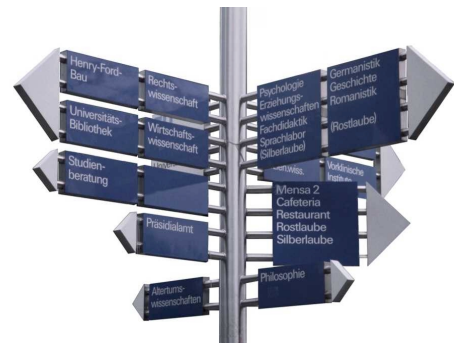
Prof. Dr. Olaf Köller

Das Abitur: Ein guter Indikator für die Studierfähigkeit?

Vortrag am 12.9., 10 Uhr

Zusammenfassung

In dem Vortrag wird systematisch der Frage der studienvorbereitenden Funktion des bundesdeutschen Schulsystems nachgegangen. Ausgehend von der Frage, was Studierfähigkeit ist und wie man sie erfasst, wird argumentiert, dass gute Abiturleistungen, die sich in entsprechenden Abitur-Durchschnittsnoten widerspiegeln, zuverlässige Indikatoren für eine hinreichende Studierfähigkeit im deutschen Universitätssystem sind. Darüber hinaus werden Befunde aus zwei Studien berichtet, die zeigen, dass eine erhebliche Zahl von deutschen Abiturienten in den Kernfächern Muttersprache, Mathematik und Englisch Leistungsniveaus aufweist, die ihre Studierfähigkeit an deutschen und internationalen Universitäten in Frage stellen.



Ruhr-Universität Bochum
Prof. Dr. H. Wottawa

Potenzialanalyse und berufsbezogene Persönlichkeitsbeschreibung

Vortrag 12.9., 10 Uhr - Kurzfassung

Das deutsche Hochschulsystem geht noch immer von der Vorstellung der „Gleichheit“ aus: Im Prinzip sind alle Personen mit Abitur für jedes Studium geeignet, evtl. persönliche Probleme während des Studiums sind auf die Rahmenbedingungen und nicht die eigene Persönlichkeit zurückzuführen, nach Studienende ist jeder Absolvent eines bestimmten Faches für alle Tätigkeiten entsprechend seiner Ausbildung geeignet, zumindest sollte die Welt nach Vorstellungen mancher Verantwortungsträger so sein.

Tatsächlich weiß natürlich jeder an der Universität Tätige, dass unabhängig von diesen „formalen“ Unterscheidungsmerkmalen es erhebliche, persönlichkeitsbedingte Unterschiede zwischen den Studierenden gibt. Fundierte Verfahren der persönlichen Potenzialmessung können daher wesentlich dazu beitragen, sowohl den Studierenden als auch Beratern und Einstellenden wertvolle Entscheidungshilfen zu bieten.

1. Leistungsfähigkeit von (testgestützten) Potenzialanalyseverfahren

Ganz grob lässt sich die Befundlage wie folgt zusammenfassen:

- Für die Vorhersage des Studienerfolges sind Validitätskoeffizienten zwischen 0,40 und 0,50 erwartbar; die praktische Bedeutung dieser Koeffizienten wird z. B. an einer Studie der Universität Linz deutlich, die zeigte, dass eine testgestützte Beratung der Studierenden zu einer Reduktion der drop-out Rate um ein volles Drittel führte.
- Die Vorhersage einer erfolgreichen Berufstätigkeit nach Studienabschluss ist mit einer sinnvollen Kombination von Testverfahren nach den vorliegenden Metaanalysen mit einer Validität von etwa 0,60 möglich; gegenüber dem normalen, von nicht diagnostischen Fachkräften durchgeführten Einstellungsinterviews bedeutet dies eine Zunahme der Validität von etwa 0,23, was unter regulären Rahmenbedingungen (vernünftige Anzahl der Bewerber in Relation zu offenen Stellen etc.) einer Produktivitätssteigerung der mit solchen Verfahren eingestellten Mitarbeiter um etwa € 8.000 pro Arbeitsjahr im Unternehmen zur Folge hat.
- Die Leistungsfähigkeit von Test- und anderen Potenzialanalyseverfahren für die Beratung der persönlichen Schwierigkeiten von Studierenden kann nicht in so allgemeiner Form angegeben werden, da diese sehr stark von der jeweiligen Problemlage abhängt.

In Anbetracht der erheblichen Kosten, die sowohl für den einzelnen Studierenden/Absolventen als auch für die Öffentlichkeit bzw. den späteren Arbeitgeber durch den Einsatz von Potenzialanalyseinstrumenten vermieden werden können, gibt es keinen Zweifel, dass die weite Verbreitung speziell für die Gruppe „Studierende“ leistungsstarker Instrumente in der Praxis einen wesentlichen höheren Nutzen mit sich brächte, als Kosten dadurch verursacht werden. Voraussetzung dafür ist aber eine erst mit der fortgeschrittenen Informationspsychologie mögliche Durchführungsform, die mit einem geringen Personaleinsatz auch sehr große Fallzahlen von Interessenten adäquat zu erfassen vermag.

2. Technische Möglichkeiten der Potenzialerfassung

Im Prinzip gibt es die Unterscheidung zwischen „face to face“ Verfahren, bei denen der unmittelbare persönliche Kontakt zum Probanden gegeben ist (z. B. Interview, Assessmentcenter-Übungen) und „unpersönlichen“, standardisierten Verfahren (insbesondere Testinstrumente). Eine endgültige Potenzialeinschätzung sollte zumindest für den Eignungsbereich ausschließlich unter Verwendung beider Informationsquellen erfolgen, für screening-Projekte ist aber die Benutzung standardisierter Methoden allein nachgewiesenermaßen kosteneffizient.

Für die „unpersönliche“, standardisierte Erfassung des Potenzials stehen folgende technische Möglichkeiten zur Verfügung:

- Durchführung in Papier- und Bleistiftform; technisch sehr einfach, aber sehr aufwendig in der Auswertung, außerdem muss die Interpretation stets persönlich erfolgen, eine automatisierte Durchführung ist technisch nicht möglich
- Die Verwendung von stand-alone-Verfahren am Computer (Einzel-PC, Schulungsräume oder lokale Netzwerke). Der technische Aufwand ist hier höher, dafür ist sowohl eine automatische (und damit auch fehlerfreie) Auswertung der Einzelangaben zu den entsprechenden Skalenwerten als auch eine computergestützte Interpretationshilfe möglich
- Die Durchführung im Internet bietet zusätzlich eine vom „Zeit und Raum“ unabhängigen Testdurchführung, sofern in Kauf genommen wird, dass die persönliche Kontrolle (Identifikation der Person) und eine Standardisierung der Testumgebung nicht gewährleistet ist.

Aus Kostengründen kann bei den an den Hochschulen üblichen hohen Fallzahlen zumindest für Beratungsfälle derzeit nur eine Internet-Lösung empfohlen werden. Mit einer nachfassenden „Kontrolluntersuchung“ in den Fällen, in denen institutionelle Entscheidungen (Studienplatzvergabe, Einstellungsangebot) von den Testergebnissen abhängen. Internet-Testsysteme, die einen entsprechend leistungsfähigen IT-Rahmen für solche Vorhaben bieten, stehen inzwischen zur Verfügung (siehe z. B. das System PERLS der Firmen Siemens SQT und ELIGO, www.eligo.de bzw. www.e-perls.de)

3. Organisatorische Nutzungsmöglichkeiten

Für die verschiedenen Anwendungsfälle sind z.B. folgende Vorgehensweisen möglich:

3.1. Auswahl der Studierenden

Hier wird man in Anwendung an die DIN 33430 (Eignungsbeurteilungen) etwa wie folgt vorgehen:

- Festlegen der für die Studienanforderungen relevanten „hard facts“, Erhebung nur dieser Informationen bei den Studienplatzinteressenten mit Hilfe des Internets, und mit automatischen Filtern die Identifikation der „infrage kommenden“
- Die positiv eingeschätzte Teilgruppe erhält einen Code, mit dem sie zu Hause im Internet valide Testverfahren für die Vorselektion bearbeiten kann; da hierbei eine Manipulation (z. B. eine andere Person vor dem Rechner) möglich ist, kann ein so erzielt Testergebnis nur dem Negativ-Screening dienen (wer trotz Hilfe schlecht abschneidet, ist vermutlich wirklich schlecht), außerdem muss den Bewerbern klar sein, dass die wichtigsten Testkomponenten nochmals unter kontrollierten Bedingungen erhoben werden.
- Einladung der nach dem Screening positiv eingeschätzten Interessenten zu einer „face to face“-Situation, evtl. nach einer vorgeschalteten Internettastung unter geschützten Bedingungen (z. B. an den Rechenräumen der Hochschulen)

Ein solches Vorgehen setzt natürlich voraus, dass die entsprechenden rechtlichen Bedingungen an den Hochschulen, gegeben ist.

3.2. Beratung der Studienschwierigkeiten

Hier ist folgende Unterstützung möglich:

- Die Ratsuchenden bekommen die Möglichkeit, ohne persönliche Hilfe eines Experten selbst im Internet Testverfahren bzw. Fragenkataloge aufzurufen, die sie selbst als evtl. mit ihren Problemen verbunden erleben (z. B. „Konzentrationsprobleme“, „Prüfungsangst“, „fehlende Studienmotivation“, fehlende Motivation für ein bestimmtes Fach“ etc.)
- Nach Bearbeitung im Internet erhalten die Ratsuchenden ein Gutachten mit entsprechenden Empfehlungen, wobei bei dem Verdacht von ernsthaften Problemen natürlich massiv auf die Notwendigkeit einer persönlichen Beratung hingewiesen werden muss (was allerdings voraussetzt, dass entsprechende Unterstützungen auch tatsächlich zur Verfügung stehen); es kann erwartet werden, dass ein solches „schrittweises“ herangeführt werden an persönliche Beratung die oft bei vielen massiven Hemmschwellen leichter zu überwinden gestattet
- Alternativ zu diesem Vorgehen können auch die jeweiligen Berater in den von ihnen für sinnvoll gehaltenen Fällen die Ratsuchenden auf eine das persönliche Beratungsgespräch ergänzende bzw. für das nächste Gespräch unterstützende Selbsttestung erweisen
- Voraussetzung für ein solches Vorgehen sind „Expertensysteme“, die eine Erstellung von Hinweisen bzw. Empfehlungen auf der Basis der Fragenkataloge und der Testergebnisse ermöglichen. Die dafür vorhandenen Techniken (konfigurale Auswertungsmethoden) sind verfügbar, allerdings wäre hier sicher noch ein nicht unerheblicher Entwicklungsaufwand zu leisten

3.3. Careercenter

Um den Absolventen (ggf. auch den Studienabbrechern) einen Übergang in das Berufsleben zu erleichtern, können Internettools zur Potenzialanalyse wie folgt benutzt werden:

- Vom Experten der Eignungsdiagnostik werden für die wichtigsten beruflichen Anforderungsbereiche (außerhalb der Fachkenntnisse, diese werden durch das Studium am besten nachgewiesen) entsprechende Testverfahren ausgewählt (es

gibt eine ausreichende Menge im Prinzip verfügbarer Verfahren dafür), die insbesondere die „Schlüsselqualifikationen“ und „Softskills“ erfassen (z. B. Kundenorientierung, Arbeitshaltungen, Gestaltungsmotivation, Konstruktionsfähigkeit, Innovationsfreude etc.); es kann evtl. auch durch computergestützte Sprachtests, zumindest in den Berufsfeldern, in denen entsprechende Kenntnisse entscheidungsrelevant für die Einstellung sind, ergänzt werden. Die Durchführung kann entweder nach Freischaltung des angeforderten Profils unter unkontrollierten Bedingungen (zu Hause etc.) erfolgen, oder unter geschützten Bedingungen nach Ausweiskontrolle etc., z. B. in Testräumen der Hochschule (die Art der Datengewinnung muss bei der späteren Verwendung immer deutlich gemacht werden)

- Sowohl die biographischen Angaben, die Studienleistungen als auch die so ermittelten außerfachlichen Potenziale werden in eine „Absolventen-Datenbank“ aufgenommen, was keinerlei ernsthafte zusätzliche Arbeit bedeutet, da alle Informationen durch die Interneterhebung bereits in einer entsprechenden Datenbank vorliegen
- Die Teilnehmer erhalten eine Rückmeldung aufgrund ihrer Testergebnisse, für welche Teilbereiche in ihrem fachlichen Berufsfeld (z. B. Vertriebstätigkeiten, Traineeprogramme, Innendienst- bzw. Verwaltungstätigkeiten, möglicherweise Empfehlung einer frühen beruflichen Selbständigkeit etc.) sie besonders geeignet erscheinen und ggf. welche ergänzenden Maßnahmen zur Steigerung ihrer Kompetenz zu empfehlen wären
- Wenn sich Arbeitgeber an dieses Careercenter der Hochschule wenden, wird (z. B. telefonisch) abgeklärt, welches Anforderungsprofil in den genannten Dimensionen von Seiten des Arbeitgebers gewünscht wird, es erfolgt eine (technisch sehr leichte) Eingabe der entsprechenden Grenzwerte in die Datenbank
- In der Datenbank wird aufgrund einer automatischen Suche festgestellt, welche verfügbaren Absolventen in besonderem Maße zu dem gewünschten Profil passen und, natürlich unter Einhaltung der Datenschutzbestimmungen, ein Kontakt zwischen diesem und dem potenziellen Arbeitgeber hergestellt.

Es ist bei einem solchen Vorgehen übrigens dringend zu empfehlen, die Entscheidungsregeln für die Passung zu den einzelnen Profilen durch anwendungsbegleitende Validierungsstudien anhand der Akzeptanz- und Erfolgskriterien der vermittelten Absolventen fortlaufend zu optimieren.

4. Ausblick

In Anbetracht der heute noch an vielen Hochschulen üblichen „Verwaltungskultur“, den gesetzlichen Regelungen und der noch oft fehlenden Kenntnis der Nutzungsmöglichkeiten moderner Potenzialanalyseverfahren gerade im Internet ist vieles von den hier dargestellten Überlegungen sicher erst in der mittleren Zukunft zu realisieren. Je früher sich aber Hochschulen trotz der mit der Einrichtung solcher Instrumente verbundenen Kosten (für die man durchaus an „Sponsoring“ durch interessierte Firmen denken kann) entschließen, um so schneller werden sie eine besonders effektive Beratung ihrer Studierenden in vielfältiger Hinsicht anbieten können, was nicht nur die Effektivität, sondern auch die Attraktivität der einzelnen Hochschulen für Studierende und Arbeitgeber wesentlich steigern kann. Die Technik und die wissenschaftlichen Experimente sind vorhanden, es kommt nur darauf an, sie zu nutzen.



Prof. Dr. Eva Jaeggi

Wer therapiert die Therapeuten? Zwischen Aufbruch und Abbruch

Vortrag am 12.9., 11.45 Uhr

Abstract:

Nach einem kurzen Einblick in die Geschichte des Psychotherapierens wird - ausgehend von den Problemen des burn-out in psychosozialen Berufen - der Versuch gemacht, diese Probleme zu konkretisieren und einige Ursachen aufzuzeigen. Im Mittelpunkt stehen dabei die vermutlich illusionären Fantasien von Psychotherapeuten über das, was sie in der Öffentlichkeit und für sich selbst repräsentieren müssen. Besonderes Augenmerk wird dabei der schwer zu beschreibenden "Beziehungsfähigkeit" gewidmet. Schließlich soll in einem abschließenden Fazit klargestellt werden, warum trotz vielerlei Mängel der Psychotherapeuten Therapien trotzdem gelingen können.