



Technische
Universität
Braunschweig

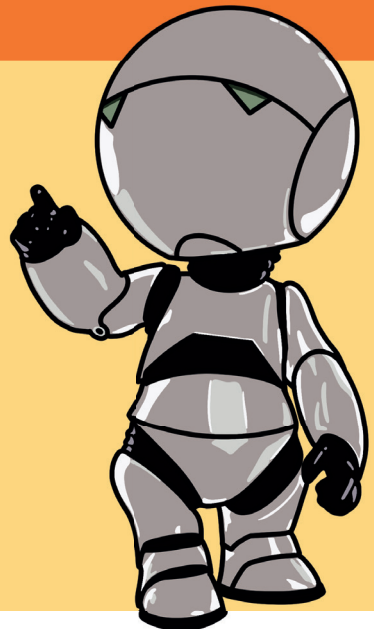


BeN

BeratungsNetzwerk
an der TU Braunschweig

Quality Time

Gute Beratung an der TU Braunschweig -
24 Qualitätsstandards



An der TU Braunschweig ist nicht 42 die Antwort auf alle Fragen, sondern 24! Zumindest, wenn es um eine gute Beratung von Studierenden in allen Phasen des Studiums und Studieninteressierten geht:

Vertreter:innen der verschiedenen, für diese Zielgruppe zuständigen, Beratungseinrichtungen der TU Braunschweig haben im Rahmen des BeratungsNetzwerkes (BeN) gemeinsam 24 Qualitätsstandards erarbeitet, ...

- ... um eine qualitativ hochwertige, nachhaltige Beratung mit transparenten Strukturen und Prozessen zu sichern sowie stetig weiterzuentwickeln,
- ... um dem gestiegenen Qualitätsbewusstsein der Ratsuchenden gerecht zu werden,
- ... um Beratung im Spannungsfeld teils divergierender Interessen von Beratenden, Ratsuchenden, Hochschulleitung und weiterer Stakeholder klar zu positionieren.

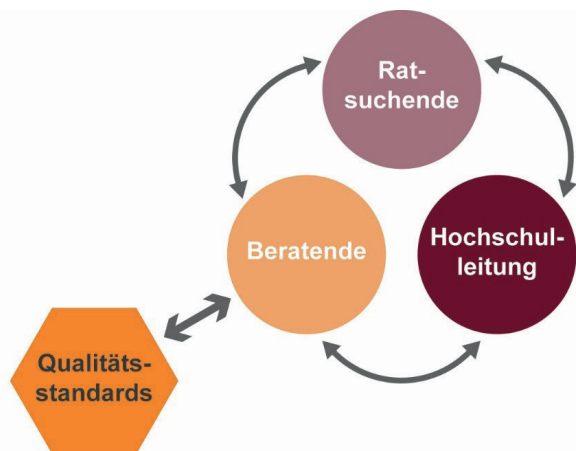


Abbildung 1: Spannungsfeld teils divergierender Interessen

→ Die Zielgruppen der Beratung:

Die Zielgruppen der Beratung sind im Wesentlichen Studieninteressierte, Studierende in allen Phasen des Studiums sowie auch Absolvent:innen, wobei im Beratungsprozess auch die Anforderungen der Hochschulleitung, der Lehrenden und weiterer Stakeholder berücksichtigt werden müssen.

Auf Basis eines gemeinsamen Beratungsverständnisses wurden hierfür zunächst für die Beratung relevante Cluster gebildet, Standards ausformuliert, kommentiert und eine Auswahl an exemplarischen Handlungsempfehlungen für Beratende zusammengestellt.



Abbildung 2: Vier Cluster der Qualitätsstandards

Ein regelmäßiger Austausch der Vertreter:innen aus den unterschiedlichen Beratungseinrichtungen der TU Braunschweig über das Beratungsgeschehen und die Umsetzung der Qualitätsstandards vor dem Hintergrund individueller, struktureller und personeller Unterschiede ermöglicht die Sicherung und Weiterentwicklung einer qualitativ hochwertigen Tätigkeit der Beratenden/Beratung, um für die Ratsuchenden stets eine bestmögliche Beratung anbieten zu können.

→ Unser Beratungsverständnis:

Professionelle Beratungskommunikation im Hochschulbereich ist eine hoch spezialisierte Tätigkeit, die in einem institutionellen Kontext stark individualisierte Anliegen thematisieren und klären hilft. Menschen, die Orientierung in komplexen Entscheidungssituationen benötigen, sich in einer subjektiv bedeutsamen Lebenssituation überfordert fühlen oder sich in emotionaler Not befinden, wird in professioneller und zugleich persönlicher Form Raum und Kommunikation dafür geboten, realitäts-taugliche Optionen zu entwickeln und selbst eine reflektierte Entscheidung oder Lösungsstrategie zu erarbeiten.

Vgl. Großmaß, R. & E. Püschel (2010): „Beratung in der Praxis“

24 Qualitätsstandards

Übergreifende Standards

Übergreifende Standards beziehen sich auf allgemeine, grundlegende Anforderungen an unser beraterisches Handeln.

Gute Beratung ...

1. ... ist für alle Ratsuchenden uneingeschränkt zugänglich in räumlicher und medialer Hinsicht.
2. ... behandelt die Inhalte eines Beratungsgesprächs vertraulich. Der Schutz der Privatsphäre und Daten der ratsuchenden Person werden entsprechend der rechtlich geltenden Bestimmungen gewährleistet.
3. ... basiert auf dem Prinzip der Freiwilligkeit. Weder Inanspruchnahme noch Nicht-Inanspruchnahme führt zu Sanktionen.
4. ... stellt die Ratsuchenden mit ihren Anliegen, Interessen, Kompetenzen und Potentialen in den Mittelpunkt, unabhängig von Herkunft, Alter, Geschlecht, Religion, Sprache, Heimat, politischer Anschauung oder Status.
5. ... bedeutet, dass die Beratenden die Grenzen ihrer eigenen Kompetenzen und Qualifikationen erkennen und im Bedarfsfall auf andere universitätsinterne und -externe Akteure verweisen.
6. ... wahrt professionelle Distanz und enthält sich einer Bewertung.
7. ... schützt auch die Beratenden hinsichtlich körperlicher und psychischer Unversehrtheit.

24 Qualitätsstandards

Organisationsbezogene Standards

Organisationsbezogene Standards beziehen sich auf die strukturellen und organisationalen Rahmenbedingungen und Prozesse.

Gute Beratung ...

8. ... orientiert sich an den Zielen und Werten der TU Braunschweig.
9. ... erfordert eine adäquate personelle und infrastrukturelle Ausstattung, die eine Vertretungsregelung ermöglicht.
10. ... findet in geeigneten Räumlichkeiten statt, die eine vertrauliche Beratungssituation gewährleisten.
11. ... gewährleistet die Transparenz der Sprechzeiten, stellt die Erreichbarkeit der Verantwortlichen und die Aktualität der Homepage sicher und ermöglicht einen zeitnahen Erstkontakt.
12. ... bedient verschiedene Zugangswege z. B. persönlich, telefonisch oder digital.
13. ... braucht Wissensmanagement innerhalb der Institutionen, klar strukturierte Abläufe, Prozesse und Verantwortlichkeiten.
14. ... nutzt Feedback und Evaluation zur kontinuierlichen Verbesserung der Qualität.
15. ... erfordert die regelmäßige Kommunikation und Kooperation der einzelnen Beratenden bzw. Beratungseinrichtungen.

24 Qualitätsstandards

Beratungsbezogene Standards

Beratungsbezogene Standards beziehen sich auf die Gestaltung des Beratungsprozesses und die Interaktion zwischen Ratsuchenden und Beratenden.

Gute Beratung ...

16. ... findet klientenzentriert sowie ergebnisoffen statt und unterstützt die Ratsuchenden bei der selbstverantwortlichen Entscheidungsfindung.
17. ... schafft einen Rahmen und eine Atmosphäre, in dem sich Ratsuchende sicher und ernst genommen fühlen.
18. ... stellt sicher, dass die Beratenden ihre Rolle und ihren Auftrag transparent machen.
19. ... erfordert, dass sich Beratende und Ratsuchende über die Ziele und das Vorgehen im Beratungsprozess verständigen.
20. ... endet mit einer gemeinsamen Reflexion des Beratungsergebnisses und ggf. der Vereinbarung weiterer Schritte.


24 Qualitätsstandards

Professionalitätsbezogene Standards

Professionalitätsbezogene Standards beziehen sich auf erforderliche Beratungskompetenz und Anforderungen an deren kontinuierliche Weiterentwicklung.

Gute Beratung ...

21. ... ist eine professionelle Tätigkeit, die entsprechende Kompetenzen voraussetzt.
22. ... bverlangt die kontinuierliche Weiterentwicklung der für die Beratungstätigkeit erforderlichen Kompetenzen. Die Führung der jeweiligen Organisationseinheit unterstützt und gewährleistet diesen Anspruch.
23. ... basiert auf einem systematischen, an den Bedarfen der Beratenden und Ratsuchenden sowie den gesellschaftlichen Rahmenbedingungen orientierten Qualifizierungsangebot.
24. ... fördert den regelmäßigen Austausch und die Vernetzung zwischen den Beratenden.



© Technische Universität Braunschweig
www.tu-braunschweig.de/ben
ben@tu-braunschweig.de