



TECHNISCHE
UNIVERSITÄT
DRESDEN

**Beratungsqualität
an der
TU Dresden**



Impressum

Technische Universität Dresden
Prorektor Bildung, Prof. Dr. Michael Kobel
Steuerungskreis Beratung der TU Dresden

Redaktion: Arbeitskreis Beratungsqualität
Layout: Sachgebiet 7.1, Corporate Design
Illustrationen: freepik.com
Foto Titel: freepik, @branin
Februar 2024

Inhalt

1 Beratungsqualität und -standards an der TU Dresden	6
2 Beratungsformen und Kompetenzprofile	10
Beratungsformen	10
Kompetenzprofile	14
Übergreifende Kompetenzen (Ü)	14
Kompetenzen für das Gestalten von Beratungsprozessen (P)	14
Kompetenzen mit Bezug auf Ratsuchende (R)	15
Kompetenzen mit Bezug auf Fachinhalte (F)	15
Kompetenzen für das Mitgestalten der Organisation (O)	15
Kompetenzen zur professionellen (Selbst-)Reflexion (B)	16
Gesellschaftsbezogene Kompetenzen (G)	16
Kompetenzprofile am Beispiel konkreter Beratungsangebote	17
3 Weiterbildung und Qualitätssicherung	20
Weiterbildungsprogramm für TUD-Berater:innen	20
Qualitätssicherung	22



Einleitung

Ein vielfältiges Beratungsnetzwerk mit qualitativ hochwertigen Angeboten ist ein wichtiger Erfolgsfaktor für die TU Dresden. Beratung bietet Information und Orientierung, unterstützt bei Entscheidungen in schwierigen Situationen und vermittelt weitere Hilfen. Sie trägt dazu bei, dass an der TU Dresden erfolgreich studiert, geforscht und gearbeitet werden kann und sowohl Studierende als auch Beschäftigte dabei gesund bleiben. Aus diesem Grund wurde 2019 der Steuerungskreis Beratung unter Leitung des Prorektors Bildung gegründet. Mehrere Arbeitskreise befassen sich jeweils mit verschiedenen Aspekten von Beratungsqualität.

Die vorliegende Handreichung formuliert den Qualitätsanspruch der TU Dresden für Beratung. Sie richtet sich sowohl an Institutionen mit Beratungsauftrag als auch an einzelne Beratende. Institutionen können die Handreichung nutzen, um ihre Beratungsangebote mit einem Bewusstsein für Qualität (weiter) zu entwickeln und zu überprüfen sowie ihr institutionelles Selbstverständnis zu schärfen. Die Handreichung soll Beratende unterstützen, ihre Rolle zu reflektieren und ihr eigenes Selbstverständnis als Berater:in zu entwickeln. Auch Personen, die Beratung nicht als ihre Hauptaufgabe sehen, aber öfter beratend tätig sind, wie z. B. Lehrende, können die Handreichung in diesem Sinne für sich nutzen.

Ausgangspunkt der Handreichung bildet die Beschreibung von Beratungsqualität auf drei verschiedenen Ebenen. Es werden Mindeststandards formuliert, die für grundsätzlich alle Beratungsangebote gelten. Der Bezug zur konkreten Beratungslandschaft an der TU Dresden wird im Folgenden verdeutlicht, indem modellhaft Beratungsformen unterschieden und Beratungskompetenzen exemplarisch auf diese bezogen werden. So wird verdeutlicht, welche Beratungskompetenzen für welche Form der Beratung besonders wichtig sind. Abgerundet wird die Handreichung durch Maßnahmen zur Weiterbildung und Qualitätssicherung.

1 Beratungsqualität und -standards an der TU Dresden

Als **Beratung** wird hier ein Prozess verstanden, in dem Ratsuchende - angeregt durch die Interaktion mit den Beratenden - ihre Denk- und Handlungsspielräume erweitern, ihre Entscheidungskompetenz und Selbstverantwortung erhöhen sowie an Informiertheit gewinnen.

Beratende an der TU Dresden können sowohl Personen mit einem expliziten Beratungsauftrag laut Tätigkeitsbeschreibung als auch Mitarbeitende in Lehre und Verwaltung ohne einen solchen sein. Dazu zählen auch Studierende mit beratenden Aufgaben.

Das **Beratungsnetzwerk** der TU Dresden weist dabei eine Vielfalt an Angeboten auf, die den Bedarfen der Zielgruppen gerecht wird.

Um eine **hohe Qualität** der Beratungsangebote an der TU Dresden zu gewährleisten, gilt es, diese anhand universitätsübergreifender Qualitätsstandards zu gestalten und auf deren Basis durch die jeweiligen Akteur:innen regelmäßig zu evaluieren.

Die Qualität von Beratungsangeboten lässt sich auf **drei Ebenen** herstellen:

- Auf der Ebene der Beratenden
- Auf der Beziehungsebene zwischen Ratsuchenden und Beratenden
- Auf der Ebene der institutionellen und kulturellen Rahmenbedingungen.

Beratende verfügen über eine Reihe von Kompetenzen und Einstellungen, auf deren Grundlage sie ihre Beratung professionell gestalten. Dazu gehören Reflexionsfähigkeit bezogen auf die eigene Rolle und das eigene Handeln, ein klares Verständnis der eigenen Zuständigkeiten und Abgrenzungen sowie umfassendes Wissen über weitere Anlaufstellen an der TU Dresden und darüber hinaus. Beratende verfügen außerdem über fundiertes Fachwissen zu den Beratungsinhalten in ihrem Arbeitsbereich wie z. B. zu Inhalten eines Studiengangs oder zum Prozedere bei Fachwechsel. Die Professionalität von Beratenden basiert weiterhin auf einer klaren Beratungshaltung, die von Respekt und Wertschätzung gegenüber der/dem Ratsuchenden geprägt ist. Ebenso dazu gehören ein methodisches Verständnis von Beratung sowie Vertrautheit im Umgang mit Beratungs- und Gesprächstechniken wie z. B. dem aktiven Zuhören.

Beratende tragen zur Qualitätssicherung und zur kontinuierlichen Verbesserung des Angebotes bei. Sie sind mit anderen Beratenden in einem fachlichen Austausch, bilden sich regelmäßig weiter und können Anliegen bei Bedarf direkt an die jeweils zuständige Stelle weiterverweisen. Fremdsprachen- und interkulturelle Kompetenzen runden das Profil insbesondere von professionell Beratenden an der TU Dresden ab.

Die **Beziehungsgestaltung** zu den Ratsuchenden ist geprägt von Wertschätzung und Empathie. Das bedeutet, den Menschen so anzuerkennen, wie er ist, und sich um ein Verstehen zu bemühen. Die Klärung des Anliegens benötigt besonders zu Beginn der Beratung ausreichend Raum. Beratung erfolgt daraufhin bezogen auf das Anliegen und die jeweils individuelle Lebenssituation der Ratsuchenden. Beratende agieren hier authentisch und sensibel, um auch komplexe oder unklare Anliegen gemeinsam mit der/dem Ratsuchenden sichtbar zu machen („Frage hinter der Frage“). Die Beratung ist ressourcen- und lösungsorientiert. Ziel ist es, vorhandene Stärken und Möglichkeiten der Ratsuchenden zu erkennen, zu fördern und zu mobilisieren. Beratende behandeln Beratungsanliegen strikt vertraulich. Die (institutionellen) Rahmenbedingungen von Beratungsangeboten werden Ratsuchenden gegenüber transparent gemacht. Dazu gehört beispielsweise der Verweis auf die Vertraulichkeit, aber auch ein Hinweis auf eventuelle Rollenkonflikte, wenn der/die Berater:in z. B. gleichzeitig Prüfer:in ist.

Auf **institutioneller Ebene** werden Beratungsangebote möglichst niedrigschwellig, d. h. einfach und unbürokratisch zugänglich angeboten. Ihre Gestaltung erfolgt adressatengerecht und diversitätssensibel. Das umfasst z. B. die Gestaltung von Sprechzeiten oder die Nutzer:innenfreundlichkeit der Webseiten. Beratungsangebote werden in ausreichendem Maße durch Ressourcen räumlich, zeitlich sowie strukturell und personell abgesichert. Die Einhaltung der Qualitätsstandards wird ernst genommen und regelmäßig überprüft. Beratungsangebote werden den jeweiligen Zielgruppen bekannt gemacht und sind in eine beratungsfreundliche Universitätskultur eingebettet. Die aus den Beratungen gewonnenen Erkenntnisse über die Bedarfe der Zielgruppen fließen anonymisiert in die kontinuierliche Verbesserung der Arbeits- und Studienbedingungen an der TU Dresden ein.

Institutionelle und kulturelle Rahmenbedingungen sichern

- Niederschwelliger, barrierefreier Zugang, Adressatenbezug und Diversitätssensibilität
- Erforderliche Ressourcen (räumlich, zeitlich, strukturell, personell)
- Anonymisierte Rückmeldung an Verantwortungsträger:innen zur Verbesserung der Studien- und Arbeitsbedingungen
- Qualität und Einhaltung der Standards beratungsfreundlicher Universitätskultur

Beratende verfügen über

- Reflexionsfähigkeit
- Rollenklarheit, Klarheit über Auftrag und Zuständigkeit, Abgrenzung, Verweiskompetenz
- Wissen in Bezug auf Beratungsinhalt (Expertenwissen)
- Beratungshaltung und Verständnis von Beratung als Prozess
- Offenheit für fachlichen Austausch, Vernetzung, Qualitätssicherung/Evaluation
- Fremdsprachen- und interkulturelle Kompetenzen

Beziehungsqualität entsteht durch

- Wertschätzung und Empathie
- Ausreichend Raum zur Klärung des Anliegens
- Hilfe zur Selbsthilfe, Ressourcenorientierung
- Strikte Vertraulichkeit
- Transparenz über Beratungsauftrag, Beratungsprozess, Abhängigkeitsverhältnisse

Abbildung 1
Qualitätsstandards



2 Beratungsformen und Kompetenzprofile

Das Beratungsangebot an der TU Dresden ist breitgefächert und vielfältig: von der Studienfachberatung zur psychologischen Beratung für Mitarbeitende, von der Pflegeberatung zur Schreibberatung für Studierende. Dabei variieren nicht nur die Beratungssettings, inhaltlichen Schwerpunkte und Formate, auch die Anforderungen an die jeweilige Beratungsperson und die jeweiligen Kompetenzprofile unterscheiden sich voneinander.

Beratungsqualität und Mindeststandards sind für alle Beratungsangebote der TU Dresden in ihrer ganzen Vielfalt gleichermaßen relevant. Um wesentliche Gemeinsamkeiten und Unterschiede der einzelnen Beratungsangebote sichtbar zu machen, ist es hilfreich, im Folgenden diese Angebote zu clustern und übergreifenden Formen von Beratung zuzuordnen. Somit können in einem weiteren Schritt konkrete Qualifikationsanforderungen und Kompetenzprofile von Beratungspersonen für ein bestimmtes Beratungsangebot bestimmt werden.

Beratungsformen

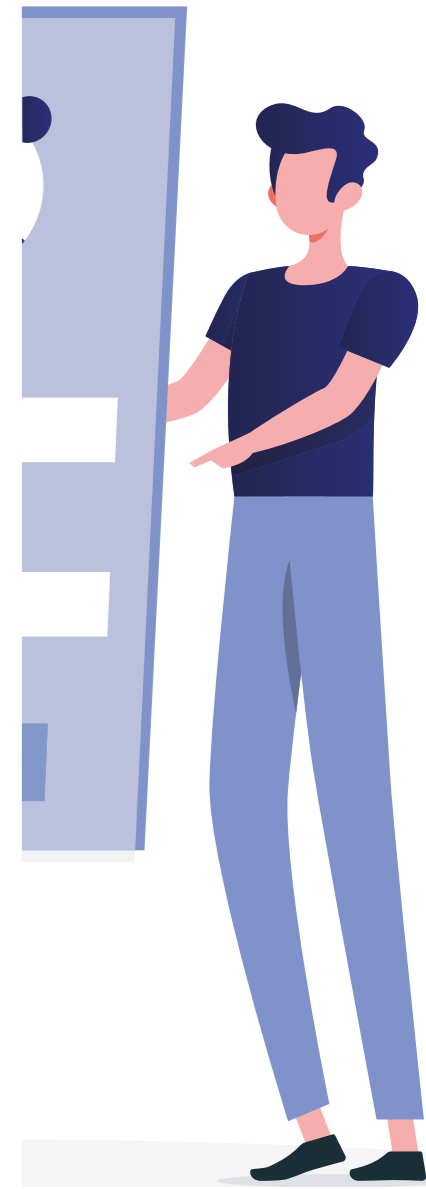
Die hier vorgestellten vier Beratungsformen ergeben sich aus den beiden Dimensionen „Formalisierungsgrad“ mit den Ausprägungen halb formalisiert versus formalisiert sowie „Schwerpunktsetzung“ mit den Ausprägungen sachbezogen versus personenbezogen¹. Durch die Kombination der beiden Dimensionen ergibt sich eine Matrix, in der spezifische Beratungsangebote je nach Formalisierungsgrad und Schwerpunkt verortet werden können.

Im Folgenden werden die **vier Beratungsformen** idealtypisch beschrieben. Sie verstehen sich als jeweils einander entgegengesetzte Ausprägungen auf einem Kontinuum. Die Übergänge zwischen formalisierten und halbformalisierten sowie zwischen (rein) personenbezogenen und (rein) sachbezogenen Beratungsformen sind somit fließend.

¹ Vgl. Radatz, Sonja (2018): Beratung ohne Ratschlag, Verlag Systemisches Management sowie Schein, Edgar H. (2010): Prozessberatung für die Organisation der Zukunft: der Aufbau einer helfenden Beziehung, Edition Humanistische Psychologie

Sachbezogene Beratungsprozesse fokussieren die Lösung eines spezifischen Sachproblems und weniger die persönliche Entwicklung der Ratsuchenden (z. B. Fragen zur Beantragung eines Urlaubssemesters an das Immatrikulationsamt). Berater:innen agieren eher direktiv, fragen Informationen ab, leiten an und steuern inhaltliche Vorschläge und Ideen zur Lösung des vorgetragenen Problems bei. Berater:innen treten hier in der Rolle von Expert:innen auf, die gegenüber der ratsuchenden Person bezogen auf das Thema einen Wissensvorsprung haben.

Bei der **personenbezogenen Beratung** steht die Aktivierung der ratsuchenden Person im Vordergrund. Anliegen wie z. B. Zweifel an der Studienwahl oder Karriereentscheidung können von den Ratsuchenden eigenverantwortlich bearbeitet und neue Perspektiven und Lösungsideen entwickelt werden. Die ratsuchende Person gilt als Expert:in für das eigene Beratungsanliegen und wird auf dem Weg zur Lösungsfindung von dem/der Berater:in im Sinne einer Hilfe zur Selbsthilfe unterstützt und begleitet. Der/Die Berater:in steuert diesen Prozess, hält jedoch eigene Vor- und Ratschläge bewusst zurück, um den Lösungsimpulsen der ratsuchenden Person Raum zu geben. Er/Sie agiert somit als Expert:in für den Beratungsprozess, nicht jedoch für den Inhalt oder das Ergebnis. Durch die offene, empathische und akzeptierende Haltung des/der Berater:in kann es dem/der Ratsuchenden gelingen, sich selbst und die eigenen Probleme besser zu verstehen, zu mehr Selbstakzeptanz zu finden und eigene Lösungen zu entwickeln.



Halbformalisierte Beratung findet im universitären Kontext in vielen Bereichen von Forschung, Lehre und Verwaltung statt. Wissenschaftliche Fachkräfte, die neben ihren alltäglichen Forschungs- und Lehraufgaben Studierende und Beschäftigte unterstützen und betreuen (z. B. Vertrauenspersonen für den wissenschaftlichen Nachwuchs, Studiendekan:innen, Professor:innen), aber auch Mitarbeiter:innen in der Verwaltung, (z.B. in Prüfungsämtern, im Immatrikulationsamt), beraten Studierende auf halbformalisierter Beratungsebene. Die Tätigkeit setzt keine spezielle Beratungsausbildung voraus.² Weiterbildungen zur Entwicklung von Beratungskompetenzen werden dennoch empfohlen.

Formalisierte Beratung³ findet in ausgewiesenen Beratungsstellen (z. B. Zentrale Studienberatung, Graduiertenakademie, Career Service oder Gesundheitsdienst) statt. Sie unterliegt klar definierten Strukturen und Prozessen (z. B. hinsichtlich des Beratungssettings, der Beratungsabläufe und Dokumentation). In der formalisierten Beratung unterstützen professionelle Berater:innen mit entsprechender Beratungskompetenz (Qualifizierungen) Ratsuchende bei der Bearbeitung ihrer Fragestellungen, Anliegen und Themen. Formalisierte Beratung unterliegt einer fortlaufenden Qualitätssicherung in Form von Supervision, Weiterbildungen, kollegialer Beratung u. ä. und wird durch die Beratenden evaluiert.

2 Neben der formalisierten und halbformalisierten Beratung sei noch die nichtformalisierte Form von Beratung genannt. Nicht formalisierte Beratung ist eine Unterstützungsform, die fast überall anzutreffen ist: In der Familie, im Freundeskreis, unter Kolleg:innen usw. werden Menschen von anderen "beraten". Diese informelle Form der Beratung ist Bestandteil alltäglichen Handelns und steht nicht im Fokus der Handreichung.

3 Siehe auch Sickendiek, Ursel; Engel, Frank, Nestmann, Frank (2008): Beratung. Eine Einführung in sozialpädagogische und psychosoziale Beratungsansätze, Juventa Verlag

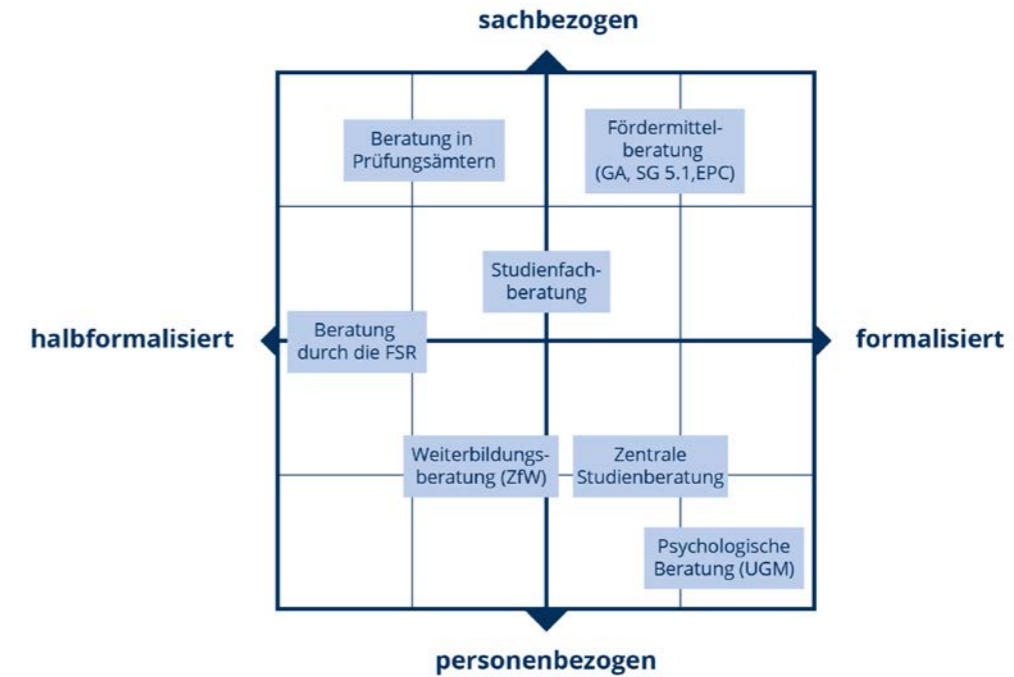


Abbildung 2
Beratungsformen mit exemplarischen Beratungsangeboten

Kompetenzprofile

Anknüpfend an die Mindeststandards von Beratung lassen sich spezifische beraterische Kompetenzbereiche unterscheiden, die je nach Beratungsform mehr oder weniger stark entwickelt sein sollten, um eine hohe Qualität des jeweiligen Beratungsangebots zu gewährleisten. Nachfolgend werden sechs solcher Kompetenzbereiche beschrieben⁴. Anschließend wird die jeweils erforderliche Ausprägung der verschiedenen Kompetenzbereiche beispielhaft an einem konkreten Beratungsangebot der TU Dresden veranschaulicht.

Übergreifende Kompetenzen (Ü)

Beratende orientieren sich auf allen Ebenen ihres Handelns an den Anliegen und Ressourcen der Ratsuchenden sowie an ethischen Prinzipien wie Wertschätzung und einer empathischen, unterstützenden Grundhaltung. Beratende schaffen Transparenz über die strukturellen Rahmenbedingungen und den konkreten Beratungsprozess. Beratende reflektieren ihr Beratungshandeln in Bezug auf Qualität und Professionalität und entwickeln es weiter.

Kompetenzen für das Gestalten von Beratungsprozessen (P)

Beratende leisten angemessenen Beziehungsaufbau und stellen damit eine tragfähige Beziehung zur/zum Ratsuchenden her, welche wiederum dessen aktive Beteiligung ermöglicht. Beratende klären gemeinsam mit dem/der Ratsuchenden Anliegen und Erwartungen und entwickeln auf dieser Basis Einvernehmen über die Ziele der Beratung. Beratende führen gemeinsam mit dem/der Ratsuchenden eine Bestandsaufnahme durch und klären seine/ihre Kompetenzen und Ressourcen. Sie fördern Erkenntnis und Neubewertung der eigenen Situation und erarbeiten gemeinsam mit dem/der Ratsuchenden Lösungsperspektiven sowie bei Bedarf konkrete weitere Schritte.

⁴ Vgl. Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung (nfb) und Forschungsgruppe Beratungsqualität am Institut für Bildungswissenschaft der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg (Hrsg.) (2012): Kompetenzprofil für Beratende, www.beratungsqualitaet.net

Kompetenzen mit Bezug auf Ratsuchende (R)

Beratende verfügen über grundlegende pädagogische und psychologische Kenntnisse und Fertigkeiten im Hinblick auf lebensphasenbedingte Entwicklungsprozesse, individuelle Persönlichkeitsmerkmale und Verhaltensweisen von Ratsuchenden sowie deren soziales und gesellschaftliches Lebensumfeld (insbesondere Anforderungen und Herausforderungen des Studiums). Sie sind bereit und fähig, die individuelle Situation und jeweiligen Besonderheiten der Ratsuchenden einzuordnen und ihr Wissen fallbezogen in ihrem Beratungshandeln einzubringen. Beratende agieren interkulturell sensibel und kompetent und verfügen über Fremdsprachenkenntnisse.

Kompetenzen mit Bezug auf Fachinhalte (F)

Beratende verfügen über das ihrem Beratungsauftrag entsprechende Sachwissen wie z. B. zu studienorganisatorischen Fragen, Bewerbungsverfahren und Nachteilsausgleichen oder können dieses Wissen durch Recherche kurzfristig generieren. Sie sind in der Lage, ihr Wissen den Ratsuchenden Anliegen bezogen und verständlich zu kommunizieren. Für Informationsbedarfe der Ratsuchenden, die nicht im Zuständigkeitsbereich der Beratenden liegen, kennen sie passende Ansprechpersonen oder Informationsquellen innerhalb und außerhalb der TU Dresden und verweisen an diese.

Kompetenzen für das Mitgestalten der Organisation (O)

Beratende beteiligen sich an der Gestaltung organisationaler Rahmenbedingungen. Sie sind bereit und fähig, sowohl an Strategieentwicklungen mitzuwirken als auch eine transparente und gelebte Organisations- und Kommunikationskultur mitzugestalten. Zur Aufrechterhaltung und Erweiterung eines qualitativ hochwertigen Beratungsangebotes setzen die Beratenden die zur Verfügung stehenden Mittel optimal ein und wirken nach Möglichkeit an der Akquise nötiger Ressourcen mit.

Im Interesse der Ratsuchenden sind Beratende bereit und fähig, ihr eigenes fachliches Netzwerk sowie ihr Wissen über das relevante gesellschaftliche Umfeld für Informationen und Aktivitäten im Sinne der Ratsuchenden zu nutzen.

Kompetenzen zur professionellen (Selbst-)Reflexion (B)

Beratende sind bereit und fähig, ihr Beratungshandeln – auch im Rahmen des gesellschaftlichen und organisationalen Kontextes – zu reflektieren. Dazu gehören:

- die Reflexion der eigenen Vorannahmen über die zu Beratenden sowie deren Themen
- die Reflexion der eigenen Beratungskompetenzen, aber auch eigener Unsicherheiten und Grenzen
- die Reflexion der eigenen Motive für die beratende Tätigkeit
- die Abgrenzung persönlicher Haltungen und Erfahrungen vom beraterischen Handeln

Die Reflexion erfolgt sowohl situativ als Teil des beraterischen Handelns als auch darüber hinaus in qualitätssichernden Formaten wie Fachdiskussionen, Teambesprechungen, Weiterbildungen und Supervision/Coaching.

Gesellschaftsbezogene Kompetenzen (G)

Beratende sind bereit und fähig, ihr Beratungshandeln an relevanten gesellschaftlichen Rahmenbedingungen wie rechtlichen und bildungspolitischen Möglichkeiten und Zielsetzungen zu orientieren. Sie wirken an der Weiterentwicklung der Beratungsangebote mit und bringen ihre Erfahrungen in beraterrelevante Netzwerke (z. B. Steuerungskreis Beratung, IG Studium und Behinderung, Fachverbände wie die Gesellschaft für Information, Beratung und Therapie an Hochschulen, Senatskommission Lehre) ein.

Kompetenzprofile am Beispiel konkreter Beratungsangebote

Für jede der vier Beratungsformen wird im Folgenden ein Beispiel aus der Beratungspraxis vorgestellt und idealtypisch beschrieben. Die unterschiedliche Ausprägung der einzelnen Kompetenzbereiche, die für die jeweiligen Beratungsangebote typisch bzw. wünschenswert ist, wird anschließend in einer Abbildung veranschaulicht.

- **Halbformalisierte und sachbezogene Beratung: Beratung durch die Prüfungsämter**

Die Prüfungsämter geben Auskünfte zu Sachfragen rund um das Thema Prüfung. Sie bieten damit einen wichtigen Erstkontakt für Studierende an. Insofern benötigen die Mitarbeiter:innen vor allem fachliche Kompetenzen zur Prüfungsverwaltung und zum Prüfungsrecht. Einen expliziten Beratungsauftrag haben Prüfungsämter nicht; die Mitarbeiter:innen benötigen für ihre Tätigkeit auch keine Ausbildung in Beratung. Kompetenzen im pädagogisch-psychologischen Bereich und für die Gestaltung von Beratungsprozessen sind jedoch hilfreich, um eine angemessene Gesprächssituation herzustellen und auch in schwierigen Situationen reagieren zu können. Bei Bedarf verweisen sie kompetent auf weitere Unterstützungsangebote.

- **Halbformalisierte und überwiegend personenbezogene Beratung: Beratung durch das Zentrum für Weiterbildung**

Das Zentrum für Weiterbildung (ZfW) bietet individuelle Weiterbildungsberatungen an. In einem Beratungstermin zwischen dem/der Ratsuchenden und der/dem ZfW-Mitarbeiter:in werden u.a. die mit der Weiterbildung bezweckten individuellen Ziele und Bedarfe erfragt. Auf dieser Grundlage wird gemeinsam ein Weiterbildungsplan entwickelt, in dem insbesondere konkrete Weiterbildungsthemen und entsprechende Angebote empfohlen werden. Hierbei wird auch über Weiterbildungsangebote des ZfW bzw. anderer Einrichtungen an der TU Dresden informiert. Die Mitarbeiter:innen des ZfW benötigen für ihre Tätigkeit Wissen in Bezug auf die Weiterbildungsthemen, aber keine explizite Beratungsausbildung. Grundlegende Kompetenzen für die Gestaltung von Beratungsprozessen sind jedoch von Bedeutung, um die Situation der Ratsuchenden richtig einordnen und zielführende Empfehlungen geben zu können.

- **Überwiegend formalisierte und sachbezogene Beratung:
Die Studienfachberatung**

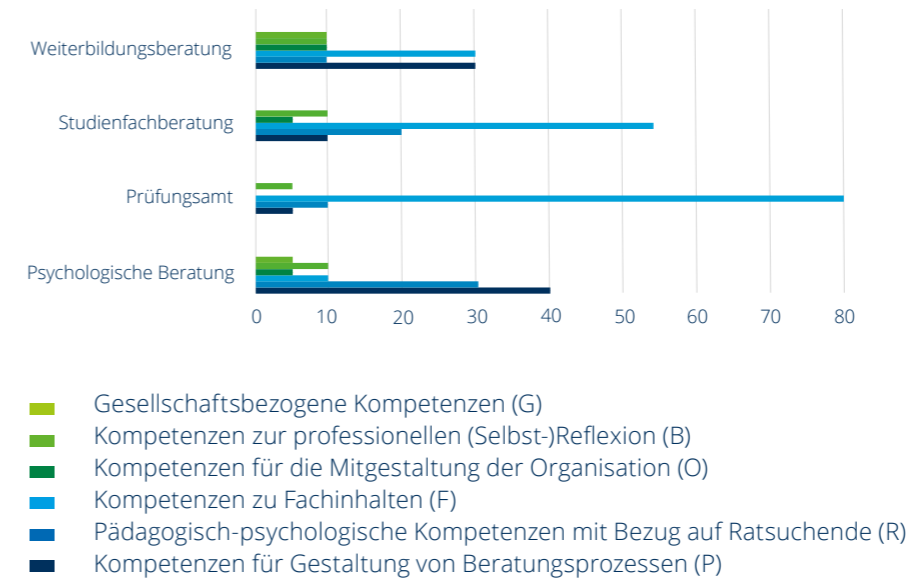
Bei der Studienfachberatung handelt es sich um ein bereits durch die Bezeichnung explizit ausgewiesenes und insofern formalisiertes Beratungsangebot. Die Beratung erfolgt in der Regel in Sprechzeiten sowie über E-Mail. Studienfachberater:innen verfügen über eine Basisqualifizierung für Beratung und nutzen weitere spezielle Weiterbildungsangebote, um einen Beratungsprozess angemessen gestalten zu können. In der Beratung stehen Sachinformationen zum individuellen Studienablauf im Vordergrund, für die der/die Fachberater:in Expert:in ist. Entsprechend benötigen Berater:innen vor allem konkretes Wissen zu den Fachinhalten. Um auch Anliegen hinter den Sachfragen zu hören und dem Gegenüber in seiner/ihrer individuellen Situation gerecht zu werden, sind zudem weitere Kompetenzen – insbesondere pädagogisch-psychologische Kompetenzen für die Gestaltung von Beratungsprozessen – relevant.

- **Überwiegend formalisierte und personenbezogene Beratung:
Die psychologische Beratung des Gesundheitsdienstes der TU Dresden**

Bei der psychologischen Beratung im Gesundheitsdienst handelt es sich um eine explizit ausgewiesene Beratungsstelle der TU Dresden. Die Beratung dort orientiert sich zuvorderst an den Bedürfnissen der Ratsuchenden und erfolgt ergebnisoffen mit Fokus auf Stärkung der Ressourcen und Kompetenzen der Beschäftigten – damit ist sie stark personenbezogen. Sie ist zugleich jedoch formalisiert, denn es gibt beispielsweise ein ausformuliertes Beratungsverständnis, Dokumente zum Datenschutz sowie die Möglichkeit zur Evaluation. Alle Berater:innen verfügen über weiterführende Beratungsqualifikationen. Außerdem steht den Beratenden professionelle Supervision zur Verfügung.

Die jeweilige Ausprägung der benötigten Kompetenzen, die sich aus den oben beschriebenen Anforderungen und Szenarien ergibt, wird im Folgenden grafisch dargestellt:

Exemplarische Profildarstellung unterschiedlicher Beratungspersonen



Die vielfältigen Beratungsangebote an der TU Dresden unterscheiden sich hinsichtlich ihres Formalisierungsgrades (formalisiert vs. halbformalisiert) und ihrer Schwerpunktsetzung (sach- vs. personenbezogen). Die Tätigkeit von Beratenden in mehr oder weniger formalisierten Beratungssettings und mit unterschiedlicher Schwerpunktsetzung erfordert ein jeweils spezifisches Set an Kompetenzen. Die oben beschriebenen sechs Kompetenzbereiche können in unterschiedlicher Ausprägung konkreten Beratungsangeboten an der TU Dresden zugeordnet werden. Auf dieser Grundlage können Tätigkeitsbeschreibungen und Anforderungsprofile formuliert sowie angebotsspezifische Weiterbildungsformate entwickelt werden.

3 Weiterbildung und Qualitätssicherung

Das zielgruppen- und bedarfsspezifische Weiterbildungsprogramm des Zentrums für Weiterbildung trägt dazu bei, die Kompetenzen der Beschäftigten mit beratenden Aufgaben weiterzuentwickeln und zu stärken. Mit den Weiterbildungen wird auch ein wichtiger Beitrag zur Sicherung der Qualität der Beratungsangebote der TU Dresden geleistet.

Weiterbildungsprogramm für TUD-Berater:innen

Das Weiterbildungsprogramm zielt insbesondere auf eine individuelle Stärkung grundlegender Kompetenzen im Tätigkeitsfeld Beratung ab. Es eignet sich für alle Mitarbeiter:innen, die Beratungen, teilweise auch ohne expliziten Beratungsauftrag, durchführen und über keine zertifizierte Beratungsausbildung verfügen. Dabei sollen v. a. Berater:innen angesprochen werden, die halbformalisierte sachbezogene und/oder halbformalisierte personenbezogene Beratungen (siehe oben) durchführen.

Der Adressat:innenkreis ist somit breitgefächert. Teilnehmen können z. B. Studienfachberater:innen, Mitarbeiter:innen in Prüfungsämtern oder der zentralen Universitätsverwaltung oder ehrenamtlich an der TU Dresden Tätige wie beispielsweise Vertrauenspersonen.

Was genau brauchen TUD-Berater:innen im Einzelnen für ihre gezielte Weiterentwicklung? Die Beantwortung dieser Frage kann individuell sehr unterschiedlich ausfallen. Am ZfW besteht die Möglichkeit, eine individuelle Weiterbildungsberatung in Anspruch zu nehmen, in der gemeinsam geklärt wird, mit welchen Angeboten und in welchem Zeitraum das persönliche Lernziel am besten erreicht werden kann.

Im Weiterbildungsprogramm für Berater:innen können individuelle Anliegen über verschiedene Formate bearbeitet werden:

Auf Grundlage der Kompetenzprofile für TUD-Berater:innen ist als Kernstück des Weiterbildungsprogramms das sehr praxisnahe **Basiszertifikat „Gut beraten an der TU Dresden“** entstanden. Inhaltliche Schwerpunkte sind Beratungsgrundsätze wie z. B. die Haltung als Berater:in, Rolle und Rollenkonflikte, Aufbau und Strukturierung eines Beratungsgesprächs, Gesprächsmethoden und Fragetechniken sowie der Umgang mit schwierigen Beratungssituationen. Die Teilnehmer:innen erhalten bei Nachweis über die Teilnahme an den Modulen sowie einer erbrachten Prüfungsleistung (Falldokumentation) ein Zertifikat.

In den Workshops der **Vertiefungsangebote** werden u. a. Themen wie Selbstfürsorge in Beratungskontexten, Beratungen internationaler Studierender oder der Umgang mit psychisch belasteten Mitarbeiter:innen bzw. Studierenden behandelt. **Vorträge** gehen niederschwellig auf aktuelle Herausforderungen und Themen des Beratungsalltags ein (z. B. Beratungssystem an der TU Dresden und Verweispraxis). Die Teilnahme an den Vorträgen und Vertiefungsangeboten unterliegt keiner Teilnahmevoraussetzung.

Für studentische Berater:innen werden Weiterbildungen durch den Career Service angeboten. ⁵

⁵ Weitere Informationen unter: tud.link/6mt1h7



Qualitätssicherung

Eine hohe Qualität in Studium, Lehre und Forschung wird durch eine Vielzahl an Qualitätsanalyse- und Qualitätssicherungsinstrumenten gewährleistet. Insbesondere im Bereich Studium und Lehre gibt es Qualitätssicherung in Form der Studiengangsevaluation durch das ZQA. Hier wird Nutzung und Nutzen von Beratung abgefragt, an die jeweiligen Beratungsakteur:innen zurückgemeldet und anschließend für Qualitätssicherung und -verbesserung genutzt.

Darüber hinaus wird die Qualität von Beratung – in Abhängigkeit ihres jeweiligen Formalisierungsgrades – abgesichert durch Supervision, Weiterbildungen, kollegiale Beratung, konzeptionelle Weiterentwicklung u. ä. In die Evaluation fließen auch die Rückmeldungen der Ratsuchenden ein. Im Rahmen des Steuerungskreises Beratung tauschen sich die Akteur:innen zu Qualitätssicherungsaspekten aus.

Diese Handreichung entstand im Arbeitskreis Beratungsqualität des Steuerungskreises Beratung im Zeitraum 06/2020 – 11/2022 unter Mitwirkung von:

Cornelia Blum / **Zentrale Studienberatung**

Katharina Maier / **Career Service**

Dr. Katharina Ulbrich / **Graduiertenakademie**

Beate Herm / **Zentrum für Weiterbildung**

Jochen Richter / **Universitäres Gesundheitsmanagement**

Dr. Antje Beckmann / **Zentrale Studienberatung**