

17.11.2021

Qualitäts- standards guter Beratung

Referat für Gleichstellung, Familienförderung und Diversity

Vom Gleichstellungsrat der Universität Konstanz am 01.12.2021 verabschiedet.

Vorwort

Dieses Dokument richtet sich primär an jene Beratenden der Universität, die in ihrer Funktion in den Fachbereichen oftmals Anliegen von Studierenden oder Mitarbeitenden haben, die über einfache Informationsanfragen hinausgehen. Da viele dieser Berater*innen, zumindest oft zu Beginn, keine tiefgehende Berater*innenausbildung haben, soll dieses Dokument einige Grundsätze für professionelle Beratungen festhalten und darüber hinaus externe Hilfsquellen zur Verfügung stellen.

Die hier festgehaltenen Standards sollen als Orientierung dienen und dabei helfen, ein Selbstverständnis über die Rolle als beratende Person zu erlangen. Sie stellen aber keineswegs das letzte Wort in dieser Hinsicht dar und sollten immer durch weitere Fortbildungen ergänzt werden. Zu diesem Zweck wurde auch eine Sammlung mit Unterstützungsangeboten innerhalb und außerhalb der Universität angehängt.

Die Berater*innen der Universität Konstanz orientieren sich an diesen Standards als Grundlage ihrer Arbeit, um eine qualitativ hochwertige Beratung für alle garantieren zu können.

Qualitätsstandards

Die Beratung ist professionell:

Die Berater*innen...

- sorgen für ein professionelles Setting (Auftragsklärung, Transparenz über den Prozess, Möglichkeiten und Grenzen, ...).
- beraten ergebnisoffen auf der Grundlage der jeweils geltenden Bestimmungen (z.B. Prüfungsordnungen).
- verpflichten sich zu regelmäßigen inhaltlichen und methodischen Weiterbildungen und der Nutzung der gegenseitigen kollegialen Beratung und Supervision, in dem Rahmen, in dem ihre Position dies vorsieht und ermöglicht.

Die ratsuchenden Personen stehen im Mittelpunkt:

Die Berater*innen...

- klären die Anliegen der ratsuchenden Personen und überprüfen regelmäßig ob sich diese Anliegen und Bedürfnisse sich verändert haben. Sie unterstützen beim Auffinden individueller Lösungsmöglichkeiten und helfen den Ratsuchenden dabei eigene Wege zu entwickeln und zu gehen.
- berücksichtigen die persönlichen Interessen, Kompetenzen und individuellen Lebensumstände der Ratsuchenden (gesundheitliche, familiäre, soziale Anforderungen).
- beraten unabhängig von Interessen Dritter und sollen das Interesse der ratsuchenden Person in den Fokus stellen.
- versuchen, im gegebenen Rahmen, ein räumlich und zeitlich flexibles Kontaktangebot zu ermöglichen.

Die Beratung ist vertraulich:

- Grundsätzlich unterliegen alle Berater*innen der Schweigepflicht. Ohne Zustimmung der ratsuchenden Personen werden keine Informationen an Dritte weitergegeben, es sei denn es besteht akute Selbst- oder Fremdgefährdung. Dritte sind in diesem Fall Personen, die außerhalb des Systems der universitären Beratung stehen, ein fachlicher, kollegialer Austausch ist davon nicht betroffen.

Diversity wird berücksichtigt:

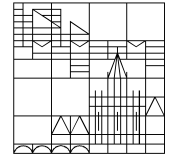
Die Berater*innen...

- beraten auf Grundlage der Informationen der Ratsuchenden und lassen sich nicht von Informationen oder Meinungen Dritter leiten. Ebenso sind sie sich bewusst, dass alle Menschen Vorurteile, Stereotypen und vorgefasste Meinungen haben und versuchen diese zu reflektieren und ihren Einfluss zu minimieren.
- achten auf eine positive und wertschätzende Kommunikation (z.B. diskriminierungsfreie Sprache und aktives Zuhören).

Die Rolle als beratende Person:

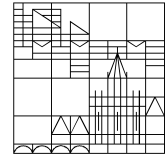
Die Berater*innen...

- übernehmen die Verantwortung für den Beratungsprozess.
- leiten, mit Zustimmung der Ratsuchenden, ggf. an zuständige Stellen weiter und empfehlen weitere Hilfsangebote. Somit nutzen sie die Expertise der Kolleg*innen zur bestmöglichen Beratung der Ratsuchenden.
- kennen die beratenden Kolleg*innen und das Gesamtnetzwerk Beratung der Universität Konstanz.
- verpflichten sich mit anderen Stellen der Universität Konstanz zu kooperieren.



Unterstützungsmöglichkeiten für Beratende an der Universität Konstanz

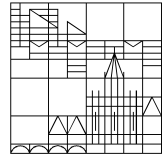
Name	Beschreibung	Link
Netzwerktreffen Beratung	Das Netzwerktreffen Beratung findet einmal im Semester statt. Es dient dazu, sich über neue Entwicklungen in den unterschiedlichen Bereichen zu informieren und auszutauschen.	https://www.uni-konstanz.de/studieren/beratung-und-service/career-service/netzwerk-beratung/netzwerktreffen-beratung/
Kollegiale Beratung	Kollegiale Beratung ist eine wirksame Beratungsform in kleineren Gruppen, bei der sich die Teilnehmenden wechselseitig zu schwierigen Fällen in ihrem Beratungskontext beraten, um gemeinsam Lösungen für problematische Situationen mit Studierenden zu entwerfen.	https://www.uni-konstanz.de/studieren/beratung-und-service/career-service/netzwerk-beratung/kollegiale-beratung/
Fortbildungen zum Thema Beratung	Das Fortbildungsangebot richtet sich an die wissenschaftlichen und nichtwissenschaftlichen Mitarbeitenden aus den internen Beratungs-institutionen der zentralen und dezentralen Einrichtungen.	https://www.uni-konstanz.de/studieren/beratung-und-service/career-service/netzwerk-beratung/fortbildungen-zum-thema-beratung/
Newsletter Beratung	Regelmäßige Updates via des internen Universitätsnewsletters	https://www.uni-konstanz.de/studieren/beratung-und-service/career-service/netzwerk-beratung/anmeldung-zum-newsletter/
Weiterbildungen Diversity & Bias	Informationsvorträge und Trainings des Referats für Gleichstellung, Familienförderung und Diversity	https://www.uni-konstanz.de/gleichstellungsreferat/aktuelles/veranstaltungen/



Externe Unterstützungsmöglichkeiten für Beratende

Name	Beschreibung	Link
Nationales Forum Beratung (NFB) in Bildung, Berufung und Beschäftigung	Das Nationale Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung e. V. (<i>nfb</i>) wurde 2006 in Berlin gegründet. Wir bieten allen Akteur*innen in diesem Handlungsfeld eine gemeinsame Plattform, um die professionelle Weiterentwicklung der Beratungsdienste in Deutschland zu fördern sowie den dazu notwendigen Informations- und Erfahrungsaustausch zu gewährleisten.	https://www.forum-beratung.de/
NFB – Beratungsqualität Konzept	Das BeQu-Konzept umfasst drei zentrale Elemente der Qualitätsentwicklung: 1) Die Qualitätsstandards für die Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung (BeQu-Standards). 2) Das Kompetenzprofil für Beratende in Bildung, Beruf und Beschäftigung. 3) Den Qualitätsentwicklungsrahmen für die Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung (QER)	https://www.forum-beratung.de/beratungsqualitaet/das-bequ-konzept/

Universität
Konstanz



Eine vollständige Übersicht der beratenden Stellen der Universität Konstanz finden Sie hier:

https://www.uni-konstanz.de/typo3temp/secure_downloads/89410/0/c2a67eae3c4bca65e4bdce5f32e3b86b5440cd74/Beratungsnetzwerkposter_Juli_2021.pdf

Kontakt: Dr. Sebastian Tillmann, Referat für Gleichstellung, Familienförderung und Diversity
Email: sebastian.tillmann@uni-konstanz.de