

Gute Beratung an der Hochschule Bremen

Qualitätskriterien der Beratungsstellen an der Hochschule Bremen

An vielen unterschiedlichen Stellen wird an der Hochschule Bremen Beratung angeboten, sowohl für Studierende als auch für Mitarbeiter*innen. Die Beratungsstellen unterscheiden sich in ihrem Themenfeld und in ihren Zielgruppen, gleichzeitig arbeiten sie untereinander vernetzt und verpflichten sich denselben Qualitätsstandards. Dieses Papier beschreibt das Selbstverständnis und die Selbstverpflichtung der Hochschule Bremen für den Bereich Beratung.

1. Beratungsverständnis

Die Beratung an der Hochschule Bremen baut auf den vom Nationalen Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung entwickelten Qualitätsstandards auf (<http://bequ-konzept.beratungsqualitaet.net/qualitaetsstandards/>). Sie orientiert sich an den Bedürfnissen, Erfahrungen und Kompetenzen der Ratsuchenden. Jede Beratung an der Hochschule Bremen ist ergebnisoffen, kostenlos und vertraulich. Die Ratsuchenden nehmen die Beratung freiwillig in Anspruch und bleiben auf Wunsch anonym. Eine hohe Beratungsqualität wird durch eine entsprechende Aus- und Weiterbildung der Berater*innen, durch ihre kontinuierliche Vernetzung und Zusammenarbeit und die Bereitstellung der erforderlichen Rahmenbedingungen gewährleistet.

2. Ressourcen

Die Hochschule Bremen stellt die für die Beratung erforderlichen Ressourcen zur Verfügung. Dazu gehören personelle Ressourcen ebenso wie eine angemessene räumliche Ausstattung und die erforderlichen Sachmittel, um die Beratung entlang der gesetzten Qualitätsstandards durchführen zu können.

*Arbeitsorganisation von Berater*innen und Auswirkungen auf den Beratungsalltag*

Für die Mitarbeiter*innen von Beratungsstellen an der Hochschule Bremen ist Beratung im Regelfall eine von mehreren Aufgaben, die zu ihrem Arbeitsalltag gehören. Neben festgelegten Sprechstunden passen sie Beratungstermine in ihren Arbeitsalltag ein. Anfragen

werden unregelmäßig persönlich, per E-Mail oder telefonisch an sie herangetragen. Dieser Arbeitsalltag hat Auswirkungen auf die Arbeitssituation: Berater*innen an der Hochschule Bremen entscheiden bei Anfragen professionell über die Dringlichkeit der Klärung und gewähren akuten Beratungsbedarfen wann immer möglich Vorrang vor anderen Tätigkeiten.

Räumliche Ressourcen

Um einen geschützten Rahmen gewährleisten zu können, finden Beratungen an der Hochschule Bremen im Büro der Berater*innen statt. Dies erlaubt den Berater*innen darüber hinaus einen uneingeschränkten Zugriff auf ihre Materialien und Ressourcen. Die Räume sind für eine Beratungssituation ausgestattet (u.a. Besprechungstisch, Raum für Materialien) und haben eine angemessene Größe, um eine Arbeit mit der Anzahl der zu erwartenden Personen zu ermöglichen. Sollte nur gelegentlich eine Beratung mit größeren Gruppen stattfinden, haben die Beratenden die Möglichkeit, für diese Beratungen einen Besprechungsraum zu buchen.

In ihren Büros sorgen die Berater*innen für eine angenehme Atmosphäre, die es den Ratsuchenden erleichtert, sich zu öffnen. Die Beratenden stellen sicher, dass während der Beratung Störungen weitgehend vermieden werden (u.a. Umleitung des Telefons, Hinweisschild an der Tür). Eine Grundvoraussetzung ist, dass sich keine weitere Person im Raum befindet – es sei denn, dies geschieht auf expliziten Wunsch von Seiten der Ratsuchenden. Dies gilt auch für telefonische Beratungen.

Die Büroräume der Berater*innen sind leicht und barrierefrei zu erreichen. Im Regelfall sind sie so zugänglich, dass Ratsuchende auf dem Weg zur Beratung und während eventueller Wartezeiten weitgehend unerkannt bleiben können. Die Büroräume sind von außen nicht einsehbar und verfügen über einen ausreichenden Lärmschutz, so dass Gespräche nicht von außerhalb mitgehört werden können.

Personelle Ressourcen

Die personelle Ausstattung der Beratungsstellen leitet sich aus den Erfahrungswerten des Beratungsbedarfes ab und wird kontinuierlich überprüft, so dass Engpässe weitgehend vermieden werden.

Für die einzelne Beratung entscheiden die Berater*innen aufgrund ihrer professionellen Erfahrung über die zu erwartende Anzahl der Beratungsgespräche und deren Dauer. Dazu gehört eine ausreichende Zeitkalkulation, um den Abbruch von laufenden Gesprächen und Wartezeiten für folgende Beratungen zu vermeiden. Die dabei unter Umständen entstehenden Zeitreserven werden für die Bearbeitung anderer Aufgabenschwerpunkte genutzt.

Die Beratungsstellen der Hochschule Bremen orientieren ihre Beratung am Bedarf der Ratsuchenden. Dieser reicht von der Weitergabe von Informationen über die Orientierungsberatung bis zur Unterstützung bei Notlagen und Konflikten. Je weiter sich der Beratungsbedarf von einer bloßen Weitergabe von Informationen entfernt, desto mehr Zeit muss im Regelfall in den Beratungsprozess investiert werden. Sobald eine andere Beratungsstelle passgenauer beraten kann, werden Ratsuchende an diese weiterverwiesen.

3. Qualifikation, Qualifizierung und Qualitätssicherung

Alle Berater*innen an der Hochschule Bremen verfügen über adäquate Fachkenntnisse in ihrem Themenbereich und über die Kompetenz, einen Beratungsprozess klientenzentriert zu strukturieren, durchzuführen und zu evaluieren. Sie nehmen regelmäßig an Fort- und Weiterbildungsangeboten teil und reflektieren ihre Arbeit in der Supervision.

Ein Qualitätsmerkmal der Beratung an der Hochschule Bremen ist die Zusammenarbeit in einem Netzwerk. In diesem tauschen sich die Berater*innen regelmäßig aus und entwickeln das Beratungsangebot der Hochschule Bremen und seine Qualitätsstandards kontinuierlich weiter. Weiterhin optimiert die enge Zusammenarbeit im Netzwerk die Qualität der Beratungsarbeit, da Ratsuchende unverzüglich und erfolgreich an die richtigen Gesprächspartner*innen weitervermittelt werden können.

Die Berater*innen leisten durch Rückmeldungen an die Hochschulleitung einen Beitrag zur strukturellen Weiterentwicklung und zur Verbesserung der Studien- und Arbeitsbedingungen an der Hochschule Bremen.

Stand: 23.6.2017