

Konstanz-Seminar 2013

Diversität und Qualität in der Beratung

23. - 25.09.2013

Vorbereitungsteam:

Sarah Baronner (HS Esslingen), Marja Kukowski-Schulert (SIOB, MWK), Katja Melzer (PH Heidelberg),
Andrea Rohrer (DHBW Stuttgart - Horb), Karin Schmurr (KIT), Ina Skalbergs (Universität Stuttgart),
Stephan Solomon (Universität Mannheim)

Referent/innen:

Dr. Gabriele Bensberg (PBS, Studentenwerk Mannheim)

Dr. Claudia Eilles-Matthiessen (Plan C Kompetenzentwicklung, Frankfurt)

Andrea Rohrer (DHBW Stuttgart - Horb)

Dr. Michael Scheuermann (Universität Freiburg)

Susanne Schmidpott (Nationales Forum für Beratung, Berlin)

Dr. Christina Schoch (Universität Freiburg)

(Stand Juni 2013)

Konstanz-Seminar 2013

„Diversität und Qualität in der Beratung“

1. Grundüberlegung

Vielfalt, Heterogenität, Diversität, Beratungsvielfalt, Internationalisierung, Personalentwicklung, Organisationsentwicklung, Projektmanagement, Programmentwicklung, Mitteleinwerbung, Übergänge, Laufbahnberatung, Lebenslanges Lernen, Qualitätssicherung, Qualitätsrahmen, Methodenkompetenz, Verweistechiken ... Wo soll man anfangen?

Alle Themen reichen für ein eigenes Konstanz-Seminar aus. Das Vorbereitungsteam hat sich für das Thema „Diversität und Qualität“ entschieden und hier vier Themenbereiche, die gleichzeitig in Workshops behandelt werden, herausgegriffen, die immer wieder in der Beratung auftauchen, Sorgen bereiten, an die Substanz der Berater/innen gehen, Ratsuchende belasten und somit bearbeitet werden müssen:

- Workshop 1: Wie kommen Studierende mit der „Diversität“ und Bologna zurecht? Wie können Studierende immunisiert werden gegen Stress und Burnout?
- Workshop 2: Wie kommen Berater/innen mit den Anforderungen an „Diversität“ zurecht? Wie können sich Berater/innen schützen und stärken hinsichtlich der steigenden Beratungsanforderungen? Wie können Berater/innen immunisiert werden?
- Workshop 3: Trotz der steigenden Anforderungen muss die Qualität stimmen. Erfahrungen mit Qualitätssicherung in der Beratung aus der Universität Freiburg.
- Workshop 4: Wie muss ich mich als Beratungsstelle aufstellen, um den europäischen Qualitätsmaßstäben zu genügen? Erfahrungen aus den Aktivitäten des Nationalen Forums für Beratung.

Was ist „Diversität“ überhaupt? Immer mehr Hochschulen haben Prorektorate für „Diversität“ oder „Diversity“.

Sucht man „Diversität“ bei Wikipedia erhält man folgende Tabelle:

„**Diversität** (vom lateinischen *diversitas* für *Vielfalt*) steht für:

- Diversität (Architektur), in der Stadtplanung z. B. Ausdruck vielfältiger Typologien und Bauweisen
- Diversität (Biologie), Maß für die Mannigfaltigkeit von Lebensgemeinschaften, gemessen durch Diversitätsindices
- Diversität (Chemie), Maß für die strukturelle Vielfalt von Molekülen oder Synthesen
- Diversität (Kultur), kulturelle Vielfalt je nach Region, Nation oder Tradition z. B. eines Berufsstandes
- Diversität (Musik), Strategie zur Sicherstellung musikalischer Vielfalt
- Diversität (Pädagogik), Entwicklungsschritte, die von unterschiedlichen Menschen unterschiedlich durchlaufen werden (im Gegensatz zur Universalität)
- Diversität (Politik), Strategie von Volksparteien
- Diversität (Soziologie), Konzept zur Unterscheidung von Persönlichkeitsmerkmalen

- Diversität (Technik), Strategie zur Erhöhung der Ausfallsicherheit
- Diversität (Wirtschaft), Strategie zur Risikominimierung
- Diversity Management, Strategie zur Verbesserung der Problemlösefähigkeit, Motivation und Chancengleichheit“

Wie passen Diversität und Qualität zusammen? Was ist eigentlich „Qualität in der Beratung“?

Laut Wikipedia hat „Qualität“ zwei Bedeutungen:

„a) neutral: die Summe aller Eigenschaften eines Objektes, Systems oder Prozesses

b) bewertet: die Güte aller Eigenschaften eines Objektes, Systems oder Prozesses“.

Dies führt unweigerlich zu der Frage, was „gute“ Beratung ist. Wo fängt sie an, wo hört sie auf?

Mit all diesen Fragen wollen wir uns vom 23.-25.09.2013 beschäftigen.

2. Referent/innen

Andrea Rohrer (DHBW Stuttgart - Horb)

Impulsreferat: Vielfalt und Vernetzung in der Beratung

Biografie:

Leiterin Allgemeine Studienberatung und Hochschulkommunikation, Personenzentrierte Beratung, personenzentrierte Beratung in der Organisations- und Personalentwicklung

Inhalt Vortrag:

Die europäische Politik schreibt der Beratung eine zentrale Bedeutung für die Umsetzung des Konzepts „Lebenslanges Lernen“ zu. Europäische Verbände und Netzwerke arbeiten mit Hochdruck an Umsetzungsstrategien, die jeweils auf Bundes- und Länderebene im Rahmen von Projekten und Fachverbandstätigkeiten operationalisiert werden. Übergreifendes Ziel ist dabei, die Berufs- und Bildungsberatung so zu vernetzen und zu professionalisieren, dass für alle Zielgruppen in ihrer großen Vielfalt und mit den unterschiedlichsten Voraussetzungen eine qualitativ hochwertige Beratung zugänglich ist. Als eines der wesentlichen Ziele der Bildungsberatung selbst wird die Entwicklung berufsbiografischer Gestaltungskompetenzen angesehen.

Der Vortrag soll einen Überblick geben über die Vielfalt an Aktivitäten, Projekten und Fachverbänden im Bereich Beratung zum einen sowie über die Vielfalt an Beratungsansätzen und Qualifizierungsmöglichkeiten zum anderen.

Literatur zur Vorbereitung:

http://www.forum-beratung.de/cms/upload/Veroeffentlichungen/Eigene_Veroeffentlichungen/NFB_MASTER_Broschre_deutsch_V02.pdf

Dr. Gabriele Bensberg (PBS, Mannheim)

Workshop 1: Im Zeichen von Bologna: veränderte Studiensituation - veränderte Beratungsinhalte

Biografie:

Studium der Germanistik, Pädagogik und Psychologie in Mannheim und Heidelberg; 1979 Wissenschaftliche Prüfung für das Lehramt an Gymnasien; 1988 Diplomprüfung Psychologie; 2000 Promotion in Germanistik; 1979 bis 1992 wissenschaftliche Mitarbeiterin am Germanistischen Seminar der Universität Heidelberg; 1992 Festanstellung an der Psychologischen Beratungsstelle für Studierende des Studentenwerks Mannheim; Seit 2011 Leiterin der PBS; Psychotherapeutische Zusatzausbildungen in Klientenzentrierter Psychotherapie und Klinischer Verhaltenstherapie; Autorin wissenschaftlicher und belletristischer Werke sowie psychologischer Ratgeber für Studierende.

Workshopinhalt:

Die Bologna-Reform zur Vereinheitlichung des europäischen Hochschulwesens haben den Campus nicht nur in Deutschland revolutioniert und zu tiefgreifenden strukturellen Veränderungen geführt. Neben positiven Aspekten sind auch diskussionswürdige Neuerungen zu verzeichnen, etwa die Tendenz zur Verschulung und Entwissenschaftlichung der Bachelor-Studiengänge sowie eine stark verminderte Wahlfreiheit. Außerdem macht vielen Studierenden die meist deutlich angestiegene Stoff- und Prüfungsdichte zu schaffen, so dass zunehmend Burnout-Symptome diagnostiziert werden. Mit dieser Veränderung geht auch ein erhöhter Zulauf an den Beratungsstellen einher. Besonders die an den psychologischen Beratungsstellen Tätigen müssen ihre bisherige Beratungspraxis und Inhalte überdenken und verändern. Im Workshop sollen Belastungssituationen analysiert und Immunisierungsstrategien für Studierende gegenübergestellt werden.

Literatur zur Vorbereitung:

Bensberg, Gabriele (2013). Survivalguide Schreiben. Berlin & Heidelberg: Springer Medizin.

Bensberg, Gabriele & Messer, Jürgen (2010). Survivalguide Bachelor. Berlin & Heidelberg: Springer Medizin. (2. Aufl. im Druck).

Fehm, Lydia & Fydrich, Thomas (2011). Prüfungsangst: Fortschritte der Psychotherapie. Göttingen Hogrefe.

Krelhaus, Lisa (2006). Wer bin ich – wer will ich sein? Ein Arbeitsbuch zur Selbstanalyse und Zukunftsgestaltung. München: mvg Verlag.

Kontakt Daten:

Studentenwerk Mannheim; Bismarckstr. 10; 68161 Mannheim

Tel +45 (0)621 49072-510

Fax +45 (0)621 49072-599

E-Mail: bensberg@studentenwerk-mannheim.de

www.studentenwerk-mannheim.de

Dr. Claudia Eilles-Matthiessen (Plan C Kompetenzentwicklung, Frankfurt/Main)

Workshop 2: Diversität in der Beratung: zum kreativen und lösungsorientierten Umgang mit „schwierigen“ Beratungssituationen

Biografie

Studium der Psychologie und Promotion in Frankfurt/Main, seit 2001 selbstständige Organisationspsychologin mit den Leistungen Coaching, Teamentwicklung, Konfliktmoderation, Beraterfortbildung sowie Workshops zu Schlüsselkompetenzen für Wissenschaftler/innen; Fachbuchautorin und Lehrbeauftragte für Organisationspsychologie an der Universität Frankfurt/Main

Workshopinhalt:

Beratung ist ein Handwerk, eine Haltung und manchmal eine Kunst. Beratung kann Lösungswege aufzeigen, Perspektivwechsel anregen, entlasten, klären oder einfach informieren. Im besten Fall macht Beratung Spaß und stärkt das Kompetenzerleben von Klienten (Ratsuchenden) und Beraterin. Aber: Die Allgemeinen Studienberatungen sind zunehmend Erstanlaufstelle und Ansprechpartner auch für „schwierige“ Studierende mit psychischen Auffälligkeiten wie etwa Angststörungen oder depressiven Störungen sowie von Studierenden, die sich in schwierigen Lebenssituationen oder Krisen befinden bzw. familiäre oder gesundheitliche Probleme erleben. Neben psychischen Auffälligkeiten nehmen auch Anfragen von Ratsuchenden mit „heterogenen“ Bildungsbiografien zu. Vor dem Hintergrund dieser steigenden und heterogenen Anforderungen an Berater/innen werden in dem Workshop Anregungen, Impulse und Techniken zum Umgang mit „schwierigen“ Beratungssituationen angeboten. Was kann ich als Beraterin für mich tun? Wie definiere ich meine Rolle und Aufgabe so, dass ich dauerhaft gesund und leistungsfähig bleibe? Welche (manchmal kleinen) Techniken helfen im Beratungsgespräch, die Eigenkompetenz sowie die Ressourcen der Klienten im Sinne des Beratungsziels zu nutzen?

Literatur zur Vorbereitung:

Prior, Manfred (2007): Minimax-Interventionen. 15 minimale Interventionen mit maximaler Wirkung, Carl Auer Verlag.

Kontakt Daten:

Claudia Eilles-Matthiessen

Bäckergasse 24

60594 Frankfurt

mail@claudia-eilles.de

www.plan-c-frankfurt.de

Dr. Christina Schoch (Universität Freiburg) und Dr. Michael Scheuermann (Universität Freiburg)

Workshop 3: „Qualitätssicherung in der Beratung“

Biografie:

Dr. Michael Scheuermann

Dr. Michael Scheuermann, geboren 1966, Studium der Psychologie (mit Abschluss Diplom 1993) und der Theologie und Germanistik (mit Abschluss Staatsexamen 1994) an der Universität Freiburg. Promotion zum Dr. phil. 1999. Seit 1994 wissenschaftlicher Mitarbeiter an den Universitäten in Freiburg und Tübingen. Unter anderem beschäftigt als Koordinator und Leiter von mehreren interdisziplinären Forschungsprogrammen verschiedener Fördergeber. Seit 2004 Fakultätsgeschäftsführer der Wirtschafts- und Verhaltenswissenschaftlichen Fakultät an der Universität Freiburg. Studiengangleiter des Instituts für Psychologie der Universität Freiburg, dort auch als Studienberater tätig. Seit einigen Jahren regelmäßig mit der Durchführung von Organisationsentwicklungs- und Qualitätssicherungsprojekten universitätsweit betraut und befasst, wie z.B. 'Prozessanalyse im Bereich Studium und Lehre', 'Wege ins Ausland', 'Beratungsqualität und Qualitätssicherung im Service Center Studium'.

Dr. Christina Schoch

Dr. Christina Schoch, geboren 1978, Studium der Angewandten Kulturwissenschaften (mit Abschluss Magister 2003) an der Universität Lüneburg und der Communication Studies (mit Abschluss Bachelor 2000) an der University of Glamorgan. Promotion zur Dr. phil. 2006 an der Universität Trier. Seit 2006 Verwaltungsmitarbeiterin an der Universität Freiburg in verschiedenen Funktionen und Abteilungen (Pressestelle, Marketingabteilung, Persönliche Referentin des Vizerektors). Zuständig für die Restrukturierung der zentralen Studierendenservices der Universität von 2009 bis 2012. Seit 2012

Leiterin des neuen Service Center Studium der Universität Freiburg und als solche verantwortlich für die Qualitätsentwicklung der zentralen Studierendenservices.

Workshopinhalt:

Die Anforderungen an die Studienberatung sind gestiegen. Inhaltlich wird Studienberatung immer mehr zur 'Übergangsberatung'. Übergänge sind wie Zahnräder, die verschiedene Elemente verbinden und die, wenn sie ineinander greifen, Dinge in Bewegung setzen! Was kann Studienberatung leisten, damit diese Bewegung entsteht? Gleichzeitig werden an Beratung und Information neue Anforderungen von Institution und Organisation gestellt: Qualitätskriterien und -nachweise sind explizit darzustellen und weiterzuentwickeln. Es genügt nicht mehr, einfach zu 'helfen', sondern Studienberatung soll professionell und in modernen Strukturen erfolgen. Wie kann Qualität gesichert werden, was ist 'Qualität in der Beratung'?

Im Workshop wird gemeinsam mit den Teilnehmenden reflektiert und diskutiert, welche Modelle von Qualität in der Beratung anwendbar sind, wie Beratung 'wert-voll' geschehen kann und wie kontinuierliche Veränderung und Lernen der Organisation fruchtbar umgesetzt werden können. Die Erarbeitung erfolgt anhand der Vorstellung eines Praxisbeispiels aus der Universität Freiburg – im Workshop werden auch spielerische und kreative Methoden und Elemente eingesetzt.

Literatur zur Vorbereitung:

Schiersmann, Christiane et al.: Qualität und Professionalität in Bildungs- und Berufsberatung. Bielefeld 2008

Kontaktdaten:

schoch@service.uni-freiburg.de, scheuerm@psychologie.uni-freiburg.de

Susanne Schmidtpott (nfb)

Workshop 4: Theorie und Praxis der Qualitätsentwicklung in der Bildungs- und Berufsberatung: Ergebnisse des Projekts „Beratungsqualität - Implementierungsstrategien und wissenschaftliche Fundierung (BeQull)“

Biografie:

Seit 1.12.2010 ist Frau Schmidtpott Mitarbeiterin des Nationalen Forums Beratung in Bildung Beruf und Beschäftigung e.V. (nfb) und dort als stellvertretende Projektleiterin des Projekts "Beratungsqualität in Bildung, Beruf und Beschäftigung – Implementierungsstrategien und wissenschaftliche Fundierung" tätig.

Nach dem Studium der Germanistik / Anglistik/ Pädagogik in Münster absolvierte sie das Referendariat für das Lehramt an Gymnasien in Berlin. Danach war sie 11 Jahre als Assistentin der Geschäftsführung beim GLS-Sprachenzentrum (heute German Language School) angestellt. Seit 1996

konzentrierte sich Frau Schmidtpott auf das Thema "Übergang Schule-Beruf" und arbeitete dazu in verschiedenen, u.a. durch das BMBF und den ESF geförderten Projekten mit (z.B. für die Senatsverwaltung für Bildung, Wissenschaft und Forschung Berlin, die Handwerkskammer Hamburg u.a.).

Zusätzlich absolvierte sie ein Fachstudium Public Relations am PR-Kolleg Berlin mit Prüfung als PR-Beraterin durch die Deutsche Akademie für Public Relations in Frankfurt.

Workshopinhalt:

Wie können Beratungsdienste in Bildung, Beruf und Beschäftigung so gestaltet sein, dass sie wirksam und an den Bedürfnissen der Nutzerinnen und Nutzer orientiert sind? Welche Maßnahmen können umgesetzt werden, um die Qualität der Angebote und die Professionalität des Beratungspersonals zu sichern? An welchen allgemein anerkannten Standards, die von allen Akteuren in dem Handlungsfeld akzeptiert und umgesetzt werden, können Beraterinnen und Berater sowie Beratungseinrichtungen sich orientieren?

Aufbauend auf dem Projekt "Beratungsqualität - Offener Koordinierungsprozess Qualitätsentwicklung", in dem aus der gemeinsamen Verständigung über Qualität in der Beratung Qualitätsmerkmale und –indikatoren, ein Qualitätsentwicklungsrahmen und ein Kompetenzprofil für Beratende in Bildung, Beruf und Beschäftigung entwickelt wurden, führen die beiden Projektpartner Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung e.V. (*nfb*) und das Institut für Bildungswissenschaft der Uni Heidelberg z.Zt. ein weiteres Verbundvorhaben durch: „Beratungsqualität in Bildung, Beruf und Beschäftigung - Implementierungsstrategien und wissenschaftliche Fundierung“ (kurz: „BeQu-II“). Ziel ist die Entwicklung eines umfassenden, auf die spezifischen Belange der Bildungs- und Berufsberatung ausgerichteten Qualitätskonzepts und darauf bezogener Instrumente und Arbeitshilfen sowie eines Modell zur Qualitätstestierung/-zertifizierung und Vorschläge für ein tragfähiges Geschäftsmodell zur Umsetzung dieses Qualitätskonzepts.

Im Workshop sollen die bisher erreichten Ergebnisse beider Projekte in Theorie und Praxis vorgestellt und die Umsetzungsmöglichkeiten im Feld der Studienberatung diskutiert werden.

Literatur zur Vorbereitung:

Informationen zu den Projektergebnissen stehen zum Download bereit unter www.beratungsqualitaet.net

Kontakt Daten:

Nationales Forum Beratung e.V. (*nfb*)

Susanne Schmidtpott

Tel. 030 – 25 79 37 41

E-Mail: schmidtpott@forum-beratung.de

3. Inhalt und Ablauf

Aufgrund der sehr positiven Evaluationsergebnisse des Konstanz-Seminars 2012 wird die Struktur von Konstanz 2012 beibehalten: Impulsreferat, moderierte Miniworkshops zum Erfahrungsaustausch, 1,5-tägige Workshops (Maxi-Workshops) zum Bearbeiten eines bestimmten Anliegens. Die Teilnehmer/innen der „Maxi“-Workshops können sich nur für ein Seminar über diese 1,5 Tage (oder 9,5 Std.) entscheiden, ein Wechsel zwischen den Seminaren ist nicht möglich, da sonst die kontinuierliche Arbeit und das Entwickeln gestört würde. Das heißt: Sie müssen sich entscheiden!

Die Miniworkshops dienen dem Erfahrungsaustausch. Jeder Miniworkshop wird zweimal angeboten, so dass der Besuch von zwei verschiedenen Mini-Workshops möglich und auch angedacht ist.

Montag, 23.09.2013

| Uhrzeit | Thema |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11:00 – 12:00 Uhr | Registrierung mit Süppchen |
| 12:00 – 12:30 Uhr | Begrüßung und Organisatorisches |
| 12:30 – 13:30 Uhr | Impulsvortrag „Vielfalt und Vernetzung in der Beratung“ Referentin: Andrea Rohrer |
| 13:30 - 15:30 | Erster Durchgang Mini-Workshops <ul style="list-style-type: none">• Niederschwelliger Zugang zur Studienberatung (Stephan Solomon)• Studieninteressierte und Studierende mit Migrationshintergrund (Ina Skalbergs)• Kollegiale Beratung, Kooperationsmethoden und Supervision (Andrea Rohrer)• Elternarbeit (Katja Melzer)• Erfahrungsaustausch IQF-Zentren für Beratung (Marja Kukowski-Schulert)• MentorInnen - TutorInnen - O-Phasen: Hilfestellung für Hochschulneulinge (Karin Schmurr)• Beratungsanlässe und Schnittstellen (Sarah Baronner) |
| 15:30 - 16:00 | Kaffeepause |
| 16:00 - 18:00 | Zweiter Durchgang Mini-Workshops |
| 19:00 Uhr | Berufsverband (im Rahmen der Sitzung des Berufsverbandes kann auch gegessen werden!!) Moderation: Sigrid Eicken, Frank Maurer |

Dienstag, 24.09.2013

| Uhrzeit | Thema |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 9:00 – 12:30 Uhr | Workshop 1 - 4 Teil 1 |
| 12:30 – 13:30 Uhr | Mittagspause (Mensa) |
| 13:30 – 16:30 Uhr | Workshop 1 - 4 Teil 2 |
| 16:30 – 17:30 Uhr | Vorbereitung Konstanz 2014: Themen und Team Hinweise zum Abendprogramm |
| | Abendprogramm |

Mittwoch, 25.09.2013

| Uhrzeit | Thema |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------|
| 9:00 – 9:30 Uhr | Begrüßung, Aktuelles Moderation: Vorbereitungsteam |
| 9:30 – 12:30 Uhr | Workshop 1 - 4 Teil 3 |
| 12:30 – 13:00 Uhr | What's new? |
| 13:00 – 13:30 Uhr | Evaluation Konstanz 2013 und Abschied Moderation: Vorbereitungsteam |