

Standards der Zentralen Studienberatung der Friedrich-Schiller-Universität Jena

Die Zentrale Studienberatung (ZSB) ist eine Beratungseinrichtung der Universität.

Zielgruppe:

Die ZSB bietet Beratung für studieninteressierte Schüler und andere Studieninteressierte, deren Eltern bzw. nahestehende Personen sowie für Studierende in allen Phasen des Studiums von der Studienorientierung bis hin zum Studienabschluss, zur Promotion oder zur Weiterbildung an. Im Folgenden werden diese Zielgruppen der Einfachheit halber Ratsuchende genannt.

Angebot:

Die Beratungstätigkeit bewegt sich dabei zwischen den Kernprozessen Informieren, Anleiten und Beraten. Das geschieht über Informationsvermittlung, Klärungs- und Beratungsgespräche mit Einzelnen und über Workshops, Vorträge und Übungsgruppen. Beratung findet dabei persönlich, telefonisch oder schriftlich statt.

Die ZSB leistet Unterstützung bei Fragen, Problemstellungen und Schwierigkeiten, die im Studium und im Kontext des Studierens auftauchen. Die Beratung besteht in lebensweltorientierter reflexiver Unterstützung von Organisations-, Orientierungs- und Entscheidungsprozessen. Das Motto der „Hilfe zur Selbsthilfe“ ist dabei oberstes Gebot, da Entscheidungen den Ratsuchenden nicht abgenommen werden können.

Die ZSB ist Teil des umfangreichen Beratungsnetzwerkes der Friedrich-Schiller-Universität Jena. Es existieren Kooperationen an den Schnittstellen zu anderen Beratungseinrichtungen der Universität und zu außeruniversitären Einrichtungen (z.B. Studienfachberatung, Studentenwerk, Agentur für Arbeit). Gemeinsame Projekte zielen darauf, die Beratungsqualität und die Angebotsvielfalt zu gewährleisten und weiterzuentwickeln.

Eine gute Beratung richtet sich nach folgenden professionellen Standards:

Personenzentrierung:

Personenzentrierung heißt, dass die Beratung von der individuellen Lage und Problemwahrnehmung des Ratsuchenden ausgeht. Das Anliegen wird von der ratsuchenden Person mit dem Berater in einer gemeinsamen Auftragsklärung definiert. Der Ratsuchende mit seiner individuellen Situation steht somit im Mittelpunkt.

Kontextorientierung:

Gleichzeitig zur Personenzentrierung arbeitet Studienberatung auch kontextorientiert. Studienberater kennen die Komplexität der Bildungsorganisation Hochschule und sehen die Anliegen des Ratsuchenden im sozialen und gesellschaftlichen Kontext des Studiums. Diese systemische Sichtweise beleuchtet die vielfältigen Facetten des vorgetragenen Anliegens im Rahmen des Beratungsprozesses.

Lösungs- und Ressourcenorientierung:

Studienberatung zielt auf die Bewältigung der vom Ratsuchenden vorgebrachten Anliegen und unterstützt notwendige Veränderungen auf Seiten der ratsuchenden Person. Diese können die Person an sich, ihr soziales Umfeld aber auch die Bedingungen des Lernens und Arbeitens an der Universität betreffen. Die Beratung geht ressourcenorientiert davon aus, dass der Ratsuchende selbst über Kompetenzen, Selbsthilfepotentiale und Autonomie verfügen, die im Beratungsprozess bestärkt werden können und somit zur Bewältigung der Situation führen. Der Berater nimmt keine Verantwortung und keine Entscheidung ab sondern gibt Hilfe zur Selbsthilfe.

Zuständigkeit:

Die Beratung folgt dem Prinzip der Zuständigkeit für Bearbeitung oder Weitervermittlung. Das heißt, dass in der Beratung alle Anliegen prinzipiell gehört werden und, wenn diese nicht in das Gebiet und die Kompetenz der Zentralen Studienberatung fallen, möglichst verbindlich und präzise weitergeleitet werden. Dafür ist notwendig zu wissen, wer dann über die notwendigen Kompetenzen verfügt. Um diese Kenntnis zu erlangen, arbeitet die ZSB in verschiedenen Netzwerken mit.

Freiwilligkeit:

Gute Studienberatung kommt freiwillig zustande und verläuft transparent. Auch wenn Studienberatung auf Druck aus dem sozialen Umfeld oder aus einer Notlage heraus aufgesucht wird, muss die letzte Entscheidung zur Teilnahme von der ratsuchenden Person kommen. Beratung darf nicht von Dritten erzwungen werden.

Transparenz:

Der Beratungsprozess und seine Bedingungen werden gegenüber dem Ratsuchenden transparent und nachvollziehbar gestaltet bzw. vereinbart. Das betrifft für die Bedingungen v. a. die Möglichkeiten im vorhandenen Zeitrahmen (Was können wir im vorgegebenen Rahmen erreichen?), für den Prozess v. a. die Phasen der Auftragsklärung und der Ergebnissicherung sowie die Transparenz über die angewandten Methoden (Was wird warum und mit welchem Ziel gemacht?).

Vertraulichkeit:

Die Verschwiegenheit aller Mitarbeiter in der ZSB ist fundamental für jegliche professionelle Beratung. Ratsuchende benötigen die Sicherheit des vertraulichen Gesprächs für eine offene und hilfreiche Kommunikation. Dafür muss auch der räumliche Rahmen Vertraulichkeit ermöglichen. Die Vertraulichkeit darf nur bei Selbst- und Fremdgefährdung (z. B. Suizidankündigung, Drohungen gegen andere Personen) gebrochen werden. Die Beratung erfolgt auf Wunsch anonym.

Niedrigschwelligkeit:

Jeder Studieninteressierte oder Studierende hat Anspruch auf einen möglichst leichten Zugang zur Beratung. Niedrigschwelligkeit zeigt sich in der vorgehaltenen Zeitstruktur (Öffnungszeiten) sowie einem abgeschirmten räumlichen Setting (individuelle Beratungszimmer), aber auch in lebensweltorientierten und spezifischen Angeboten für bestimmte Gruppen von Adressaten (z. B. Veranstaltung „Zweifel im Studium“). Niedrigschwelligkeit heißt aber auch, dass die Beratungsangebote nach außen hin sichtbar sind und dass sie wahrgenommen werden.

Ergebnisoffenheit:

Die Qualität des Beratungsergebnisses bemisst sich in erster Linie an den Interessen der ratsuchenden Person und nicht an etwaigen Sichtweisen des Beraters. Welche Schlüsse die ratsuchende Person aus der Beratung zieht, ist allein ihre Sache. Beratung versucht nicht, Ratsuchende in bestimmte sozial oder institutionell erwünschte Richtungen zu drängen.

Qualifikation der Beraterinnen und Berater:

In der Studienberatung spielen allgemeines Beratungswissen, Beratungsmethodik sowie feldspezifisches Wissen zum Studium und zum Hochschulsystem eine große Rolle. Neben persönlichen Eigenschaften wie Offenheit, Unvoreingenommenheit und Selbstreflexivität ist ein abgeschlossenes wissenschaftliches Hochschulstudium, vornehmlich im sozialwissenschaftlichen Bereich, die grundlegende Voraussetzung für die Qualifikation als Studienberater. Das erforderliche spezifische Wissen wird durch eine umfangreiche Einarbeitung erlangt.

Fortbildung und Austausch:

Regelmäßiger und ausreichender kollegialer Austausch ist ein wesentliches Qualitätskriterium jeglicher Beratung (z.B. Dienstberatung, kollegiale Fallbesprechung, Tagungen). Die Berater bilden sich regelmäßig fort und halten sich über beratungs- und feldspezifische Entwicklungen auf dem Laufenden. Außerdem sind die Berater in verschiedenen beratungsbezogenen Netzwerken aktiv. Innerhalb des ZSB-internen Wissensmanagementsystems wird erreicht, dass fach- und personenspezifisches Wissen für alle verfügbar ist (z.B. durch interne Weiterbildungen und Protokolle).

Evaluation:

Um Entwicklungen in der Beratung gut erkennen und darauf reagieren zu können, wird die Beratung evaluiert. Das geschieht über Rückmeldungen von Ratsuchenden und Austausch mit anderen Hochschulinstanzen, die mit Ratsuchenden befasst sind (z.B. Studienfachberater in den Fakultäten, Prüfungsämter). Bei der Evaluation muss der Aufwand in einem angemessenen Verhältnis zur Beratungsarbeit stehen. Vertraulichkeit und Datenschutz werden strikt beachtet.

Oktober 2011