

**Ressourcenorientierte Studienberatung –
zwischen methodischem Konzept und
ökonomischem Kalkül**

Tagungsband

Fachtagung der Gesellschaft für Information,
Beratung und Therapie an Hochschulen e.V. GIBeT

Vom 03. bis 06. März 2004

Universität Hannover 

Zentrale Studienberatung 

**Ressourcenorientierte Studienberatung –
zwischen methodischem Konzept und
ökonomischem Kalkül**

Tagungsband

Fachtagung der Gesellschaft für Information,
Beratung und Therapie an Hochschulen e.V. GIBeT

Vom 03. bis 06. März 2004

Vorwort

„Ressourcenorientierte Studienberatung – zwischen methodischem Konzept und ökonomischem Kalkül“, so lautete das Rahmenthema der Frühjahrstagung der GIBet. Sie fand vom 03. bis 6. März 2004 an der Universität Hannover statt.

Die inhaltlichen Themen der Vorträge und Workshops rankten um die Fragestellung, wie sich Studienberatung im Spannungsbogen von methodischen Ansätzen und wirtschaftlich-politischen Rahmenbedingungen positioniert. Das Hauptaugenmerk lag auf der Reflexion über die Auswirkungen der vielfältigen Reformen des Hochschulbereichs auf die Studienberatung. Hier ein paar Beispiele: neue Studienstrukturen, neue Zulassungsverfahren und allgemein knappe öffentliche Kassen. Die vielen Diskussionen und Gespräche zeigten, dass ressourcenorientierte Beratung heute ein sehr aktuelles Thema ist – überall kommen neue Herausforderungen auf die Studienberatungsstellen zu.

Die Anfangsveranstaltung als **Open Space** zu gestalten, stellte ein Novum in der Geschichte der ARGE/GIBet-Tagungen dar. Einige Impressionen von der – wie wir finden sehr gelungen - Veranstaltung sind im Anschluss an den Beitrag von Herrn Dr. Lange der das Impulsreferat hielt, zu sehen.

Unser Dank gilt allen Teilnehmerinnen und Teilnehmern für ihre aktive Unterstützung bei der Gestaltung und dem Gelingen der Tagung. Den Referentinnen und Referenten, den Kolleginnen und Kollegen, die mit ihren Vorträgen und Workshops die thematischen Akzente setzten, Sigrid Lieberum für ihre wunderbare Moderation der Open Space Veranstaltung, unseren Mitveranstaltern (Studentenwerk Hannover, GIBet) und den Einrichtungen der Universität Hannover (Psychologische Beratungsstelle, Career Service, Koordinierungsstelle für die Studienberatung in Niedersachsen), die uns inhaltlich und organisatorisch unterstützten, gilt unser besonderer Dank.

Mit kollegialen Grüßen

Das Hannoveraner ZSB-Team

Inhaltsverzeichnis

	Seite		
Vorwort	3	Workshops	
Tagungsprogramm	6	WS 02 I	21
		Zum Referat Chur - Walburga Wolters	
Impulsreferat	8	WS 02 II	24
von Dr. Josef Lange, Staatssekretär im Niedersächsischen Ministerium für Wissenschaft und Kultur		Zum Referat Chur - Gerhard Höher	
Open Space Eindrücke	12	WS 03	47
Arbeitskreise		Zum Referat Heiling - Jens Heiling	
Arbeitskreis 01	14	WS 06	55
Psychologische und psychotherapeutische Beratung an Hochschulen		"Gruppenangebot zur Studienwahl – Erfahrungsaustausch über Konzepte und Akzeptanz bei Studieninteressierten" - Beate Lipps, Tanja Meyer	
Arbeitskreis 02	16	WS 12	57
Expertenkreis zum Thema ServiceCenter/ Studierendencenter		"Studierende mit Migrationshintergrund – ein Werkstattbericht aus der Be- ratungsarbeit" – Ruth Großmaß, Fatma Usanmaz	
Vortrag	17	Vortrag	59
„Eine mögliche Entwicklungslinie der Studierendenberatung: Von der tradi- tionellen Studienberatung zum KompetenzCenter für (Aus-) Bildungsquali- tät“ von Dietmar Chur Universität Heidelberg		"Evaluiert und keiner hats gemerkt..." Welche Erkenntnisse sollten in den Studienberatungsprozess einfließen?" – Ursula Löffler	
Vortrag	25	WS 05	71
„Potentiale des electronic government für Hochschulen und Studierende aus dem Wettbewerb Küsst die Uni wach“ von Jens Heiling, Universität Mannheim		"Iren ist menschlich" - Martin Paulick	
Vortrag	48	WS 07	77
„Die Bedeutung subjektiver Theorien und ihrer kollektiven, mentalen Hin- tergründe für die Beratung“ von Prof.Dr.mult. Hilarion G. Petzold Universität Amsterdam		"Handlungsorientierte Beratung für Männer" - Ivo Neuber, (Wolfgang Neumann)	
		WS 09	84
		"Auswahlverfahren an Hochschulen und ihre Bedeutung für die Zentrale Studienberatung" - Heino Ebel, Hanna Reuther	
		WS 10	109
		„Personenzentrierte Job-Suche jenseits der Stellenmärkte – das Life/work- planning-Konzept nach Richard N. Bolles“ –Stefan de Greef, Rainer Thiel	
		Impressum	118
		Teilnehmerliste	119

Tagungsprogramm

Mittwoch, 3.3.2004

- 14:00 Eröffnung Tagungsbüro, Fachbereich Wirtschaftswissenschaften, EG, Königsworther Platz 1, Niedersachsensaal
- 14:00 - 15:45 Ständige Arbeitskreise und Angebot des GIBeT-Vorstandes für Neueinsteiger
- 16:00 - 20:00 Open Space Anfangsveranstaltung zum Rahmenthema Ressourcentierte Studienberatung – zwischen methodischem Konzept und ökonomischem Kalkül Moderation: Sigrid Lieberum, Hannover; Impulsreferat: Dr. Josef Lange, Staatssekretär im Niedersächsischen Ministerium für Wissenschaft und Kultur Fachbereich Wirtschaftswissenschaften, Foyer EG, Königsworther Platz
- 20:30 Empfang der Universität Hannover und des Studentenwerks Hannover, 14. Stck. Conti Hochhaus, Königsworther Platz 1

Donnerstag, 4.3.2004

- 09:00 - 09:45 *„Eine mögliche Entwicklungslinie der Studierendenberatung: Von der traditionellen Studienberatung zum Kompetenz-Center für (Aus-) Bildungsqualität“*
Dietmar Chur, Universität Heidelberg, Zentrum für Studienberatung und Weiterbildung, Abteilung Schlüsselkompetenzen
- 10:00 - 10:45 *„Potentiale des electronic government für Hochschulen und Studierende aus dem Wettbewerb 'Küss die Uni wach'“*
Jens Heiling, Universität Mannheim
- 11:00 - 12:00 *„Die Bedeutung subjektiver Theorien und ihrer kollektiven, mentalen Hintergründe für die Beratung“*
Prof. DDDr. Hilarion Petzold

Mittagspause

- 14:00 - 16:00 Workshops I
- 16:30 GIBeT-Mitgliederversammlung
- ab 17:00 Begleitprogramm (Lauffreiwahl, Bumerang, Führungen)
- ab 20:00 GIBeT-Fest
14. Stck. Conti Hochhaus, Königsworther Platz 1

Freitag, 5.3.2004

- 09:00 - 09:45 *„Evaluier! - Und keiner hat's gemerkt...“ Welche Erkenntnisse sollten in den Studienberatungsprozess einfließen?*
Hermann Reuke, ZEVA, Hannover
- 10:00 - 12:30 Workshops II
- Mittagspause
- 14:00 - 16:00 Workshops III
- 16:15 Tagungsabschlussplenum

Samstag, 6.3.2004 Vormittag

- 09:30 - 12:00 Ständige Arbeitskreise der GIBeT
- 10:00 - 12:00 Runder Tisch der GIBeT

Ressourcenorientierte Studienberatung - zwischen methodischem Konzept und ökonomischem Kalkül

Fachtagung der GIBeT
Universität Hannover, 3. März 2004

Dr. Josef Lange
Staatssekretär im Nds. Ministerium für
Wissenschaft und Kultur

Aufgaben der Hochschulen: „Mutterwesen der Wissenschaft“

- Wissen bewahren
- Wissen erweitern
- Wissen weitergeben
- Lehre und Studium
- Forschung und Entwicklung
- Förderung des wiss. Nachwuchses
- wissenschaftliche Weiterbildung
- Dienstleistungen

Erwartungen an Hochschulen

- Lehre und Studium für 40 % eines Altersjahrgangs mit steigender Tendenz
- Differenzierung entsprechend Differenzierung
 - der Studienbewerber und Studierenden,
 - des Arbeitsmarkts
 - der Wissenschaft(en)
 - der Hochschulen / innerhalb der Hochschulen
- Weiterentwicklung der Wissenschaft
- Internationalisierung / Interkulturalität
- Problemlösungen für Gesellschaft

Herausforderungen für Hochschulen

- Wettbewerb: Reputation, Wissenschaftler, wiss. Nachwuchs, Studierende, Drittmittel, Grundausstattung
- Wettbewerbsfähigkeit: Profilbildung durch Prioritäten u. Posterioritäten, Kooperation und strategische Allianzen, Corporate identity → Konzepte und strategische Planung (Generationswechsel, wiss. Entwicklung)



- Ziel- und Leistungsvereinbarungen statt administrativ-bürokratischer Steuerung
- Rechenschaftslegung - Evaluation - Akkreditierung

Rahmenbedingungen

- „Europäischer Hochschulraum“: B.A. - M.A. - Promotion - Weiterbildung/ lebensbegleitendes Lernen ↔ Fach- u. Schlüsselqualifikationen
- Internationalisierung
- Auswahl der Studierenden
- Stagnierende oder sinkende Grundausstattung
- Leistungsorientierte, formelgebundene Finanzierung
- Drittmittel für die Lehre (= „Studienbeiträge“)

Erwartungen an Studienberatung

- „Kontakt zur Außenwelt“: Bewerber, künftige Absolventen
- Werbung - Beratung
- Individuell - Institutionell
- „Rückkopplung nach Innen/Frühwarnsystem“:
 - Organisation
 - Betreuung
 - „Brüche“

Hochschule der Zukunft im Wettbewerb: Qualitätsverbesserung, Leistungssteigerung

- Individualität durch Differenzierung und geeignete Strukturen für Personen: strategische Planung für Innovationen
- Interdisziplinarität - solide Disziplinarität
- Internationalität, Interkulturalität, Verantwortung für Region
- Integration von Informations-/Kommunikationstechnologie
- Identität = Corporate Identity - „lernende Organisation“

Verantwortlichkeit / Verantwortung

der Hochschulen für

- Studierende und deren Lebenszeit
- Qualität von Lehre, Studium und Abschlüssen
- Entwicklung der Wissenschaft
- Ressourcen: Effizienz und Effektivität des Einsatzes
- Problemlösungen für Gesellschaft

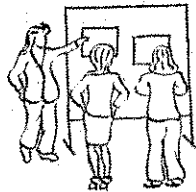
des Staates für

- Rahmenbedingungen
- Finanzierung
- Werbung für Wissenschaft



Marktplatz

(16.00 - 17.00 Uhr)



- ▶ Der Marktplatz bietet Ihnen die Gelegenheit,
 - die eigenen Workshop-Ergebnisse vorzustellen
 - einen Einblick in die Workshop-Arbeit der Anderen zu erhalten.
- ▶ Jeder Workshop präsentiert seine Ergebnisse auf dem Marktplatz.
- ▶ Aus jedem Workshop stehen 1 - 2 Personen als Ansprechpartner/innen an ihrem Stand bereit.
- ▶ Sie kommen ins Gespräch, tauschen sich aus, gewinnen Interessent/Innen für Ihr Thema, entwickeln Ideen für Neues.
- ▶ Jede/r geht dahin, wohin die Neugierde trägt.



Regeln

- ▶ Jede/r, die/der kommt, ist die/der Richtige
- ▶ Es beginnt alles zur richtigen Zeit
- ▶ Vorbei ist vorbei
- ▶ Arbeitsgruppen organisieren sich selbst
- ▶ Arbeitsgruppen dokumentieren ihre Ergebnisse, Ideen, Wünsche und Vorschläge
- ▶ Seien Sie offen und bereit für das, was passiert



Gesetze

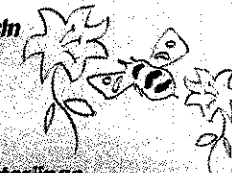
- ▶ das Gesetz von Angebot und Nachfrage



- ▶ das Gesetz der zwei Füße



- ▶ das Gesetz der Hummeln



- ▶ das Gesetz der Schmetterlinge



Bericht zum Arbeitskreis Psychologische und psychotherapeutische Beratung an Hochschulen

Neben den Berichten aus den verschiedenen Beratungsstellen wurden folgende Themen besprochen:

1. Studie zum Suchtverhalten Studierender

Die katholische Fachhochschule in Köln hat an verschiedenen nordrhein-westfälischen Hochschulen mit Mitteln des BMBF eine Untersuchung zum Suchtverhalten von Studierenden durchgeführt. Die Ergebnisse sollen im Frühjahr 2004 vorgestellt werden. Ersten Vorveröffentlichungen zufolge sind insbesondere im Bereich Alkoholmissbrauch/Alkoholabhängigkeit alarmierende Werte zu beobachten. Außerdem wird den Beratungsstellen an den Hochschulen unterstellt, sie würden das Problem unterschätzen. Im Arbeitskreis wurde diskutiert, welcher Stellenwert diesen Ergebnissen beigemessen wird und wie in der öffentlichen Darstellung deutlich gemacht werden kann, dass die Beratungsstellen wertvolle Arbeit zur Prävention von Suchthaltungen leisten.

2. Studie zu Langzeitstudierenden

Die ärztlich-psychotherapeutische Beratungsstelle an der Universität Göttingen hat die Ergebnisse einer Studie über die besondere Problematik Langzeitstudierender wie folgt zusammengefasst:

Langzeitstudierende haben im Vergleich zu anderen Studierenden einen deutlich größeren Leidensdruck und suchen deshalb wesentlich häufiger die Ärztlich-psychologische Beratungsstelle der Universität Göttingen (Leiter Prof. Dr. Ulrich Rüger, Abteilung Psychosomatik und Psychotherapie - Bereich Humanmedizin) auf. In einer Studie der Beratungsstelle wurde auch deutlich, dass Langzeitstudierende ein höheres Potenzial an psychosozialen Defiziten haben. Außerdem sind Männer mit höherer Semesterzahl, die die Beratung aufsuchen, deutlich überrepräsentiert (rund 60 Prozent von der Gesamtzahl der Langzeitstudierenden, die in der Beratungsstelle Hilfe suchten). Die Probleme, wegen derer die Beratungsstelle aufgesucht wurde, können durchaus existenzielle bis hin zur Selbstmordgefährdung sein. "Die Gruppe der Langzeitstudierenden ist genauso wie die Probleme nicht homogen", sagt Dr. Manfred Kuda, Arbeitsgruppe "Langzeitstudierende". Prüfungsangst, Probleme im sozialen Setting und die Hintergründe für die längere Studienzeit, wie zum Beispiel zusätzliche Berufstätigkeit oder Geburt von Kindern, spielen eine große Rolle. Deshalb sei eine spezifische Unterstützung für jede hilfesuchende Person notwendig. Dies könne zum Beispiel auch durch psychotherapeutische Beratung geschehen, so Oberarzt Dr. Hermann Staats, Arbeitsgruppe "Langzeitstudierende". Insgesamt gibt es im WS 2003/2004 rund 1.150 Langzeitstudierende an der Universität Göttingen.

In der Studie wurden insgesamt 155 Studierende im Alter zwischen 19 und 39 Jahren die die Beratungsstelle aufsuchten, mit einem Fragebogen befragt. Davon waren 42 Langzeitstudierende mit 14 und mehr Hochschulseestern. Der Fragebogen war aufgebaut nach Persönlichkeitsmerkmalen, Zukunftserwartungen, Arbeitsverhalten, Merkmalen des sozialen Netzes und Symptomatik aus Klienten- und Therapeutesicht. Nach der Auswertung stellte sich heraus, dass Langzeitstudierende häufiger mit eine/r Partner/in zusammenwohnen und zufriedener mit ihrer Wohnsituation sind als andere Studierende. Sie sind bezüglich der anstehenden Prüfungen jedoch weniger optimistisch und erleben diese eher als ein Kreuzverhör. Sie werden unsicher, wenn der Prüfer ihnen keine direkte Rückmeldung gibt und es fällt ihnen schwerer, eine Entscheidung zu treffen, wenn aus mehreren zu bearbeitenden schriftlichen Themen eines auszuwählen ist. Sie besuchen tendenziell weniger Lehrveranstaltungen, der direkte Kontakt zur Universität wird seltener. Bei Langzeitstudierenden ist eine konkrete Berufsperspektive wesentlich seltener und sie gehen davon aus, dass andere Personen weniger zufriedener sind mit ihren Studienleistungen als sie selbst. Die Identifikation mit dem Studienfach nimmt bei Langzeitstudierenden kontinuierlich ab. Könnten sie noch einmal studieren so würden sie weniger häufig das gleiche, sondern eher ein anderes Studium wählen. Der Anteil derer, die gar nicht wieder studieren würden, bleibt in beiden Gruppen gleich.

Die Problematiken, wegen derer die Langzeitstudierenden die Beratungsstelle aufsuchten, unterscheiden sich nur in wenigen Punkten von der Vergleichsgruppe. Die Langzeitstudierenden sehen sich weniger in der Lage, Aufgaben an der Universität zu bewältigen und haben weniger Ziele in ihrem Leben. Sie meinen, ihre Karriere weniger gut entwickeln oder organisieren zu können. Andererseits sind sie auch der Meinung, weniger Schwierigkeiten dabei zu haben, ihr Leben gut zu bewältigen. Körperliche Symptome sind tendenziell mehr funktionelle Herz- und Kreislaufbeschwerden sowie Sexualstörungen, sie haben ein geringeres Selbstwertgefühl und mehr Partnerprobleme. Von der Leistungen im Studium her gibt es keine Unterschiede zur anderen Studierenden.

Im Arbeitskreis wurden die eigenen Beratungserfahrungen und Konzepte der Einzel- und Gruppenberatung für Langzeitstudierende diskutiert. Gleichzeitig wurde deutlich, dass durch die schon erfolgte oder anstehende Einführung von Gebühren für ein Langzeitstudium in diesem Bereich eine neue Dynamik in Gang gesetzt ist, die auch für die Beratung neue Herausforderungen mit sich bringt.

3. Profilbildung im Bereich psychologische Beratung an Hochschulen

Zur Definition eines Profils psychologischer Beratung an Hochschulen liegt ein erster Entwurf vor, in dem Aufgabenfelder, Standards, Qualifikationsanforderungen usw. skizziert werden. Dieser Entwurf soll im Rahmen der durch das Deutsche Studentenwerk ausgerichteten Fachtagungen weiterentwickelt werden. Nähere Auskünfte hierzu beim Autor dieses Berichts.

**Expertenarbeitskreis StudierendenCenter
im Rahmen der GIBeT- Tagung in Hannover, 03.03.04, 14.00 –15.45 Uhr**

Moderation: Birgit Leinen, Universität Mainz, Martina Rios, Universität Hannover, Uli Knoth, Fachhochschule Darmstadt.

Teilnehmende Hochschulen:

Mainz, Hannover, Rostock, Jena, Münster, Frankfurt, Darmstadt, Marburg, Bochum, Hamburg, Mannheim. Köln

Thema:

- Präsentation der Telefonhotline der Universität Mainz (siehe Powerpoint-Präsentation)
- Perspektiven anderer Hochschulen
- Um das Thema ausführlich darzustellen und auf die Anmerkungen, Fragen und Rückmeldungen der anwesenden Hochschulen einzugehen, wird das Thema „ Student-Service-Center der FH Darmstadt“ auf die nächste Tagung verlegt.

Vorschlag für die weitere AK-Struktur:

- Seit der Gründung des AK 2001 sind neben der inhaltlichen Diskussion inzwischen einige Modelle vorgestellt worden:
 - Studienbüro Mannheim
 - CampusCenter Hannover
 - Telefonhotline Mainz
- Nach der geplanten Vorstellung des Student-Service-Centers Darmstadt für die große Runde interessierter Hochschulen, schlagen wir vor, im Anschluss diejenigen Hochschulen zu sammeln, die bereits Erfahrungen mit **realisierten** Serviceeinrichtungen gemacht haben reflektieren(Mainz, Darmstadt, Berlin, München, Hannover):
- Wie ist der Nutzen für die verschiedenen Interessengruppen (Studierende, MitarbeiterInnen..?)
- Welche Erfahrungen wurden mit den „Fusionen“ von unterschiedlichen Bereichen, d.h. Verwaltung und Beratungspersonal gemacht?
- Welche Herausforderungen sind in der Planungs –und Umsetzungsphase aufgetreten?
- Welche Empfehlungen sollten unbedingt weitergegeben werden?
- Planung einer Tagung?
- Wie verändert sich das Anforderungsprofil von Studienberatung, Leitung der Servicestelle, der MA?.....

Dietmar Chur, Universität Heidelberg, Abt. Schlüsselkompetenzen des ZSW

Eine mögliche Entwicklungslinie der Studierendenberatung: Von der traditionellen Studienberatung zum Kompetenz-Center für (Aus-) Bildungsqualität

Ein Rahmen für Vortrag und Workshop

I. Ankopplung an den Titel der Tagung

Da ist zunächst der Begriff der „**Ressourcenorientierung**“; er ist mittlerweile zum zentralen Schlagwort für eine wie auch immer geartete systematische Unterstützung von Personen bei Problemlösungs- und Entwicklungsaufgaben durch Beratung, Psychotherapie, Bildung oder Erziehung geworden. Am Nachhaltigsten wohl in den Diskurs eingeführt wurde dies durch Carl Rogers, der betont, dass für Veränderungsprozesse die Kräfte in der Person selbst die wichtigste Ressource darstellen und dass deshalb Veränderung durch Annehmen ermöglicht wird, nicht durch Ändern-Wollen des anderen. In jüngster Zeit waren es vor allem systemische Konzepte, die Veränderung als Selbstveränderung „**autopoietischer Systeme**“ konzipieren. Eine Einflussnahme von außen könne nur durch ein kunstvolles Ankoppeln an die innere und an die äußere Welt und damit an die Ressourcen einer Person geschehen. Dieser Gedanke des Ankoppelns an Vorhandenes als Grundbedingung für eine Entwicklung und Veränderung ist ebenfalls zentral für die modernen konstruktivistischen Konzepte von Lehren und Lernen.

Festzustellen ist: Dass eine Einflussnahme auf Menschen der grundlegenden Paradoxie unterworfen ist, dass Veränderung Bestätigung voraussetzt und als Ausbau vorhandener Ressourcen gesehen wird, gilt mittlerweile als Selbstverständlichkeit.

Man orientiert sich weniger an Defiziten, sondern an vorhandenen Möglichkeiten, man bewegt sich in einem positiv getönten Rahmen, sieht das halbvolle und nicht das halbleere Glas, man steuert Ziele, Lösungen, Ergebnisse an. Soweit – so gut, das hat etwas Entlastendes, Optimistisches und Bestärkendes für all diejenigen, die sich entwickeln und verändern wollen. Aber es kann für die Betroffenen auch kippen in eine Überforderung, dann nämlich, wenn nicht mehr nur günstige Bedingungen für Veränderungsprozesse formuliert werden, sondern unterschwellig oder offen Erwartungen und Ansprüche an eine einseitige Sicht der Dinge transportiert werden: Denke positiv! Du kannst es, wenn du nur willst! So präsentiert sich der Erfolgstyp. Verzweiflung und Hilflosigkeit sind out, zu sehr an den Problemen zu hängen, ist nicht angesagt bei Strafe vor Schamgefühlen: Schau dir den an, der bringt sein Leben nicht auf die Reihe.

Vielleicht hat „**Ressourcenorientierung**“ für viele aber auch noch eine ganz andere, eine ökonomische Bedeutung, als Oberton der gegenwärtigen Diskussion zur Beratung: Gefordert wird immer wieder die Ressourcenneutralität psychosozialer Dienstleistungen. Beratung ist akzeptabel, solange sie durch positiven, messbaren Outcome definiert ist und möglichst wenig kostet.

Damit hätten wir dann auch das „ökonomische Kalkül“ auf dem Tisch: Beratung soll einen ausgewiesenen Benefit haben, der nach Kosten und Nutzen verrechenbar ist. Auch dieses – ähnlich wie die Rede von Ressourcenorientierung - ist wieder zwiespältig:

Zunächst der positive Aspekt. Beratung als Dienstleistung und als Institution in dieser Gesellschaft muss sich auch vor dieser Gesellschaft verantworten. Sie kann nicht einfach drauflos marschieren oder sich treiben lassen. Als helfende Aktion gutwilliger Menschen ist sie nicht schon automatisch sakrosankt. Natürlich sind die Intimität der Begegnung und die entschleunigte Zeit im sogenannten geschützten Rahmen des traditionellen Beratungssettings ein hohes Gut und eine notwendige Bedingung für Selbstreflexion und Entwicklung. Aber das reicht nicht, weil – und das haben wir auch selbst erlebt – Täuschungen; suggestive Prozesse, irrationale Übertragungs- und Gegenübertragungsprozesse von Erlösen und Erlöst-Werden sonst einen Nebel schaffen können, und so die Beratungssituation der Erfüllung narzisstischer Bedürfnisse von Beratern und Klienten dient und damit alles andere als emanzipativ ist. Nein, es bedarf der Reflexion und Überprüfung, also der Qualitätskontrolle, es bedarf eingeführter und ausgewiesener Standards für das Vorgehen, begründete professionelle Leitlinien. Beratung ist reflektierte Praxis. Insofern ist auch „das methodische Konzept“ eine Selbstverständlichkeit. So nimmt etwa gerade auch bei der Erschließung von Ressourcen die methodisch angeleitete Annäherung an die Person einen zentralen Platz ein. Aber über eine ausgewiesene Methodik hinaus braucht es – gerade auch wegen der institutionellen Einbindung von Beratung - die „Veröffentlichung“ von Prinzipien und Zielen durch Vereinbarungen und klare Aufträge sowie deren Überprüfung durch Evaluation und Feedback und zwar nach zwei Richtungen: gegenüber der tragenden Institutionen und gegenüber dem „Kunden“ oder Klienten – natürlich in einer jeweils angemessenen Form. Wir werden später noch einmal unter dem Begriff des „Auftragsmanagements“ darauf zurückkommen.

Nun zur negativen Seite: Der zunehmenden Dominanz ökonomischer Kriterien bei der Bestimmung von Qualitäten und Werten in allen gesellschaftlichen Bereichen. Problematisch wird es spätestens dann, wenn etwa „employability“ das erste und einzige Bildungsziel darstellt, oder wenn Beratung sich bis in die konkreten Zielsetzungen hinein an wirtschaftlichen Anforderungen wie Flexibilität, Mobilität, unternehmerisches Denken und Handeln orientieren soll. Und dann sich in ihren Zielen auf das ausrichtet, was manche „reine Performanz“ nennen, also die glatte Erfüllung eines vorgegebenen Anforderungsprofils. Und wenn sie dann die andere Seite, die Reflexivität (also das Infragestellen von Voraussetzungen) oder die Identität der Person (also eine prinzipielle Treue zu sich selbst) jenseits von Nutzen und Effizienz, als Leitlinie aufgibt.

Was ich damit sagen möchte: Beratung ist ein Eiertanz, die Frage nach der Balance zwischen Anpassung und Stärkung der Person durchzieht den Diskurs. Als Berater steht man zu allererst und grundsätzlich „dazwischen“, und es kommt darauf an, wie man an diesem Ort oder Nicht-Ort die eigene Position findet und sie kenntlich macht: man steht zwischen Person und Institution, zwischen Anpassung und Selbstverwirklichung – es ist aber noch etwas verwirrender, weil die erwähnten Pole zwar manchmal,

jedoch nicht immer Gegensätze sind. Manchmal sind institutionelle und persönliche Ziele, Anpassungsanforderungen und Wachstumsimpulse in Harmonie, sie widersprechen sich nicht. Aber sie sind nicht prinzipiell und in jedem Fall identisch. So muss man sich als Berater offen halten für eine grundsätzliche Balance: für die Balance der Realitätsorientierung an gesellschaftlich-institutionellen Erfordernissen und der Freilegung des Individuellen, die seinen sperrigen Werten und Zielen zu ihrem Recht und zu einer angemessenen Form verhilft. Möglicherweise aber ist genau diese Balance von Struktur und Person das zentrale Thema und Ziel von Beratung.

II. Sechs Thesen zum Thema

1. Gegenwärtig ist eine enorme **Veränderung des Hochschulbereichs** im Gang. Sie betrifft vor allem eine Erweiterung der Kriterien für **(Aus-) Bildungsqualität**. Dabei wird das Paradigma „Bildung durch Wissenschaft“ durch **außerwissenschaftliche Faktoren** ergänzt – in Bezug auf die Studierenden sind dies „Schlüsselkompetenzen“, in Bezug auf den wissenschaftlichen Nachwuchs didaktische und weitere persönlichkeitsbezogene Kompetenzen. In der Folge entstehen an der Hochschule in der Form von Career-Services, Zentren für Schlüsselqualifikationen oder Hochschuldidaktischen Zentren neue Dienste (bzw. bereits bestehende werden ausgebaut), die das Umfeld und damit die Situation der traditionellen Beratungseinrichtungen nachhaltig verändern.
2. Diese **neuen Dienste** werden häufig zusätzlich zur bestehenden Studierendenberatung in parallelen Strukturen (häufig in Form von Projekten) eingerichtet. Dabei entsteht auch ein Überschneidungsbereich: die neuen Dienste umfassen ebenfalls klassische Beratungsangebote wie Informationsvermittlung und Beratungsgespräche (Coaching), aber auch ihr Kernbereich, die Kompetenzförderung, gehörte bereits vorher zum Angebot der Beratungsstellen (Wissenschaftliches Schreiben, Zeitmanagement, Lerntechniken, Referate, Tutorentraining...).
3. Diese Situation stellt eine **besondere Herausforderung für die Beratung** an der Hochschule dar, mit der sie sich auseinandersetzen muss. Vor dem Hintergrund knapper Ressourcen sollte das Ziel eine **Integration und Synergie der verschiedenen Beratungsdienste** statt Unübersichtlichkeit und Konkurrenz sein. Dies ist prinzipiell auf zwei Wegen realisierbar: durch direkte Integration der neuen Funktionen in die traditionellen Beratungseinrichtungen bei einer Erweiterung des Aufgabenfeldes oder durch eine wirkungsvolle Vernetzung der traditionellen und der neuen Beratungsdienste auf der Basis von Synergie und Komplementarität.
4. All diese Beratungsdienste können als Realisierung eines **weiten Profils von Beratung** gesehen werden, bei dem die unterschiedlichsten kompetenzfördernden und strukturentwickelnden Aktivitäten integriert sind (und wie dies auch dem aktuellen Diskurs zur Beratung entspricht). Durch ein solches weites Modell entsteht für die Beratung an der Hochschule auch die Chance, sich als Ressource für (Aus-) Bildungsqualität zu definieren und sich dadurch innerhalb der Hochschule günstig zu positionieren.
5. Wichtig in diesem Prozess ist das Bemühen um eine „**Organisationsentwicklung in eigener Sache**“ (Chur 2002a), also um einen bewussten und systema-

tischen Umgang mit der eigenen Auftragssituation, insbesondere mit den Bedingungen und Strukturen des eigenen Kontexts, in den die Beratung an der Hochschule institutionell eingebettet ist.

6. Für die erwähnte Integration der Beratungsdienste können zwei Beispiele angedeutet sein:
- das **Dresdner Modell „DNS“** (Nestmann et al. 2002) für die Schaffung eines wirkungsvollen Netzwerks der verschiedenen beratenden und kompetenzfördernden Instanzen
 - das **Heidelberger Modell eines Kompetenz-Centers** (Chur 2002b und c) für die direkte Integration verschiedener Angebote (traditionelle Studienberatung, Career-Service, Schlüsselkompetenzen und Hochschuldidaktik) in einer beratenden Instanz.

Bezug:

Chur, D. (2002a): Bausteine einer zeitgemäßen Konzeption von Beratung. In: Nestmann, F. & Engel, F. (Hrsg.): Die Zukunft der Beratung. Tübingen: dgvt-Verlag

Chur, D. (2002b): Entwicklungslinien der Studierendenberatung: Von der traditionellen Studienberatung zum Competence-Center für (Aus-) Bildungsqualität. In: Nestmann, F. & Engel, F. (Hrsg.): Die Zukunft der Beratung. Tübingen: dgvt-Verlag

Chur, D. (2002c): (Aus-) Bildungsqualität verbessern. Das Heidelberger Modell. In: DUZ 3/2002, extra I-IV

Nestmann, F. & Projektgruppe DNS (2002): Beratung als Ressourcenförderung. Präventive Studentenberatung im Dresdner Netzwerk Studienbegleitender Hilfen (DNS). Weinheim und München: Juventa

III. Vortrag

Enthalten in der Langversion des Tagungsbandes unter:

<http://www.zsb.uni-hannover.de/aktuell/gibet2004/tagungsband.pdf>

IV. Ergebnisse des Workshops

Ablauf:

1. Runde der Anliegen mit Metaplan-Karten:

Welches war im Vortrag für mich der wichtigste Aspekt, den ich hier weiter verfolgen möchte?

2. Gruppierung der Karten zu drei zentralen Themen

- „Vernetzung der Beratungsdienste an der Hochschule“
- „Abgrenzung von Beratung und Kompetenzvermittlung“
- „Das Auftragsdreieck in meiner konkreten Arbeitssituation“

3. Vertiefende Diskussion in drei Kleingruppen

Mit der Aufgabe, je ein bis zwei Thesen und offene Fragen zu erarbeiten und zu präsentieren

Workshop 02 I

Zum Vortrag von Dietmar Chur "Entwicklung der Studienberatung zum Competence-Center" -

Bericht aus einer Arbeitsgruppe

Die AG hatte als Vorlage aus der Themensammlung, die zu Beginn des Workshops erstellt wurde, folgende Stichworte:

Arbeitsschritte auf dem Weg zu einer lokalen Konzeption für ein Kompetenzcenter entwickeln und kommunizieren

Bündelung von Beratungsleistungen (Kooperation)

Kontextbezogene Beratung als vernetzte Aufgabe

Beratungskompetenz "inhouse" - wie (besser) darstellen bzw. durchsetzen?

Welche Ressourcen der Hochschule werden wie genutzt?

Zusammenarbeit PSB - ZSB versus Konkurrenz

Beratung versus Lebenshilfe

Fachstudienberatung

Sozialberatung

Wie die Liste zeigt, wurden Aufgaben- und Problemstellungen vom Teilnehmerkreis formuliert, die noch sehr stark den Sondierungsbedarf betonen, inwieweit überhaupt eine über den derzeitigen Stand hinausgehende Erweiterung des Aufgabenfeldes in Hinblick auf die Vermittlung von Schlüsselkompetenzen in Betracht kommt.

Vordringliche Fragen waren dabei:

- Inwieweit hat die Beratungsstelle selbst die Kompetenz dazu?
- Wie tritt sie in ihrer Hochschule als Kooperationspartner auf und wie wird sie innerhalb ihrer Hochschule als solcher wahrgenommen?
- Inwieweit konkurrieren verschiedene Einrichtungen auf diesem Sektor?
- Wie ist die Ressourcenfrage als grundlegendes Problem bei einer Aufgabenerweiterung zu lösen?
- Wie lässt sich ein Konzept entwickeln, das den Möglichkeiten der Beratungsstelle und denen der Hochschule gerecht wird?
- In Konkurrenz zu welchen anderen (Kern-)Aufgaben steht u.U. die Vermittlung von Schlüsselkompetenzen?

Viele Beratungsstellen stehen bei dem Thema Kompetenzvermittlung nicht bei Null. Sie bieten zentral eine ganze Palette von Veranstaltungen an, die allgemein studien- und berufsrelevante Kompetenzen fördern/vermitteln. Die Angebote richten sich überwiegend direkt an bestimmte Zielgruppen wie z.B. Studienwahl für Studieninteressierte oder Studienplanung für Erstsemester. Zum Teil werden auch Multiplikator/innen, insbesondere studentische Tutor/innen, angesprochen.

Diese Aktivitäten in einen größeren Zusammenhang einzubringen und zumindest die Konturen eines Gesamtkonzepts für die eigene Hochschule zu entwickeln, das

- eine engere Anbindung an die Curricula (insbesondere an die Optionalbereiche der Bachelorstudiengänge) vorsieht, da sich dort zunächst erworbene Kompetenzen bewähren und weiterentwickeln müssen
- die möglichen und notwendigen Kooperationspartner im zentralen und dezentralen Bereich einbindet und
- organisatorische Lösungen bereithält bzw. beisteuert

stellt weit über den bisherigen Status quo hinausgehende Anforderungen an die meisten Beratungsstellen.

Die Diskussion führte daher fast einhellig zu der Einschätzung, dass der Auf- bzw. Ausbau von Kompetenzvermittlung z.Zt. nur bei Abbau von Einzelberatung möglich ist. Dies wurde als nicht gangbarer Weg ausgeschlossen.¹

Des Weiteren wurde Bezug genommen auf eine zentrale These des Impulsreferats von Dr. Josef Lange aus dem niedersächsischen Ministerium für Wissenschaft und Kultur,

¹ Wobei die Frage nach einer Reorganisation der persönlichen Beratung zwecks Ressourcengewinn nicht von vornherein bei allen Beratungsstellen auszuschließen sein mag, sondern zumindest bei einigen erwägenswert sein könnte, wenn die Gesamtsituation und die Aufgabenschwerpunkte dies sinnvoll erscheinen lassen.

der bei zunehmendem Wettbewerb der Hochschulen Studienberatung in Zusammenhang mit Hochschulmarketing brachte. Diese Funktionalisierung von Beratung wurde überwiegend abgelehnt.² Sofern es überhaupt eine Alternative gäbe, würde der Kompetenzvermittlung als verstärkt wahrzunehmende Aufgabe auf jeden Fall der Vorzug gegeben. ("Lieber Kompetenzvermittlung als HS-Marketing.")

Äußerst selten sind Einrichtungen wie Studienberatung, psychologische Beratung, Competence-Center, Hochschuldidaktik und Weiterbildung zentral zusammengefasst wie dies in Heidelberg der Fall ist. An den meisten Hochschulen findet sich eine mehr oder minder große Zahl einzelner, unterschiedlich ausgestatteter und institutionell angebundener Einrichtungen, die sich – parallel zu einer engeren Kooperation mit den Fächern – untereinander abstimmen und vernetzen müssten, sofern sie Konsens über ein gemeinsam umzusetzendes Konzept erreichen wollen.

Aus dieser eher typischen Ausgangslage für die Berater/innen an vielen Hochschulen ergaben sich die Fragen, ob der Multiplikatorenbildung unter diesen Voraussetzungen wirklich Priorität zugesprochen werden kann und, wenn ja, wer die Koordinierung übernimmt.

Diese Fragen markieren das zeitliche Ende der Diskussion in Hannover. Aber die Auseinandersetzung mit dieser Thematik ist damit noch nicht zu Ende und sollte fortgeführt werden.

Walburga Wolters, ZSB Universität Köln

² Der Punkt wurde in der AG nur gestreift. Vielleicht ergibt sich auf einer der nächsten Tagungen die Möglichkeit, diese Thematik intensiver zu diskutieren.

Zusammenfassung der Ergebnisse einer (von mehreren) Arbeitsgruppe

Die AG befasste sich mit Fragen und Problemen der Positionierung eines Kompetenz-Center in der Hochschullandschaft im Zusammenspiel mit anderen hochschulinternen Einrichtungen. Per Kartenabfrage waren im Plenum folgende Aspekte in einem Cluster zusammengefasst worden, die eine thematische Vorgabe für die Arbeit der AG bildeten:

- Zusammenspiel
- Zusammenarbeit in der Hochschule – Position der Studienberatung
- Positionierung Studienberatung in der Zusammenarbeit
- Anbindung (eines KC an die) ZSB vs. (an ein) HDZ ?
- Kompetenz-Center: Statusproblem zwischen KC und Fachbereichen
- Kompetenzzentrum: additiv vs. integrativ ? (Omnipotenzentrum?)
- Curriculum / Schlüsselkompetenz: integrativ / additiv ?
- Kompetenzvermittlung ist nicht gleich Beratung
- Kompetenz-Center: Wie von „kleinen“ ZSN'n leistbar ???

In der Gruppenphase wurde zu allen Punkten nachgefragt, die Argumente wurden ausgetauscht und begründet. Am Ende des Diskussionsprozesses wurden eine These und eine Frage entwickelt, die sich aufeinander beziehen:

These

Die Vermittlung von Schlüsselkompetenzen ist – soweit sie über die Bedürfnisse von Individual- und Gruppenberatung hinausgeht – integrativer Bestandteil von Lehre / Fachbereichen.

Diese ist / sind durch ein HDZ zu unterstützen. Beratungsstellen zeigen Bedarfe auf („Rauchmelder“).

Frage

Wo und wie können Beratungsstellen dies wirkungsvoll einbringen? Vermittlung von Schlüsselkompetenzen als Job-Enrichment für Berater? (Kooperation mit HDZ / Kompetenz-Center)

Im Plenum wurde anschliessend das Gruppen-Ergebnis vorgestellt.


Gerhard Höher

Potenziale des Electronic Government für Hochschulen und Studierende

Meine sehr geehrten Damen und Herren, liebe Studienberaterinnen, liebe Studienberater,

lassen sich mich zu Beginn einige Worte darüber verlieren, weshalb ich heute diese Präsentation mit dem Titel „Potenziale des Electronic-Government (kurz: eGovernment für Hochschulen und Studierende“ halte. Es begann mit einem im Oktober 2002 von Centrum für Hochschulentwicklung (CHE) ausgeschriebenen Studierendenwettbewerb mit dem Titel „Küss die Uni wach“.

Zu diesem Zeitpunkt war ich bereits Doktorand und wissenschaftlicher Angestellter an Lehrstuhl für Allgemeine Betriebswirtschaftslehre, Public & Nonprofit Management an der Universität Mannheim. Mein Status als Promotionsstudent ermöglichte es mir, an diesem Wettbewerb teilzunehmen. Ich muss hinzufügen, dass ich während meines Studiums aktiv in der Fachschaft BWL aktiv war und während dieser Zeit Erfahrungen mit dem Phänomen „Hochschule“ sammeln konnte.



UNIVERSITÄT
MANNHEIM

Potenziale des Electronic Government für Hochschulen und Studierende

Dipl.-Kfm. Jens Heiling
GIBet Tagung
4. März 2004, Hannover

Mein Aufsatz, den ich unter dem Titel „Studierendenzentrierte Dienstleistungen – Status Quo und Potenziale von eHigher Administration –“ beim CHE eingereicht hatte, fand Anklang unter den Jury-Mitgliedern und wurde als eines der besten sechs Konzepte nominiert. Wegen der Teilnahme an einer internationalen Konferenz musste ich allerdings auf die Endausscheidung der Konzepte in Bochum letzten Jahres verzichten. Sie haben deshalb heute Gelegenheit, als erste das Konzept live vorgestellt zu bekommen.

Bei meiner Präsentation werden Sie feststellen, dass ich im Wesentlichen drei Sichtweisen einnehmen werde:

1. Die Sicht des Studierendenvertreters, der zum Teil die eigenen Studiumserfahrungen reflektiert.
2. Die Sicht des Lehrstuhlmitarbeiters, der nun die Prozesse, die in einer Universität ablaufen, kennen gelernt hat.
3. Und zu guter letzt die Position des Wissenschaftlers, der versucht sowohl empirische Erkenntnisse als auch theoretische Ansätze auf die in der Praxis vorgefundenen Probleme anzuwenden.

Vision

UNIVERSITÄT
MANNHEIM

Bill Gates prägte Mitte der 90er die Vision der
„Information at your fingertip“.

Es ist an der Zeit für den nächsten Schritt:

„Higher Administration at your fingertip“.

Beginnen möchte ich meinen Vortrag mit einer Vision, die Bill Gates Mitte der 90er Jahre als „Information at your fingertip“ formulierte. Angewandt auf die Hochschuladministration könnte diese wie folgt lauten: „Higher Administration at your fingertip“. Wie eine solche Vision ausschaut, möchte ich Ihnen heute präsentieren.

Im Laufe eines Studiums hat man als Studierender mit den verschiedensten Stellen, Ämtern, Einrichtungen, kurz: Dienstleistern, im Rahmen von Beratung, „Finanziellem“, An-, Um- oder Abmeldung, Anerkennung, Im- oder Exmatrikulation zu tun. Blickt man, am Ende seines Studiums angelangt, zurück auf seine Studienzeit, so stellt man fest, dass Vieles hätte einfacher, bequemer, müheloser, ja effizienter gehen können. Wie oft hat man beispielsweise seine Zeit damit verbracht, in der Schlange wartend, sich für eine Veranstaltung, eine Prüfung oder einen Kurs an- oder abzumelden. Wie viele Stunden hat man damit verbracht, sich die für sein Studium relevanten Informationen mittels Broschüren, Internetrecherchen, Beratungsgesprächen und Ähnlichem zusammen zu stellen.

Schaut man sich beispielsweise die Entwicklung im Bereich der Kommunalverwaltung an, in denen eGovernment seit mehreren Jahren das bestimmende Thema ist,³ so fragt man sich, weshalb sich Hochschulen mit ihrer Vielzahl von Verwaltungsdienstleistungen nicht stärker dieses Themas annehmen. Bürger fortschrittlicher Kommunen können heute über das Internet ihren Wohnsitz an-, ab- oder ummelden, Parkausweise beantragen, Stromabrechnungen abwickeln, Eintrittskarten für lokale Veranstaltungen buchen bzw. reservieren und das 24 Stunden am Tag und ohne das Haus verlassen zu müssen.

Was ich zum Ausdruck bringen und zusammenfassend festhalten möchte, ist, dass neuartige Informations- und Kommunikationstechnologien es erlauben, viele Dienstleistungen über das Internet abzuwickeln.

Interne Dienstleistungseinrichtungen für Studierende am Beispiel der Universität Mannheim

UNIVERSITÄT
MANNHEIM

Einrichtung	Dienstleistungen
Studienbüros	Beratung, Information, Immatrikulation, Bescheinigungen/ Zeugnisse ausstellen, An-, Abmeldung zu Prüfungen, Prüfungsmanagement, Exmatrikulation
diverse Info-Points (Infothek des Studentenwerks, Info-Center der UB u.ä.)	Beratung, Information, Ausleihe von EDV-Equipment, Ausgabe von Chipkarten (eCUM)
Dekanate	Beratung, Information, Bescheinigungen/ Zeugnisse ausstellen, Auswahl von Studierenden, Vermittlung von Praktika
Lehrstühle bzw. Institute	Beratung, Information, Bescheinigungen/ Zeugnisse ausstellen
Prüfungsämter	Anerkennung von an anderen Universitäten erbrachten Leistungen, Bearbeitung von Beschwerden
Rechenzentrum	Einrichtung von E-Mail-Adressen und Internet-Zugang, Beratung, Anbieten von Computerkursen
Universitäts- und Bereichsbibliotheken	Recherche, Ausleihe & Rückgabe von Büchern
Universitätsverwaltung: Universitätskasse	Entgegennahme von Zahlungen, Ausgabe von Wertmarken
Akademisches Auslandsamt	Beratung, Information, Vermittlung von Austauschplätzen
Studentenwerk: BAföG-Amt Wohnraumverwaltung Psychotherapeutische Beratungsstelle	Beratung, Information, BAföG beantragen Vermittlung von Wohnraum Psychologische Betreuung
Studium Generale-Verwaltung (AbsolventUM)	Anmeldung zu (zahlungspflichtigen) Kursen
Unisport-Verwaltung (Institut für Sport)	Anmeldung zu Sportkursen
Career Service-Stelle (Praktika, Job)	Vermittlung von Praktika, Jobs, Kontakten, Beratung (Existenzgründung)
Alumni-Verwaltung (AbsolventUM)	Verkauf von Hochschulsouvenirs, Eintrag in das Absolventenbuch, Vermittlung von Praktika

Dienstleistungen von Hochschulen für Studierende sind vielfältig und werden von der unterschiedlichsten Einrichtungen erbracht. Man denke an Studienbüros, Lehrstühle, Dekanate, BAföG-Ämter, Bibliotheken oder auch an Alumni-Büros. Ferner sind auch hochschulexterne Einrichtungen, wie Bürger- bzw. Ordnungsämter, Sozialämter, Banken oder Versicherungen an der Bereitstellung von Dienstleistungen für Studierende beteiligt. Ich habe Ihnen auf den beiden folgenden Folien einige dieser „Dienstleistun-

³ Vgl. hierzu beispielsweise die Diskussionen in den Zeitschriften *innovative Verwaltung*, *Kommune21* *Verwaltung & Management* oder die in 2003 erschienenen Berichte der Kommunalen Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsvereinfachung (KGSt) in Köln.

gen für Studierende“ am Beispiel der Universität Mannheim skizziert. Die Übersicht soll die Vielzahl der Einrichtungen aufzeigen, mit welcher ein Studierender im Laufe seines Studiums zu tun hat. Exemplarisch werden für jede Einrichtung einige typische Dienstleistungen aufgeführt.

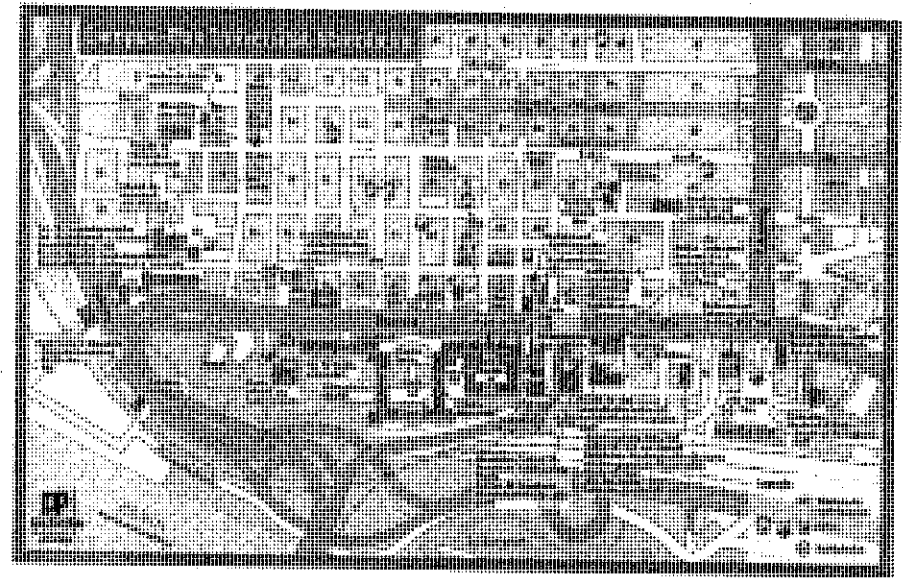
Externe Dienstleistungseinrichtungen für Studierende am Beispiel der Universität Mannheim		UNIVERSITÄT MANNHEIM
Einrichtung	Dienstleistungen	Träger
Kommunalverwaltung: Einwohnermeldeamt (Bürger- bzw. Ordnungsamt) Straßenverkehrsamt	Anmeldung des Wohnsitzes, Beantragung eines Anwohnerparkausweises	Kommune
Sozialamt	Beantragung der Gebührenbefreiung beim öffentlichen Rundfunk	Kommune
Krankenkasse	Krankenversicherung, Beratung, Information	Land/ Bund/ privat
Stadtwerke	Versorgung mit Strom, Gas, Wasser für Wohnung	Kommune/ privat
GEZ	Anmeldung Rundfunkgeräte	Bund
Kirche	Beratung, Information	Kirche
Telekommunikationsunternehmen	Internetzugang, Telefon, Mobiltelefon	privat
Lokaler Verlag (Tageszeitung)	Presse (Information)	privat
Finanzdienstleistungen (Banken, Versicherungen etc.)	Bankkonto, Vermögensberatung, Versicherung, etc.	privat, öffentlich
Copy-Shops	Kopieren	privat
Buchhandlungen	Bücher verkaufen, Beratung	privat
Restaurants, Cafés	leibliches Wohl	privat

Hinzu kommen hochschulexterne Institutionen, die ebenfalls Dienstleistungen für Studierende erbringen. Rechnet man jene hinzu, so kommt man auf etwa 30 „Kundenbeziehungen“, die ein Studierender im Rahmen seines Studiums pflegt.

Für Studienanfänger und vor allem Studieninteressierte ist die Aufgabenverteilung deshalb wenig transparent. Auf der Suche nach einer bestimmten Leistung wird man häufig von einer Stelle zur nächsten verwiesen. Nicht zuletzt sei erwähnt, dass die Einrichtungen häufig an verschiedenen Orten des Campus untergebracht sind. Hierzu ein Beispiel aus Mannheim:

Das Beispiel Mannheim I

UNIVERSITÄT
MANNHEIM



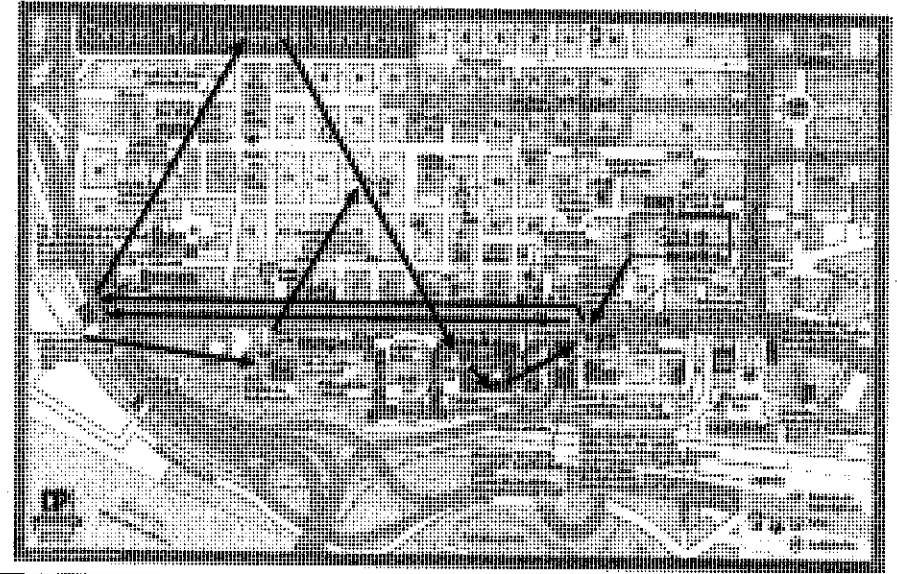
Der Campusplan zeigt eine Übersicht der Universität Mannheim. Sie werden möglicherweise nicht sehr viel Erkennen können, es sei zumindest auf das Schloss und die über den Campus verstreut liegenden Service-Einrichtungen hingewiesen.

Einschreibung in den Studiengang
Betriebswirtschaftslehre und der damit verbundenen
Dienstleistungen

Dienstleistung	Betroffene Institutionen
1. Immatrikulation	Studienbüro
2. evt. Wohnheimplatz oder Vermittlung privater Wohnungen	Studentenwerk
3. Anmeldung des Wohnsitzes	Einwohnermeldeamt/ Ordnungsamt/ Bürgerbüro
4. Anmeldung für die verschiedenen Bibliotheken	Universitätsbibliothek, Bereichsbibliothek
5. Ausstellung der elektronischen Chipkarte (eCUM) zugleich Studiausweis	Info-Point
6. Studienberatung	Studienbüro, Dekanat, Fachschaft
7. BAföG beantragen	BAföG-Amt (Studentenwerk)
9. Semesterticket kaufen	MVV, Studentenwerk
10. Krankenversicherung abschließen	Krankenversicherung
11. Bankdienstleistungen	Finanzdienstleister

Folgende Folie zeigt die mit der Einschreibung in den Diplomstudiengang Betriebswirtschaftslehre verbundenen Leistungen. Angefangen von der Immatrikulation bis hin zur Beantragung eines Bankkontos. In der folgenden Folie habe ich nun versucht, die Laufwege darzustellen, die ein Studierender im Rahmen seiner Einschreibung zurückzulegen hat.

Das Beispiel Mannheim I



Man stellt bspw. fest, dass sich das BAföG-Amt an der Universität Mannheim (Parkring 39) oder die Infothek des Studentenwerks (Mensa-Gebäude) geographisch gesehen an völlig unterschiedlichen Stelle wie die übrigen Verwaltungseinrichtungen (wie Studienbüros, Prüfungsämter, Auslandsamt oder Unikasse) befinden. Aus Sicht des Studierenden eine relativ unbefriedigende Situation.

Stichwort: Wertmarke

Trotz der Einführung eines elektronischen Studierenden- ausweises im WS 2000/2001 (!) ist es für einen Studierenden bis dato nicht möglich zum Skriptenerwerb oder dem Kauf eines kommentierten Vorlesungsverzeichnisses auf die Institution der WERTMARKE zu verzichten.

Ein paar Worte vielleicht noch zu meinem Lieblingsthema: Dem Thema Wertmarken. Möchte man als Studierender ein vorlesungsbegleitendes Skript bzw. ein kommentiertes Vorlesungsverzeichnis kaufen oder sich zu einer kostenpflichtigen Exkursion anmelden, so muss man zuerst zur Universitätskasse oder zur Pforte in den Ostflügel des Schlosses gehen, um sich dort während der Öffnungszeiten Wertmarken zu besorgen. Auf der anderen Seite hatte man an der Universität Mannheim im Wintersemester 2000/2001 eine Chipkarte mit Bezahlungsfunktion eingeführt. Man fragt sich, weshalb man diese nicht auch für das Bezahlen am Point of Sale, wie das beispielsweise in der Mensa möglich ist, einsetzen kann. Den Studierenden bliebe dadurch viel Rennerei erspart.

Man stellt fest, dass Universitäten, ähnlich wie klassische Verwaltungen, sehr sensibel gegenüber dem Thema Geld sind: Weder Bargeld noch das elektronische Geld auf der Chipkarte werden bspw. an der Universität Mannheim im Bereich der klassischen Universitätsverwaltung (mit wenigen Ausnahmen) akzeptiert.

Studierende verweisen regelmäßig bei Befragungen zu der Qualität der Service-Einrichtungen von Universitäten auf die folgenden Mängel:

- Öffnungszeiten
- Erreichbarkeit
- Bearbeitungszeit von Anfragen und Anträgen
- Freundlichkeit des Service-Personal
- Fehlen persönlicher Beratung und Information

Quellen: Johannes Gutenberg Universität Mainz (2002), Universität Mannheim (2000), Schweiger (2002)

Lassen sie mich nun zu den Ergebnissen einiger empirischer Befragungen zur Qualität der Service-Einrichtungen von Hochschulen kommen. Empirische Studien zur Zufriedenheit der Studierenden mit den Studienbüros bzw. mit den Service-Einrichtungen ergeben immer wieder, dass sich die Studierenden bzw. Studieninteressierte längere Öffnungszeiten, eine bessere Erreichbarkeit, eine kürzere Bearbeitungszeit von Anfragen und Anträgen sowie freundlicheres Service-Personal wünschen.⁴ Zugleich wird aber auch deutlich, dass ein großer Bedarf nach persönlicher Beratung und Information besteht. Einer empirischen Untersuchung zur „Zufriedenheit mit dem Studium der Betriebswirtschaftslehre an der Ludwig-Maximilians-Universität München“⁵ entnimmt man aus einem offenen Fragenteil, dass die nicht unbeträchtliche Anzahl von 87 Studierenden im Hauptstudium in einem offenen Fragenteil zu Kritikpunkten am Studium die Dienstleistungsqualität der Universitätseinrichtungen (als zweithäufigste Nennung) bemängeln.⁶ Mit 38 Nennungen (sechsthäufigste Nennung) wurde das mangelhafte Informationsangebot speziell im Hauptstudium kritisiert. Zentrales Ergebnis dieser interessanten Studie ist, dass Service- und Informationsstrategien eine herausragende Bedeu-

⁴ Vgl. bspw. Johannes Gutenberg Universität Mainz (Hrsg.) (2002) oder Schweiger (2002).

⁵ Vgl. Schweiger (2002), S. 28. Mit 40 Nennungen wurde die schlechte und unfreundliche Beratung des Prüfungsamtes, der Mangel an Servicementalität und die fehlende Kundenorientierung genannt. Ferner werden mit 19 Nennungen die ungenügenden Öffnungszeiten des Prüfungsamt sowie mit 7 Nennungen die schlechte und unfreundliche Beratung in der Studentenzentrale angeführt.

⁶ Anmerkung: An erster Stelle wurden mit 88 Nennungen der Massenbetrieb bzw. die hohe Studierendenzahl kritisiert.

tung zukommt und somit die Zufriedenheit der Studierenden mit ihrem Studium wesentlich beeinflussen.

Das Informationsmanagement von Universitäten

UNIVERSITÄT
MANNHEIM

- unterschiedliche Informationsquellen: Studienbüros, Studentenwerke, Dekanate, Institute, Fachschaften, AStA etc.
- keine gemeinsame, aufeinander abgestimmte Informationsstrategie
- keine einheitlichen Informationskanäle: Internet, Telefon, Fax, E-mail, Informationsbroschüren, Informationsveranstaltungen, persönliche Beratungsgespräche
- Inhaltliche Divergenzen der Informationsangebote
- Mangelnde Transparenz hinsichtlich vieler Dienstleistungen
 - Welche Dienstleistungen stehen einem zur Verfügung?
 - Wer bietet die Leistung an?
 - Wo findet man den Anbieter der Dienstleistung?
 - Was beinhaltet die Dienstleistung?
 - Was benötigt man (Nummern, Bescheinigungen etc.), um in den „Genuss“ der Leistung zu kommen?

Ein weiterer Problemkreis stellt das studierendenbezogene Informationsmanagement an Hochschulen dar. Die unterschiedlichsten Institutionen, angefangen von Studienbüros, Studentenwerke, Dekanate bis hin zu Fachschaften und ASten versorgen Studierende mit Informationen. Eine gemeinsame, aufeinander abgestimmte Informationsstrategie ist aus meiner Erfahrung heraus oft nicht zu erkennen. Auch hinsichtlich der Informationskanäle besteht keine einheitliche Linie: Die einen setzen auf ein eigenständiges Informationsangebot im Internet, andere bevorzugen den Weg über Informationsbroschüren und Informationsveranstaltungen oder persönliche Beratungsgespräche. Auch was die Inhalte anlangt, sind Zweifel hinsichtlich einer Abstimmung angebracht.

Es verwundert deshalb nicht, wenn Studierende am Anfang ihres Studiums große Probleme haben, sich an einer Hochschule zurechtzufinden. Aufgrund der mangelnden Transparenz hinsichtlich vieler Services fällt es insbesondere Studienanfängern schwer, sich an einer Hochschule, speziell an Universitäten, zu orientieren.

Gründe für eine stärkere Studierendenorientierung von Hochschuleinrichtungen

UNIVERSITÄT
MANNHEIM

- Entwicklungen in und Erfahrungen aus der Privatwirtschaft
- Service neben exzellenter Lehre als Wettbewerbsfaktor
- zunehmend komplexere und individuellere Studienstrukturen implizieren verstärkten Beratungsbedarf
- der Einsatz leistungsfähiger Informationstechnologie erlaubt es Dienstleistungen von Hochschulen über das Internet anzubieten
- Studierenden-Orientierung als vorauseilende Alumni-Orientierung
- durch die Verlagerung der Studierendenadministration ins Web ist es möglich, dass sich Studienberater/innen wieder verstärkt auf ihr Kerngeschäft konzentrieren

Nachdem ich Ihnen einige Mängel des Dienstleistungsangebots von Hochschulen aufgezeigt habe, möchte ich nun versuchen, Ihnen Gründe für eine stärkere Studierendenorientierung aufzuzeigen.

Für privatwirtschaftlich tätige Unternehmen gilt die Ausrichtung aller Unternehmenstätigkeiten auf den Kunden als wesentlicher Erfolgsgarant. Empirische Untersuchungen der betriebswirtschaftlichen Forschung weisen einen positiven Zusammenhang zwischen dem Grad der Kundenorientierung und dem Geschäftserfolg nach.

Durch die Verschärfung des Wettbewerbs der Hochschulen in Deutschland, kommt neben exzellenter Forschung und Lehre auch Service-Aspekten im Wettbewerb eine herausragende Stellung zu.⁷ Studierende erwarten, dass exzellente Hochschulen auch in ihren Service-Bereichen eine überdurchschnittliche Qualität aufweisen. Ein hohes Maß an Service-Qualität kann deshalb neben einer guten Reputation in Forschung und Lehre ein zusätzliches Plus im Kampf der Hochschulen um die besten Studierenden sein. Wenn ich Ihnen sage, dass US-amerikanische Hochschulen diesen Bereich schon lange als bedeutsam für ihren Erfolg identifiziert haben, dann verrate ich Ihnen sicherlich nicht viel Neues.

Man konstatiert, dass die von den Hochschulverwaltungen zu erbringenden Dienstleistungen in ihrer Quantität immer umfangreicher und hinsichtlich ihrer Qualität immer komplexer werden. Man denke an den durch die Modularisierung von Studiengängen und die Einführung gestufter Studiengänge exorbitant steigenden Aufwand für die Prüfungsämter bzw. Studienbüros. Vor dem Hintergrund leerer Kassen der Länder ist es für viele Hochschuleinrichtungen nicht möglich, ihren Mitarbeiterbestand weder qualitativ noch quantitativ auszubauen. Um der Komplexität als auch der Massen Herr zu werden, ist die Einführung leistungsfähiger Informationstechnologie zur Unterstützung und Au-

⁷ Vgl. Kraus/Wagemann (2002), S. 297.

tomatisierung der Prüfungsverwaltung unumgänglich. Durch die inzwischen weite Verbreitung des Internet ist es heute möglich, dass Hochschulen viele ihrer Dienstleistungen über das Web anbieten. Durch die Einführung internetgestützter EDV-Lösungen sind die Studierenden in der Lage, von zu Hause aus und rund um die Uhr ihre „Hochschul-Services“ zu erledigen.

Auch die Verwaltungsmitarbeiter, die durch die elektronische Abwicklung der Verwaltungsprozesse wieder mehr Zeit für ihre eigentlichen Aufgaben haben, wie beispielsweise die individuelle Studierendenberatung, profitieren von solchen Lösungen. Bedenkt man, dass es sich bei Studierenden auch um zukünftige Alumni und damit um potenzielle Geldgeber für Spenden handelt, wird einem die Bedeutung der Studierendenorientierung (die als voraussetzende Alumni-Orientierung zu verstehen ist) für das Fundraising klar.

E-Government: Definition

UNIVERSITÄT
MANNHEIM

„Durchführung von Prozessen der öffentlichen Willensbildung, der Entscheidung und der Leistungserstellung in Politik, Staat und Verwaltung unter sehr intensiver Nutzung der Informationstechnik“

Gesellschaft für Informatik (2000)

Die Gesellschaft für Informatik versteht unter eGovernment „die Durchführung von Prozessen der öffentlichen Willensbildung, der Entscheidung und der Leistungserstellung in Politik, Staat und Verwaltung unter sehr intensiver Nutzung der Informationstechnik“. In diesem Vortrag stehen die Leistungserstellungsprozesse von Hochschulverwaltungen, wie die An- oder Abmeldung zu Prüfungen, das Bezahlen über das Internet, der Ausdruck von Bescheinigungen und Ähnliches im Vordergrund.

Kennzeichen von E-Government

UNIVERSITÄT
MANNHEIM

- Bestandteil von New Public Management
- Kunden- bzw. Bürgerorientierung
- Portal-Gedanke
- Prinzip der „Dienstleistungen aus einer Hand“
- Lebenslagenkonzept
- vertikale und horizontale Integration öffentlicher Dienstleistungen

E-Government hat auf kommunaler als auch auf nationaler Ebene in Deutschland große Bedeutung erlangt. Die Entwicklungen auf Landesebene sind sehr unterschiedlich und im Vergleich zu den Kommunalverwaltungen weniger stark ausgeprägt. Die Kommunalverwaltungen in Deutschland stehen seit geraumer Zeit in einem umfassenden Reformprozess. Vor dem Hintergrund zunehmender knapper werdender finanzieller Mittel werden im Rahmen von **New Public Management** (bzw. dem Neuen Steuerungsmodell) neue – vor allem betriebswirtschaftliche – Instrumente zur Verwaltungssteuerung eingeführt: Aufbaustrukturen werden verschlankt, Zielvereinbarungen werden getroffen, Kosten werden verrechnet, Verantwortung wird dezentralisiert, Wettbewerbselemente werden eingeführt, Personal wird entwickelt und Informationstechnologie wird konsequent eingesetzt. New Public Management ist deshalb seit jeher eng mit dem Einsatz von moderner Informations- und Kommunikationstechnologie verknüpft.

Die **Kunden- bzw. Bürgerorientierung** dient der Realisation von Bürgernähe von Politik und Verwaltung und kommt im Rahmen der Verwaltungsreformen eine bedeutende Rolle zu. Dieser Idee folgend, gestaltet man die Verwaltungsorganisation „von außen nach innen“, bürgernah und nach bedürfnisgerechten Kriterien. Via Internet verfügen die Bürger heute über einen direkten Zugriff auf die Verwaltungsdienstleistungen. Durch den schnellen, komfortablen, räumlich und zeitlich unabhängigen Zugang lässt sich die Kunden- und Serviceorientierung für viele Bürger beträchtlich steigern.

Der **Portal-Gedanke** spielt sowohl beim Internetauftritt einer Verwaltung als auch bei der internen organisatorischen Ausgestaltung eine entscheidende Rolle. Portale für die öffentliche Verwaltung eröffnen Bürgern und Unternehmen den Zugang zu den elektronischen Verwaltungsdienstleistungen. Als Schnittstelle der Verwaltung zu ihren Kunden integrieren Portale die gewünschten Informationen und Services der einzelnen Fachämter bzw. Leistungszentren. Portale führen den Bürger als zentrale Anlaufstelle zu den gewünschten Informationen und Dienstleistungen. Dazu werden Daten und Serviceangebote von unterschiedlichen „Anbietern“ an einem Punkt gesammelt und den Bedürfnissen des Bürgers entsprechend, inhaltlich wie optisch aufbereitet. Durch die Bünde-

lung von Verwaltungsdienstleistungen und die Orientierung an den Bedürfnissen, wird die bisherige Organisation nach Ämtern für den Bürger obsolet. Strategisches Ziel ist, dass Bürger möglichst viele Dienstleistungen, die sie in einer bestimmten Situation nachfragen, wahlweise an einer virtuellen oder realen Stelle erledigen können (das sog. **Prinzip der „Dienstleistungen aus einer Hand“**).

Organisatorisch orientiert man sich am **Konzept der „Lebenslagen“**. Bürger erhalten wiederum an einer Stelle die für ihre jeweilige Lebenslage benötigten Verwaltungsleistungen (bspw. für die Lebenssituation „Hausbau“ oder „Umzug“). Allerdings soll nicht nur die virtuelle Schnittstelle zu den Bürgern sondern die gesamte Verwaltungsorganisation entsprechend den Bedarfssituationen der Bürger ausgerichtet werden.

Ein weiterer Schritt stellt die **Integration öffentlicher Dienstleistungen**, die von unterschiedlichen Verwaltungsebenen (vertikale Integration) bzw. von privaten Dienstleistern (horizontale Integration) erbracht werden, dar. Durch die Bündelung von Leistungen resultieren organisatorische Vereinfachungen, die Prozesse beschleunigen und damit effizienter machen. Eine Zusammenführung der aus Kundensicht zusammenhängenden Aufgaben schafft Transparenz und führt durch die Vermeidung von Doppelbearbeitung, Abschaffung von Dienstwegen, langwierigen Abstimmungsprozessen zu einer beiderseitigen Verkürzung der Bearbeitung von Verwaltungsanliegen.

Portale stellen ein geeignetes Konzept dar, um die starke Fragmentierung der Leistungen, wie man sie auch im Hochschulbereich beobachtet, zu beseitigen. Durch die Informationstechnologie ist es möglich, die Schnittstelle zum Kunden bzw. Bürger (Portal) und die eigentliche Produktion der Leistungen ohne Schaffung organisatorischer Barrieren zu trennen. Man unterscheidet im eGovernment zwischen **Front-Office**, als die für die Beziehungen zum Bürger verantwortlichen Einrichtungen, und **Back-Office**, als die für die einzelnen Fachverfahren zuständigen Einrichtungen. Ich komme hierauf nochmals unter dem Stichwort Student Relationship Management (SRM)⁸ zu sprechen.

Konzept des eHigher Administration

- Ziel: Schaffung einer einheitlich ansprechbaren virtuellen und realen Dienstleistungsplattform
- Portalkonzept: Schaffung eines realen Studierenden-Service-Centers, eines virtuellen Internetportals sowie eines Communication-Centers im Front-Office
- Organisationsprinzip ist das Lebenslagenkonzept: Im Backoffice findet man bspw. den Studienanfänger-Center, den Bachelor- bzw. Master-Center, den Literaturversorgungs-Center, den Alumni-Center etc.
- Selbstbedienung der Studierenden über das Web:
 - Ausdruck von Studienbescheinigungen
 - Pflege von Daten
 - An- und Abmeldung von Klausuren
- Mobile Government
- Endziel: Etablierung eines Student Relationship Management (kurz: SRM) über sämtliche Studienlagen hinweg

Abgeleitet aus den Merkmalen des E-Government nun zum Konzept des eHigher Administration. Ziel der Anwendung von eGovernment auf Hochschulservicereinrichtungen, kurz: eHigher Administration, ist es, den Studierenden eine einheitlich ansprechbare **Dienstleistungsplattform** anzubieten, die ihnen nicht mehr den unkomfortablen Zugang über das Zuständigkeitsprinzip aufzwingt. Realisiert werden kann diese Studierendenorientierung durch das bereits vorgestellte Portal- bzw. Lebenslagenkonzept. Via Internetportal bzw. durch ein reales, dem Organisationsprinzip des Internetportals folgendes Studierenden-Service-Center haben Studierende die Möglichkeit, die für ihr Studium relevanten Dienstleistungen abzuwickeln. Über das Internetportal verfügen die Studierenden über einen einheitlichen, personalisierten und einen von der jeweiligen Studiensituation bzw. dem Status (z.B. Fakultätszugehörigkeit, Semesterzahl) abhängigen Zugang zu den von Hochschulen angebotenen Dienstleistungen bzw. Informationen. Die erwähnten räumlichen, organisatorischen und zeitlichen Zutrittsbarrieren werden dadurch aufgehoben.

Die **Portal-Technologie** ermöglicht es, die verschiedensten Hochschul-Anwendungs- und Informationssysteme in das Portal zu integrieren. Im Hochschulbereich wäre zu denken an Bibliotheks-Services (z.B. OPAC), E-Mail- bzw. Instant-Messaging-Services, e-Learning-Systeme bzw. -Software, Anmeldung zu Prüfungen, an einen Terminkalender bzw. Task-Planer, Datenbanken, Suchmaschinen, an ein Textverarbeitungssystem, an Internetseiten der in einem Semester besuchten Lehrveranstaltungen usw. Ein sog. Single-Sign-On-Konzept (d.h. eine einmalige Anmeldung für alle personalisierten Anwendungen) und die entsprechende Authentifizierung ermöglichen es, dass der Student sich nur einmal am System (bzw. Portal) anmelden muss, um ungehindert Zugriff auf all

⁸ Anm.: Wortschöpfung; die an die Termini aus dem E-Government angelehnt ist und ebenso wie der Begriff „eHigher Administration“ vom Vortragenden stammt.

seine Anwendungssysteme zu erhalten. Der Studierende kann sein Portal, was Erscheinungsbild, Inhalte und Anwendungssysteme angeht, individuell an seine Bedürfnisse anpassen.

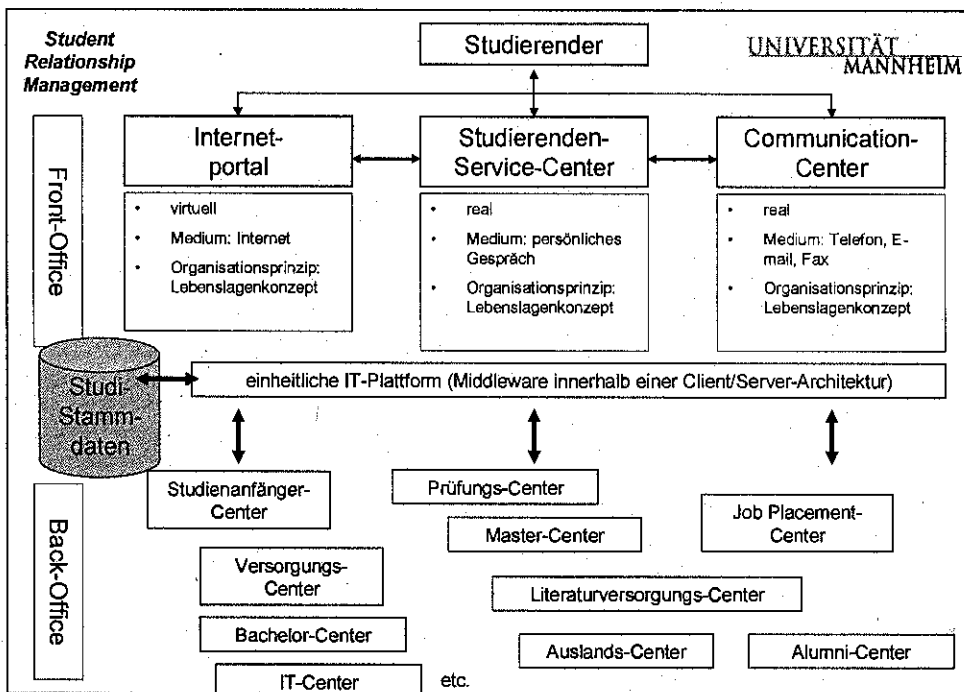
Die Inhalte des individualisierten Portals richten sich je nach **Lebenslage, d.h. Studienlage**. Entsprechend seiner Studienlage bzw. -abschnitts (beispielsweise Studieninteressierte/r, Erstsemester, Bachelor, Ausland, Master, Alumni) erhält der Studierende Informationen bezüglich seines Studiums. Alle Fragen, die ein Studierender hat, kann er im sog. Front-Office entweder über den realen Studierenden-Service-Center, über das Internetportal oder den Communication Center abwickeln. Nur wenn die Fragen zu speziell sind, dann werden diese an die spezialisierten Back Office-Einrichtungen, wie den Master-, Prüfungs- oder den Literaturversorgungs-Center – von denen bereits schon viele existieren – weitergegeben. Das Lebenslagenprinzip des Portals wird somit konsequent auch für die Hochschuleinrichtungen umgesetzt. Beispielsweise gibt es für die Erstsemester ein Studienanfänger-Center, das sich mit allen Fragen rund um den Studienbeginn (Wohnung, Verkehrsmittel, Studienorganisation etc.) beschäftigt, ein Bachelor- bzw. Master-Center, das Dienstleistungen für Bachelor- bzw. Masterstudierende (Diplomarbeit, Praktika, Jobvermittlung, etc.) zur Verfügung stellt oder ein Alumni-Büro, das für die Kontaktpflege nach dem Studium zuständig ist. Ein weiteres zentrales Problem in Hochschulen stellen – wie bereits angesprochen – die nicht-standardisierten Informations- und Kommunikationskanäle gegenüber Studierenden dar. Eine Befragung unter 1900 Erstsemestern der Johannes Gutenberg-Universität Mainz hatte ergeben, dass Studieninteressierte durchschnittlich zwei bis drei Informationswege nutzen, um sich über ein Studium zu informieren. Ziel ist es, die verschiedenen Kommunikationsmöglichkeiten eines Studierenden mit den Einrichtungen einer Hochschule zu synchronisieren. Die Universität Mainz hat diesen Missstand erkannt und ist nun dabei, ein sog. „Dienstleistungsportal Studienbüros“, bestehend aus einem Campus Service Center, einem Internet-Portal und einem Customer Care Center einzurichten. Der Campus Service Center fungiert als zentrale Anlaufstelle für Informationen für Studierende und Studieninteressierte on campus, das Internet Portal stellt umfassende und zielgruppenspezifische Informationen ins Internet und der Customer Care Center bietet die Integration von Telefon-, Fax-, Post- und E-Mail-Services. In der Fachsprache wird dieses Konzept als Multi-Channel-Zugang bezeichnet.

Durch die **Selbstbedienungsmöglichkeiten** der Studierenden über das Internet (bspw. der Ausdruck von Studienbescheinigungen, Zwischenzeugnissen, Pflege der Daten, An- und Abmeldung von Klausuren und Ähnliches) wird eine wesentliche Steigerung der Servicequalität erreicht. Persönliche Besuche der Studierenden bei Service-Einrichtungen, wie Studienbüros, Dekanate, Alumni-Büros werden auf ein Mindestmaß reduziert. Warteschlangen und das wiederholte Ausfüllen redundanter Formulare gehören der Vergangenheit an. Die Informationsqualität verbessert sich, da der Studierende die für ihn relevanten Informationen stets aktuell und individuell in seinem Internetportal abrufen kann. Durch die ständige Verfügbarkeit von Informationstechnologie, ist es ferner möglich, Fristen besser auszuschöpfen. Fristgebundene Bewerbungen können noch bis kurz vor Verstreichen der Frist eingereicht werden.

Weiterhin sei auf die Möglichkeiten des **Mobile Government** verwiesen. Mobile Endgeräte erlauben es, dass Studierende Informationen mit den Hochschuleinrichtungen austauschen und Transaktionen durchführen. Beispielsweise können Studierende schon heute via Handy ihre Klausurergebnisse abrufen. Man kann sich den Weg zu den Aushängen an der Hochschule sparen und sich seine Ergebnisse bequem von „zu Hause“ abrufen.

Das oben beschriebene Konzept eines Multi-Channel-Zugangs ist in der freien Wirtschaft im Rahmen von **Customer Relationship Management** bereits mehrfach realisiert. Der Multi-Channel-Zugang stellt allerdings erst dann eine geeignete Strategie für eine einheitliche, aufeinander abgestimmte Informationsversorgung dar, wenn sich die einzelnen Center inhaltlich untereinander abstimmen. Eine sich auf wenige Kommunikationskanäle konzentrierende Informationsbereitstellung, beispielsweise nur via Internet und E-Mail, ist aus Studierendensicht nicht wünschenswert. Es sollte beispielsweise weiterhin möglich sein, auch auf „gewöhnliche“ Briefe oder Anrufe Antwort zu erhalten. Auf der Grundlage einer solchen organisatorisch-technologischen Plattform ist es möglich, ein umfassendes **Student Relationship Management** über sämtliche Lebenslagen eines Studierenden hinweg zu etablieren. Das Student Relationship Management widmet sich der Anbahnung, Entwicklung, kontinuierlichen Pflege und Steuerung der Beziehungen zwischen dem Studierenden in seinen unterschiedlichen Studienlagen (die Phasen vor und nach dem Studium eingeschlossen) und der Hochschule.

Auf der Grundlage der bisher gemachten Ausführungen lassen sich die Beziehungen der Studierenden zu den Hochschuleinrichtungen sowie die sich daraus ergebende eHigher Administration-Organisationsstruktur wie folgt darstellen:



Der Front-Office-Bereich stellt die Schnittstelle zwischen Studierenden und Hochschule dar und entlastet dadurch die spezialisierten Back-Offices von Standardanfragen bzw. Standardtätigkeiten und Publikumsverkehr. Das Front-Office tritt überwiegend als einziger Bereich der Hochschulverwaltung in unmittelbaren Kontakt mit den Studierenden. Dadurch wird eine einheitliche Anlaufstelle mit ganzheitlicher Fallbearbeitung geschaffen. Im Gegenzug unterstützen die einzelnen Back Office-Center das Front Office bei der Leistungserstellung.

Moderne Informations- und Kommunikationstechnologie hat in letzter Zeit auch verstärkt Einzug in die Lehre erhalten. Man denke an Lehr-/Lern-Plattformen, elektronisches Lernen, Teachware etc. Geht man zukünftig dazu über, ganze Lehrveranstaltungen oder sogar Studiengänge über das Web anzubieten, so ist es unerlässlich, die operativen Systeme der Hochschulverwaltungen, wie beispielsweise das Studierendenverwaltungssystem, das Bibliothekssystem, das Prüfungswesenssystem, das Rechenzentrum(benutzer)system etc. in die Lehr-Lern-Plattformen zu integrieren. Kummulationspunkt einer solchen Integration stellen die mehrfach erwähnten Portale (als Front-End) dar. Eine Konvergenz von Entwicklungen im Bereich eLearning und im Bereich eHigher Administration sind deshalb unerlässlich und bereits an Hochschulen auszumachen.⁹

⁹ Es sei an dieser Stelle auf das Ilias-Projekt der Universität zu Köln verwiesen.

Fazit

- Einführung web-basierter Informationstechnologien kann die Studierendenorientierung von Hochschulen beträchtlich erhöhen
- Effizienzpotenziale sowohl für Studierende als auch für die Hochschulen können durch das E-Government erschlossen werden
- Schaffung neuer Organisationsstrukturen im Zuge der Einführung der IT
- Verstärkte Kooperationen und Partnerschaften zwischen universitätsinternen und -externen Institutionen
- Notwendigkeit leistungsfähiger, standardisierter IT-Infrastrukturen und entsprechend ausgebildetes Personal

-Hochschuleinrichtungen sollten sich organisatorisch so aufstellen, dass Studierende, die von ihnen nachgefragten und/oder benötigten Leistungen einfach, gebündelt, vernetzt und in bestmöglicher Qualität erhalten. Durch einen schnellen und komfortablen Zugang zu HochschulServices über das Internet, lässt sich die **Kunden- und Service-Orientierung** von Hochschulen entscheidend steigern.

Ein bedeutsamer Aspekt dabei ist, dass sich durch eHigher Administration **Effizienzpotenziale** sowohl auf Seiten der Hochschuleinrichtungen als auch auf Seiten der Studierenden erschließen lassen. Einerseits verbessert sich die Service-Qualität für den Studierenden und auf der anderen Seite könnte die Wirtschaftlichkeit von Hochschulen gesteigert werden. Spieltheoretisch würde man eine solche Situation als win-win-Situation bezeichnen.

Die Potenziale neuartiger Informations- und Kommunikationstechnologien sollten Hochschulen dazu anhalten, ihre bisherigen, tayloristisch geprägten, äußerst fragmentierten **Organisationsstrukturen** zu hinterfragen und entsprechend neu auszurichten. eGovernment-Projekte in Kommunalverwaltungen zeigen, dass es hierzu einer engen Abstimmung innerhalb und zwischen den einzelnen Behörden und Ämtern der Bundes-, Landes- und der kommunalen Ebene bedarf.

Kooperationen, Partnerschaften bis hin zu **Fusionen** sind denkbar. In einem nächsten Schritt wäre zu überlegen, wie sich Dienstleistungen von hochschulexternen Einrichtungen, beispielsweise in Form von Public Private Partnerships, in das Angebot bzw. Web-Portal einer Hochschule einbinden lassen.

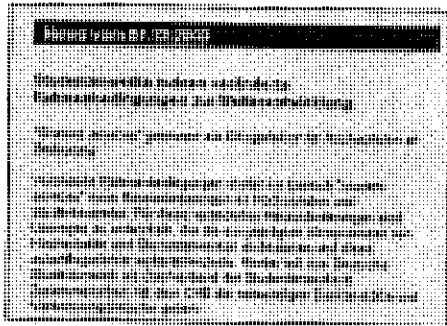
eGovernment-Lösungen lassen sich nur auf gewisse, bestimmte Standards erfüllende **IT-Infrastrukturen** (Sicherheitsstrukturen, ePayment-Systeme, elektronische Signatu-

ren, elektronisches Ausweis- und Urkundenwesen, Smartcards etc.) aufsetzen. Heterogene IT-Landschaften, wie sie an Hochschulen üblich sind, erschweren den Übergang auf eine gemeinsame eHigher Administration-Plattform. Man sollte auf keinen Fall übersehen, dass für die Umsetzung und den Betrieb einer eHigher Administration-Plattform es entsprechend ausgebildetes Personal bedarf. An dieser Stelle muss sich m.E. in Deutschland noch einiges tun.

Nichtsdestotrotz sollte man versuchen, die Potenziale, die sich mittels eHigher Administration für Hochschulen und Studierende auftun, auszuschöpfen.

Abschließende Hinweise

- Umsetzungsfragen sollen im Workshop diskutiert werden
- Studierendenwettbewerb „Küss die Uni wach“:
<http://www.kuess-die-uni-wach.de>
- Zur Relevanz des Themas:



- Für Kommentare/ Anregungen/ Kritik:
E-mail: heiling@bwl.uni-mannheim.de

UNIVERSITÄT
MANNHEIM



Umsetzungsfragen zum eHigher Administration sollen in dem heute nachmittag stattfindenden Workshop diskutiert werden.

Falls Sie sich für mein seinerseits eingereichtes „Küss die Uni wach“-Konzept interessieren, so möchte ich Sie auf die Seiten des CHE verweisen. Sie finden das Konzept unter dem Link: <http://www.kuess-die-uni-wach.de> (dort unter „Themen“ und dort wiederum „Verwaltung/ student service“).

Vielleicht noch etwas zur praktischen Relevanz des Konzepts: Einer Pressemitteilung des CHE vom 1. Dezember 2003 entnimmt man die folgende Überschrift:

„Studentenwerke nutzen veränderte Rahmenbedingungen zur Weiterentwicklung

„Student services“ gewinnen als Erfolgsfaktor für Hochschulen an Bedeutung“.

Es ist Zeit, dass auch die klassischen Universitätsverwaltungen erkennen, welche Chancen sich hinter eHigher Administration bzw. Student Relationship Management verbergen. Oftmals mangelt es an entsprechenden Ressourcen. Hieran wird künftig zu arbeiten sein.

Für Kommentare, Kritik und Anregungen bin ich stets dankbar und freue mich über E-mails an: heiling@bwl.uni-mannheim.de.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

Literatur zum Vortrag

Gesellschaft für Informatik e.V. (Hrsg.) (2000), Electronic Government als Schlüssel zur Modernisierung von Staat und Verwaltung, Memorandum, Bonn und Frankfurt 2000

Johannes Gutenberg-Universität Mainz (Hrsg.) (2002), Das Neue Steuerungsmodell, Projekt Studienbüro, Mainz 2002

Kraus, Michael und Dirk Wagemann (2002), Chipkartenbasierter Self-Service für die Studierenden- und Prüfungsverwaltung, in: Verwaltung & Management, 8. Jg., 2002, Heft 5, S. 297-299

Schweiger, Manfred (2002), Die Zufriedenheit mit dem Studium der Betriebswirtschaftslehre an der Ludwig-Maximilians-Universität München, Eine empirische Untersuchung, München April 2002

Weiterführende Literatur

Bogumil, Jörg und Leo Kißler (1995), Vom Untertan zum Kunden?, Möglichkeiten und Grenzen von Kundenorientierung in der Kommunalverwaltung, Berlin 1995

Daum, Ralf (2002a), Citizen Relationship Management und Electronic Government, in: E-Government, hrsg. von Andreas Meier, HMD – Praxis der Wirtschaftsinformatik, 39. Jg., 2002, Heft 226, S. 80-86

Daum, Ralf (2002b), Electronic Government in Kommunalverwaltungen, Forschungsbericht 2002-02, Fakultät für Betriebswirtschaftslehre, Universität Mannheim, Mannheim 2002

Daum, Ralf (2002c), Integration von Informations- und Kommunikationstechnologien für bürgerorientierte Kommunalverwaltungen, Diss., Universität Mannheim, Baden-Baden 2002

Grant, Gary B. und Greg Anderson (2002), Customer Relationship Management, in: Web Portals & Higher Education, Technologies to Make IT Personal, hrsg. von Richard N. Katz & Associates, San Fransisco 2002, S. 23-32

KGSt (Hrsg.) (2002), „Lebenslagen“: Verwaltungsorganisation aus Bürger- und Kundensicht, KGSt-Bericht Nr. 5/2002, Köln 2002

Kidwell, Jill, John Mattie und Michael Sousa (2000), Prepare your Campus for e-Business, Tips for crafting a successful strategy, in: EDUCAUSE QUARTERLY, o.Jg., 2000, Heft 2, S. 20-29

Mehlich, Harald (2002), Electronic Government, Die elektronische Verwaltungsreform, Grundlagen – Entwicklungsstand – Zukunftsperspektiven, Wiesbaden 2002

Moßig, Ivo (2000), Die Nutzung des Internets bei der Wahl des Studienorts und während des Studiums, in: Beiträge zur Hochschulforschung, 2000, Heft 4, S. 365-382

Sinz, Elmar J. und Benedikt Wismans (1998), Das „Elektronische Prüfungsamt“, in: Wirtschaftswissenschaftliches Studium (WiSt), 27. Jg., 1998, Heft 11, S. 597-600

von Lucke, Jörn (2000), Portale für die öffentliche Verwaltung, Governmental Portal, Departmental Portal und Life-Event-Portal, in: Portale in der öffentlichen Verwaltung, hrsg. von Heinrich Reinermann und Jörn von Lucke, Speyerer Forschungsberichte 205, Speyer 2000, S. 7-23

Mehr über „Küss-die-Uni-wach“ finden sie im Internet unter:

<http://www.zsb.uni-hannover.de/aktuell/gibet2004/tagungsband.pdf>

Workshop 03

Zusammenfassung des Workshops zum Vortrag „Potenziale des Electronic Government für Hochschulen und Studierende“

Agenda

- 1) Vorstellungsrunde
- 2) Feedback zum Vortrag
- 3) Grenzen der Einführung von eGovernment
- 4) Wo können wir ansetzen?

Teilnehmerzahl: etwa 20

Ziel des Workshops war der Austausch der Anwesenden zum Stand der Einführung von Electronic Government in den Hochschulverwaltungen. Interessant war zu sehen, wie unterschiedlich weit die einzelnen Hochschulen in diesem Prozess fortgeschritten sind. Unterschiede hinsichtlich des Fortschritts waren zwischen Fachhochschulen und Universitäten auszumachen. Viele Problemfelder ähneln sich hingegen. Es wurde festgestellt, dass es noch keine Softwarelösung gibt, die alle für die Studierenden relevanten Dienstleistungen umfasst. Was Portale angeht, so wurde auf eine Lösung von HIS (HIS LSF) verwiesen. Im Einzelnen wurde gesprochen über die Themen Online-Bewerbungen, postalische Immatrikulation sowie Call Center. Was das Thema Call Center angeht, so wurde auf den ständigen Arbeitskreis der GIBeT „ServiceCenter/StudierendenCenter“ verwiesen, der sich am Tag zuvor zum Thema Call Center austauschte. Was die Webseiten-Gestaltung angeht, so wurden die Bereiche Kommunikation, Hochschulstrukturen bzw. -organisation, ressourcen als problematisch identifiziert.

Eine zentrale Frage war auch, ob sich durch die elektronische Bereitstellung von Informationen der Bedarf an Beratung möglicherweise reduziert. Es wurde von den weiter fortgeschrittenen Institutionen betont, dass dies nicht der Fall sei. Es führt eher dazu, dass die Studierenden besser informiert sind und besser beraten werden können. Im Zuge von Bachelor/Master, ECTS sowie Studiengebühren wird der Beratungsbedarf weiter steigen.

Als problematisch für die Realisation von eGovernment erweist sich der Faktor Personal. Die hierfür notwendigen Dinge (Einarbeiten in die Software, Pflege der Daten etc.) müssen oftmals neben der eigentlichen Arbeit gemacht werden. Zusätzliches Personal kann dafür nicht gewonnen werden. Es fehlt ferner an entsprechend ausgebildetem Personal. Diese Situation wird von den anwesenden und betroffenen Personen als sehr unbefriedigend empfunden. Deshalb steht man dem Thema „Reform“ an einigen Hochschulen kritisch gegenüber.

Abschließend wurde noch nach Beispielen für das Konzept gefragt. Hier einige Links dazu:

<http://www.gwu.edu>; <http://www.uni-mainz.de> (zum Teil)

Hannover, 4. März 2004

Dipl.-Kfm. Jens Heiling

Übersicht und Positionen

„Beratung“ als Disziplin und Praxeologie zum Umgang mit subjektiven Theorien und ihren kollektiven Hintergründen in der modernen Wissensgesellschaft

Zu einem differentiellen und integrativen Beratungskonzept

Beratung erfolgt in verschiedensten Fachbereichen, Aufgabenfeldern und Kontexten (Studentenberatung, Berufsberatung, Bildungsberatung, Ehe- und Familienberatung etc.) und in unterschiedlichen Institutionen, Organisationen und Diensten. Das macht *differentielle* Betrachtungsweisen erforderlich: Spezifisches muss als solches gesehen werden, und es verlangt integrierende bzw. *integrative* Perspektiven: Übergreifendes muss – soweit dies möglich ist – herausgestellt werden. Ich möchte hier zu Grundprinzipien bzw. Basiskonzepten interdisziplinärer Beratung sprechen, indem ich zunächst einmal versuche, eine komplexe, „moderne“ Definition von „Beratung als Wissensmethodologie“ zu geben.

Definition I:

Beratung als anwendungsbezogene, sozialwissenschaftliche DISZIPLIN

» *Beratung* ist ein neuzeitliches Phänomen, eine moderne Kultur- und Wissenstechnik der Orientierung und Komplexitätsreduktion bzw. -erschließung in den vielfältigen, inzwischen ultrakomplexen Lebens- und Sozialwelten der transversalen Moderne. *Beratung* wird als theorieplurale und anwendungsbezogene sozialwissenschaftliche DISZIPLIN verstanden, die damit zugleich als eine wissenschaftlich fundierte polylogische „Methodologie der Konnektivierung und Distribution von Wissen und Praxen in interpersonalen Diskursen gesehen werden muß. Sie kann auf gesellschaftliche Wissensstände und die mit ihnen verbundenen sozialen Repräsentationen zurückgreifen und vermag zugleich zu diesen Wissensvorräten mit neuen Erkenntnissen, Forschungsergebnissen, Theorie- und Methodenentwicklungen und innovativen Praxen beizutragen. « (Petzold 2000h)

Diese Definition akzentuiert Beratung – auf der Ebene sozialwissenschaftlicher Theorie – als eine neuzeitliche Disziplin der Wissensdistribution. Auf der Ebene der *Praxeologie*, d.h. der Methodik und Praxis möchte ich eine allgemeine Definition von „Beratung“ geben, die für viele verschiedene Beratungsbereiche nützliche Aspekte bieten kann:

* Aus der Europäischen Akademie für psychosoziale Gesundheit, Hückeswagen, dem Institut, St. Denis, Paris, Lehrstuhl für „Klinische Philosophie und Psychologie“ (Prof. Dr. H.G. Petzold), und dem Zentrum für psychosoziale Medizin (Leitung Dr. Anton Leitner), Studiengang Supervision, Donau-Universität Krems.

Definition II:

Beratung als wissenschaftlich fundierte Praxeologie und Dienstleistung

„*Beratung* ist als wissenschaftlich fundierte Praxeologie eine fachliche Dienstleistung, in der mit spezifischen, wo immer möglich über Beratungsforschung abgesicherten und in der Praxis bewährten Methodologien der Informationsvermittlung, der fachlichen Begleitung und interpersonalen Unterstützung Ratsuchenden Kenntnis- und Wissensstände übermittelt werden, deren Umsetzung in Praxisfeldern und deren Transfer in praktisches Handeln unterstützt wird. Dabei auftauchende Probleme sollen durch die Expertise des Beraters in der Kooperation mit dem Beratenen einer Lösung zugeführt werden.“

Es wird damit dann noch notwendig, Beratung als „*Methodologie*“ zu bestimmen. Schaut man in die Beratungsliteratur, die Theorien der Beratungspsychologie, die Arbeiten der Beratungsforschung (Ossola, Petzold 2002), dann wird man vielfältige Beratungsdefinitionen finden, abhängig von der fachlichen Ausrichtung der AutorInnen, dem Praxisfeld, der Disziplin (z. B. Psychologie, Sozialwissenschaften, Pädagogik) aus deren Kontext diese Definition hervorgegangen ist. Das ist ein Charakteristikum, das Beratung mit anderen sozialinterventiven Ansätzen teilt: der Psychotherapie (Grawe et al. 1994; Petzold, Märtens 1999), der Supervision (Petzold et al. 2002), dem Coaching (ders. 2002g) u.a. Es verweist einerseits darauf, daß der wissenschaftliche Status dieser Interventionsmethoden noch nicht sehr hoch ist, andererseits darauf, daß eine große Heterogenität von Zielgruppen, Praxisfeldern, Bedürfnislagen, aber auch von „Experten“ eine hinlängliche Kohärenz der Theorienbildung, eine hinlängliche Konsistenz der Methodenentwicklung und eine übergreifende Forschungskultur behindern. Oft führt eine solche Situation zu Ideologienbildung, „Schulen“, Methodeninflation, Expertentum mit hohen Geltungsansprüchen und unüberprüften, aber forsch affirmierten Wirkungsbehauptungen, die an „Traditionen“ anknüpfen (Ossola, Petzold 2002), Fachlichkeit in Anspruch nehmen, für die aber oft keine empirische Basis beigebracht werden kann (wie etwa bei der Supervision, vgl. Petzold, Schigl et al. 2002). Es kommt zur Ausbildung von „Beratungsideologien“, deren Hintergrund dekonstruktivistisch analysiert werden muß, um ihre Funktionalität bzw. Dysfunktionalität in den Blick zu bekommen und beurteilen zu können, um zu sehen, aus welchen sozialen Konsensgemeinschaften – z. B. wissenschaftlich oder methodenorientierten – sich die Beratungsideologie speist.

Beratung als Methodologie – ein Versuch übergreifender Definition

Ich versuche im Folgenden die eingangs gegebene „allgemeinen Definitionen von Beratung“ (vgl. Definition I und II) wie man sie vor dem Hintergrund solcher moderner Wissensbestände formulieren kann, durch eine differenzierter ausgearbeitete, methodologische Aspekte berücksichtigende zu spezifizieren. Und das ist natürlich keine Definition, die bereichsübergreifende Geltung zu haben beansprucht, sondern eine durchaus für ein breites Beratungsverständnis brauchbare *Matrixdefinition*, die für unterschiedliche Bereiche adaptiert werden kann. Wenn man in die verschiedenen Beratungsjournals hereinschaut, in die verschiedenen Beratungshandbücher, werden da sehr vielfältige Definitionen gegeben, abhängig davon, ob das Beratungskonzept aus der Psychotherapie kommt, aus der Pädagogik, aus der Krisentheorie, aus dem berufsberaterischen Feld oder aus der Sozialarbeit, und das ist gut so. Jeder Sektor, jede community „strickt“

nach ihren Erfordernissen ihre spezifischen Definitionen. Ich finde diese Vielfalt auch gut, weil jeder von jedem lernen kann. Meine Definitionen, die hier in diesem Text angeboten werden, wollen Materialien, Anregungen geben. Ich habe aus einer breiten Bestandsaufnahme mehrere meiner Beratungsdefinitionen durchgesehen, denn ich habe natürlich meine eigenen Beratungsdefinitionen. Immerhin bin ich 30 Jahre in diesem Feld tätig und habe immer wieder eine Beratungsdefinition in irgendeinem Aufsatz oder Buch gegeben. Ich habe – von der Beratungsmethodik „Supervision“ abgesehen – kein Beratungsbuch geschrieben, aber etliche Beratungsartikel. Ich war dann auch verwundert, wie ich über die Jahre meine Optik verändert habe. Das sind Prozesse, die jeder im Lauf seiner beruflichen Karriere wahrscheinlich immer wieder vollziehen muß: dass er den Gegenstand seines beruflichen Handelns neu bestimmen und definieren muß vor dem Hintergrund der Fülle von Informationen, die beständig aus diesen „polyzentrischen Wissensnetzen“ heranströmen, die verarbeitet werden, als Ressourcen benutzt werden müssen, um dann das, was erarbeitet wurde, an Ratsuchende, die Klienten, die Kunden weiterzugeben. Ich wähle die Definition aus dem Fundus der Beratung als wissenschaftlich begründeter Disziplin, abgestützt etwa auf die Wissensstände der „Counselling Psychology“, um dann einzelne Aspekte aus dieser Definition herauszugreifen und zu erläutern. Diese Definition habe ich 1994 auf dem „2. Europäischen Kongress für Supervision“ in Südtirol zum ersten mal vorgetragen:

Definition III: Beratung als METHODOLOGIE

„**Beratung** ist eine person- und sachbezogene, ziel- und ergebnisorientierte **Methodologie** für dialogische bzw. polylogische, interpersonale Prozesse in dyadischen und Mehrpersonensettings, die kognitive, emotionale, volitive und sozial-kommunikative Dimensionen einbeziehen. Im Beratungsgeschehen als fachlicher **Dienstleistung** arbeitet ein Berater als 'Experte vom Fach' mit besonderen personalen, sozialen und professionellen Fähigkeiten/Kompetenzen, Fertigkeiten/Performanzen und spezifischen Ressourcen an Wissen und Methoden korrespondierend und partnerschaftlich mit einem/mehreren **Ratsuchenden** (Klienten, Kunden) zusammen, die als '**Experten für ihre Situation**', für ihre Bedürfnisse, Probleme und Potentiale relevante Fragen und Interessen, Vorschläge und Impulse in einen kooperativen Arbeitsprozeß einbringen. Dieser hat zum Ziel, Wissensstände und Informationen bereitzustellen, Zielfindungen und Entscheidungen zu fördern, Handlungsfolien und Innovationsstrategien gemeinschaftlich durch Koreflexion und Metareflexion zu erarbeiten, so daß Probleme gelöst und Entwicklungsaufgaben gemeistert werden können. **Beratung** kann dabei auch die Umsetzung von Zielen und die Implementierung von Entscheidungen vorbereiten sowie ressourcen- und lösungsorientiert Prozesse der Problembewältigung und Zielrealisierung begleiten. Ein Klima der wechselseitigen Wertschätzung, der Partnerschaftlichkeit und fundierten Kollegialität durch positive Affiliation, der gradlinigen Offenheit (gr. *parhesis*) und Transparenz, der Förderung von Selbstwirksamkeit und Souveränität kennzeichnet Beratungsprozesse“ (1994q).

Ein solches Konzept hat enorme Auswirkung für die Beratungspraxis. Es greift die Realität der sozialen Eingebundenheit, des sozialen Netzwerkes als „Matrix von Identität“ (Orth 2002) in konsequenter Weise auf.

Social world: Beratungsprozesse sind Informations- und Kommunikationsprozesse, die nur gut gelingen, wenn wir genügend gemeinsame Wissensbestände haben. D.h. also, dass Berater dafür sorgen müssen, dass genügend, gemeinsame Wissensbestände da sind, eine Anschlussfähigkeit zwischen dem Wissen des Klienten und dem Wissen des Beraters entsteht. Berater und Klient müssen in der gleichen „**sozialen Welt**“ – verstanden als „mentale Welt“ leben, – zumindest für die Beratungssituation.

Unter **social world** verstehe ich die „von einer sozialen Gruppe 'geteilte Perspektive auf die Welt', eine 'Weltsicht' (mit ihren belief systems, Wertvorstellungen, Basisüberzeugungen im Mikro- und Mesobereich), eine 'Weltanschauung' im (Makro- und Megabereich). Soziale Welten in Makrobereichen prägen etwa über einen 'Zeitgeist' Mikro- und Mesobereiche entweder konformierend – man stimmt zu - oder divergierend – man lehnt sich auf, stemmt sich gegen die Strömungen des Zeitgeistes“ (Petzold 2000h).

Der Berater betritt „Welt“, das System des Beratenen. Das bedeutet, dass er sich klar wird, was die „**komplexen mentalen Repräsentationen**“ des Klienten und seiner „sozialen Welt“ sind, ein „Transkonzept“, das die **kollektiven** Einflüsse bezeichnet, die sich durch Enkulturations- und Sozialisationsprozesse in der Person niedergeschlagen haben:

„**Komplexe soziale Repräsentationen** sind Sets kollektiver Kognitionen, Emotionen und Volitionen mit ihren Mustern des Reflektierens bzw. Metareflektierens in polylogischen Diskursen sowie mit ihren Performanzen, d.h. Umsetzungen in konkretes Verhalten und Handeln. Soziale Welten als **intermentale** Wirklichkeiten entstehen aus **geteilten Sichtweisen** auf die Welt und sie bilden geteilte Sichtweisen auf die Welt. Sie schließen Menschen zu Gesprächs-, Erzähl- und damit zu Interpretations- und Handlungsgemeinschaften zusammen“ (vgl. Petzold 2003b).

Der Berater muss die Kognitionen, Emotionen und Volitionen“ (Petzold 2003a) im Sozialisationsfeld dieses Klienten, dieser Frau, dieses Mannes erfassen, welche seine „subjektiven Theorien“ über die Welt, die Anderen, sich selbst durchfiltern. Der Berater muß in Akten „sozialer Empathie“ und „sozialen Sinnverstehens“ erfassen, wie man in der **Welt des Anderen** denkt, fühlt, handelt. Die kollektiven Emotionen und Kognitionen des Anderen muss ich erspüren, erfüllen, verstehen lernen, ich muß seine „intramentale“ Welt erfassen, und das geht nur, wenn ich mit ihm eine „intermentale“ Welt (L.S. Vygotsky) teile, damit ich ein gutes Beratungsbündnis schaffen, einen guten Beratungsprozess mit dem „Klienten als Partner“ gestalten kann.

Die Frage wird zentral: „Was sind die **kollektiven sozialen Repräsentationen**, die **Welten** des Denkens und Fühlens, die der Klient in die Beratungssituation einbringt und in welche **Welten** will ich ihn durch meine Beratungsarbeit hineinbringen?“ Hier muß eine gute „Anschlußfähigkeit“ gefunden werden, denn sonst „**treffen Welten aufeinander**“, und ein Beratungsprozess kann nicht gelingen. Wenn es uns aber gelingt, die Welt des Klienten angemessen und nicht invasiv zu betreten, ihn in einer gastlichen Haltung einzuladen, unsere Welt zu betreten, dann erfolgt **Affiliation** und können erfolgreiche Beratungsprozesse stattfinden. „Auf welche 'social world' treffen wir und auf welche soziale Welt hin beraten wir?“ Das sind Fragen, die sorgfältig reflektiert sein sollten. Zu diesem

Zweck habe ich die überwiegend kognitiv orientierte – aber auch durchaus breiteren Möglichkeiten Raum gebende – Theorie von *Moscovici* auf der Grundlage meiner „Integrativen Theorie“ und von Konzepten *Vygotskys* für interventive Praxeologien wie Beratung und Therapie zu einer Theorie „komplexer mentaler Repräsentationen“ erweitert: für den *individuellen Bereich* als Konzept „*persönlicher* bzw. „*subjektiv-mentaler Repräsentationen*“, die leibhaftig in einer biologisch-somatischen (cerebralen, neuronalen, immunologischen) Basis gründen – alles Mentale hat im Leib seinen Boden, der *mens* (Geist) wird nicht vom *corpus* (Körper) getrennt, sondern in Begriffen wie „social body“ oder „Leibsubjekt“ synthetisiert, die den in Sozialisation und Enkulturation durch „Verkörperungen“ (*Petzold*) bzw. „Einleibungen“ (*Hermann Schmitz*) ausgebildeten *personalen Leib* bezeichnen. Für den *kollektiven Bereich* dient das Konzept „*sozialer*“ bzw. „*kollektiv-mentaler Repräsentationen*“, die natürlich auch, da sie individuell „verkörpert“ sind, die „subjektiven Theorien, Gefühle und Willensregungen“, d.h. die „*subjektiv-mentalen Repräsentationen*“ durchfiltern:

In den kollektiven Repräsentationen sind Kollektive von Individuen mit ihrer „*intermentalen Wirklichkeit*“ (*Vygotsky*) repräsentiert und in der „*intramentalen Wirklichkeit*“ von Individuen ist das Denken, Fühlen und Wollen von Kollektiven präsent. Das im Integrativen Ansatz so wesentliche Konzept der „*Verkörperung*“ wird durch die neueren Diskus-

»Komplexe soziale Repräsentationen – auch „*kollektiv-mentale Repräsentationen*“ genannt - sind Sets kollektiver Kognitionen, Emotionen und Volitionen mit ihren Mustern des Reflektierens bzw. Metareflektierens in polylogischen Diskursen bzw. Ko-responsenzen und mit ihren Performanzen, d.h. Umsetzungen in konkretes Verhalten und Handeln. Soziale Welten als *intermentale Wirklichkeiten* entstehen aus *geteilten Sichtweisen* auf die Welt und sie bilden geteilte Sichtweisen auf die Welt. Sie schließen Menschen zu Gesprächs-, Erzähl- und damit zu Interpretations- und Handlungsgemeinschaften zusammen und werden aber zugleich durch solche Zusammenschlüsse gebildet und perpetuiert – rekursive Prozesse, in denen soziale Repräsentationen zum Tragen kommen, die wiederum zugleich narrative Prozesse *kollektiver Hermeneutik* prägen, aber auch in ihnen gebildet werden.“
In dem, was sozial repräsentiert wird, sind immer die jeweiligen Ökologien der Kommunikationen und Handlungen (*Kontextdimension*) zusammen mit den vollzogenen bzw. vollziehbaren Handlungssequenzen mit repräsentiert, und es verschränken sich auf diese Weise Aktion-Szenisches und Diskursiv-Symbolisches im zeitlichen Ablauf (*Kontinuumsdimension*). Es handelt sich *nicht* nur um eine repräsentationale Verbindung von Bild und Sprache, es geht um Filme, besser noch: dramatische Abläufe als Szenenfolgen oder - etwas futuristisch, aber mental schon real -, um *sequentielle Hologramme*, in denen alles Wahrnehmbare und auch alles Vorstellbare anwesend ist. Verstehensprozesse erfordern deshalb (*Petzold* 1992a, 901) eine diskursive und eine aktionale Hermeneutik in Kontext/Kontinuum, die Vielfalt konnektiert und Bekanntes mit Unbekanntem verbindet und vertraut macht.« (*Petzold* 2000h).

sionen und Arbeiten zum „*embodied mind*“ (*Núñez, Freeman* 2000) unterstützt. Der Begriff „*mental*“ ist deshalb nicht als „Konstrukt der Vergeistigung“ sondern im Gegenteil als Konstrukt zu sehen, in dem Geist „verleiblicht“ gedacht wird und der die in Prozessen „*komplexen Lernens*“ (*Sieper, Petzold* 2002) erfolgte und lebenslang erfolgende „*Inkorporierung erlebter Welt*“ umfaßt, als mentale Bilder, bei deren Vorstellung auch die damit verbundenen Gefühle, Willensimpulse und Physiologien aufgerufen werden: beim

Gedanken an einen Konflikt das Gefühl des Ärgers, die Aufwallungen des Zornes, der Willensentschluß, zu Handeln, etwas zu tun – ein Hologramm des Erlebens.

» Komplexe persönliche Repräsentationen – auch subjektiv-mentale Repräsentationen genannt - sind die für einen Menschen charakteristischen, lebensgeschichtlich in *Enkulturation* bzw. *Sozialisation* erworbenen, d. h. emotional bewerteten (*valuation*), kognitiv eingeschätzten (*appraisal*) und dann verkörpert Bilder und Aufzeichnungen über die Welt. Es sind eingeleibte, erlebniserfüllte „mentale Filme“, „serielle Hologramme“ über „mich-Selbst“, über die „Anderen“, über „Ich-Selbst-mit-Anderen-in-der-Welt“, die die Persönlichkeit des Subjekts bestimmen, seine *intramentale* Welt ausmachen. Es handelt sich um die „subjektiven Theorien“ mit ihren kognitiven, emotionalen, volitiven Aspekten, die sich in Prozessen „*komplexen Lernens*“ über die gesamte Lebensspanne hin verändern und von den „*kollektiv-mentalen Repräsentationen*“ (vom Intermentalen der Primärgruppe, des sozialen Umfeldes, der Kultur) nachhaltig imprägniert sind und dem Menschen als Lebens-/Überlebenswissen, *Kompetenzen* für ein konsistentes Handeln in seinen Lebenslagen, d. h. für *Performanzen* zur Verfügung stehen.« (*Petzold* 2002h).

Die Theorie der komplexen „*kollektiv-mentalen* bzw. *sozialen Repräsentationen*“ muß immer mit der der „*subjektiv-mentalen* bzw. *persönlichen Repräsentationen*“ verbunden betrachtet werden und vice versa, denn bei fehlender oder unzureichender Passung liegen hier erhebliche Konfliktpotentiale zu übergeordneten, die „Kultur“ bestimmenden „*sozialen Repräsentationen*“ bzw. zu anderen Menschen mit anderen „*social worlds*“ hin, was gerade in der Psychotherapie zwischen Vertretern verschiedener Schulen, aber auch zwischen Therapeutin und Patientin zum Tragen kommen kann.

Beratung braucht eine „*gastliche Atmosphäre*“, „*Konvivialität*“ und Zeit für die Zielbestimmung und Entscheidungsfindung

Beratung sollte in einem guten, einladenden Setting stattfinden. Berater sollten in der Lage sein, ein gutes Beratungsklima herzustellen, eine Atmosphäre, in der man sich wohlfühlt, denn Beratung ist keine „todernste Angelegenheit“, sie kann spielerische Qualitäten haben, sie braucht ein Klima der Kreativität oder besser „*Kokreativität*“, erfordert ein „*facilitating environment*“, eine Atmosphäre der „*Gastlichkeit*“. Ich habe dieses Moment der „*Konvivialität*“ als zentral für Beratungs- und Therapieprozesse herausgestellt und sozialpsychologisch und philosophisch-anthropologisch bestimmt. Die sozialpsychologische Definition macht das Konzept für den sozialinterventiven Bereich anschlussfähig:

»**Konvivialität** ist ein Term zur Kennzeichnung eines „sozialen Klimas“ wechselseitiger Zue- wandtheit, Hilfeleistung und Loyalität, eines verbindlichen Engagements und Comitments für das Wohlergehen des Anderen, durch das sich alle 'Bewohner', 'Gäste' oder 'Anrainer' eines „Konvivialitätsraumes“ sicher und zuverlässig unterstützt fühlen können, weil **Affiliationen**, d.h. soziale Beziehungen oder Bindungen mit Nahraumcharakter und eine gemeinsame „social world“ mit geteilten „sozialen Repräsentationen“ entstanden sind, die ein „exchange learning/exchange helping“ ermöglichen. **Konvivialität** ist die Grundlage guter 'naturwüchsi- ger Sozialbeziehungen', wie man sie in Freundeskreisen, Nachbarschaft, 'fundierter Kollegia- lität', Selbsthilfegruppen findet, aber auch in 'professionellen Sozialbeziehungen', wie sie in Therapie Beratung Begleitung Betreuung entstehen können « (Petzold 1988t)

Affiliation ist ein wichtiges sozialpsychologisches Konzept (Stroebe et al. 1996). Es geht dabei um die Prozesse des „Vertrautwerdens“ – für jede Beratungsarbeit grundlegend. Vertrauen entsteht durch Offenheit und Zugewandtheit, eine sorgsam-empathische Hal- tung, die Freiraum gibt und situative Einschränkungen, mit denen Beratungssettings teilweise verbunden sind, „abpuffern“, damit keine **Reaktanz** (ebenda.) – ein Sich- Wehren gegen Einschränkungen der persönlichen Freiheit – entsteht. „Psychologische Freiheit“ (C. Rogers) muß genauso eine Basisqualität von Beratungssettings sein, wie „Takt“ (Ferenczi 1919) eine Grundhaltung von Beratern. Herablassendes Expertentum, abständige „Abstinenz“ sind keine Qualitäten, die Beratungsbeziehungen fördern. **Affilia- tion** setzt durchaus voraus, dass der Berater sich als Mensch zeigt und erkennen läßt („self disclosure), dass er den Anderen als Partner/Partnerin ernst nimmt, dass er Part- nerschaftlichkeit, Affiliation als Qualität von Vertrautsein *will* und dementsprechend auch das Beratungssetting konvivialitätsfördernd gestaltet. Der Ort, wo die Beratung stattfindet, sollte vor allen Dingen ein Ort sein, wo **Zeit** vorhanden ist. Beratung braucht Zeit, insbesondere wenn es sich um potentiell lebensbestimmende Beratungsvorgänge hand- delt

Zusammenfassung

Es wird eine kompakte Darstellung von „Beratung“ als anwendungsbezogene wissen- schaftliche Disziplin und Praxeologie gegeben. Ihre interdisziplinäre Orientierung und Kernkonzepte der integrativen und differentiellen Beratungskonzeption werden vorge- legt. Beratung wird als Technologie der Wissensdistribution und Komplexitätsreduktion in modernen „Wissensgesellschaften“, und als ein multimethodischer Ansatz der Hilfe- leistung, Unterstützung und Entwicklungsförderung vorgestellt.

Summary

A complex concept of counselling as an applied scientific discipline and praxeology is presented. Its interdisciplinary orientation and core concepts of a differential and integrative concept of counselling is delineated. Counselling is seen as a technology for the distribution of knowledge and the reduction of complexity in the modern „knowledge societies“. It is moreover considered to be a multimethod approach of assistance, support and fostering of development.

Key words: Counselling, praxeology, integrative therapy, multimethodology

Eine ausführlichere Version finden sie im Internet unter

<http://www.zsb.uni-hannover.de/aktuell/gibef2004/tagungsband.pdf>

Workshop 06

Gruppenangebote zur Studienwahl – Erfahrungsaustausch über Konzepte und Akzeptanz bei Studieninteressierten

Moderation und Bericht:

Beate Lipps, Tanja Meyer, Zentrale Studienberatung der Johannes Gutenberg- Universität Mainz

Anlass für den Workshop war unsere Erfahrung, dass Gruppenangebote trotz hoher Nachfrage nach Unterstützung bei der Studienwahl von den Studieninteressierten oft nicht gut angenommen werden. Die Akzeptanz für solche Angebote möchten wir jedoch gerne erhöhen, denn für unsere Beratungsstelle mit - relativ zur Studierendenzahl - geringer Personalkapazität bieten Gruppenveranstaltungen eine vielversprechende Möglichkeit, unsere knappen Ressourcen effektiv einzusetzen.

Unser Seminarangebot ‚Die Qual der Studienwahl‘ wird von geschulten Studentinnen (Psychologie, Pädagogik) durchgeführt. Sie arbeiten nach einem Konzept, das wir von einer Coach in enger Zusammenarbeit mit uns entwickeln ließen. Inhalte: Studienwün- sche des Umfelds/ eigene Herzenswünsche, Werte, Stärken, persönlicher Entschei- dungsstil, Entscheidungsstrategie, Konsequenzen möglicher Entscheidungen und mög- liche Hindernisse bei der Umsetzung, Informationsbeschaffung. Das ganztägige Semi- nar findet mittlerweile an einem Freitag statt; bei der Version von zwei halben Tagen erwies sich die Schwundquote als zu hoch. In den Monaten vor Bewerbungsschluss wird etwa alle 3-4 Wochen ein Seminar angeboten. Die Zufriedenheit der Teilneh- mer/innen ist gut bis sehr gut. Auch wir sind von dem Konzept inhaltlich überzeugt. Lei- der werden aber durch die Anmeldungen nur knapp 50% der Seminarkapazität ausge- schöpft.

In der Diskussion konnte gut die Hälfte der etwa 25 Teilnehmer/innen von Erfahrungen zu Studienwahl-Gruppenangeboten an der eigenen Hochschule berichten, die zum Teil auch von geringer Resonanz gekennzeichnet war. Eine kommerzielle Anbieterin von Entscheidungstrainings berichtet hingegen von lebhaftem Interesse, nicht zuletzt als Reaktion auf ihr Marketing. Der Austausch im Workshop orientierte sich zunächst vor allem an der Frage, wie die Akzeptanz von Gruppenangeboten verbessert werden kann. Anregungen dazu:

- Werbung über die Presse
- Werbung über Mundpropaganda, insbesondere über persönliche Kontakte mit Leh- rer/innen
- Angebote in schulfreie Zeiten legen, z.B. in den Nachmittag oder die Schulferien
- In Zeiten hohen Beratungsaufkommens Gruppenangebote als kurzfristige Alternati- ve zu Beratungsangeboten mit langer Wartezeit bzw. bei ausgebuchten Beratungs- terminen
- Studieninteressierte nicht aus der Einzelberatung heraus an Gruppenangebot ver- weisen; kann mitunter als „Verschiebebahnhof“ verstanden werden

- Betonung des individuellen Charakters eines Gruppenangebots (sofern dieser gegeben ist, z.B. „hier haben Sie die Möglichkeit, sich ausführlich mit Ihrer Situation auseinanderzusetzen“), evt. persönliche Ansprache/ persönliches Anschreiben
- Teilnahmegebühr erheben: erhöht Interesse, Verbindlichkeit der Teilnahme, Motivation
- Gruppenangebote nur für bestimmte Zielgruppen: Themenzentrierte Angebote kommen offenbar ganz allgemein bei Studieninteressierten weniger gut an als bei Studierenden. Gute Erfahrungen machten einige Beratungsstellen mit Gruppenangeboten zum Studieneinstieg für Erstsemester.

Kurz diskutiert wurde die These, dass Gruppenberatung die Nachfrage nach Einzelberatung erhöhe und insofern nicht ressourcenschonend sei: In dem Fall, dass die Gruppenberatung als weniger gut empfunden wurde, wird eine anschließende Einzelberatung benötigt. Falls hingegen die Gruppenveranstaltung als gut empfunden wurde, wird die Einrichtung bei weiteren Fragen gerne wieder aufgesucht. Einige Workshopteilnehmer/innen verstehen Gruppen- und Einzelangebote eher komplementär als alternativ: Gruppenveranstaltungen seien in erster Linie geeignet, methodische Kompetenzen zu vermitteln; in Einzelberatungen hingegen könne der Frage nach der individuellen Passung nachgegangen werden.

Neben Seminaren zur Studienwahl im Umfang von wenigen Stunden oder ein bis zwei Tagen bieten einige Hochschulen auch längerfristige Schnupperstudien oder Orientierungsstudien an. Im Kommen sind auch Studienmöglichkeiten für (hoch-) begabte Schüler/innen, die bereits vor dem Abitur verschiedene Fächer ausprobieren und studienrelevante Leistungsnachweise erwerben können.

Im Laufe der Diskussion kristallisierte sich heraus, dass hier die Zusammenarbeit mit Lehrer/innen sehr wichtig ist. Offenbar bewährt hat sich dabei die gezielte Zusammenarbeit mit wenigen Lehrer/innen und Schulen. Interessant in diesem Zusammenhang sind die Empfehlungen des Wissenschaftsrates vom Februar 2004, die Zusammenarbeit u.a. zwischen Schule und Hochschule zu verbessern sowie Studien- und Berufsberater/innen an den Schulen zu etablieren. Hier könnten die Studienberatungsstellen ihre Kompetenzen einbringen (und ggf. versuchen, entsprechende Projekte zu lancieren und Fördergelder zu akquirieren).

Workshop 12 Studierende mit Migrationshintergrund

Moderation: Dipl. Psych. Peter Lorenz, Fatma Usanmaz – ptb Universität Hannover

Einleitend anzumerken ist, dass ursprünglich die Initiatorin Dr. Ruth Großmaß aus Bielefeld (ZSB) diesen Workshop leider krankheitsbedingt nicht moderieren konnte. Jedoch wurden ihre Überlegungen aufgegriffen. Es sollte nicht auf die Möglichkeit des Austausch zwischen den Beratenden über das Thema „Studierende mit Migrationshintergrund“ verzichtet werden. Ein Diskussionsforum für die Interessierten anzubieten, auch unter dem Gesichtspunkt der Sensibilisierung für diese Thematik, lag die Entscheidung zugrunde, diese Veranstaltung nicht ausfallen zu lassen, zumal die Nachfrage der Interessierten erfreulicherweise nicht gering war. Die Moderation wurde übernommen von Dipl. Psych. Peter Lorenz und Fatma Usanmaz, Studentin der Sozialpsychologie. An Arbeitsmaterialien wurden ausgehändigt: Thesenpapier, ein Fallbeispiel und statistische Daten über den Anteil der ausländischen Studierenden an deutschen Universitäten (HIS) sowie über den Anteil von ausländischen KlientInnen im Beratungsjahr 2003 in der ptb Hannover.

„Studierende mit Migrationshintergrund sind an deutschen Hochschulen zahlreicher als angenommen. Wir alle haben in der Beratung schon mit ihnen zu tun gehabt; doch erst wenn man für diese Thematik aufmerksam wird, werden die Unterschiede erkennbar: Kinder aus EU-Familien, Kinder aus Familien mit Flüchtlings- und Vertreibungserfahrung, Remigranten aus den Staaten Osteuropas, Kinder von ArbeitsmigrantInnen, „ausländische“ Studierende, die in Deutschland bleiben wollen. Es ist eine vielschichtige Gruppe. Der Bildungshintergrund dieser Studierenden ist höchst unterschiedlich: Deutsches Gymnasium, Gymnasium im Ausland, Studium im Ausland, Gesamtschule. Ausbildung ist eine weltweit verwendbare Ressource. Das Wissen, in den Genuß einer angesehenen wissenschaftlichen Ausbildung in Deutschland zu kommen, kann zusätzlich zu einem Stressfaktor führen.“¹⁰

Schon bei der Vorstellungsrunde zeigte sich sehr schnell die Komplexität des Themas, die in einigen TeilnehmerInnen bei ihren Beratungen Gefühle der Hilflosigkeit und Überforderung erzeugte im Umgang mit MigrantInnen. Dadurch erfolgte zugleich ein Erfahrungsaustausch, der für einige Teilnehmende sichtbar erleichternd war: „Den anderen geht es genauso wie mir!“ Andererseits wurde auch deutlich, dass die Beratung von ausländischen Studierenden für einige BeraterInnen auch eine besondere Herausforderung darstellt, so dass sie auch Freude an der Beratung haben können.

„Wegen der Unterschiedlichkeit dieser Studierenden ist *Vorsicht bei schnellem Verstehen! Vorsicht bei schneller Diagnostik!* geboten. Hinsichtlich der „kulturellen Differenz“ bleiben Beratende immer Laien, die sich erklären lassen müssen, wie die Dinge sich verhalten.“¹¹

¹⁰ Ruth Großmaß

¹¹ Ruth Großmaß

Die 'fremde Mentalität' der Ratsuchenden ließ einige Beratende an ihre fachlichen Grenzen stoßen. Die Identifikation mit dem "Amt", das BeraterInnen ausüben, wurde als eine problematische Erfahrung gesehen. Auch eine auffällig lösungsorientierte Einstellung der ausländischen Ratsuchenden wurde seitens der BeraterInnen kritisch festgehalten. Für einige BeraterInnen war das Problem der Depressivität bei schwarzafrikanischen Studierenden häufig zu beobachten, einen verstehenden Zugang zu ihnen herzustellen, wurde als äußerst schwierig beschrieben.

„Studierende mit Migrationshintergrund lassen sich wegen ihrer Unterschiedlichkeit - aber auch, weil niemand sich gern über ein Problem identifiziert - nicht in Gruppen zusammenfassen, die Migration zum Problem macht.“¹²

Ideen von einigen BeraterInnen hinsichtlich spezieller Gruppenangebote für ausländische Studierende wurden gern aufgenommen und z. T. weiter entwickelt. Es wurde dazu angeregt, sich in seinem eigenen Beratungsbereich spezielle Gruppenangebote mit konkreten Themen zu überlegen. Wenn einige KollegInnen von erfolgreichen Angeboten sprachen, wie zum Beispiel aus Köln, erwähnten andere die Schwierigkeit, trotz durchdachter Angebote ausländische Studierende nicht erreichen zu können.

„Ein häufiges Problem, mit dem Beratung aufgesucht wird, heißt „wissenschaftliches Schreiben“. Hier werden die im mündlichen Ausdruck teilweise nicht spürbaren Unsicherheiten hinsichtlich der eigenen sprachlichen Möglichkeiten deutlich. Hier liegt aber auch ein spezifisches Problem der Wissenschaftssprache Deutsch: grammatische Struktur → logische Struktur. Daher ist es wichtig, Mehrsprachigkeit zum Thema zu machen!“¹³

Die Sprachschwierigkeit, dass die Ratsuchenden der deutschen Sprache oft nicht mächtig seien, wurde von einigen Teilnehmenden als häufig 'frustrierend' und nicht nachvollziehbar thematisiert, schon weil die Sprache eine Grundvoraussetzung eines wissenschaftlichen Studiums sei.

Rückmeldung: Die Komplexität des Themas hinterließ bei einigen Teilnehmenden offene Fragen, Hilflosigkeit und Gleichgültigkeit. Dass das Thema nicht zu fassen sei und einer Differenzierung bedarf, wurde angemerkt. Auch eine Kritik an die Moderatorin / den Moderator hinsichtlich der Arbeitsweise wurde geäußert - das Fallbeispiel wurde nicht besprochen. Jedoch nahmen andere wiederum positive Anregungen mit und fanden den Austausch unter Kollegen und Kolleginnen hilfreich.

Die Hoffnung der Moderatorin/des Moderators: Dieses Thema auch für die Zukunft differenziert zu betrachten und durch eine qualifizierte Beratungstätigkeit effektive Hilfestellung für die ausländischen Ratsuchenden zu ermöglichen, damit sie nicht „Migration als Stressfaktor“ erleben müssen und ihnen somit, als eine mögliche Konsequenz, ein erfolgreiches Studium versagt bleibt.

² Ruth Großmaß

³ Ruth Großmaß

Evaluation und zentrale Studienberatung



Fachtagung der GIBeT in Hannover
März 2004

Zentrale Evaluations- und Akkreditierungsagentur Hannover

Dr. Torsten Futterer
Ursula Löffler
Wilhelm-Busch-Straße 22
30167 Hannover

E-Mail: futterer@zeva.uni-hannover.de
loeffler@zeva.uni-hannover.de
Tel.: 0511-762-8283 und 762-19394
Fax: 0511-762-8289

www.zeva.org

Eine kurze Geschichte der ZEvA ...



1995

- Gründung als gemeinsame Einrichtung der niedersächsischen Universitäten und Fachhochschulen zur flächendeckenden und systematischen Evaluation von Lehre und Studium
- seither ca. 150 (Erst-)Evaluationsverfahren in nahezu allen Disziplinen (Ausnahme z.B. Medizin) vorwiegend in Niedersachsen, aber auch z.B. in Bremen, Berlin, Hamburg, Brandenburg

Eine kurze Geschichte der ZEvA ...



1998

- Einrichtung der Abteilung für Akkreditierung von Studiengängen

2000

- Akkreditierung als erste deutsche Akkreditierungsagentur durch den Akkreditierungsrat
Akkreditierung von Studiengängen mit den Abschlüssen Bachelor und Master („Gütesiegel“ des Akkreditierungsrates)

Eine kurze Geschichte der ZEvA ...



2002

- Zusätzliche Akkreditierung von PhD-Programmen und Studienangeboten von Berufsakademien („Gütesiegel“ der ZEvA)
- Beginn der Folgeevaluation

2004

- seither ca. 100 Akkreditierungsverfahren in Mathematik/ Naturwissenschaften, Ingenieurwissenschaften, Wirtschafts- und Sozialwissenschaften, Sprach- und Kulturwissenschaften (vorwiegend außerhalb Niedersachsens)

Funktion der Evaluation



- Qualitätssicherung und -verbesserung
- Grundlage für Zielvereinbarungen
- Information der Öffentlichkeit (Rechenschaft ablegen)
- Transparenz für Studierende

Ablauf der Evaluation



Dreistufiges Verfahren:

- Vorbereitung
- Interne Evaluation (Selbstevaluation)
- Externe Evaluation (Fremdevaluation)
- Follow up (Umsetzungsphase)
- Folgeevaluation

Stufe „Null“: Vorbereitung



- **Einführungsveranstaltung**
Erläuterung des Verfahrens
Organisatorisches
- **Zusammenstellung der Gutachtergruppe** →
Vorschläge aus dem evaluierten Fach
ZEVA wählt aus
Benehmen herstellen

Erste Stufe: Interne Evaluation



- **Sammeln und Verarbeiten von Informationen:**
Beschreibung des Fachs
Grunddaten →
- **Befragung versch. Statusgruppen**
Lehrende
Studierende
Absolventen
- **Verfassen des Selbstreports**
gemäß Leitfaden = Gliederungsvorschlag →

Zweite Stufe: Externe Evaluation



- **Vorgespräch in der Hochschule**
Ablauf
Informationslücken
Organisation
- **Vorbereitungstreffen der Gutachtergruppe**
- **Vor-Ort-Gespräche** →
- **Gutachtenerstellung** →
- **Stellungnahme und Maßnahmenkatalog** →
- **Abschlussbericht**
- **Zeitplan** →

Dritte Stufe: Follow up



Bericht der Hochschule zur Umsetzung

- Bericht des Fachbereichs zur Umsetzung von Maßnahmen
(über die Hochschulleitung)
- Nach ca. zwei Jahren
- Auswertung durch die ZEVA
- Rückmeldung an die Hochschulen
- Rückmeldung an das Ministerium

„Vierte“ Stufe: Folgeevaluation



Nach ca. sieben Jahren:

- Bezugnahme auf die Ergebnisse der Erstevaluation
- Schwerpunkt *Veränderungen*
- Schwerpunkt *Qualitätssicherung*
- Schwerpunkt *Absolventenverbleib*

→ Reduktion des Verfahrensaufwands

- Vor-Ort-Gespräche nur 1 Tag
- nicht alle Standorte werden besucht

**Evaluert!
Und keiner hat's
gemerkt**



Evaluationen haben gezeigt ...



Wichtig im Studium sind:

- gute Eingangsinformationen für Studieninteressierte und Anfänger
- Hilfe bei der Berufswahl
- Angebote gegen die Angst vor Prüfungen
- spezielle Beratungsangebote für ausländische Studierende

Desiderate



- Informations- und Beratungsbedarf in verschiedenen Studienphasen identifizieren
- Maßnahmen gegen lange Studienzeiten im Hochschulkontext entwickeln
- Aktuelle und umfassende Studiengangsinformationen bereit halten
- Beratung zu den neuen Studienstrukturen anbieten



Evaluationsberichte ...

... bieten Informationen zu ...

- Studiengangsspezifischer Beratung
- Ausbildungszielen verschiedener Fächer
- Standortvergleichen
- Unterschiedlichen Formen der Studien- und Prüfungsorganisation



Evaluationsberichte ...

... verdeutlichen ...

- Unterschiede in der Wahrnehmung des Studiums durch Lehrende und Studierende
- Unterschiede im Umgang der Fächer mit kritischen Studienphasen
- Fachspezifische Probleme
- Dadurch können sie bei der gezielten Planung von Angeboten helfen



Evaluationen ...

... fördern ...

- Zusammenarbeit zwischen Fachstudienberatung und ZSB
- Fachspezifische Beratungskompetenz



Offene Fragen

- Die ZSB war bei der fachspezifischen Evaluation bisher nie Thema – sollte uns das zu denken geben?
- Bekanntheitsgrad der ZSB?
- Schulung von Fachstudienberatern, Mentoren, Tutoren?



Offene Fragen

(Aus-) Bildungsqualität

- Was ist das?
- Unterschiedliche Sicht der ZSB und der Fächer?
- Beitrag der ZSB?



Offene Fragen

Schlüsselkompetenzen

- Was ist das?
- Beurteilung aus fachspezifischer Sicht?
- Vermittlung von Schlüsselkompetenzen
 - Fach oder ZSB? Fach und ZSB?

www.zewa.uni-hannover.de/service/download.htm



Offene Fragen

Alumni/Absolvent(inn)en

- Feedback von Absolvent(inn)en
- Beteiligung der ZSB an Alumninetzwerken
- Zusammenarbeit
 - Mit den Fächern
 - Mit der Hochschulleitung



Evaluation und ZSB

Möchten Sie ...

- An Evaluationen beteiligt werden?
- Bestimmte Fragen berücksichtigt sehen?
- Regelmäßig informiert werden?

Weitere Informationen ...



1. Handbuch 2003: Qualitätssicherung in Lehre und Studium

Download als PDF-Datei unter:

www.zeva.uni-hannover.de/service/download.htm

2. Folien zum Vortrag

Download als PDF-Datei unter:

www.zeva.uni-hannover.de/05032004.htm

ZEVA
Wilhelm-Busch-Straße 22
30167 Hannover

E-Mail: evasek@zeva.uni-hannover.de
Tel.: 0511-762-8284
Fax: 0511-762-8289
www.zeva.org

Die vollständige Version mit Anhang erhalten Sie im Internet unter folgender Adresse:

http://www.zeva.uni-hannover.de/service/eva_dl/Handbuch02003.pdf

und unter:

<http://www.zsb.uni-hannover.de/aktuell/gibet2004/tagungsband.pdf>

Workshop 05

„Irren ist menschlich“ – Beratung und Beziehung mit psychisch gesunden Studierenden

Martin Paulick, Diplom-Sozialwissenschaftler

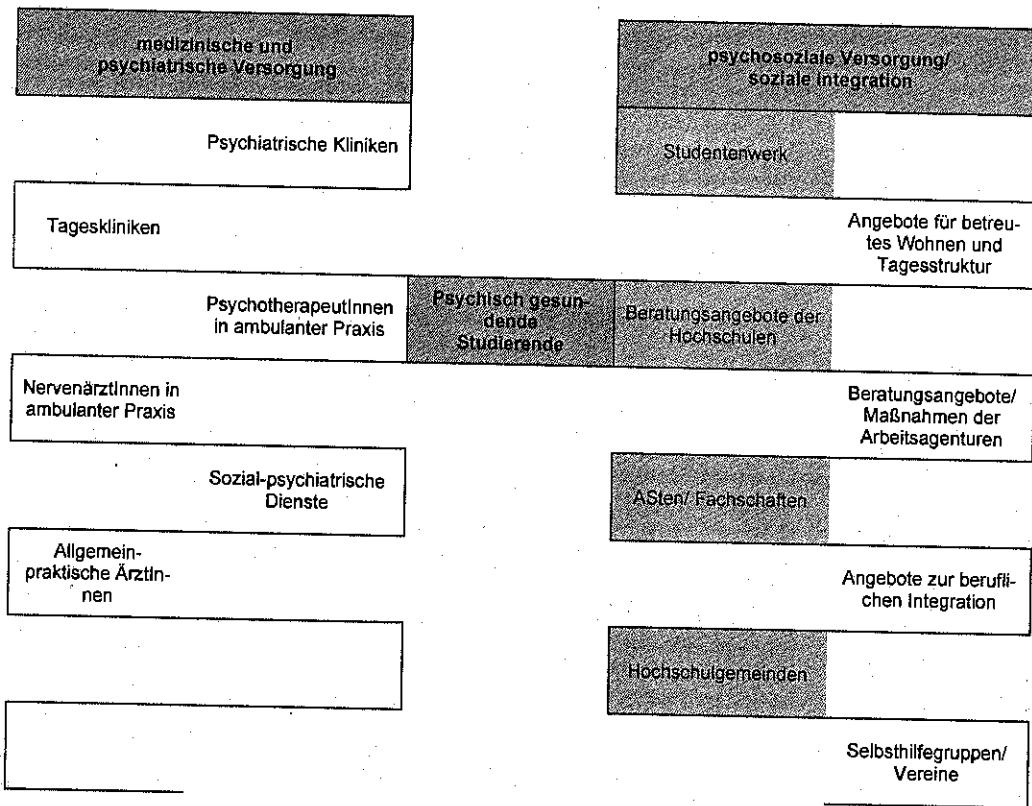
Psychologisch-Therapeutische Beratung für Studierende der Universität Hannover (ptb)

Beziehung – strukturelle Übersicht

Um eine Vergleichsbasis für die spätere Diskussion zu ermöglichen, wurde zunächst ein hier gekürzt wiedergegebener Einblick in Zuständigkeiten, institutionelle Einbettung und gegenwärtige personelle Ausstattung der Beratungsstelle (ptb) in Hannover gegeben. Der Beratungsauftrag umfasst ca. 35.000 Studierende und erstreckt sich neben der Universität auf vier weitere hannoversche Hochschulen (Hochschule für Musik und Theater, Medizinische Hochschule, Tierärztliche Hochschule, Fachhochschule Hannover). Die ptb ist eine eigenständige Zentrale Einrichtung der Universität Hannover mit eigenem (kleinen) Etat. Enge Kooperation besteht zur Zentralen Studienberatung. Etwa zweimal im Jahr kommen die Teams beider Einrichtungen zu gemeinsamen Teamsitzungen zusammen.

Den Ausführungen über bisherige Gestaltung und Verlauf des Gruppenangebots „Begleitende Hilfen für psychisch gesundende Studierende“, wie es seit Sommersemester 2000 von der Psychologisch-Therapeutischen Beratung für Studierende (ptb) an der Universität Hannover durchgeführt wird, wurde eine grafische Übersicht vorangestellt. Diese dient der Verdeutlichung des Raumes, in dem das Angebot angesiedelt ist und mit welchen weiteren Angeboten anderer Institutionen - innerhalb und außerhalb der Hochschule - es in Verbindung steht.

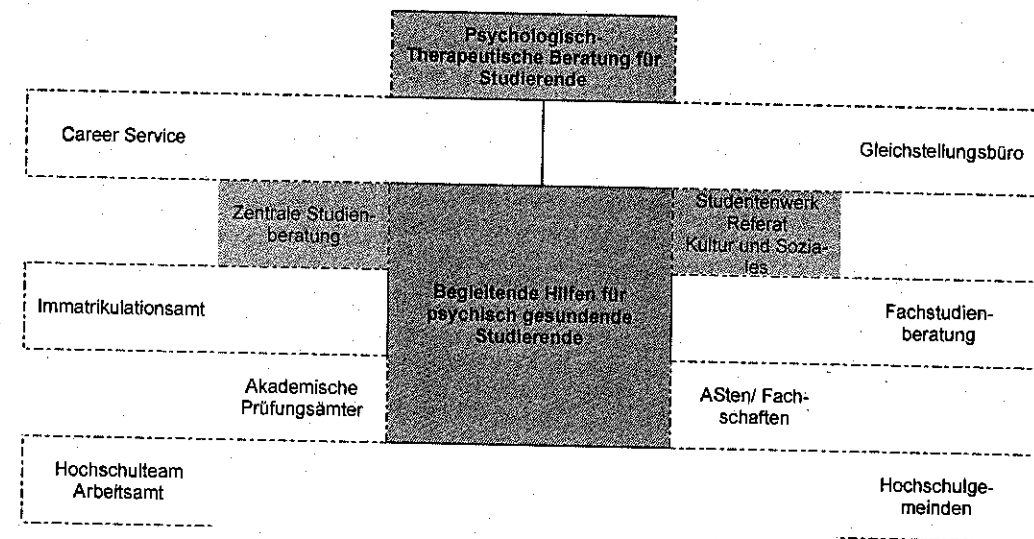
Grafik 1: Angebote psychiatrischer und psychosozialer Hilfen



© K. Ayroud-Peter

Grafik 1 veranschaulicht zunächst das Umfeld psychiatrischer und psychosozialer Hilfen, in dem sich psychisch gesundende Studierende befinden und wurde in die Bereiche *medizinische und psychiatrische Versorgung* und *psychosoziale Versorgung/ soziale Integration* unterteilt. Selbstverständlich ist eine Trennschärfe in dieser Form nicht real vorhanden, doch sie erfüllt hier die Funktion einer sinnvollen Abgrenzung des Angebotes zu klinischen Kontexten. Spezifische Angebote der Hochschulen fallen in den Bereich *psychosoziale Versorgung/ soziale Integration*, insbesondere die Beratungsangebote der **ptb**.

Grafik 2: Beratungsangebote an der Universität Hannover



© K. Ayroud-Pete

Grafik 2 gibt einen Überblick über Institutionen der Universität Hannover, die Beratungsangebote zu unterschiedlichen Themenfeldern bereitstellen. Die gestrichelte Linie, die die einzelnen Institutionen miteinander verbindet, symbolisiert die Kooperation des **ptb** mit diesen Institutionen. Diese Zusammenarbeit wird auch in die Gestaltung des Angebots „Begleitende Hilfen für psychisch gesundende Studierende“ mit einbezogen. Besonders hervorgehoben sind in der Darstellung neben der **ptb** die Zentrale Studienberatung (ZSB) sowie das Studentenwerk Hannover (StuH). Die **ptb** stellt die fachliche Qualifikation des Angebots sicher und steht zur Supervision zur Verfügung. Über den Etat der **ptb** werden begleitende Einzelberatungen finanziert. In der Anmeldung/ Information der **ptb** werden Termine für Neuaufnahme und begleitende Einzelberatung koordiniert und die Publikation des Angebots sicher gestellt. Die ZSB stellt ihre Infothek als Gruppenraum zur Verfügung. Dadurch besteht die Möglichkeit, die dort vorhandene PCs, die mit einem Internetanschluß ausgestattet sind, zu nutzen. Zudem kann auf dort ausliegendes Informationsmaterial zurückgegriffen werden. Da die Infothek zu anderen Zeiten ein allgemein zugänglicher Raum für alle Studierenden ist, wird hierdurch zudem die „Normalisierung“ der Situation der TeilnehmerInnen unterstützt. Das StuH unterstützt das Angebot durch die Finanzierung der Gruppensitzungen, durch die Publikation des Angebots in Schriften und durch Aushänge in Räumlichkeiten des StuH.

Das Angebot „Begleitende Hilfen für psychisch gesundende Studierende“ richtet sich an Personen, die nach einer schweren psychischen Krise praktische und studienbezogene Hilfen zur Weiterführung ihres Studiums oder zur Entwicklung beruflicher Alternativen benötigen. Einer Teilnahme geht ein Vorgespräch mit der Gruppenleitung voraus. Die Gruppentermine werden im Semester einmal wöchentlich mit einer Dauer von 90 Minuten angeboten. Während der vorlesungsfreien Zeit erfolgen die Termine in 3-4wöchigen

Abstand. Über den gesamten Zeitraum können die Teilnehmenden begleitende Einzelberatungen in Anspruch nehmen. Die Termine hierfür werden nach Bedarf vereinbart.

Das Gruppenangebot hat Seminarcharakter und verbindet Elemente einer themen- und problemzentrierten Gesprächsgruppe mit Elementen einer angeleiteten Selbsthilfegruppe. Nach einer persönlichen Austauschmöglichkeit der Teilnehmenden untereinander zu Beginn jedes Termins werden Schwerpunkte u.a. zu folgenden Themen bearbeitet:

- Arbeitsstörung
- Bewältigung von Redeängsten
- Internetrecherche
- Konzentration
- Lese- und Lerntechniken
- Motivation
- Semesterplanung
- Stressbewältigung
- Therapieplatzsuche
- Umgang mit Prüfungsangst
- Zeitmanagement

Um stabilisierende Bezugspunkte im Hochschul- und Alltagskontext entstehen zu lassen, beruht ein besonderes Interesse darauf, soziale Kontakte und Aktivitäten zu fördern. Teilweise wurden von den Teilnehmenden Treffen außerhalb des Gruppengeschehens selbständig organisiert, um sich auszutauschen oder in Alltagssituationen gegenseitig zu unterstützen.

Gruppenverlauf 2003/04

Nach einer allgemeinen Einführung über Zielsetzungen der Gruppe, welche seit 2000 ohne Unterbrechung von der **ptb** initiiert wird und einigen Zahlen über die Zusammensetzung der Teilnehmenden¹⁴, wurde das Hauptaugenmerk auf den Zeitraum 03/03-02/04 gerichtet, in welchem der Referent die Gruppenleitung inne hatte. Als Orientierung werden 5 Phasen genannt, welche in den letzten beiden Semester überlappend aufgetreten sind:

1)Übergangsphase (März 03) Diese war geprägt vom Wechsel der Gruppenleitung von Barbara Bischofberger zu Martin Paulick einhergehend mit der Verabschiedung von Frau Bischofberger. Um einen fließenden Übergang zu gewährleisten, wurde bereits im Februar von beiden Leiterinnen ein intensiver Austausch über das Gruppenangebot durchgeführt. Herr Paulick hatte in dieser Phase nur einmalig die Gelegenheit, am Gruppengeschehen teilzunehmen. Als hilfreich stellte sich heraus, dass die neue Gruppenleitung bereits zuvor als studentische Hilfskraft in die **ptb** integriert war und so durch

¹⁴ Eine ausführliche Dokumentation und Evaluation über den Verlauf des Angebots wurde separat erstellt und kann bei Interesse in der **ptb** nachgefragt werden.

die regelmäßigen Teamsitzungen über das Gruppengeschehen ausreichend informiert war.

2)Kennenlern-/Gewöhnungsphase (April 03) Nachdem zwei Teilnehmende (1w/1m) die Gruppe verlassen hatten, startete das SoSe 03 mit einer neuen und vier verbliebenen Teilnehmerinnen. In diesem Zeitabschnitt wurde besonderer Wert auf intensive „Blitzlichttrunden“ und Eingehen auf die einzelnen Gefühlslagen der Teilnehmenden gelegt. Aufgrund der geringen Gruppengröße und z.T. unregelmäßigen Teilnahmen gestaltete sich diese Phase als besonders schwierig. Als Orientierung für den weiteren Semesterverlauf wurde eine relativ verbindliche Semesterplanung erstellt.

3)Konsolidierungsphase (Mai/Juni 03) In dieser Phase wurden Themenschwerpunkte zur Motivation, Arbeitsstörungen und Redeängsten bearbeitet, die sich auf die zuvor genannte Semesterplanung bezogen. Die Gruppe hatte den gewünschten Verlauf eingeschlagen mit einer Austauschmöglichkeit zu Beginn und einem Arbeitsschwerpunkt im zweiten Teil. Eine weitere Teilnehmerin kam in dieser Phase hinzu, was der Zusammensetzung zusätzlich Stabilität verlieh. Die Teilnehmerinnen erschienen regelmäßig/Absagen wurden verbindlich und frühzeitig geregelt.

4)Ausweitungphase I (Juli - September 03) In dieser Zeit wurde erstmals die erwünschte Mindestanzahl der Gruppengröße mit acht TeilnehmerInnen erzielt. Hinzu kamen zwei männliche Studierende, was schon wegen der Geschlechterkomponente eine neue Dynamik innerhalb der Gruppenstruktur verursachte. In diese Periode fällt die vorlesungsfreie Unterbrechung, so dass die Themenschwerpunkte dementsprechend gewählt wurden, wie z.B. Semesterbilanz, „Ausblick Ferien“ etc. Die Leitung regte in diese Phase, welche durch längere Unterbrechungen bedingt durch die Semesterferien gekennzeichnet war, verstärkt einen persönlichen Austausch der Teilnehmenden untereinander an, um die „Neuen“ besser zu integrieren.

5)Ausweitungphase II (WiSe 03/04) Die Phase kann als bisher unruhigste bezeichnet werden, geprägt durch ständige Neuzugänge bzw. Wechsel. Allein im abgelaufenen Wintersemester kamen acht (!) weitere (7m/1w) Teilnehmende hinzu, wovon sich allerdings zwei (m) entschlossen, nicht weiter an der Gruppe teilzunehmen. Der Gruppenverlauf bedurfte einer dezidierten Planung mit abgeschlossenen Themenschwerpunkten (Motivation, Stressbewältigung, Zeitmanagement). Hinzu kamen erste Versuche mit Rollenspielen. Die ständig sich verändernde Gruppenzusammensetzung führte zu einer etwas unregelmäßigeren Teilnahme von manchen Gruppenmitgliedern, welche zumindest eine gewisse Verbindlichkeit bei den Absagen an den Tag legten. „Blitzlichttrunden“ konnten aufgrund der Gruppenstärke seltener durchgeführt werden, so dass weniger Zeit für ein individuelles Eingehen auf einzelne Teilnehmende aufgewendet werden konnte. Um diesen Umstand ein wenig abzufedern, wurden vermehrt Einzelgespräche außerhalb des Gruppengeschehens angeboten und in Anspruch genommen.

Ausblick SoSe 04 Für die Übergangszeit bis zum Sommersemester sind lediglich zwei Überbrückungstermine veranschlagt. Offizieller Beginn ist nach Ostern mit Beginn der Vorlesungszeit geplant – dann wieder im üblichen wöchentlichen Rhythmus. Zwei TeilnehmerInnen (1w/1m) haben bereits eine Unterbrechung der Teilnahme signalisiert. Zwei Interessentinnen haben sich im Vorfeld über die Gruppe informiert und eine even

uelle Teilnahme nach einem Vorgespräch in Betracht gezogen. Thematisch wird sich die Planung am vorherigen Semester orientieren.

Diskussion

Insgesamt nahmen 5 KollegInnen am WS teil. Es wurden einige Anregungen gegeben, wie in anderen Einrichtungen ähnliche Projekte initiiert und gehalten werden können. Bereits während des Berichts ergaben sich Rückfragen und Ergänzungen z.T. aus der eigenen Praxis der TagungsteilnehmerInnen.

- Welche Diagnosen/Themenschwerpunkte liegen bei den GruppenteilnehmerInnen zu Grunde?
- Welche zusätzlichen Behandlungsangebote werden in Anspruch genommen?
- Wie sollte mit Fragen der Suizidalität umgegangen werden?
- Ist die zeitliche Begrenzung der Teilnahme an dem Angebot (derzeit 4 Semester) sinnvoll?
- Sollte die Teilnahmedauer von konkreten „Studienerfolgen“ abhängig gemacht werden?
- Wie präsent darf/sollte die Gruppenleitung außerhalb der Gruppensitzungen sein?

Insgesamt kam es zu dem Ergebnis, dass in vorliegenden und vergleichbaren Angeboten vorrangig Studierende mit einer psychiatrischen Symptomatik betreut werden. Fast immer findet eine begleitende psychiatrische und/oder psychotherapeutische Behandlung statt, häufig einhergehend mit medikamentöser Unterstützung. Eine zeitliche Begrenzung ist nicht immer sinnvoll, insbesondere wenn gerade arbeitsintensive Phasen erreicht sind, in denen eine regelmäßige Betreuung wünschenswert ist. Natürlich sollte die Teilnahme an derartigen Angeboten durch Fortschritte gekennzeichnet sein – sei es, dass Teilnehmende ihr Studium wieder aufnehmen bzw. zum Abschluss bringen, oder dass eine Neuorientierung ohne Studium stattgefunden hat. Allerdings sind Rückschlüsse nicht auszuschließen, welche nicht sofort zu einem Ausschluss führen sollten. Nicht alle Fragen und Interessen konnten abschließend besprochen und diskutiert werden.

Am Ende der Ausführungen möchte ich mich bei den TagungsteilnehmerInnen für ihr Interesse bedanken und all jenen, die ein vergleichbares Angebot durchführen oder planen, ein gutes Gelingen wünschen.

Martin Paulick

Workshop 07

Handlungsorientierte Beratung für Männer

Seminar Leitung: Dipl. soz. päd. Ivo Neuber

Kontaktadresse: ivoneu@gmx.de

Dr. Wolfgang Neumann, ZSB- Bielefeld, mußte leider aus terminlichen Gründen kurzfristig absagen. Kontaktadresse: wolfgang.neumann1uni-bielefeld.de

Eine typische Strategie von Männern ist die Umsetzung von psychischen Belastungen in Aktion und Bewegung. Der Handlungsorientierte Ansatz greift diese männliche Strategie auf und bietet durch bewegungs-versierte Aufgaben Anlass über männliches Verhalten zu sprechen. Im Mittelpunkt dieses Workshops stehen praktische Aufgaben und das Thema Beratung für Männer.

Zusammenfassung der Workshop-Grundlagen

Definition der Erlebnispädagogik

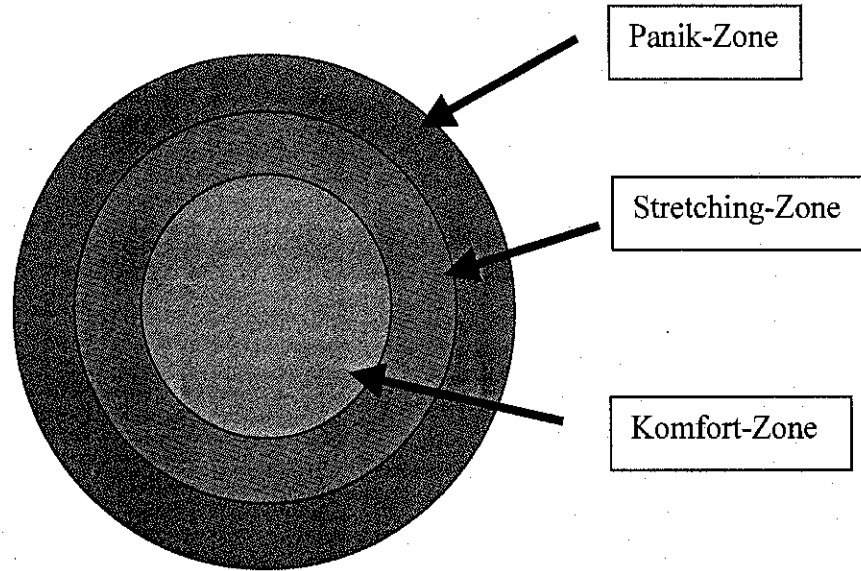
Erlebnispädagogik ist ein handlungsorientierter Ansatz und sieht den Menschen als eine Einheit von Körper, Geist und Seele. „*Sie spricht den Teilnehmer auf drei Lernebenen, der kognitiven, der emotionalen und der aktionalen Ebene gleichermaßen an*“ (Osternrieder 1994, S. 31). In der Erlebnispädagogik plant der Pädagoge erlebnisreiche Ereignisse und will indirekt über Erlebnisse auf den drei Ebenen eine Erweiterung bewirken. Dabei kann z.B. eine Verhaltensänderung bzw. Bestärkung des alten Verhaltens angestrebt oder eine Fertigkeit erlernt werden. Mit den hervorgerufenen Erlebnissen kann eine innere Erregung verbunden sein, die durch Ergriffenheit, Begeisterung oder Angst starke Gefühlszustände hervorruft (vgl. Osternrieder 1994, S. 31).

In früheren Definitionen wurde die Erlebnispädagogik auf Erleben in der Natur eingeschränkt. So lautete eine Definition in Anlehnung an Kuhr Hahn bis vor kurzem: Erlebnispädagogik ist eine „*handlungsorientierte Methode, in der die Elemente Natur, Erlebnis und Gemeinschaft pädagogisch zielgerichtet miteinander verbunden sind*“ (Heckmair/ Michl 1998, S. 75). Diese Definition kann aber keine neueren erlebnispädagogischen Entwicklungen, die nicht in der Natur stattfinden, aufnehmen; zumal die Begrifflichkeit Natur sich nicht genau beschreiben läßt. Denn wo fängt in unsere Kulturlandschaft Natur an und wo hört sie auf? Bei den neueren erlebnispädagogischen Entwicklungen sind z.B. zu nennen: City Bound, bei dem es um Erlebnis in der Stadt geht, oder Abenteuer und Erlebnissport in der Turnhalle. Deshalb schlagen Heckmair und Michl (1998) folgende aktuelle Definition für die Erlebnispädagogik vor:

„*Erlebnispädagogik ist eine handlungsorientierte Methode und will durch exemplarische Lernprozesse, in denen junge Menschen vor physische, psychische und soziale Herausforderungen gestellt werden, diese in ihrer Persönlichkeitsentwicklung fördern und*

Ein Lernmodell der Erlebnispädagogik

Die Chancen bzw. Lernerfahrungen werden von Nadler und Lucker (1992) im sog. Komfort-Zonen-Modell beschrieben:



Die Komfort-Zone beschreibt die Lebensbereiche und Verhaltensweisen, die keine Herausforderung mehr bilden. Sozusagen die Dinge im Leben, die einem einfach von der Hand gehen. Die Stretching-Zone ist der Bereich, um der der Komfortbereich erweitert wird, wenn gelernt wird. In der Panik-Zone befinden sich Personen, die einer zu großen Herausforderung ausgesetzt sind und dem entsprechend überfordert sind. In diesem Bereich ist eine konstruktive Verarbeitung der Erlebnisse nicht möglich. Bei erlebnispädagogischen Programmen wird die idealtypische Reihe aus Handeln, Verstehen, Generalisieren und Anwenden verfolgt, um die Erlebnisse in den Alltag zu transferieren.

Kontrakt

Um eine vertrauensvolle Atmosphäre zu ermöglichen, wird in Handlungsorientierten Seminaren ein Kontrakt mit den Teilnehmenden vereinbart. Folgende Prinzipien werden u.a. verfolgt:

- Die *Stopp-Regel* ermöglicht es jeder Teilnehmerin und jedem Teilnehmer, eine Aktion zu jeder Zeit und ohne Angabe von Gründen abbrechen zu können.
- Das Prinzip der *Freiwilligkeit* bedeutet, dass die Teilnehmerinnen und Teilnehmer die Verantwortung für ihre Lernprozesse in einem gewissen Rahmen selbst übernehmen, indem sie die Intensität ihrer Herausforderungen jeweils selbst wählen.
- Das *Verbot von „Killerphrasen“* soll verhindern, dass sich einzelne Teilnehmerinnen und Teilnehmer selbst abwerten bzw. von anderen herabgewürdigt werden.

Reflexionsgrundlage: männliche Bewältigungsprinzipien (Böhnisch/ Winter 1997)

Die folgende Auflistung der typischen männlichen Bewältigungsprinzipien orientiert sich an den Aufzeichnungen, die Böhnisch und Winter (1997) in ihrem Buch „Männliche Sozialisation“ gefertigt haben. Die Bewältigungsprinzipien sind als idealtypische Beschreibungen zu verstehen.

1. „Außenorientierung“

Das Prinzip „Außenorientierung“ liegt in der Sozialisation von Jungen und Männern begründet. Es beinhaltet ein Verbot und eine Warnung vor dem Inneren (vgl. Winter/Willems (Hg.) 1991, S. 11). Schon früh wird Jungen das Wahrnehmen von eigenen Gefühlen verwehrt. Sie werden auf die Arbeitswelt vorbereitet, da stören Gefühle nur. Aggressionen können z.B. solange unterdrückt und nicht beachtet werden, bis sie unauflösbar an die Oberfläche brechen. In zerstörerischen Taten und Gewalt gegenüber anderen können sie dann zum Ausdruck kommen. Die Vernachlässigung der Emotionen führt zu einer mangelnden Fähigkeit zur Empathie, die vielfach auch zu einer mangelnden Beziehungs- und Gruppenfähigkeit führt (vgl. Böhnisch/Winter 1997, S. 127). „Außenorientierung“ meint, daß sich Verhaltensmuster und -ziele von Jungen und Männern primär auf äußere Bereiche hin ausbilden und das Innere vernachlässigt wird (ebd.).

2. „Gewalt“

Das Prinzip „Gewalt“ schließt unmittelbar an das Prinzip „Außenorientierung“ an. Es beinhaltet nicht nur die Gewalt gegenüber Schwächeren, Frauen und Mädchen, sondern auch gegen Jungen und Männer. Zwei Drittel der Betroffenen von Männergewalt sind unter den Männern selbst zu finden (vgl. Lenz, nach Bullinger 1998, S. 18). Das Thema Gewalt gilt also nicht nur in Bezug auf Frauen als zentrales Thema, sondern auch unter Jungen und Männern. Gewalttätigkeit ist untrennbar mit den gesellschaftlichen Männlichkeitsvorstellungen verbunden und in der männlichen Psyche verankert (ebd.). Ein

Ergebnis dieses Prinzips ist der Stärke- und Konkurrenzdruck der Männer anderen Männern gegenüber (vgl. Böhnisch/Winter 1997, S. 128). Das Prinzip „Gewalt“ gilt jedoch nicht nur anderen gegenüber, sondern richtet sich auch gegen sich selbst. Um Bedürfnisse, die aus einem selbst heraus kommen, unterdrücken zu können oder dem männlichen Ideal näher zu kommen, wird Gewalt gegen sich selbst gebraucht. Es drückt sich in der Selbstdefinition über Leistung, über die Unterdrückung der eigenen Emotionen und im Umgang mit der natürlichen Umwelt aus (ebd.).

3. „Benutzung“

Dieses Prinzip umschreibt den Umgang von Jungen und Männern mit ihrer Umwelt (vgl. Winter/Willems (Hg.) 1991, S. 12). Viele Männer und Jungen benutzen Dinge achtlos. Es fehlt ihnen die Fähigkeit, ihr Handeln in einem Gesamtkontext zu sehen. Eine Getränkedose z.B. wird zum Durstlöschen benutzt und anschließend in die Natur geschleudert. Was mit ihr anschließend geschieht, geht den Mann nichts an. Auch Personen werden gebraucht, um eigene Interessen zu verwirklichen. Es fehlt häufig an Einfühlungsvermögen gegenüber der benutzten Person. Benutzen kann nur, wer auch Gewalt, psychische wie auch körperliche, ausüben kann. Eine Frau wird zur Befriedigung sexueller Bedürfnisse benutzt, als ernst zu nehmender Partner wird sie nicht anerkannt (ebd.). Wenn Jungen und Männer ihre Interessen durchsetzen, bekommen andere die Kehrseite des Benutzens zu spüren: das benutzt werden.

4. „Stummheit“

Viele Männer reden über alle möglichen Dinge, wie z.B. Fußball, Autos, die Arbeit usw., aber nicht über das, was sie im Inneren bewegt. Ihnen scheint es an der Möglichkeit zu fehlen, ihre Gefühle auszudrücken. „*Stummheit ist das persönliche Schweigen, die Sprachlosigkeit sich selbst, Frauen und anderen Männern gegenüber*“ (Böhnisch/Winter 1997, S. 128). Das ist auch nicht weiter verwunderlich: Gefühle zu äußern, ist bei Männern nicht gefragt. Da ihnen mit zunehmendem Alter auch der Zugang zu eigenen Gefühlen verloren gehen kann, sind sie auch gar nicht dazu in der Lage Gefühle zu zeigen. Stummheit schützt in Konkurrenzstrukturen. So wird schon in Jungencliquen vermieden, über Persönliches zu sprechen, damit es nicht gegen einen selbst eingesetzt werden kann. In typischen Jungencliquen wird die Tendenz verstärkt, daß Männer nicht, oder wenig, über belastende Themen reden und selten andere Menschen um Hilfe bitten (vgl. Osnowski (Hg.) 1997, S. 49). „Stummheit“ kann auch damit zusammenhängen, daß der Umgang mit Gefühlen nicht gelernt wurde. Die Offenbarung von Gefühlen kann mit der Angst vor den Reaktionen des Gegenübers verbunden sein. Daraus folgt eine Unsicherheit im Umgang mit gefühlvollen Reaktionen es kommt so zur Vermeidung solcher Situationen.

5. „Alleinsein“

„Stummheit“ fördert das „Alleinsein“. Ohne das Sprechen über Persönliches gibt es keine vertrauensvollen Freunde. Da der Junge sich Menschen nicht öffnet, wird er auch kaum einen Kontakt finden. Das gilt besonders in Konkurrenzstrukturen. So haben erwachsene Männer oft keine echten Freunde mehr (vgl. Osnowski (Hg.) 1997, S. 49).

Jungen und Männer sollen selbständig und unabhängig sein. Im Kampf um ihre Position ist dies besonders gefragt. Durch Alleinsein signalisieren sie Unabhängigkeit. „*Alleinsein, das heißt auch Selbständig-Sein-Können, ein notwendiges Mittel im Konkurrenzkampf*“ (Böhnisch/Winter 1997, S. 129). Alleinsein schützt vor dem Verlassenwerden und vor Verletzungen. So stellt sich „Alleinsein“ immer wieder selbst her.

6. „Körperferne“

„Körperferne“ ist nötig, um immense körperliche Belastungen ertragen zu können. Ein Bodybuilder wird dies brauchen, um seinem Ideal näher zu kommen. Die körperlichen Warnsignale werden nicht beachtet, bis es z.B. zu einem Herzinfarkt kommt. Körperferne läßt sich so auch in den Statistiken zu körperlichen Gebrechen ersehen. Die Konsequenz der Abhärtung, der Prinzipien „Außenorientierung“ und „Körperferne“ führen dazu, daß Jungen und Männer fast alle Hitlisten von körperlichen Erkrankungen anführen (vgl. Böhnisch/Winter 1997, S. 129). Körperkontakte werden vermieden gegenüber anderen Jungen und Männern, um nicht in den Verdacht zu geraten, homosexuell zu sein. - Körperferne drückt sich teilweise auch in mangelnder Körperpflege aus.

7. „Rationalität“

„*Für das männliche Prinzip ist typisch das Unterteilen und Zerteilen*“ (Sielert 1993, S. 20). Damit einher geht die Überbewertung des „Äußeren“ und die Abwertung des emotionalen Inneren (vgl. Böhnisch/Winter 1997, S. 129). Die „Rationalität“ wird für komplexe Arbeitsvorgänge, wissenschaftliche Untersuchungen, Verarbeitung von Informationen u.a. gebraucht. Jungen und Männer werden so darauf getrimmt, daß ihnen die Funktionen des Emotionalen nicht mehr oder nur für ein bestimmtes Spektrum zur Verfügung stehen. „*Der Verstand, die Wissenschaftlichkeit, die Logik und das Machbare dominieren das Denken und Fühlen vieler Männer*“ (ebd.).

8. „Kontrolle“

Wer nicht kontrolliert, der hat keine Macht. Kontrolle wird mit materiellen Mitteln, subtiler psychischer oder körperlicher Gewalt ausgeübt, um seine Überlegenheit zu sichern. Über die Zuteilung von Haushaltsgeldern z.B. kann der Einfluß von Abteilungen, Institutionen oder auch der Hausfrau kontrolliert werden. Mit psychischem Terror kann der Kollege oder die Kollegin der/die seiner Position nahe kommt, geschwächt werden. Mit körperlicher Gewalt kann man anderen seinen Willen aufzwingen. Kontrolliert werden müssen auch die eigenen Gefühle. Das Prinzip „Kontrolle“ bezieht sich sowohl auf den Mann in seinem Selbst als auch auf den Umgang mit anderen (vgl. Böhnisch/Winter 1997, S. 130).

Seminar Verlauf (in Stichworten)

- Vorstellung
 - Bewegter Einstieg
 - Zauberreifen
 - Kennen lernen
 - Landkarte
 - Geburtsort
 - Dienststelle
 - Einschätzen d. eigenen Beratungsschwerpunktes in Bezug auf Männer
 - Einschätzen d. eigenen Verfassung
 - Sortieren nach Kriterien
 - Schuhgröße
 - Anzahl der Kinder
 - Anzahl der Dienstjahre, ohne Sprache
 - Geburtsjahr, ohne Sprache/Hände
 - Anzahl der Herzen, ohne Sprache/Hände
 - Theorie
 - Erlebnispädagogik
 - Bewältigungsprinzipien
 - Kontrakt
 - Übungen zur Körperspannung
 - Jurtenkreis
 - Vor- und zurücklegen
 - Pendelkreis
 - Dreierpendel
 - "A"- Stellung
 - Problemlösungsaufgabe Zauberstab
 - Führen und Folgen mit verbundenen Augen
 - mit Körperberührung und Worten
 - mit Worten
 - Taktil ohne Worte
- An alle Übungen schließt eine Reflexion an, die sich auf die männlichen Bewältigungsprinzipien beziehen soll.
- Auswertung
- Gespräch

Ivo Neuber

Literatur

- Böhnisch, Lothar/Winter, Reinhard:* Männliche Sozialisation. Bewältigungsprobleme männlicher Geschlechtsidentität im Lebenslauf, 3. Aufl., Weinheim, München: Juventa 1997
- Bullinger, Hermann:* Der neue Mann- Mythos oder (utopische) Realität. In: Landesinstitut für Schule und Weiterbildung (Hg.): Adams neue Kleider. Neues Männerbild und Männerbildung; Bönen: Kettler 1998
- Gilsdorf, Rüdiger/Kistner, Günter:* Kooperative Abenteuerspiele. Praxishilfe für Schule und Jugendarbeit, 5. korrigierte Aufl., Seelze-Velber: Kallmeyer 1998
- Greenglass, Esther R.:* Geschlechterrolle als Schicksal. Soziale und psychologische Aspekte weiblichen und männlichen Rollenverhaltens, Stuttgart: Klett-Cotta 1986
- Hagemann-White, Carol:* Sozialisation: weiblich – männlich. Opladen: Leske/Budrich 1984
- Heckmair, Bernd/ Michl, Werner:* Erleben und Lernen. Einstig in die Erlebnispädagogik, 3. erweiterte und überarb. Aufl., Neuwied: Luchterhand 1998
- Hurrelmann, Klaus/Ulich, Dieter (Hg.):* Neues Handbuch der Sozialisationsforschung, 4. völlig neubearb. Aufl., Weinheim: Beltz 1991
- Kasten, Hartmut:* Weiblich-männlich. Geschlechtsrollen und ihre Entwicklung, Berlin: Springer 1996
- Kölsch, Hubert/Wagner, Franz-Josef:* Erlebnispädagogik in Aktion. Lernen im Handlungsfeld Natur, Neuwied: Luchterhand 1998
- Nadler, R./Lucker, J.:* Processing the Adventure, Dubuque (Iowa) 1992
- Neuber, Nils:* Jugendarbeit im Sport; Ein Handbuch für die Vereinspraxis, Duisburg, 2003
- Neumann, Wolfgang/Süfke, Björn:* Den Mann zur Sprache bringen; Psychotherapie mit Männern, ab März 2004, DGVT-Verlag
- Osnowski, Reiner (Hg.):* Auch Indianer kennen Schmerz. Sexuelle Gewalt gegen Jungen, Witsch: Kiepenheuer 1997
- Ostenrieder, Mark/Weiß Michael:* Erleben-lernen-kooperieren. Innovation durch erfolgreiches Miteinander, München: Sandmann 1994
- Reiners, Anette:* Praktische Erlebnispädagogik. Neue Sammlung motivierender Interaktionsspiele, 4. Aufl., Alling: Sandmann 1997
- Rose, Lotte:* Mädchenabenteuer - Jungenabenteuer. Überlegungen zur geschlechtsbewußten Professionalisierung der Erlebnispädagogik in Jugend und Gesellschaft, Zeitschrift für Erziehung, Jugendschutz und Suchtprävention, 1. Heft 1998, Hamm: Hoheneck 1998
- Schnack, Dieter/Neutzling Rainer:* Kleine Helden in Not. Jungen auf der Suche nach Männlichkeit, Hamburg: Rowohlt 1997
- Sielert, Uwe:* Jungenarbeit. Praxishandbuch für die Jungenarbeit Teil 2; 2. Aufl.; Weinheim: Juventa 1993
- Sturzenhecker, Benedikt (Hg.):* Leidbild Männlichkeit!? Was braucht die Jungenarbeit? Münster: Votum 1996.
- Winter, Reinhard/Willems Horst (Hg.):* Was fehlt, sind Männer: Ansätze praktischer Jungen- und Männerarbeit, MännerMaterial Band 2, Schwäbisch Gmünd: Neuling 1991
- Winter, Reinhard:* Kritik der herkömmlichen Koedukation. In: Brenner, Gerd/Grubauer, Franz (Hg.): Typisch Mädchen? Typisch Junge? Persönlichkeitsentwicklung und Wandel der Geschlechterrollen, Weinheim: Juventa 1991
- Winter, Reinhard:* Was braucht Jungenarbeit? In: Sturzenhecker, Benedikt (Hg.): Leidbild Männlichkeit!? Was braucht die Jungenarbeit?, Münster: Votum 1996

Workshop 09
Auswahlverfahren an Hochschulen und ihre Bedeutung für die Zentralen Studienberatungsstellen

15'	1. Einführung und Vorstellungsrunde (mit Kommentar zu Pressestimmen)	Heino Ebel
20'	2. Erläuterung der Auswahlverfahren in Nds. und BW (Auswahlkriterien und Kombinierbarkeit)	Heino Ebel/ Hedwig Schilling
30'	3. Überblick und Hintergrundwissen über Auswahlinstrumente, deren Einsatz und Erfolgsprognosen	Hanna Reuther
10'	Kurze Pause	
20'	4. Erfahrungen der ZSBn in BW: Auswirkungen der Auswahlverfahren auf: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bewerber ▪ Verwaltung ▪ Studienberatung 	Hedwig Schilling
60'	5. Diskussion: Thesen und Fragen zum Auswahlverfahren und deren Konsequenzen für die ZSB'n	alle
14:00-15:00h	Fortführung der Diskussionsrunde	

1. Pressestimmen zum Thema Auswahlverfahren

Zur Einstimmung in das Thema wurden Zitate aus Presseartikeln an die TeilnehmerInnen des Workshops verteilt, die diese hinsichtlich ihrer Zustimmung bzw. Ablehnung einstufen sollten: a) ich stimme zu; b) ich stimme nicht zu; c) ich bin noch unschlüssig (siehe Anlage).

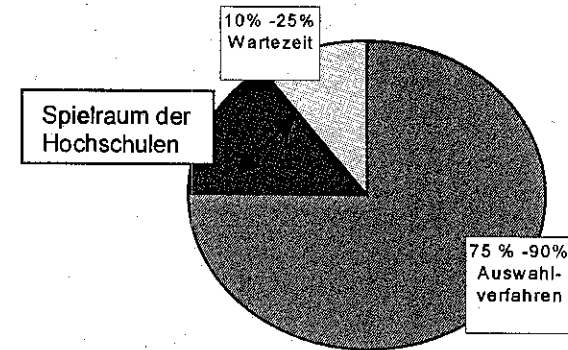
2. Erläuterung der Auswahlverfahren in Niedersachsen und Baden-Württemberg

a) Niedersachsen

Der Änderungsentwurf des niedersächsischen Hochschulzulassungsgesetzes sieht vor, dass die Hochschulen künftig zwischen 75%-90% der Studienplätze nach besonderen Auswahlkriterien vergeben werden, den genauen Anteil legen sie selbst fest. Mindestens 10% und maximal 25% der Studienplätze werden über die Wartezeit vergeben.

Änderungsentwurf des Nds. Hochschulzulassungsgesetzes v. 25.11.2003

Zulässige Quoten im Auswahlverfahren:
Zulässige Kriterien im Auswahlverfahren:



1. Grad der Qualifikation (z.B. Abiturdurchschnittsnote)
2. Gewichtung von in HZB ausgewiesenen Leistungen in Fächern
(diese Fächer müssen besonderen Aufschluss über Eignung für jeweiligen Studiengang geben)
3. besondere Eignung für Studiengang, festzustellen über:
 - a) Berufsausbildung/-tätigkeit oder
 - b) Motivationserhebungen in schriftlicher Form oder
 - c) Auswahlgespräch oder
 - d) Schriftliche Aufsichtsarbeit (durch bisherige Abschlüsse nicht ausgewiesene Fähigkeiten und Kenntnisse; dies kann z.B. auch ein Studierfähigkeitstest sein) oder
 - e) Kombination der genannten Feststellungen a) bis d)
4. Kombination der Kriterien 1 – 3

Anmerkungen:

- Mind. 50% der Studienplätze müssen nach Kriterium 4 vergeben werden; dies bedeutet, dass die Auswahlentscheidung für diesen Teil der Plätze auf mindestens zwei der Kriterien 1. bis 3. gestützt werden muss.
- Die Vergabe der Studienplätze aus der restlichen Quote im Auswahlverfahren (zwischen 25-40%) kann nach nur einem Kriterium erfolgen (z.B. allein nach dem Grad der Qualifikation).
- Bei Durchführung eines Auswahlgesprächs oder einer schriftlichen Aufsichtsarbeit ist eine Vorauswahl möglich (Beschränkung der TeilnehmerInnen auf das Dreifache der Zahl der Studienplätze; die Vorauswahl ist nach den Kriterien 1. oder 4. vorzunehmen).
- Auch die Studienplätze der Vorabquoten (z.B. ausländische und Zweitstudienbewerber) können nach diesem Auswahlverfahren vergeben werden.
- In künstlerischen/künstlerisch-wissenschaftlichen Studiengängen können alle Studienplätze (100%) nach einem Auswahlverfahren vergeben werden; die Auswahlentscheidung kann abweichend von den bisher genannten Auswahlkriterien nach dem Ergebnis eines Verfahrens zum Nachweis der besonderen künstlerischen Befähigung getroffen werden.



Auswahlverfahren

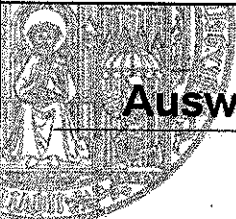
Nach Vorabquoten (15 – 17 %) werden die verbleibenden Studienplätze vergeben und zwar

- 90 % auf Grund eines Auswahlverfahrens
- 10 % nach Wartezeit

Die vorhandene Kapazität muss ausgenutzt werden, Nachrück- und Losverfahren sind möglich.

ZSW

Universität Heidelberg



Auswahlkriterien müssen sein

- Kernfächer (Deutsch, Mathematik, fortgeführte Fremdsprache)
- Abiturdurchschnittsnote
- Einzelnoten in Profil- und Neigungsfächern
- Fächer, die für das angestrebte Studium relevant sind
- Berufsausbildung, praktische Tätigkeit, außerschulische Leistungen
- Test
- (Gruppen)Gespräch

ZSW

Universität Heidelberg



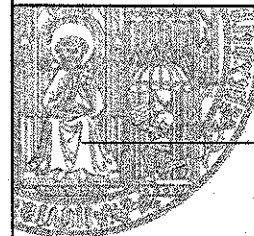
Eignungsfeststellungsverfahren

Hier gibt es keine Vorabquoten, Studienplätze werden nur an geeignete Bewerber vergeben, es gibt weder Nachrück- noch Losverfahren, Studienplätze können frei bleiben.

Vorauswahl für Eignungstests oder –gespräche ist möglich, Teilnahme auf zwei Mal beschränkt.

ZSW

Universität Heidelberg



Eignungskriterien

- Leistungen in studiengangspezifischen Fächern
- Studiengangspezifische Berufsausbildung oder praktische Tätigkeit
- Test
- Fachspezifische Zusatzqualifikation u. außerschulische Leistungen
- (Gruppen)Gespräch

ZSW

Universität Heidelberg

3. Überblick und Hintergrundwissen über Auswahlinstrumente, deren Einsatz und Erfolgsprognosen



Zentrale Studienberatung Lüneburg
 Universität Lüneburg
 Fachhochschule Nordostniedersachsen

Überblick und Hintergrundwissen über Auswahlinstrumente, deren Einsatz und Erfolgsprognosen

Workshop auf der Gibet-Tagung am 05.03.2004

Hanna Reuther, ZSB Lüneburg

Gliederung

- ▶ Schritte zur Entwicklung von Auswahlverfahren
- ▶ Prädiktoren für Studienerfolg
- ▶ Beispiele Auswahlverfahren
- ▶ Auswahlinstrumente: Erfahrungen mit Modellproceden und in BWL
- ▶ Wissenschaftlicher Hochschulzugang
- ▶ HRK: Neuregelung Hochschulzugang

Schritte zur Entwicklung von Auswahlverfahren

1. Ziele setzen

- strategische Ausrichtung der Hochschule (z.B. Forschungsorientierung)
- weitere Ziele: z.B. Profilbildung, Bindung zwischen Studierenden und Hochschule

2. Entwicklung eines Angebots bzw. Anforderungsprofils für einzelne Studiengänge

- a) intellektuelle Profile
 - z.B. Studienfach, intellektuelle Ausstattungen und Selbstlernfähigkeiten
- b) soziale Profile
 - z.B. studienrelevante Persönlichkeits- und Sozialmerkmale, Interessen und Form der Betreuung
- c) psychosomatische Profile (z.B. Arbeitsleistung)
 - z.B. kognitive Leistungsfähigkeit, Leistungsorientierung, etc.
- d) gesellschaftliche Profile (z.B. Studierbereitschaft, etc.)
 - z.B. soziale und organisatorische Aspekte des Studiums (z.B. Kosten, zeitliches Aufwands)
- e) Bewertungskriterien, Gewichtungskriterien, etc. (z.B. Fachspezifische Fähigkeiten)

Aspekte von Studierfähigkeit

Beurteilungskriterien

Kognitive Fähigkeiten

- Abiturnote bzw. Einzelfachnoten
- Studienfeldbezogene Fähigkeitstests
- Auswahlgespräche (Grundverständnis)
- Intelligenztests
- Klausuren
- fachspezifische Kenntnistests

Interesse, Motivation

- Leistungskurse
- Einschlägige Praxiserfahrungen/ Berufstätigkeit
- Außerschul. Engagement, Auszeichnungen
- Bewerbungs-/Begründungsschreiben
- Auswahlgespräche (Motivation, Interesse)
- (Interessenstests)

Persönlichkeitsmerkmale, allgemeine Qualifikationen

- Auswahlgespräche
- Angaben aus Biographie
- Persönlichkeitstests (anforderungsbezogen)
- Assessment Center

Abiturdurchschnittsnote¹

- ▶ **Meist gegenwärtigste Paragrafenart in der Bundes- und Landesgesetzliche Prüfungsordnung für Hochschulzugang**
- ▶ **besonders wichtig, da sie**
 - Bestehen Prädikation
 - für die meisten Studiengänge die Ab- u. Fachnote in einem der vier ersten Semestern ausschlaggebend
 - ausschlaggebend für die Studienwahl
- ▶ **gewinnt aber zunehmend an Bedeutung**
 - in der Hochschulwahl
 - in der Studiengangs- und Studiengangswahl
 - in der Studiengangswahl
 - in der Studiengangswahl
- ▶ **zwei Arten der Berechnung**
 - gewichtet (z.B. in der Hochschulwahl)
 - ungewichtet (z.B. in der Studiengangswahl)
- ▶ **zwei Arten der Berechnung**
 - gewichtet (z.B. in der Hochschulwahl)
 - ungewichtet (z.B. in der Studiengangswahl)
- ▶ **zwei Arten der Berechnung**
 - gewichtet (z.B. in der Hochschulwahl)
 - ungewichtet (z.B. in der Studiengangswahl)

Allgemeinverbindliche

- ▶ **Prüfungssprache**
 - Prüfungssprache ist diejenige Sprache, in der die Aufgaben und Beantwortungen zu sein
 - die Prüfungssprache ist diejenige Sprache, in der die Aufgaben und Beantwortungen zu sein
- ▶ **Prüfungssprache**
 - Prüfungssprache ist diejenige Sprache, in der die Aufgaben und Beantwortungen zu sein
 - die Prüfungssprache ist diejenige Sprache, in der die Aufgaben und Beantwortungen zu sein
- ▶ **Prüfungssprache**
 - Prüfungssprache ist diejenige Sprache, in der die Aufgaben und Beantwortungen zu sein
 - die Prüfungssprache ist diejenige Sprache, in der die Aufgaben und Beantwortungen zu sein
- ▶ **Prüfungssprache**
 - Prüfungssprache ist diejenige Sprache, in der die Aufgaben und Beantwortungen zu sein
 - die Prüfungssprache ist diejenige Sprache, in der die Aufgaben und Beantwortungen zu sein
- ▶ **Prüfungssprache**
 - Prüfungssprache ist diejenige Sprache, in der die Aufgaben und Beantwortungen zu sein
 - die Prüfungssprache ist diejenige Sprache, in der die Aufgaben und Beantwortungen zu sein

Einzelfachnoten (gewichtet/ungewichtet)

- ▶ **spiegeln spezifische Begabungen und Interessen deutlicher wider als Abiturdurchschnittsnote**
- ▶ **je nach Studienfach sind künftige Studienleistungen unterschiedlich gut durch Einzelfachnoten prognostizierbar**
 - besser für Medizin, Natur-, Ingenieur- und Wirtschaftswissenschaften
 - schlechter für Rechts-, Geisteswissenschaften, Pädagogik
- ▶ **Einzelnoten vs. gewichtete Kombination von Einzelnoten**
 - bester Einzelfachprädiktor: Mathematik-Note ($r = .34$), dann Physik, Französisch, Deutsch
 - auch Gewichtung steigert gegenüber Abiturnote nicht bzw. kaum Vorhersagekraft, zudem Befunde hinsichtlich optimaler Gewichtung gehen weit auseinander!
- ▶ **Leistungskurse:**
 - Abiturienten mit Leistungskursen mit engem inhaltlichem Bezug zum Studienfach erzielen bessere Examennoten (Fries 2002) -> zudem fundierte Basis für Studienwahlentscheidung
 - Nachteil: nicht immer entsprechende Leistungskurse an Schulen wählbar

Studierfähigkeitstests

- ▶ **Studierfähigkeitstests**
 - dienen der Vorhersage der Studienleistung
 - dienen der Vorhersage der Studienleistung
- ▶ **Studierfähigkeitstests**
 - dienen der Vorhersage der Studienleistung
 - dienen der Vorhersage der Studienleistung
- ▶ **Studierfähigkeitstests**
 - dienen der Vorhersage der Studienleistung
 - dienen der Vorhersage der Studienleistung
- ▶ **Studierfähigkeitstests**
 - dienen der Vorhersage der Studienleistung
 - dienen der Vorhersage der Studienleistung
- ▶ **Studierfähigkeitstests**
 - dienen der Vorhersage der Studienleistung
 - dienen der Vorhersage der Studienleistung

Kennnistests

- Testen von Skriptbuchungen oder Formeln
- Programmierfehler anerkennen
- Technische Fachkenntnisse anhand von Texten und Diagrammen prüfen

Intelligenztests

- Testen von Logik, Sprachverständnis, Zahlenverständnis
- ...

Klausuren/Essays

- z.B. zur Erfassung von Kenntnissen über ein breites Fachwissen
- ...

Persönlichkeitstests

- ...

Interessentests

- ...

Berufsprüfung/ausbildung/Engagement

- ...

Lehrerempfehlungen

- ...

Bewertungsschreiben

- ...

Baden-Württemberg Beispiel Gesamthochschule/Medienhochschule

Hochschule	Studienjahr	Kursinhalte		Prüfungsinhalte
		1. Semester	2. Semester	
Hochschule	1. Semester
	2. Semester
Medienhochschule	1. Semester
	2. Semester

Beispiel: Privathochschule

Hochschule	Studienfach	Qualifikationsniveau	Kennzeichen/Inhalte
Beispiel Hochschule	...	100%	1. ...
		...	2. ...
		...	3. ...

Auswahlinstrumente: Erfahrungen mit Modellprojekten und in BW I

Einschätzung der Chancen für spezifischen Studiengang/Beruf bei vernachlässigt
 z.B. keine einschlägige Berufsausbildung, wesentliche Teilqual. Probe
 Auswahlverfahren, Neben der besten Fremdsprache keine Bestnoten

Methodenkenntnisse: 2 Stufen Auswahlverfahren
 z.B. zu: Vorbereitung für Auswahlgespräch

Ergebnisse: Anwendungsbereich und Methoden:
 z.B. zu: Auswahlverfahren, z.B. zu: Auswahlverfahren
 z.B. zu: Auswahlverfahren, z.B. zu: Auswahlverfahren

zweite Verfahren, die sich zur Anwendung von Auswahlverfahren beziehen
 z.B. zu: Auswahlverfahren, z.B. zu: Auswahlverfahren

Ergebnisse: Anwendungsbereich und Methoden:
 z.B. zu: Auswahlverfahren, z.B. zu: Auswahlverfahren
 z.B. zu: Auswahlverfahren, z.B. zu: Auswahlverfahren

Auswahlinstrumente: Erfahrungen mit Modellprojekten und in BW I

Einschätzung der Chancen für spezifischen Studiengang/Beruf bei vernachlässigt
 z.B. keine einschlägige Berufsausbildung, wesentliche Teilqual. Probe
 Auswahlverfahren, Neben der besten Fremdsprache keine Bestnoten

Methodenkenntnisse: 2 Stufen Auswahlverfahren
 z.B. zu: Vorbereitung für Auswahlgespräch

Ergebnisse: Anwendungsbereich und Methoden:
 z.B. zu: Auswahlverfahren, z.B. zu: Auswahlverfahren
 z.B. zu: Auswahlverfahren, z.B. zu: Auswahlverfahren

zweite Verfahren, die sich zur Anwendung von Auswahlverfahren beziehen
 z.B. zu: Auswahlverfahren, z.B. zu: Auswahlverfahren

Ergebnisse: Anwendungsbereich und Methoden:
 z.B. zu: Auswahlverfahren, z.B. zu: Auswahlverfahren
 z.B. zu: Auswahlverfahren, z.B. zu: Auswahlverfahren

Prüfungseinstellungen im Studium

- 1. Hauptfachprüfung der Prüfungsausschüsse des 1. Studiensemesters
 z.B. zu: Auswahlverfahren, z.B. zu: Auswahlverfahren
- 2. Nebenfachprüfung der Prüfungsausschüsse des 1. Studiensemesters
 z.B. zu: Auswahlverfahren, z.B. zu: Auswahlverfahren

Selbstverhaltens als ein Element des Auswahlverfahrens (CSE)

z.B. zu: Auswahlverfahren, z.B. zu: Auswahlverfahren

Veränderung des Verhaltens im
 Studiengang (z.B. zu: Auswahlverfahren)

z.B. zu: Auswahlverfahren, z.B. zu: Auswahlverfahren
 z.B. zu: Auswahlverfahren, z.B. zu: Auswahlverfahren

Interaktion mit Auftragsgebern

z.B. zu: Auswahlverfahren, z.B. zu: Auswahlverfahren
 z.B. zu: Auswahlverfahren, z.B. zu: Auswahlverfahren

WR 2004: Hochschulzugang - weitere Empfehlungen

- 1. z.B. zu: Auswahlverfahren, z.B. zu: Auswahlverfahren
- 2. z.B. zu: Auswahlverfahren, z.B. zu: Auswahlverfahren
- 3. z.B. zu: Auswahlverfahren, z.B. zu: Auswahlverfahren
- 4. z.B. zu: Auswahlverfahren, z.B. zu: Auswahlverfahren
- 5. z.B. zu: Auswahlverfahren, z.B. zu: Auswahlverfahren
- 6. z.B. zu: Auswahlverfahren, z.B. zu: Auswahlverfahren
- 7. z.B. zu: Auswahlverfahren, z.B. zu: Auswahlverfahren
- 8. z.B. zu: Auswahlverfahren, z.B. zu: Auswahlverfahren
- 9. z.B. zu: Auswahlverfahren, z.B. zu: Auswahlverfahren
- 10. z.B. zu: Auswahlverfahren, z.B. zu: Auswahlverfahren

HRK Hochschulzugang (v. 01.02.2004)

Forderungen

- 1. Die Hochschulzugangsprüfung ist ein
- 2. 10% der Punkte im Fachbereich, 20% der Punkte im Fachbereich
- 3. Die Prüfung soll die Fähigkeit der Bewerberinnen und Bewerber

- 4. Die Prüfung soll die Fähigkeit der Bewerberinnen und Bewerber
- 5. Die Prüfung soll die Fähigkeit der Bewerberinnen und Bewerber

Die Prüfung soll die Fähigkeit der Bewerberinnen und Bewerber

- 6. Die Prüfung soll die Fähigkeit der Bewerberinnen und Bewerber

Literatur I.

Die deutsche Literatur des 19. Jahrhunderts

- 1. Die deutsche Literatur des 19. Jahrhunderts
- 2. Die deutsche Literatur des 19. Jahrhunderts
- 3. Die deutsche Literatur des 19. Jahrhunderts
- 4. Die deutsche Literatur des 19. Jahrhunderts

Die deutsche Literatur des 19. Jahrhunderts

- 5. Die deutsche Literatur des 19. Jahrhunderts
- 6. Die deutsche Literatur des 19. Jahrhunderts
- 7. Die deutsche Literatur des 19. Jahrhunderts
- 8. Die deutsche Literatur des 19. Jahrhunderts

Literatur II.

- 1. Die deutsche Literatur des 19. Jahrhunderts
- 2. Die deutsche Literatur des 19. Jahrhunderts
- 3. Die deutsche Literatur des 19. Jahrhunderts
- 4. Die deutsche Literatur des 19. Jahrhunderts
- 5. Die deutsche Literatur des 19. Jahrhunderts
- 6. Die deutsche Literatur des 19. Jahrhunderts
- 7. Die deutsche Literatur des 19. Jahrhunderts
- 8. Die deutsche Literatur des 19. Jahrhunderts
- 9. Die deutsche Literatur des 19. Jahrhunderts
- 10. Die deutsche Literatur des 19. Jahrhunderts

Literatur III.

- 1. Die deutsche Literatur des 19. Jahrhunderts
- 2. Die deutsche Literatur des 19. Jahrhunderts
- 3. Die deutsche Literatur des 19. Jahrhunderts
- 4. Die deutsche Literatur des 19. Jahrhunderts
- 5. Die deutsche Literatur des 19. Jahrhunderts
- 6. Die deutsche Literatur des 19. Jahrhunderts
- 7. Die deutsche Literatur des 19. Jahrhunderts
- 8. Die deutsche Literatur des 19. Jahrhunderts
- 9. Die deutsche Literatur des 19. Jahrhunderts
- 10. Die deutsche Literatur des 19. Jahrhunderts

Rolle der Zentralen Studienberatung

- ▶ **verstärkte Informationsarbeit unter StudienbewerberInnen:**
 - über Internetseiten, Broschüren
 - Literaturtipps wie z.B. Rückert: „Studieneinstieg, aber richtig“, „Erfolg im Auswahlgespräch“
 - Selbsttests (z.B. CCT = Online-Test für angehende Lehrer; LMUMünchen = Informatik-Test; RWTH Aachen = technische Studiengänge)
- ▶ **zusätzliche Informations- und Beratungsangebote zur Studienfachwahl**
z.B. „Abitur - was dann?“, Orientierungstage wie „Marburger Universitätskurse“
- ▶ ggf. **paralleles Testangebot in der ZSB**
z.B. Interessenstests (Explox)
- ▶ Ergebnisse aus den Modellprojekten „Übergänge“
- ▶ ggf. **Expertenrolle hochschulintern**
- ▶ ???

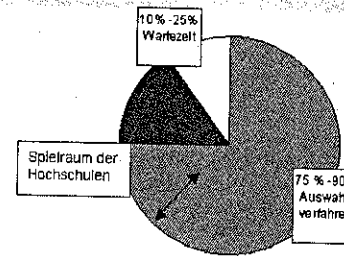
Exkurs: ITB studienfeldbezogene Fähigkeitstests

- ▶ Weitergabe an Hochschulen auf Lizenzgebührebasis
- ▶ Gebühr richtet sich nach **Anzahl der Aufgabentypen**
ca. 3-5 Typen, pro Typ ca. 10.000 Euro
z.B. BWL: Textverständnis, Schlussfolgerndes Denken, Diagramm-Analyse
- ▶ Verfahren ist **mehrere Jahre einsetzbar**, in aktualisierten Versionen werden ca. 1/3 bis 1/4 der Aufgaben erneuert (anteilige Kosten)
- ▶ bisher nur **Medizinertest** empirisch untersucht, offen bleibt Prädiktorfähigkeit bei anderen Studiengängen
- ▶ **Baden-Württemberg WS 2003/04:**
7 FHs → Studierfähigkeitstest vom ITB für wirtschaftswissenschaftliche Studiengänge
Durchführung am 17.5.2003, gegenseitige Anerkennung der Testergebnisse
2004: Entwicklung Studierfähigkeitstests für rechtswissenschaftliche Studiengänge

Zweiter Änderungsentwurf des Nds. Hochschulzulassungsgesetzes v. 25.11.03

Kriterien für das Auswahlverfahren:

1. Grad der Qualifikation
2. Gewichtung von in HZB ausgewiesenen Leistungen in Fächern
3. **besondere Eignung für Studiengang** (festzustellen über:
 - a) Berufsausbildung und -tätigkeit oder
 - b) Motivationserhebungen in schriftlicher Form oder
 - c) Auswahlgespräch oder
 - d) Ergebnis einer schriftlichen Aufsichtsarbeit
 - e) Kombination der genannten Feststellungen a) bis d)
4. Kombination von mind. zwei der Kriterien 1-3



- ▶ mind. 50% der Studienplätze müssen nach Kriterium 4 vergeben werden = mind. zwei der Kriterien 1-3 (Rest der Auswahlquote kann nach nur 1 Kriterium vergeben werden)
- ▶ bei Auswahlgespräch oder schriftlicher Aufsichtsarbeit = Vorauswahl möglich
- Beschränkung der Teilnehmer auf das Dreifache der Zahl der Studienplätze
- Vorauswahl nach Kriterium 1 oder 4 möglich
- ▶ auch Vorabquoten können nach diesem Auswahlverfahren vergeben werden



Konsequenzen für die Bewerber

- frühzeitige Information über Bewerbungs-modalitäten und Auswahlkriterien
- Relevanz der Neigungs(Leistungs)fächer für die Studienentscheidung
- Wahrnehmung der zusätzlichen Kriterien als Chance
- Verunsicherung angesichts der Undefiniertheit der Kriterien

Universität Heidelberg

ZSW



Konsequenzen für die Bewerber

- Mangelnde Transparenz von Gesprächen und Tests
- Fehlende Prognosen erhöhen die Unsicherheit
- Mehrfachbewerbungen sind angeraten, finanzieller Mehraufwand
- Geringe Planungssicherheit für den Studienbeginn

Universität Heidelberg

ZSW



Verwaltung

- erhöhter personeller und finanzieller Aufwand bei der Implementierung der Verfahren
- logistische Unterstützung erforderlich
- fehlende Koordination der Hochschulen untereinander
- mangelnde Verfahrenseffizienz
- Erstellen unterschiedlichster Bewerbungsunterlagen

Universität Heidelberg

ZSW

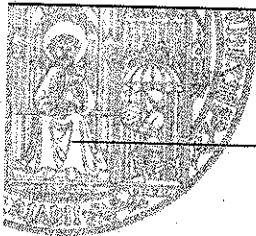


Verwaltung

- Hoher Personalbedarf für Auswertung der Bewerbungsunterlagen
- unterschiedliche Schulsysteme und Notengebung – Vergleichbarkeit?
- Nicht ausreichende Kooperation der Fächer
- Unterschiedliches Annahmeverhalten der Bewerber
- Mehrere Nachrückverfahren / Überbuchung

Universität Heidelberg

ZSW



Beratung

- **erhöhter Zeitaufwand für die Informationsgewinnung und –weitergabe**
- **koordinierter Überblick über Regelungen an anderen Hochschulen fehlt**
- **begrenzter Aussagewert von Prognosen**
- **mangelnde Rückmeldung der Fächer über Test/Gesprächsverläufe**
- **Sinkendes Vertrauen der Ratsuchenden in die Aussagen der Berater**



Universität Heidelberg

ZSW



Beratung

- **Wahrnehmung des Beraters als „Ignorant“, als Überbringer schlechter Nachrichten**
- **Vertrauensverlust**
- **Loyalitätskonflikt, Gefährdung der Neutralität des Beraters**
- **Innere Zweifel an der Prädiktorfähigkeit der Auswahlkriterien für Studienerfolg**



Universität Heidelberg

ZSW

5. Diskussion

Thesen und Fragen zu den Auswahlverfahren an Hochschulen und deren Konsequenzen für die ZSB'n als Ausgangspunkt für die anschließende Diskussion (Ebel/Reuther/Schilling)

1. Wenn die neuen Auswahlverfahren eine größtmögliche Passung zwischen dem Profil des Studiengangs und dem Fähigkeits- und Interessenprofil der Studierenden erreicht – wozu dann noch Studienberatungsgespräche mit Studieninteressierten?
2. Welche Rolle könnten die ZSB'n für die Nicht-Ausgewählten spielen? Lassen wir diese Gruppe links liegen?
3. Infolge der Zulassung der am Besten geeigneten StudienbewerberInnen wird sich die studienbegleitende Beratung deutlich verringern.
4. Die ZSB'n sollen zur Selbstselektion der StudienbewerberInnen beitragen, um den Hochschulen Kosten für die Auswahl zu sparen; d.h. bei deutlichem Bewerberüberhang sollen sie nicht passende BewerberInnen von der Teilnahme an den Auswahlverfahren abraten und geeignete Bewerber für die Teilnahme an Auswahlverfahren überzeugen.
5. Die Informationsarbeit der ZSB'n im Vorfeld des Studiums wird immens steigen – z.B. erwarten Studieninteressierte Transparenz über die neuen Auswahlverfahren; Komplikation-en bei Studienortswechsel u.v.m.
6. Werden die ZSB'n hochschulintern als ExpertInnen in die Entwicklung, Durchführung und Evaluation von Auswahlverfahren einbezogen werden, möglicherweise sogar in einer koordinierenden Funktion für die gesamte Hochschule?
7. Können sich die ZSB'n neue Finanzierungsquellen erschließen, indem sie Trainings für einen erfolgreichen Verlauf von Auswahlverfahren anbieten?
8. Aus Kostengründen werden die meisten Hochschulen möglichst einfache Verfahren einsetzen, so dass bei den Studienberatungsstellen doch alles beim Alten bleibt.
9. Früher haben die ZSB'n durch persönliche Beratung eine Bindung zu potenziellen Studierenden hergestellt – werden diese Funktion jetzt die Auswahlverfahren, insbesondere die Auswahlgespräche, übernehmen?

Diskussion

Zunächst wurde festgestellt, dass es an den Hochschulen unterschiedliche Erfahrungen hinsichtlich der Abbruch- und Studiengangwechselquoten sowie dem Annahmeverhalten der BewerberInnen aufgrund der Einführung der neuen Auswahlverfahren gibt. Beispiele:

- An der TU München im Studiengang Biochemie existieren verschwindend geringe Abbruch- und Studiengangwechselquoten, für abgelehnte BewerberInnen steht zum Teil die Fachstudienberatung zur Verfügung. (Abgelehnte BewerberInnen dürfen

sich künftig nicht mehr für den betreffenden Studiengang, jedoch für alle anderen Studiengänge der TU München bewerben.)

- An der Universität Heidelberg war im Studiengang Jura das Annahmeverhalten der aufgrund der Ergebnisse eines Testverfahrens zugelassenen BewerberInnen - entgegen mancher Erwartungen - nicht überdurchschnittlich hoch; es mussten mehrere Nachrückverfahren durchgeführt werden.

In Baden-Württemberg sind die ZSB'n nicht aktiv in die Entwicklung der Auswahlverfahren einbezogen worden, sondern wurden meist erst sehr spät über die jeweilige Ausgestaltung des Verfahrens an den Fachbereichen informiert. In den Bundesländern, denen die Einführung der umfangreicheren Auswahlverfahren noch bevorsteht, könnten bzw. sollten die ZSB'n eine aktivere Rolle (z.B. in Form einer Expertenfunktion) einnehmen.

Vor dem Hintergrund, ein transparentes und effektives Verfahren für die BewerberInnen und für die Hochschule zu erzielen, beabsichtigt die ZSB Köln, demnächst einen eintägigen Workshop mit dem Rektorat und Vertretern der Fakultäten zu veranstalten, zu dem externe ReferentInnen eingeladen werden. Auch die ZSB Marburg plant demnächst im Rahmen der einmal im Semester stattfindenden StudienfachberaterInnen-Konferenz die Behandlung des Themas Auswahlverfahren mit ReferentInnen. An der Universität Lüneburg hat die ZSB in einer Dekanebesprechung über die bevorstehende Änderung des Nds. Hochschulzulassungsgesetzes referiert und eine schriftliche Zusammenfassung über die Gestaltung von Auswahlverfahren sowie die Validität von Auswahlkriterien für die Fachbereiche erstellt.

Die Einführung erweiterter Auswahlverfahren mit jeweils länder-, hochschul- bzw. studiengangsspezifischen Ausgestaltungen wird die in einer Zentralen Studienberatung zu thematisierenden Informationen zwangsläufig erhöhen. Zudem könnten der zunehmende Wettbewerb der Hochschulen um die besten Studierenden das Spannungsfeld Beratung im Interesse der Hochschule („Agenten der Hochschulen“) vs. Beratung im Interesse der Studieninteressierten verstärken.

In den ZSB'n in Baden-Württemberg, wo bereits zum WS 2003/04 die neuen Auswahlverfahren eingeführt sind, wurde von einer starken Verschiebung der Beratungsthemen in Richtung Bewerbungstaktik (stattdessen weniger Orientierungsberatung) berichtet. Auch wird vermutet, dass die ZSB als primärer Ansprechpartner für die Studieninteressierten mit deren Frustrationserfahrungen mit den Auswahlverfahren assoziiert wird (z.B. Unklarheit darüber, wann die Auswahlkriterien für einen Studiengang erfüllt sind). Zum Beispiel erhielt bei einer Befragung an der Universität Stuttgart die dortige ZSB im WS 2003/04 deutlich negativere Werte als bei früheren Befragungen. In diesem Zusammenhang wird vorgeschlagen, diese mögliche Zuschreibungstendenz der Unzufriedenheit der StudienanfängerInnen auf die ZSB an die Hochschulleitungen weiterzuleiten, so dass die Problematik dort bekannt ist.

Mit dem bisherigen Auswahlverfahren über die Abiturnote und die Wartezeit war es möglich, trotz der teilweise erheblichen Schwankungen in den Zulassungsgrenzen von

Semester zu Semester eine gewisse Sicherheit bzw. Klarheit zu vermitteln. Dies wird sich mit der zunehmenden Komplexität der neuen Auswahlverfahren nicht aufrecht erhalten lassen.

Eine Lösung könnte in der Rückbesinnung auf die Kernkompetenzen der ZSB liegen, besonders dann, wenn die Informationslage durch die neuen Auswahlverfahren uneindeutiger wird. Die Professionalität eines/r Beraters/in zeichnet sich u.a. durch ein erfolgreiches Auftragsmanagement aus, an dessen Anfang die Auftrags- und Erwartungsklä rung mit dem Ratsuchenden steht. Bereits hier könnte z.B. auf das Thema Umgang mit Unsicherheit hingewiesen werden. Ein Aspekt des Beratungserfolgs sollte sich darauf beziehen, dass die Ratsuchenden wissen, welche weiteren Schritte sie ergreifen können bzw. müssen. Zusätzlich gilt es selbstverständlich, von Seiten der ZSB'n die Informationsmenge so weitgehend wie möglich zu strukturieren und reduzieren.

Es wird angemerkt, dass mittlerweile vielen Schülerinnen und Schüler die Einführung erweiterter Auswahlverfahren bzw. zusätzlicher Bewerbungsvoraussetzungen bekannt ist. Manchmal fällt eine Hochschule bereits negativ auf, wenn keine besonderen Anforderungen bei der Bewerbung/Auswahl (z.B. in fremdsprachlichen Studienfächern) verlangt werden.

Insbesondere werden Auswahlverfahren dann akzeptiert, wenn sie für die Studieninteressierten nachvollziehbar sind. Ist dies weniger offensichtlich, könnte den StudienbewerberInnen z.B. eher der Weg erläutert werden, auf dem die Auswahlverfahren zustande gekommen sind, wie dies von einigen StudienberaterInnen in BW praktiziert wird. Man könnte auch an die Fachbereiche bzw. Fakultäten herantreten und um eine Begründung für die Studieninteressierten bitten.

Abgelehnte BewerberInnen haben oft die Schwierigkeit, nicht genau zu wissen, warum sie nicht ausgewählt wurden oder sie können die Auswahlkriterien als Eignungsmerkmale für das gewünschte Studium nicht nachzuvollziehen. Hilfreich wäre es sicherlich, wenn nicht-erfolgreiche BewerberInnen eine Erläuterung zu den Gründen für die Ablehnung oder eine Rückmeldung über ihre Eignung für einen bestimmten Studiengang erhielten. Dies wird jedoch angesichts der knappen personellen Ressourcen nicht durchführbar sein. An der Universität Stuttgart wurde die Erfahrung gemacht, dass die jeweiligen Auswahlkriterien um so stärker akzeptiert werden, wenn die StudienbewerberInnen selbst die Kriterien erfüllen, und um so stärker abgelehnt werden, wenn sie sie nicht erfüllen.

Ein anderer Vorschlag bezieht sich darauf, mit den Ratsuchenden die bildungspolitischen Hintergründe der Auswahlverfahren und ggf. anderer Hochschulreformen wie die neuen Abschlüsse Bachelor und Master zu diskutieren bzw. zu vermitteln. Die aktuellen Entwicklungen an den Hochschulen sollten für Schülerinnen und Schüler transparenter gemacht werden, auch mit Hilfe unserer schulischen Kooperationspartnern. Dies sei auch hinsichtlich der sozialen Selektivität wichtig, da diese umso größer sei, je informel-

ler und undurchschaubarer ein Verfahren - wie z.B. die Hochschulzulassung - gestaltet ist.

Baute sich früher die soziale Selektivität über die Studienfächer auf (z.B. überdurchschnittlich hoher Anteil an Studierenden aus sozial höheren Schichten im Fach Medizin), könnte es künftig in der Hochschullandschaft zu einer Drei-Klassengesellschaft kommen: ganz oben stehen die Eliteuniversitäten bzw. Elitefachbereiche, an denen hohe Studiengebühren zu entrichten sind, dann folgen Studiengänge mit Auswahl- oder Eignungsfeststellungsverfahren (insbesondere Auswahlgespräche sind für soziale Selektion anfällig), am Ende finden sich die zulassungsfreien Studiengängen.

In der Studienverlaufsberatung werden die ZSB'n künftig auch mit Studierenden zu tun haben, die das Auswahlverfahren zwar erfolgreich bestanden haben, jedoch an den Leistungsanforderungen des Studiums scheitern. Hier drängt sich die Frage auf, ob ausgewählte Studierende nicht das Recht auf einen erfolgreichen Studienabschluss haben. Da sie ausgewählt und prinzipiell für geeignet erklärt worden sind, könnte bei fehlendem Studienerfolg das Auswahlverfahren hinterfragt werden oder es könnte zu einer unangemessenen Verunsicherung hinsichtlich der eigenen Fähigkeiten (z.B. Angst, die eigene Leistungsstärke nicht realisieren zu können) kommen.

Neben oder alternativ zu den Auswahlverfahren sollte es einen stärkeren Ausbau der Orientierungsmöglichkeiten für Studierende geben, z.B. in Form einer Orientierungsphase am Anfang des Studiums (Probestudium in den ersten beiden Semestern).

Anlage: Pressestimmen zum Thema Auswahlverfahren

„Wir suchen nicht ‚den besten Studenten‘, den es auf einer Absolutskala ja gar nicht gibt; wir suchen vielmehr den Studenten, der nach seinen Neigungen und Begabungen bestmöglich zum Profil und Niveau unseres Studienangebots paßt.“

(Wolfgang Herrmann, Präsident der TU München; idw-Pressemitteilung v.19.05.2003)

„Ohne eine bessere Studienberatung und eine gezieltere Auswahl der Studenten werden sich hohe Abbrecherquoten und lange Studienzeiten kaum vermeiden lassen.“
(Zeit, 29.01.04)

„Wollen wir denn wirklich den Einheits-[...Psychologie-...] Studenten? Unter Kreativitätsgesichtspunkten ist es doch besser, einen bunten Hund zu haben als lauter normierte Studierende.“

(Prof. Funke, Uni Heidelberg; Zeit, 16.4.2003)

„[Mit dem ZVS-System...] sind wir immer gut gefahren. Schon aufgrund des strengen N.C.s bekommen wir [...] sehr motivierte Spitzenabsolventen frei Haus geliefert, mit denen wir immer sehr zufrieden waren.“

(Prof. Jonas, TU Chemnitz; Zeit, 16.4.2003)

[Bevor Auswahlverfahren durchgeführt werden, müsste es...] den Hochschulen zunächst einmal gelingen, für die jeweiligen Fächer einheitliche Einstiegsanforderungen zu definieren und dazu das jeweils spezifische Profil des angebotenen Studiengangs darzustellen.“

(Loos, Oberstudiendirektorin, Vorsitzende der Bundesdirektorenkonferenz, Forschung & Lehre 7/2003, S. 354)

„Fast 40 Prozent der Studienanfänger scheint es auch nicht besonders zu interessieren, in welcher Hochschule sie die nächsten fünf bis sieben Jahre verbringen werden – Hauptsache, sie steht nahe am Heimatort oder in einer Stadt mit Flair.“

(Zeit, 29.1.04)

„Nach Rindermann & Oubaid (1999) müsste ein zuverlässiges, faires, ökonomisches und objektives Auswahlverfahren folgende Komponenten enthalten: Abiturdurchschnittsnote, studienfachspezifische Fähigkeitstests sowie Auswahlgespräche.“

(Quelle: Konegen-Grenier 2001)

„Der Hochschule kommt es [mit den Auswahlverfahren] darauf an, die Bewerber in ihrem Entscheidungsprozess zu unterstützen, so dass sie möglichst genau das Studium finden, das zu ihnen passt.“

(Pressemitteilungen TUM, 17.5.2002)

Es gehört „zum Dienstleistungsgedanken einer modernen Universität, sich persönlich um die Studienbewerber zu kümmern.“

(TUM-Präsident Herrmann, idw-Pressemitteilung v. 7.5.2003)

„Studienfachspezifische Fähigkeiten“ werden zukünftig aufgrund der zunehmenden Differenzierung der Studiengänge ein stärkeres Gewicht haben.

(Konegen-Grenier 2001)

„Die Abiturnote ist der beste und ökonomischste Prädiktor des Studienerfolgs.“

(Prof. Schuler, Uni Hohenheim, Gibet-Tagung Frühjahr 2003)

„Auf die Abiturnote ist nur zum Teil Verlass, aber zu einem signifikanten Teil eben nicht.“

(Peter-Christian Müller-Graf, Dekan der Juristischen Fakultät, Uni Heidelberg; idw-Pressemitteilung v. 18.9.2002)

„Es macht eben mehr Sinn, einen angehenden Chemiestudenten nach seinen Chemie- oder Biologiefähigkeiten zu beurteilen als nach seinem Abiturdurchschnitt und der Eins in Sport oder Religion.“

(Zeit, 29.01.04)

„Bei allem Verständnis für das Bedürfnis der Universitäten und ihrer Lehrstühle, sich die ‚passenden‘ Abiturienten selbst auszusuchen und so die Zahl der Studienabbrecher zu verringern, kann ich nur davor warnen, dadurch die Bedeutung des Abiturs zu entwerten.“

(Loos, Oberstudiendirektorin, Vorsitzende der Bundesdirektorenkonferenz; Forschung & Lehre 7/2003, S. 354)

„Es lohnt sich für alle: Die Professoren fühlen sich für die Ausgewählten besonders verantwortlich, und die Studenten haben das gute Gefühl, dass man sie will.“

(Prof. Tracy, Studiengang Anglistik, Uni Mannheim, Zeit-Artikel „Hart, aber fair: Wie sich Hochschulen ihre künftigen Studenten aussuchen“)

„Allerdings genüge [in einem Auswahlverfahren] ein Gespräch allein nicht. Das hat keine größere Aussagekraft als ein Los.“

(Hans-Werner Rückert, Studienberatung FU Berlin, Zeit-Artikel „Hart, aber fair: Wie sich Hochschulen ihre künftigen Studenten aussuchen“)

„Anders als an den wenigen privaten Hochschulen, die ihre Studenten selbst auswählen, ist das Verhältnis zwischen staatlicher Universität und Student deshalb von Beginn an eine Nicht-Beziehung, gleichgültig und anonym, ohne gegenseitige Kenntnis, Achtung oder gar Zuneigung.“

(Zeit, 29.1.04)

„Was nützen uns Auswahlgespräche, wenn die abgelehnten Bewerber über das Nachrückverfahren doch den Studienplatz bekommen?“

(Klaus Landfried, ehem. HRK-Präsident; Zeit-Artikel „Hart, aber fair: Wie sich Hochschulen ihre künftigen Studenten aussuchen“)

„Es macht keinen Sinn, einen 19-jährigen Abiturienten nach seiner Studien- und Berufsfähigkeit in diesem Fach [Psychologie] zu befragen. Das ist Kaffeesatzlesen.“

(Prof. Jonas, TU Chemnitz; Zeit, 16.4.2003)

„Wenn wir tatsächlich die Besten haben wollen, müssen wir ein mündliches Verfahren machen.“

(Prof. Peters, Institut für Molekulare Medizin u. Zellforschung, Uni Freiburg; DUZ 18/2003)

„Klausuren sind schwerer zu handhaben als Auswahlgespräche.“ Erst müssen sie ausgearbeitet und dann vor allem korrigiert werden.

(Prof. Peters, Institut für Molekulare Medizin u. Zellforschung, Uni Freiburg, DUZ 18/2003)

„Der Mehraufwand, den die Hochschulen mit dem neuen Auswahlgesetz unbestritten erbringen müssen, ist zumutbar, denn er zahlt sich aus: Es wird weniger Studienabbrecher und gleichzeitig mehr motivierte Studierende geben, Qualität und Leistungskraft werden auf Seiten der Hochschulen und der Studierenden gestärkt.“

(Peter Frankenberg, Wissenschaftsminister BW, Pressemitteilung MWK, 27.12.2002)

Workshop 10

Personenzentrierte Job-Suche jenseits der Stellenmärkte - das „Life/Work Planning“-Konzept nach Richard N. Bolles

Rainer Thiel,

Berufsberater für Studierende und Akademiker,
Agentur für Arbeit Lüneburg¹⁵

Stefan de Greef,

Hochschulkoordinator, Agentur für Arbeit Hannover¹⁶

Life/Work-Planning (L/WP) wurde von dem amerikanischen Arbeitswissenschaftler R. N. Bolles entwickelt und ist ein System, bei dem ich lerne, meine persönlichen Fähigkeiten und Interessen zu erkennen, klar zu benennen und darzustellen. Es vermittelt darüber hinaus praktische Methoden, um im gewünschten Arbeitsfeld mit Entscheidungsträgern Kontakt aufzunehmen.

L/WP bietet aber noch viel mehr, nämlich eine systematische Anleitung, wie ich zu den (Berufs-) Tätigkeiten finde, die zu meiner Persönlichkeit passen. Damit ist L/WP eine hervorragende Hilfestellung auf dem Weg zu einem gelingenden Leben, geeignet gleichermaßen für Berufsanfänger wie Berufserfahrene.

Für gestandene Berufs- bzw. StudienberaterInnen klingt das vielleicht nicht sehr spektakulär; der Ansatz gibt aber vielseitige und anregende Methoden an die Hand, diese Themen wirklich systematisch und fundiert zu bearbeiten. Er bietet somit auch erfahrenen BeraterInnen eine Menge Anregungen, ihr Instrumentarium zu überprüfen und zu erweitern.

Die Praxisorientierung und Praxiserprobtheit von L/WP ist ganz besonders faszinierend und hat dazu geführt, dass sich Stefan de Greef aus Hannover und Rainer Thiel aus Lüneburg, beide Berater im Hochschulteam, seit geraumer Zeit intensiv mit L/WP beschäftigen. Auf dem Workshop wurden zunächst einige Grundlagen von L/WP erläutert. Da Bolles die Meinung vertritt, dass man selber erfahren haben sollte, was man anderen weiter geben will, probierten die TeilnehmerInnen dann aber vor allem selbst Übungen aus, die das Prinzip und die Arbeitsweisen von L/WP illustrieren, und sammeln so erste praktische Erfahrungen „am eigenen Leib“.

Abschließend gab es Raum für Fragen wie: Wie lässt sich L/WP mit der Beratungsarbeit in der Universität vereinbaren? - Wo liegen Chancen, vielleicht aber auch Grenzen? - Inwiefern ist L/WP in Zeiten unübersichtlicherer Stellenmärkte hilfreich? Taugt L/WP auch für die Arbeit mit StudienanfängerInnen? - Die Referenten berichteten vor dem Hintergrund eigener Erfahrungen mit L/WP und von Rückmeldungen von KlientInnen und LehrerInnen.

Literatur: Richard N. Bolles: Durchstarten zum Traumjob. Das Handbuch für Ein-, Um- und Aufsteiger. Deutschsprachige Bearbeitung Madeleine Leitner. Campus Frankfurt/New York 6²⁰⁰².

Webangebot: <http://www.learn-line.de/angebote/lwp>

¹⁵ Zugleich stellvertretender Vorsitzender des Deutschen Verbands für Berufsberatung e.V. (dvb)

¹⁶ Zugleich Vorstandsmitglied der Landesgruppe Niedersachsen im Deutschen Verband für Berufsberatung e.V. (dvb)

Über den Verlauf des Workshops

Der Workshop stand im Zusammenhang mit dem Motto der Frühjahrstagung „Ressourcenorientierte Studienberatung – zwischen methodischem Konzept und ökonomischem Kalkül“. Die Referenten hatten sich vorgenommen, mit LWP ein System vorzustellen, das in besonderer Weise dazu geeignet ist, in Zeiten des Wandels über die eigenen Ressourcen hinaus die eigene Identität zu finden und im beruflichen Handeln auch zu leben.

In einer Schilderung des persönlichen Zugangs der Referenten wurde deren jeweiliger persönlicher Bezug zum Thema LWP deutlich. Im Workshop wechselten theoretische Erläuterungen mit praktischen Beispielübungen ab, um den TeilnehmerInnen ein Gefühl für die Wirkung der Methoden zu geben.

Es würde zu weit führen, hier diese Übungen und konstruktiven Diskussionen des Workshops zu beschreiben und auszuführen – das kann man nur erleben! Stattdessen werden hier, teilweise ergänzend zu den Ausführungen auf dem Workshop, Grundlagen und Grundzüge von LWP mit einigen weiter führenden Erläuterungen zusammengefasst.

Bedanken möchten wir uns an dieser Stelle bei John Carl Webb. Er hat sich die Life/Work-Planning-Prinzipien aus erster Hand bei Richard Nelson Bolles in den USA angeeignet und in uns durch seine Trainings und Impulstage, an denen wir teilgenommen haben, die Begeisterung und Motivation geweckt, uns näher mit LWP zu befassen und so unseren Arbeitsalltag zu bereichern. Etliche seiner Artikel und Interviews sind z.B. unter <http://www.learnline.nrw.de/angebote/lwp/medio/artikel/index.html> zu finden).

Über Life/Work-Planning

„...selbst, wenn ein Land vom Rest der Welt abgeschnitten wäre, glaube ich, dass es irgendwann Lebens-/Arbeits-Planung von selbst entdecken würde.“¹⁷

1. Grundlagen:

- Lebens-/Arbeits-Planung ist ein umfassendes Programm, das mit Arbeit, mit Planung und in einem dritten Schritt mit dem ganzen Leben zu tun hat.
- Das Konzept ist rein pragmatisch ausgerichtet. Es erfindet das Rad nicht neu, sondern fasst viele sinnvolle Ansätze zu einem System zusammen.
- Das Parachute-Konzept ist zutiefst humanistisch, obwohl es diesen Anspruch nicht erhebt. Bei genauem Hinsehen erkennt man die christlichen Wurzeln.
- Das Vorgegebene ist der Klient und er ist prinzipiell in der Lage, sein Leben zu gestalten.
- Dem gegenüber ist der Arbeitsmarkt, zumal der offizielle Arbeitsmarkt nachrangig.
- Die Berufsbezeichnung ist im Beruf nicht das Entscheidende; entscheidend ist, was ich tue.

¹⁷ R.N. Bolles: Wie betreibe ich Lebens-/Arbeits-Planung (Life/Work Planning)? Eine programmatische Rede auf der Internationalen Tagung für Berufsberatung: „Berufsberatung: Welchen Weg jetzt?“ in Bled, Slowenien, Mittwoch, 5. Mai 1999. Aus dem Amerikanischen von Rainer Thiel. In: dvb-forum 01/2000S. 6-14., S. 7.

– Jede Stellensuche ist auch ein Berufswechsel.

2. Grundzüge von Life/Work-Planning

1) Jeder Stellen-/Jobwechsel ist wie ein Berufswechsel

**Job/Beruf = Funktion/Aufgabe
in einem
Tätigkeitsfeld / einer Branche**

2) Die drei Kernfragen

WAS

willst du tun? – Das heißt, ich muss genau definieren, was ich zu bieten habe, was ich tun kann und dann schauen, was ich davon tun will.

→ Übertragbare Fähigkeiten definieren und strukturieren

WO

willst du das tun? – Ich muss genau entscheiden, im welchem Bereich, welcher Branche, welcher Region usw. ich meine Fähigkeiten einsetzen will, wie meine Randbedingungen aussehen sollen

→ Klären von Interessen, Randbedingungen etc.

WIE

finde ich die Organisation, bei der ich das tun kann

→ Methodische Suche (Jobsuche als Vollzeitjob, Kontaktaufbau und -nutzung,

Suche

nach Alternativen)

LWP ist zunächst und offiziell eine Methode, um nach Arbeit zu suchen. Allerdings ist schon der Titel der deutschen Version von Bolles' Buch irreführend: „Durchstarten zum Traumjob“ kündigt viel weniger an, als eigentlich dahinter steckt. Denn mit einschlägigen Bewerbungs- Ratgebern hat das Konzept wenig bis nichts gemeinsam. Zu Recht geißelt Bolles „Unser vorsintflutliches Jobsuchsystem“. Er stellt dar, dass selbst das Institut für Arbeitsmarkt und Berufsforschung der Bundesagentur für Arbeit von maximal 35% veröffentlichter Stellenangebote ausgeht und 65 bis (nach anderen Einschätzungen) 85% aller vakanten Stellen unter Umgehung des offenen Marktes vergeben werden. Bolles gibt gleichwohl ein paar Tipps, mit diesem Thema umzugehen, wenn man denn unbedingt den „normalen“ Weg gehen will.

Der amerikanische Titel: „What Color is your Parachute?“ – „Welche Farbe hat dein Fallschirm?“ weckt hingegen ganz andere Assoziationen von Individualität und Buntheit, von Lebendigkeit und positiver Lebenseinstellung. An einem Fallschirm kann man zwar nur in eine Haupt-Richtung, nämlich in Richtung Erde, schweben, aber man hat durchaus Einfluss auf die anderen drei Richtungen, wenn man die Kräfte der Natur, die Luftströmungen, auszunutzen weiß. Und dazu leitet das Buch an.

„Die paradoxe Moral von der Geschichte: Je weniger Sie versuchen, offen und anpassungsfähig für alles zu sein, je genauer Sie bis ins kleinste Detail die höchsten Fähigkeiten definieren, die Sie mit Informationen und/oder Menschen und/oder Gegenständen nachweisen können, desto wahrscheinlicher ist es, dass Sie eine Stelle finden. Das ist

genau das Gegenteil davon, was der typische Jobsuchende oder Berufsumsteiger denkt¹⁸

Das Konzept steht im offenen Gegensatz zum Generalbass, den wir – jedenfalls zum Teil noch – aus der Wirtschaft und natürlich auch in den Agenturen für Arbeit hören. Dieser Weg stellt die gängigen Methoden von Arbeitsuche in Frage, man kann mit Fug und Recht sagen: Vom Kopf auf die Füße.

Der Name spricht im wesentlichen für sich selbst: Es geht um

- Arbeit,
- Planung,
- und es geht um das ganze Leben.

Bolles beschreibt LWP immer wieder in Form von Baumringen¹⁹:

„Sie [die Menschen] ... fangen damit an, dass sie schon früh in ihrem Leben einen Job finden wollen, der ihnen Brot auf den Tisch, Kleidung für den Körper, ein Dach über den Kopf verschafft und der ihnen – womöglich – zu einer interessanten Gruppe von Kollegen verhilft.“

→ **Arbeitsuche** (innerster Ring)

„Wenn die Zeit fortschreitet, müssen sie eine andere Stelle suchen, und schließlich eine andere Berufslaufbahn.“

→ **Stellenwechsel** (nächster Ring nach außen)

→ **Berufswechsel** (nächster Ring nach außen)

„Oft lernen sie das, und sie lernen es gut; aber wenn sie neue Laufbahnen einschlagen müssen, wenn sie älter werden, stellen sie fest, dass sie mit der Planung früher anfangen müssen - die Straße weiter hinunter schauen, nicht nur den Bereich des Scheinwerferkegels.“

→ **Planung der weiteren Berufslaufbahn** (nächster Ring nach außen)

„Und dann lernen sie vielleicht, damit gut umzugehen; aber in der Mitte des Lebens wird ihr Geist oftmals ruhelos, wie ein eingesperrter Tiger, der im Käfig hin und herläuft. Ihre Arbeit ist zufriedenstellend, aber... Lange vergessene Fragen aus ihrer Jugend kommen zurück an die Oberfläche ihrer Gedanken, solche Fragen wie „Warum bin ich hier auf der Erde? Was ist mein Auftrag, für den ich hier bin? Was will ich in meinem Leben zustande bringen, bevor ich sterbe?“ Ihr Interesse gilt nicht länger nur der Arbeit, obgleich es um die Arbeit kreisen kann. Aber es gibt jetzt größere Probleme; sie wollen auf ihr ganzes Leben schauen – ihr Lernen, ihre Freizeit, ihre Beziehungen, und sogar ihren Glauben.“

→ **Lebens-/Arbeits-Planung** (äußerster Ring)

Es wird deutlich: LWP dient eigentlich genuin der Berufsorientierung; denn mir wird eine wirklich sinn-volle Orientierung erst möglich, wenn ich einmal die Tiefendimensio-

¹⁸ R.N. Bolles, Durchstarten zum Traumjob. Deutschsprachige Bearbeitung Madeleine Leitner. Campus Frankfurt/New York 11999, S. 123.

¹⁹ Zitiert nach Bolles: „Was ist Lebens-/Arbeits-Planung?“, S. 7f. (Vgl. Anm. 1)

nen meines Lebens einbeziehe, frage, was ich hier in diesem Leben für eine Aufgabe erfüllen soll oder will.

Exploration der Fähigkeiten – Frage WAS

John Webb, Schüler von Bolles und einer der bekanntesten LWP-Trainer in Deutschland, hat einmal zusammengefasst, was Dick Bolles einmal in einem Workshop zu den Fähigkeiten gesagt hat:

„Als erwachsener Mensch ist deine Persönlichkeit so geprägt, dass du auf eine ganz bestimmte, nur dir eigene Art und Weise mit der Welt, den Menschen und mit Dingen umgehst. Im Verfahren „Lebens-/Arbeitsplanung“ versuchen wir diejenigen Fähigkeiten zu identifizieren, die so sehr in deine/r Persönlichkeit integriert sind, so sehr damit verflochten und verwoben, dass sie Teil deiner Identität sind: Wenn du an dich selbst denkst, kannst dir dich nicht vorstellen, dass du anders als auf diese spezifische Weise mit der Welt umgehst.“²⁰

Das klingt kompliziert und ist auch nicht ganz einfach, denn wir sind uns oftmals dieser Kern-Fähigkeiten gar nicht bewusst, sie sind uns eben in Fleisch und Blut übergegangen. Günter Schwanghart erläutert die 4 Stufen der Kompetenzen wie folgt²¹:

1. Unbewusste Inkompetenz:

Ein Kleinkind kennt nur seine Muttersprache und weiß nichts von anderen Sprachen.

2. Bewusste Inkompetenz:

Ich begegne einem Ausländer und verstehe ihn nicht: Ich weiß, ich kann eine andere Sprache nicht verstehen.

3. Bewusste Kompetenz:

Ich habe gelernt, die Sprache zu verstehen, ich wende die Sprache bewusst an.

4. Unbewusste Kompetenz:

Ich spreche eine Fremdsprache so fließend, dass ich die Sprachen wechsele, ohne es zu bemerken.

Typisch für die vierte und höchste Stufe wäre der zweisprachig aufgewachsene Mensch, der von sich sagt, er könne seine zweite Sprache so ganz gut. Tatsächlich ist er praktisch konkurrenzlos kompetent, aber er ist sich seiner besonderen Fähigkeit gar nicht bewusst, weil sie ihm so selbstverständlich ist. Ein anderes Beispiel ist der kleine Junge, der Radfahren lernt und nach einiger Zeit als Erwachsener völlig vergessen hat, dass Radfahren, was er einmal mühevoll erlernt hat, zu seinen Fähigkeiten gehört.

LWP leitet uns dazu an, unsere tiefsten Gaben und damit einen Teil unserer Identität zu finden und sie zu entfalten und uns damit ein Stück selbst zu verwirklichen, dafür zu sorgen, dass unser Leben gelingt. Der Trick besteht darin, dass wir in Partnerübungen durch deren Wahrnehmung auf die Spur unserer eigenen Fähigkeiten kommen²².

²⁰ Emailwechsel Rainer Thiel mit John Webb im März 2001.

²¹ Günter Schwanghart ist Berufsberater für Abiturienten in Memmingen, Laufbahnberater und Vorsitzender der Landesgruppe Bayern des Deutschen Verband für Berufsberatung e.V. (dvb); diverse Gespräche mit Rainer Thiel, 2001.

²² Im Workshop dargestellt am Beispiel der Übung „Geschichten von Problemlösungen“.

Dick Bolles ist übrigens „von Haus aus“ Pastor. Besonders beim Thema Begabungen tritt sein christliches Selbstverständnis zutage, das jeder Gott mit der Gabe dienen soll, die er empfangen hat²³. (Im Umkehrschluss bedeuten diese Bibelstellen übrigens: Nicht mit denen, die er nicht hat – das wurde und wird oft missverstanden!) Bolles nimmt das ernst und fordert uns auf, erst einmal diese Gaben herauszufinden. Dabei ist sehr sympathisch, das er seine christlichen Grundlagen nirgends aufdrängt, ja nicht einmal benennt²⁴. LWP kommt völlig pragmatisch daher, an der Sache orientiert.

Vorlieben und Randbedingungen – Frage WO

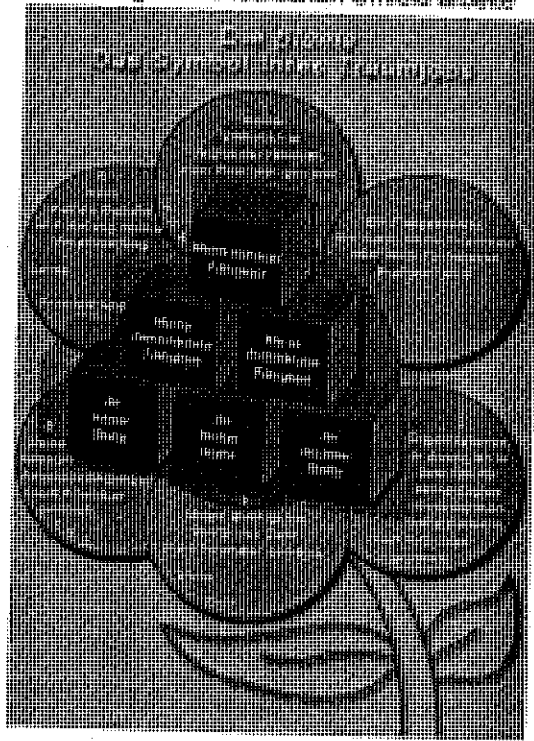
Bolles nimmt als Symbol des Traumjobs eine Blume (siehe Abbildung) zur Hilfe. Hier ranken sich um die wichtigsten Fähigkeiten die Antworten auf die Frage „Wo will ich meine Fähigkeiten einsetzen“ in Bezug auf

1. Vorlieben in regionaler Hinsicht
2. Ein Tätigkeitsfeld, das durch meine Interessen oder mein Fachwissen bestimmt wird
3. Organisationen, in denen ich in dem von mir bevorzugten menschlichen Umfeld arbeite (nach Prioritäten geordnet)
4. Meine wichtigsten Werte und Ziele
5. Meine liebsten Arbeitsbedingungen (nach Prioritäten geordnet)
6. Höhe meines Gehalts und Umfang meiner Verantwortung

In der Arbeit im Programm gibt es die entscheidenden Arbeitsschritte Anreichern und Auswählen: Bei intensiver biografischer Arbeit, die etliche Stunden, ja Tage, in Anspruch nimmt, reichern die TeilnehmerInnen sich zunächst Detailkenntnisse über ihre Fähigkeiten an. Dann wählen sie die wichtigsten bzw. liebsten aus.

Dasselbe passiert mit der zweiten Frage, WO sie ihre Fähigkeiten einsetzen wollen: Immer wieder werden alle Möglichkeiten in mehreren Teilschritten zusammen gesammelt und dann wieder auf die wichtigen reduziert.

Am Ende steht ein Szenario, wer ich bin, was ich kann, wo ich gern was arbeiten möchte.



Die eigentliche Suche – Frage WIE

Auf Daniel Porot, einem Franko-Schweizer, geht die Methode zur eigentlichen Jobsuche zurück.²⁵ Sie gliedert sich drei Phasen:

- Praktikumsphase (Üben, im Original plaisir – ‚Spaßphase‘!),
- Informationsphase,
- Einstellungsphase.

John Webb veranstaltet nicht weniger als einen kompletten *plaisir*-Tag mit seinen Gruppen, an denen die TeilnehmerInnen üben, mit wildfremden Menschen über etwas zu sprechen, was sie gemeinsam interessiert. Sie suchen Berufstätige auf, die beruflich etwas tun, was sie selber interessiert, aber für die Interviewer selbst nicht beruflich relevant ist, und befragen sie systematisch. Auf diese Weise lernen die KursteilnehmerInnen zum Einen Routine für die eigentliche Suche und zum Anderen, Schwellenängste bei der Kontaktaufnahme mit ihnen gänzlich fremden Menschen zu überwinden.

Im Zentrum dieser eigentlichen Jobsuche steht Netzwerkarbeit, die so genannte Informationsphase. Nun werden Menschen, die etwas im eigenen Interessenbereich tun (nicht etwa in Personalabteilungen, sondern potenzielle KollegInnen!), an ihrem Arbeitsplatz aufgesucht und systematisch befragt. Auf diese Weise sammelt der Jobsucher Kenntnisse über die Branche und über die Anforderungen an den potenziellen Arbeitsplätzen und korrigiert so ggf. auch die eigenen Träume.

Schließlich reichen die Bewerber in der letzten, der Einstellungsphase, ihre Unterlagen ein, *nachdem* sie schon mit den wichtigsten Menschen gesprochen haben, weil sie vorher gründlich recherchiert und die richtigen Leute ausfindig gemacht und schon angesprochen haben.

Treue zu sich selbst – Überlegungen zum Beratungsalltag

Im Beratungsalltag an der Hochschule wird man selten mit der letzten Frage konkret arbeiten können. Die PIE-Methode wird Menschen in der Regel von externen Trainern beigebracht werden müssen. Es ist aber ausgesprochen hilfreich, die ersten beiden Schritte als Grundlage für alles Weitere zu nehmen, auch als Voraussetzung für die Planung, welche Qualifikationen jemand denn noch erwerben möchte und wirklich braucht. Und in der Beratungspraxis kann man sich immer wieder einzelner Elemente bedienen und hat darüber hinaus ein komplettes System im Werkzeugkasten.

Am wichtigsten ist aber Folgendes: LWP hält den Menschen dazu an, sich selbst treu zu sein. In einer Welt, in der die Arbeitgeber den Menschen nicht mehr die Treue entgegen bringen, wie es zumal in Deutschland in den vergangenen Jahrzehnten üblich war, ist es sinnvoll, ja lebensnotwendig, dass Menschen lernen, sich selbst treu zu werden. Und das heißt ganz praktisch, dass ich meinen eigenen Fähigkeiten und Talenten nachspüre, sie auf ihre Marktfähigkeit untersuche – und das ist nicht so schwer, wie es immer scheint, da wir viel mehr Fähigkeiten haben, als wir meinen! – und dann anbiete. Dies sei abschließend mit einer Geschichte verdeutlicht, die auf der internationalen Konferenz für Berufsberatung des Jahres 2000 in Berlin von der kanadischen Kollegin Lyn-

²³ 1. Petr 4, 10 u. ö.

²⁴ Man findet Ausführungen dazu in: Howard Figler, Richard Nelson Bolles: The Career Counselor's Handbook, Berkeley, California 1999.

²⁵ D. Porot: The Pie Method for Career Success: A Unique Way to Find Your Ideal Job. JIST Works 1995.

ne Bezanson vorgetragen wurde²⁶:

Der Kater für immer

Es war einmal eine Katze mit dem Namen Mr. Tibbs. Eine wirklich vornehmer Kater. Ein glänzend grauer siamesischer Kater. Mr. Tibbs war sein ganzes Leben lang ein loyaler Hauskater gewesen, und er war stolz auf seinen langen Dienst als Mäusejäger.

So kann man sich seine Überraschung vorstellen, als seine Herrin ihn eines Tages auf die Straße setzte. „Es tut mir leid, Mr. Tibbs,“ sagte sie, „aber es gibt keine einzige Maus mehr in meinem Haus, daher haben wir keine Verwendung mehr für dich. Danke für deine langen Dienste, mein Lieber, du warst ein ganz Süßer.“ Sie gab ihm ein Empfehlungsschreiben, rollte es in sein Halsband und schloss die Tür.

Armer Mr. Tibbs! Er fühlte sich regelrecht betrogen. Er war in diesem Haus sieben Jahre gewesen! Und außerdem, erinnerte er sich, war er ein vornehmer Kater, ein Siamese, und ein wirklich guter Mäusejäger. Und natürlich musste es andere Leute mit Mäusen im Haus geben, die an einer festangestellten Katze interessiert wären. Also ging er zu dem Haus unten an der Straße.

Er miaute. Ein alter Mann öffnete die Tür. Er hatte weißes Haar und freundliche Augen. „Guten Tag“, schnurrte Mr. Tibbs, „mein Name ist Mr. Tibbs. Ich bin sieben Jahre alt, und ich suche nach einer dauerhaften Heimat. Ich bin ein hervorragender Mäusejäger. Ich bin loyal und absolut häuslich. Kurz gesagt, ich bin der Kater für immer.“ Er legte seinen Kopf vornehm auf die Seite und schaute sehr selbstbewusst drein. „Es tut mir leid“, sagte der alte Herr. „Ich kann mir nicht auf Dauer eine Katze halten.“

„Haben Sie keine Mäuse?“ fragte Mr. Tibbs.

„Ja, natürlich habe ich Mäuse, und ich wäre sie auch gern los, aber wie ich schon sagte, kann ich mir nicht auf Dauer eine Katze halten.“

Der alte Mann schloss die Tür. Mr. Tibbs ging die Allee hinunter, ganz durcheinander. Er versuchte es an einer anderen Tür, und dann an noch einer anderen. Es war immer dieselbe Geschichte. Jede Menge Mäuse, aber keiner wollte eine Katze auf Dauer halten.

Spät am Tag, als er irgendwo im Abfall scharfte, um etwas zu essen aufzustöbern, da kam eine Straßenmiese daher. Sie jagte durch den Abfall und brachte alles, was lebte, zum Springen und Rennen. Rings um sie gab es jede Menge Mahlzeiten! Mr. Tibbs duckte sich und fauchte. Was dachte sie, wer sie war, hier einen solchen Aufruhr zu verursachen? Man sollte meinen, dass sich die Welt um sie drehte.

Sie sprang auf den Deckel einer Mülltonne und setzte sich oberhalb von Mr. Tibbs' Kopf. „Na, na, was haben wir denn da?“, schnurrte sie mit einer tiefen Stimme. „Einen vornehmen Herrn.“

„Ein Kater für immer“, sagte Mr. Tibbs.

Sie lachte: „Ein Kater für immer?“ Sie sprang von der Tonne. „Na gut, ich nehme an, dass ich dann auch eine Katze für immer bin. Für immer unabhängig.“ Sie drehte sich um und wollte davonstreunen.

„Warte einen Augenblick“, sagte Mr. Tibbs und folgte ihr. „Arbeitest du nicht? Hast du es nicht nötig, gestreichelt zu werden, wie wir alle?“

„O, ich brauche das Streicheln“, sagte sie. „Zur Zeit bin ich beschäftigt bei Herrn Käferhaus, unten in der 53. Straße. Aber ich nehme nicht an, dass er für immer Mäuse haben wird.“

„Und dann – was wirst du dann tun?“

„Ich gehe woanders hin.“

„Und wo um alles in der Welt bleibt denn die Loyalität?“, fragte Mr. Tibbs schmolend. Die Straßenmiese hielt an. Sie betrachtete ihn genau. Sie rieb sich an seiner Seite. Sie ging um ihn herum. „Wie heißt du?“, schnurrte sie.

„Mr. Tibbs“, sagte er und nahm sich zusammen.

„Schön, Mr. Tibbs, du bist ein vornehmer Kater. Das sehe ich. Aber wenn du überleben willst, wirst du einen kleinen Ausflug in die Wildnis unternehmen müssen. Lass diesen ganzen Unfug mit dem ‚für immer‘. Komm mit mir. Ich zeige dir, wie du den Wandel hinbekommst.“

So folgte Mr. Tibbs der Straßenmiese. Nach mehreren Wochen war er bereit, sich wieder einmal Beschäftigung zu suchen, und er kehrte zurück zum Haus des alten Mannes. Der Anblick des Sofas in seinem Wohnzimmer hatte es ihm angetan.

Er miaute an der Tür, und der alte Mann machte auf. „Guten Tag“, schnurrte Mr. Tibbs. „Mein Name ist Mr. Tibbs. Ich habe gehört, Sie haben ein Problem mit Mäusen.“

„Das habe ich in der Tat“, sagte der alte Mann.

„Aha. Und haben Sie auch noch andere Verwendungsmöglichkeiten für eine Katze?“

„Ja, schon, ich könnte etwas Gesellschaft gebrauchen. Aber ich bin alt, weißt du. Ich möchte mir nicht um eine Katze Sorgen machen müssen, wenn ich umziehen muss.“

„Sehr wohl, mein Herr“, sagte Mr. Tibbs, „Ich war sieben Jahre lang ein Hauskater, das heißt, ich bin ein ausgezeichnete Gesellschafter, und ich habe Referenzen als Nachweis darüber. Außerdem bin ich ein ausgebildeter Mäusejäger. Und da ich absolut unabhängig bin, werde ich keine Schwierigkeiten haben zu überleben, sollten Sie mich wieder auf die Straße setzen müssen. Ich werde übrigens auch von selbst wieder weggehen, sollte ich bei Ihnen unzufrieden sein.“

„O du lieber Kater“, sagte der alte Mann. „Ich will mein Möglichstes tun, dir das beste Zuhause zu geben, das ich kann.“ Er hob ihn auf und nahm ihn ins Haus.

So bekam Mr. Tibbs einen besonderen Platz auf dem Sofa, sein Lieblingsessen, und er wurde ganz viel gestreichelt. Er liebte den alten Mann, und er liebte ihn für immer – obwohl er nie vergaß, er war kein Kater für immer.

²⁶ Lynne Bezanson: Der Kater für immer. In: Anna Simon, Michelle Tocher, Brave Work. The Canadian Career Development Foundation, Ottawa, Ontario, Kanada 1998, S. 32-36. Deutsche Übersetzung: Rainer Thiel.

Impressum

Herausgeber: Zentrale Studienberatung der Universität Hannover
Welfengarten 1, 30167 Hannover

Redaktion: Inge-Maria Klein

Layout: Steffen Hofmann

Druck: unidruck

Auflage: 150

Alle Rechte bei den Autorinnen und Autoren

Hannover, den 2. August 2004.

Die elektronische Fassung des Tagungsbandes finden Sie unter

<http://www.zsb.uni-hannover.de/aktuell/gibet2004/tagungsband.pdf>

Und auf folgender Seite der GIBet:

<http://www.uni-potsdam.de/u/gibet/fachtagung/tagung.htm>

Name	Vorname	Hochschule	Email
Bastiné	Stefan	FH Bingen	basine@fh-bingen.de
Baumgardt-Herrmann	Rosemarie	Uni Lüneburg und FH Nordostniedersachsen	Baumgardt@uni-lueneburg.de
Bera	Marcel	Universität der Bundeswehr	MarcelBera@bundeswehr.org
Bieber	Sabina	Uni Potsdam	bieber@rz.uni-potsdam.de
Böck-Roth	Franz	Uni Kassel	boeck-roth@uni-kassel.de
Broda	Angela	Uni Freiburg	angela.broda@zsb.uni-freiburg.de
Buecher	Ilka	Uni Lüneburg	buecher@uni-lueneburg.de
Buerger	Irma	Uni Potsdam	ibuenger@rz.uni-potsdam.de
Buhr	Jana	Hochschule Wismar	janabuhr@evrw.hs-wismar.de
Carson	Antje	FH Fulda	zsb-fulda@fh-fulda.de
Chur	Dietmar	Uni Heidelberg	dietmar.chur@uni-hd.de
Cmiel	Edmund	TU München	cmiel@zv.tum.de
Danköhler	Irina	Uni Rostock	studienberatung@uni-rostock.de
de Greef	Stefan	Uni Bremen	Stefan.Greef@arbeitsamt.de
Determann	Stephan	Uni Hamburg	sdetermann@palmmod.uni-bremen.de
Doose	Maren	CHE	Maren.doose@uni-hamburg.de
Ebcinoglu	Fatma	Uni Lüneburg	Fatma.Ebcinoglu@che.de
Ebel	Heino	FH Hannover	ebel@uni-lueneburg.de
Fahl	Elke		beratung@fh-hannover.de
Fischer	Hans-Peter		fische@phonos.de
Freese	Waltraud	Uni Hannover	freese@ptb.uni-hannover.de
Futterer	Torsten	Uni Hannover	futterer@zeva.uni-hannover.de
Geffers	Margitta	FH Lausitz	beratung@fh-lausitz.de
Gieseler	Astrid	TU Hamburg-Harburg	a.gieseler@tu-harburg.de
Gill	Karin	FH Brandenburg	gill@fh-brandenburg.de
Glage	Lieselotte	Uni Göttingen	lieselotte.glage@mbox.anglistik.uni-hannover.de
Goehrmann-Ebel	Annet	Uni Göttingen	Annet.Goehrmann-Ebel@Studentenwerk-Goettingen.de
Goy	Mariola	FH Bochum	goy@hv.fh-bochum.de
Grewe	Bernadett	Uni Münster	Bernadett.Grewe@uni-muenster.de
Großmaß	Ruth	Uni Bielefeld	Ruth.Grossmass@uni-bielefeld.de
Gurack	Elli	Ruhr-Universität Bochum	elli.gurack@rub.de
Haeflner le Plat	Ulrike	TU Berlin	haessner@fth-berlin.de
Harms	Rita	Studentenwerk Braunschweig/Außenstelle Lüneburg	pbs.ig@sw-bs.de
Hatz	Stefan	Uni Greifswald	hatz@uni-greifswald.de
Hauswaldt	Peter	Philipps-Universität Marburg	hauswaldt@verwaltung.uni-marburg.de
Heiting	Jens	Uni Mannheim	heiting@bwl.uni-mannheim.de
Heinrich	Klaus	Uni Tübingen	klaus.heinrich@uni-tuebingen.de
Heibig	Ulrike	Uni Hamburg	heibig@uni-hamburg.de
Heimerich	Markus	Uni Frankfurt	heimerich@em.uni-frankfurt.de

Himstedt	Michaela	TU Braunschweig	pbs.bs@sw-bs.de
Hoffmann	Eberhard	Studentenwerk Hannover	leitung@studentenwerk.uni-hannover.de
Höher	Gerhard	Uni Hildesheim	ghoehert@rz.uni-hildesheim.de
Holler	Petra	Studentenwerk München	holler@studentenwerk.mhn.de
Jacob	Urte	Uni Rostock	urte.jacob@verwaltung.uni-rostock.de
Janßen	Ute	FH Oldenburg/ Ostfriesland/ Wilhelmshaven	johlmann@zsb.uni-hannover.de
Johrmann	Jutta	Uni Hannover	jung@kfsn.uni-hannover.de
Jung	Michael	Koordinierungsstelle	juliane.just-niefeld@zvw.uni-goettingen.de
Just-Niefeld	Juliane	Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg	jutta.kast@pv.haw-hamburg.de
Kast	Jutta	Uni Göttingen	bodo.kayser@zvw.uni-goettingen.de
Kayser	Bodo	Uni Göttingen	c.kienle@verw.uni-koeln.de
Kienle	Christiane	Universität zu Köln	klause@zsb.tu-darmstadt.de
Klause	Jutta	TU Darmstadt	klein@zsb.uni-hannover.de
Klein	Inge-Maria	Uni Hannover	knerr@verw-zw.fh-kl.de
Knerr	Wolfgang	FH Kaiserslautern	knigge@zedat.fu-berlin.de
Knigge-Ilner	Helga	FU Berlin	knoth@fh-darmstadt.de
Knoth	Uli	FH Darmstadt	kohlhaas@verwaltung.uni-marburg.de
Kohlhaas	Günter	Philipps-Universität Marburg	silvia.krebs-oviedo@zhv.rwth-aachen.de
Krebs-Oviedo	Silvia	RWTH Aachen	kremer@zsb.tu-darmstadt.de
Kremer	Michael	TU Darmstadt	christian.kremer@verwaltung.uni-mainz.de
Kremsler	Christian	Uni Mainz	f.kroeger@fh-sm.de
Kröger	Franca	FH Schmalkalden	AS.Kroeger@web.de
Kröger	Sabine	Ruhr-Universität Bochum	Margrit.ladenthin@uni-oldenburg.de
Ladenthin	Margrit	Uni Oldenburg	Josef.lange@mwk.niedersachsen.de
Lange	Josef	Nds. Ministerium für Wissenschaft und Kultur	langweg@studentenwerke.de
Langweg-Berthörster	Renate	Uni Mainz	Birgit.Leinen@verwaltung.uni-mainz.de
Leinen	Birgit	Uni Mainz	signd.lieberum@gmx.de
Lieberum	Sigrid	Uni Mainz	beate.lipps@verwaltung.uni-mainz.de
Lipps	Beate	Uni Hannover	loeffler@zeva.uni-hannover.de
Löffler	Ursula	Studentenwerk Berlin	r.lohmann@studentenwerk-berlin.de
Lohmann	Rosita	Uni Hannover	info@ptb.uni-hannover.de
Lorenz	Peter	Uni Hannover	mahler@zsb.uni-hannover.de
Mahler	Ralf	Uni München	matus@lmu.de
Mateus	Christiane	Universität zu Köln	r.menne@verw.uni-koeln.de
Menne	Franz Rudolf	Studentenwerk Mannheim	messer@studentenwerk-mannheim.de
Messer	Jürgen	Uni Mainz	tanja.meyer@verwaltung.uni-mainz.de
Meyer	Tanja	Uni Hannover	mittag@zsb.uni-hannover.de
Mittag	Elke	Uni Hannover	mozzafari@zsb.uni-hannover.de
Mozzafari	Shadi	Uni Hannover	

Muddemann-Pulla

Müller-Büssow	Elke	Uni Duisburg-Essen Campus Essen	eike.muddemann-pulla@uni-essen.de
Muschol	Wolfgang	TU Berlin	meuller-buessow@tu-berlin.de
Neuber	Franz	Uni München	franz.muschol@lmu.de
Neumann	Ivo	Studentenwerk Hannover	kultur-soziales@studentenwerk.uni-hannover.de
Paulick	Wolfgang	Uni Bielefeld	Wolfgang.Neumann1@uni-bielefeld.de
Peter	Martin	Uni Hannover	info@ptb.uni-hannover.de
Petri	Irene	TU Ilmenau	irene.peter@tu-ilmenau.de
Petzold	Ulrich	FH Ulm	Petri@fh-ulm.de
Pietsch	Hilmarion	FSU Jena	forschung.eag@t-online.de
Piper	Stephanie	FH Kaiserslautern	stephanie.pietsch@zuv.uni-jena.de
Plath	Martina	FH Stralsund	piper@verw-zw.fh-kl.de
Raulfs	Hannelore	FHTW Berlin	Hannelore.Plath@fh-stralsund.de
Reetz	Andreas	Hochschule Vechta	a.raulfs@fhtw-berlin.de
Respondak	Henning	FH Stralsund	Henning.reetz@uni-vechta.de
Reuke	Carola	Uni Hannover	Studienberatung@fh-stralsund.de
Reuther	Hermann	Uni Lüneburg	reuke@zeva.uni-hannover.de
Rhinow	Hanna	Uni Leipzig	reuther@uni-lueneburg.de
Richter	Solveig	Uni Hannover	rhinow@uni-leipzig.de; zsb@uni-leipzig.de
Richter	Susanne	Europa-Universität Viadrina Frankfurt (Oder)	Richter@career.uni-hannover.de
Rietbrock	Kerstin	Ruhr-Universität Bochum	studienberatung@euv-frankfurt-o.de
Rieth	Günther	Uni Hamburg	guenter.rietbrock@rub.de
Rios	Anja	Uni Hannover	anja.rieth@uni-hamburg.de
Schilling	Martina	Uni Heidelberg	Martina.Rios@verwaltung.uni-hannover.de
Schilling	Hedwig	Christian-Albrechts-Universität zu Kiel	hedwig.schilling@urz.uni-heidelberg.de
Schindler	Götz	FU Berlin	schindler@ihf.bayern.de
Schmitz	Anette	Uni Hannover	Aschmitz@uv.uni-kiel.de
Scholle	Klaus	Uni Münster	scholle@zedat.fu-berlin.de
Scholz	Martin	Universität und Studentenwerk Oldenburg	scholz@zsb.uni-hannover.de
Schott	Peter	Uni Oldenburg	Peter.Schott@uni-muenster.de
Schumann	Wilfried	Uni Hannover	wilfried.schumann@uni-oldenburg.de
Sielski	Andreas	FH Münster	sielski@zsb.uni-hannover.de
Sinsbeck	Dagmar	Uni Koblenz-Landau Campus Landau	sinsbeck@fh-muenster.de
Sitt	Ursula	Uni Lüneburg	sitt@uni-koblenz-landau.e
Sowa	Karin	TU Dresden	zsb@uni-lueneburg.de
Stein	Katarina	Uni Hannover	Katarina.Stein@tu-dresden.de
Stolz	Christiane	Uni Hannover	stolz@zsb.uni-hannover.de
Thiel	Rainer	FH Braunschweig/Wolfenbüttel	Rainer.Thiel@arbeitsamt.de
Tobias	Anka	Studentenwerk Hannover	A.Tobias@fh-wolfenbuettel.de
Tschöpke	Dorothea	Studentenwerk Hannover	kultur-soziales@studentenwerk.uni-hannover.de

Usanmaz	Fatma	Uni Hannover	info@ptb.uni-hannover.de
von Berg	Katja	Uni Stuttgart	katja.vonberg@verwaltung.uni-stuttgart.de
von Colbe-van de Vyver	Isabel	Uni Göttingen	vdvyver@zww.uni-goettingen.de
von Eisner	Sigrun	TU Braunschweig	s.eisner@tu-bs.de
von Tils	Dagmar	Uni Hannover	info@ptb.uni-hannover.de
von Wolff	Jeanette	Uni Stuttgart	jeanette.vonwolff@verwaltung.uni-stuttgart.de
Walter	Gudrun	Uni Erfurt	gudrun.walter@uni-erfurt.de
Wiesner	Barbel	Westfälische Hochschule Zwickau	Baerbel.Wiesner@fh-zwickau.de
Wilken	Linda	Studentenwerk Hannover	kultur-soziales@studentenwerk.uni-hannover.de
Wind	Cornelia	Alice-Salomon-Fachhochschule Berlin	studienberatung@asfh-berlin.de
Winkler	Katrin	Uni Hohenheim	winkler@verwaltung.uni-hohenheim.de
Witte	Andreas	Studentenwerk	pbs.hi@sw-bs.de
Wittmann	Ulrike	Uni Gießen	ulrike.wittmann@zil.uni-giessen.de
Wolters	Walburga	Universität zu Köln	wolters@verw.uni-koeln.de
Wrobel	Swantje	Studentenwerk Bremen	swrobel@studentenwerk.bremen.de
Zell	Jana	Studentenwerk Jena-Weimar	psb@stw.uni-jena.de