e-beratungsjournal.net
Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation
ISSN 1816 - 7632

11. Jahrgang, Heft 1, Artikel 3
April 2015

„Ich hätte da mal eine Frage…“ Ein Erfahrungsbericht aus der Peerberatung im Studienberatungsportal der TH Nürnberg

Sophie Brey

Zusammenfassung
Die Verfasserin dieses Artikels ist seit dem Sommer 2012 als Peerberaterin im Studienberatungsportal der Technischen Hochschule Nürnberg tätig. In diesem Onlineportal arbeiten studentische Peerberater [1] sowie Studienberaterinnen der Hochschule in der Information und Beratung Studierender sowie Studieninteressierter. Motiviert durch die Tätigkeit als Peerberaterin begann die Verfasserin eine Weiterbildung zur zertifizierten Onlineberaterin (DGOB). Dieser Beitrag ist ein Erfahrungsbericht, der die Tätigkeit als Peerberaterin sowie die Entwicklung der Verfasserin bis hin zur Weiterbildung zur Onlineberaterin abbildet und kommentiert. Dabei soll das Studienberatungsportal der TH Nürnberg als Plattform dargestellt werden, sowie die Motivation für die Tätigkeit und Erfahrungen der täglichen Arbeit als Peerberaterin thematisiert werden. [2]

Schlüsselwörter
Peerberatung, Studienberatung, Onlineberatung, Studienberatungsportal, Technische Hochschule Nürnberg, Erfahrungsbericht

Abstract
The author of this article has been a peer counselor in the student counseling portal of the University of Applied Sciences in Nuremberg since 2012. Students of the university work as peer counselors in cooperation with professional student counselors in this student counseling portal to meet the information and counseling needs of other (future) students. The following experience report is based on the activity as a peer counselor as well as on the further training of the author to become a professional online counselor. Not only will the student counseling portal be portrayed but also the motivation to work as a peer counselor and the experiences obtained therefrom.

Keywords
peer counseling, student counseling, online counseling, experience report

Autorin
- **Sophie Brey,** Studentin der Sozialen Arbeit (B.A.)
- Technische Hochschule Nürnberg
- Peerberaterin im Studienberatungsportal der TH Nürnberg
- **Kontakt:** sophiebrey@yahoo.de

1. Zum Bedarf Studierender an Peerberatung

Ein Studium besteht nicht nur aus dem Erwerb von Wissen und Kompetenzen für eine spätere berufliche Karriere, sondern es stellt auch eine besondere Lebensphase für junge Menschen dar. Die komplexen Studienbedingungen, die neue, hinzugewonnene Selbstverantwortung, die hohen Selbst- sowie Fremderwartungen an die eigene Leistungsfähigkeit und an ein erfolgreiches Studium führen dazu, dass das Studium durchaus als belastend empfunden wird

(Großmaß & Püschel, 2010). Dies beginnt bereits vor der Aufnahme des Studiums, denn schon der Prozess der Studienwahl ist für jede einzelne Person von entscheidender, persönlicher Bedeutung.

Es erscheint vor diesem Hintergrund verständlich, dass der Beratungs- und Informationsbedarf Studieninteressierter und Studierender sehr hoch ist. So ergab die 19. Sozialerhebung des Deutschen Studentenwerks, dass 61% der Studierenden im Bachelor-Studium mindestens einmal innerhalb der letzten zwölf Monate einen Informations- und Beratungsbedarf aufwiesen. Einen großen Anteil daran haben studienleistungsbezogene Themen (Middendorff, Isserstedt, Kandulla, Borchert & Leszczensky, 2010). Unter den Studieninteressierten wünschen nahezu drei Viertel mehr Informationen über konkrete Studien- und Ausbildungsinhalte, sowie Informationen über berufliche Entwicklungsmöglichkeiten in den angestrebten Richtungen. Zudem weist mehr als die Hälfte der Studieninteressierten ein halbes Jahr vor dem Erwerb der Hochschulreife einen hohen Beratungsbedarf darin auf, persönliche Eignung, Fähigkeiten und eigene Interessen zu erkennen (Heine, Spangenberg & Willich, 2007).

Als Informationsquelle wird, wenig überraschend, in aller Regel zunächst das Internet genutzt. Auch der Austausch mit Studierenden wird von Studieninteressierten gesucht. Institutionelle Beratungsangebote wie Studienberatung werden hingegen von weniger als der Hälfte der Studieninteressierten genutzt (Heine, Willich & Schneider, 2009). Andere Studierende sowie das Internet stellen bei Fragen rund ums Studium demnach eine wichtige Quelle für Studieninteressierte dar (Reindl & Weiß, 2012).

Peerberatung im Onlinebereich in Ergänzung zur professionellen Beratung gewinnt so immer mehr an Bedeutung (Engel, 2007). Peerberatung (peer, engl. = gleichrangig) umfasst die Begleitung und Beratung von Menschen im ähnlichen Lebensalter sowie in ähnlichen Lebenssituationen (Benke, 2010). Peers haben ähnliche Erfahrungen wie die Ratsuchenden gemacht, daher ist ihr Verständnis für die Situation und damit verbundene Fragen, Probleme und Sorgen höher als das von professionellen Fachkräften. Durch ihre Lebensweltnähe werden sie von Ratsuchenden als authentischer wahrgenommen, wodurch die Ratsuchenden mehr Vertrauen in das Angebot fassen. Durch die größere Nähe und Offenheit werden weiterhin noch bessere Bedingungen für eine erfolgreiche Beratung geschaffen (McLeod, 2004). Die Hemmschwelle, sich Unterstützung zu suchen, sinkt bei der Onlineberatung mit Peers noch einmal mehr. Peerberatung kann online erfolgreich sein, auch für ernstere Themen, wie beispielsweise www.u25-freiburg.de aufzeigt (Ball, 2006). Insbesondere Studienberatung funktioniert sehr gut von Studierenden für Studierende (Willige & Weber, 2004).

Der Entschluss, ein Onlineberatungsangebot für Studieninteressierte und Studierende, in welchem andere Studierende informieren und beraten, zu etablieren, erscheint demnach in Zeiten, in dem das Internet eine immer größer werdende Rolle im Alltag einnimmt, als logische Folge. Die TH Nürnberg hat dies 2011 umgesetzt. Noch stellt sie damit im deutschen Raum eher eine Ausnahme dar (Reindl & Weiß, 2012).

2. Das Studienberatungsportal der TH Nürnberg

Abbildung 1: Startseite des Studienberatungsportals der TH Nürnberg

Das Studienberatungsportal der Technischen Hochschule Nürnberg (https://ohm.kh-netzwerk.de/) basiert auf dem simplen, aber wirkungsvollen Prinzip „Studierende informieren und beraten Studierende bzw. Studieninteressierte". Zu Beginn des Projekts stand für alle Beteiligten fest, dass dem hohen Informations- und Beratungsbedarf Studierender Rechnung getragen werden sollte, die personellen Kapazitäten der Hochschule dafür aber nicht ausreichten und Doppelarbeit zudem vermieden werden sollte. Durch Peerberater sollte der virtuelle Kontaktaufbau erleichtert und eventuell vorhandene Hemmschwellen, sich an offizielle Stellen der Hochschule zu wenden, abgebaut werden. Peerberaterinnen sollten den Ratsuchenden den Übergang zur Studienberatung durch erste Vorabinformationen ermöglichen, sowie ihr Vertrauen in eine Beratung stärken. Zudem sollte der Informationsfluss an der Hochschule verbessert werden. Ein weiteres Bestreben angesichts der Implementierung des Studienberatungsportals bestand definitiv auch darin, Studieninteressierte für ein Studium an der Technischen Hochschule Nürnberg anzuwerben (Reindl & Weiß, 2012).

Im Studienberatungsportal sind aktuell eine Koordinatorin sowie mehrere Peerberater tätig. Die Koordinatorin des Studienberatungsportals, eine Mitarbeiterin der Zentralen Studienberatung, achtet darauf, dass die Regeln im Portal eingehalten und keine falschen Informationen an die Ratsuchenden gegeben werden. Zudem bildet sie interessierte Studierende für die Peerberatung aus. Die Peerberaterinnen sind Studierende aus unterschiedlichsten Fakultäten ab dem 3. Semester, die in Grundlagen der Onlinekommunikation und Onlineberatung geschult wurden und ehrenamtlich im Portal beraten. Zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Artikels sind ca. 4-5 Studierende als Peerberater

tätig. Die Anfragen der Ratsuchenden übernehmen in der Regel ausschließlich die Peerberaterinnen, in Ausnahmefällen auch Mitarbeiter der Hochschule.

In keiner Entwicklungsphase des Studienberatungsportals ging es darum, die herkömmliche Studienberatung durch die online stattfindende Peerberatung zu ersetzen. Beide Beratungsformen sollten grundsätzlich nicht miteinander verglichen werden, da ihre Konzeption und Methodik völlig unterschiedlich sind. Peerberatung kann professionelle Studienberatung nicht ersetzen und erhebt auch keinen Anspruch darauf, jedoch erscheint sie als notwendige Ergänzung zur professionellen Beratung. Es kann bei Ratsuchenden eine Hemmschwelle bestehen, eine professionelle Beratungsstelle aufzusuchen und sei es eine zum wenig dramatisch erscheinenden Thema „Studienberatung". Deshalb bietet die Online-Peerberatung hier den nötigen, niedrigschwelligen Übergang und kann bei der Filterung, wer wirklich professionelle Beratung benötigt und wer nicht, sehr hilfreich sein.

Das Studienberatungsportal ist gut sichtbar auf der Homepage der TH Nürnberg verlinkt. Obgleich die Homepage der Hochschule zunächst unübersichtlich erscheint, ist das Studienberatungsportal selbst leicht zu finden und in seiner Form sehr nutzerfreundlich.

Die Beratungsplattform bietet Foren-, Chat-, sowie seit Ende 2012 auch Einzelberatung zu Themen rund um das Studium an. Dabei soll die Onlineberatung zum einen die Studienwahl erleichtern, zum anderen das Absolvieren eines erfolgreichen Studiums unterstützen. Die inhaltlichen Schwerpunktthemen der Ratsuchenden orientieren sich am Ablauf des studentischen Semesters: Fragen zur Studienwahl, Bewerbungsverfahren, Zulassungsvoraussetzungen, Immatrikulation, Nachrückverfahren oder Prüfungsfragen dominieren, je nach Zeit im Semester, die Beratungen.

Zum Verfassen von Beiträgen ist eine Registrierung erforderlich. User müssen hierfür den allgemeinen Nutzungsbedingungen zustimmen, ihre E-Mail-Adresse angeben, einen Nicknamen wählen sowie ihr Geschlecht und ihr Geburtsjahr nennen. Weiterhin werden User gebeten, freiwillige Angaben zur beruflichen Situation und zum Wohnort zu machen, welche nur für statistische Zwecke verwendet werden und für andere Nutzerinnen unsichtbar sind. Überdies können die User angeben, wie sie auf das Angebot des Studienberatungsportals aufmerksam geworden sind.

Am intensivsten genutzt werden die Foren, welche öffentlich und ohne Registrierung bzw. Anmeldung für jede Person einsehbar sind. Auch die geschützte Einzelberatung, welche nur die jeweilige Beraterin sowie der Ratsuchende einsehen können, wird rege in Anspruch genommen. Dabei unterscheiden sich die Anfragen der Ratsuchenden in der Einzelberatung thematisch überwiegend nicht von denen im Forum, dennoch wünschen User, dass ihre Themen vertraulich behandelt werden. Chats werden aufgrund technischer Schwierigkeiten seit einiger Zeit nicht angeboten. Ob hier Bedarf von Seiten der Ratsuchenden bestünde, ist daher schwierig festzustellen. Zu Beginn des Studienberatungsportals wurden wöchentliche Chats angeboten, die gut

angenommen wurden. Im Laufe der Zeit nahm diese Anteilnahme der User ab. Woran dies genau liegt, kann in diesem Rahmen nicht erörtert werden.

Im Folgenden, insbesondere in der Darstellung der Erfahrungen in der Peerberatung, wird der Schwerpunkt auf die Peerberatung in den Foren gesetzt, da diese quantitativ am häufigsten in Anspruch genommen werden.

Betrachtet man die Anzahl der Antworten von Usern, welche zu einem Beitrag geschrieben werden, fällt auf, dass dies meist nur wenige sind und dass nur wenige User in den Foren zu schreiben scheinen. Es geschieht häufig, dass Ratsuchende einen neuen Beitrag eröffnen, eine Antwort vom Team erhalten und dann nicht mehr antworten. Dies ist im Internet, welches zu nichts verpflichtet, für die Ratsuchenden leicht möglich. Die Gründe, weshalb sich eine Person nicht mehr zu Wort meldet, sind vielfältig. Peerberater haben keine Möglichkeit, diese zu erfahren. Dies könnte durchaus zu Frustration führen. Doch zum einen ist den Peerberaterinnen dieser Umstand bekannt, zum anderen genügt manchmal ein Blick auf die Zahl der sogenannten „Mitlesenden", um Ernüchterung zu vermeiden: Es ist für jeden sichtbar, wie häufig ein Beitrag geklickt wurde. So bewegen sich diese Klickzahlen häufig im dreistelligen Bereich, obwohl nur einige wenige Antworten dort gepostet wurden. Dies verdeutlicht das große Interesse und die Anteilnahme an den Beiträgen. Für viele Ratsuchende scheint es eine Hürde zu sein, sich zu registrieren. Dennoch sind sie interessiert an den Themen in den Foren und nehmen das Studienberatungsportal offenbar gut als Informationsquelle an. Allein das Mitlesen reicht so für viele scheinbar aus, um die eigenen Fragestellungen zu klären.

In den letzten Jahren registrierten sich durchschnittlich ca. 500 User pro Jahr im Studienberatungsportal – weibliche Nutzerinnen sind dabei leicht in der Überzahl. Der Großteil der User gibt an, über persönliche Empfehlung oder zufällig auf das Angebot gestoßen zu sein. Die meisten Registrierungen werden in den Sommermonaten zwischen Mai und August vorgenommen – dies deckt sich mit der Feststellung, dass in diesem Zeitraum die meisten Beratungen eröffnet werden. Zwischen dem Start der Onlineberatung im Frühjahr 2011 und Ende 2014 wurden 7.853 Beiträge in 1.179 Beratungen in den öffentlichen Foren verfasst. Im gleichen Zeitraum wurden diese Beratungen 310.851-mal geklickt, was die Akzeptanz des Studienberatungsportals einmal mehr verdeutlicht.

3. Einblick in die Peerberatung im Studienberatungsportal

Im folgenden Abschnitt soll zunächst der Weg der Verfasserin zur Peerberatung dargestellt werden sowie anschließend ein Einblick in die Peerberatung gegeben werden.

3.1 Der Weg zur Peerberatung

Die persönliche Entscheidung, im Studienberatungsportal als Peerberaterin mitzuwirken, traf ich nahezu zeitgleich mit der Entscheidung für den Hochschulstandort Nürnberg. Zu der Zeit, als ich mich für das Studium der Sozialen Arbeit bewarb, war mir noch nicht klar, wo ich studieren wollte. Die große Auswahl an Möglichkeiten, die unterschiedlichen Ausrichtungen und

Schwerpunktsetzungen der einzelnen Hochschulen trugen nicht unbedingt dazu bei, mir die Entscheidung zu vereinfachen. Zudem kannte ich niemanden, der den von mir angestrebten Studiengang an einem meiner potentiellen Hochschulstandorte studierte und mir von persönlichen Erfahrungen hätte berichten können. Die Hochschulen und dort ansässigen Studienberatungen wollte ich nicht kontaktieren, da ich – voreilig und voreingenommen – davon ausging, dass deren Mitarbeiterinnen sicher nur Positives über ihre jeweiligen Standorte berichten würden und mir nicht das bieten würden, was ich wünschte. Ich war auf der Suche nach authentischen Aussagen. Um dennoch an Informationen zu gelangen, nutzte ich das Internet: Ich durchforstete Studienportale, Foren und Hochschulwebsites, mit mehr oder weniger zufriedenstellenden Ergebnissen. Dabei stieß ich durch Zufall auf das damals noch ganz neue Studienberatungsportal der TH Nürnberg. Ich hatte so etwas in der Form noch nirgends zuvor gesehen und fand das Prinzip und die Idee dahinter überzeugend und ansprechend. Ich registrierte mich kurzerhand als User und berichtete von meinem Anliegen, woraufhin ich auch prompt eine sehr zufriedenstellende und auf mich kompetent wirkende Antwort erhielt. Diese überzeugte mich sehr vom Prinzip des Angebots. Der Marketingaspekt des Studienberatungsportals trug bei mir persönlich definitiv Früchte, da ich mich für ein Studium an dieser Hochschule entschied. Weitergehend fasste ich den Entschluss, dort selbst als Peerberaterin tätig zu werden, sollte ich eine Zulassung für das Studium an der TH Nürnberg erhalten.

Nach der Zulassung erfuhr ich jedoch schnell, dass ich als Studienanfängerin noch nicht genügend über mein Studium und das Hochschulleben wusste, um andere Studierende und Studieninteressierte diesbezüglich zu beraten und damit auch noch nicht für diese Tätigkeit geeignet war. Voraussetzung für die Tätigkeit als Peerberater sind mindestens zwei Semester Studium an der TH, um das Hochschulleben besser kennenzulernen. So wartete ich ein Jahr ab und bewarb mich im Sommer 2012 bei der Leitung des Studienberatungsportals als Peerberaterin. Im darauffolgenden Wintersemester wurde ich umfassend in Grundlagen der Onlinekommunikation und Onlineberatung geschult. Mit sogenannten „Schattenbeiträgen", welche nur von Peerberaterinnen und Hochschulmitarbeitern eingesehen werden, konnte ich mich in ersten Beratungen unter Anleitung der Koordinatorin versuchen und erhielt dazu konstruktives Feedback. So wurde ich innerhalb weniger Wochen dazu befähigt, als Peerberaterin zu informieren und zu beraten.

3.2 Einblick in die Tätigkeit als Peerberaterin

Ein Grundsatz für die Arbeit der Peerberater lautet: Jeder leistet so viel wie er kann und möchte. Die Peerberatung ist ein Ehrenamt, welches keine Last sein sollte. Da diese Tätigkeit auf Freiwilligkeit beruht, ist ein solcher Grundsatz für das Engagement der Studierenden unerlässlich.

Wenn in einem der Foren oder in der Einzelberatung ein neuer Beitrag von einem Ratsuchenden geschrieben wird, so übernimmt die Beratung entweder diejenige, welche diese als erstes gesehen hat oder aber derjenige, in dessen Themengebiet dies fällt. Dabei besteht die Möglichkeit, sich per Mail informieren zu lassen, sobald ein neuer Beitrag eingegangen ist. Ich war die erste

Studierende aus dem Bereich der Sozialwissenschaften, welche im Studienberatungsportal als Peerberaterin anfing. Zu Beginn meiner Tätigkeit übernahm ich überwiegend Anfragen zu meinem eigenen Studienfach. Mittlerweile, da ich mich sicherer fühle und einiges an Wissen zu den verschiedenen Fachbereichen sammeln konnte, übernehme ich Anfragen jeder Art, außer ich weiß, dass jemand anders hierfür besser geeignet ist, weil er den betreffenden Studiengang selbst studiert. Um uns untereinander bei Unklarheiten oder Fragen auszutauschen, nutzen wir die Funktion der Schattenbeiträge, welche für die Ratsuchenden unsichtbar sind. In der Regel wird auf jeden Beitrag innerhalb von 24 Stunden geantwortet. Eine feste Vorgabe hierfür gibt es jedoch nicht. In Ausnahmefällen kann es vorkommen, dass eine Anfrage ein paar Tage ruht – dies geschieht jedoch selten und meist aufgrund dessen, dass wir uns noch nicht sicher sind, was die richtigen Informationen sind und auf interne Antworten warten. Dies wird dem User gegenüber auch offen kommuniziert.

Grundlegend wird im Beratungsportal lösungs- sowie personenzentriert beraten. Die Bearbeitung einzelner Anfragen hängt von deren Inhalt ab. Ist ersichtlich, dass es sich um eine reine Informationsanfrage handelt, so kann diese meist von den Peerberatern ohne weitere Unterstützung beantwortet werden. Die folgende Anfrage beispielsweise ist als reine Informationsanfrage im Studienberatungsportal einzuordnen:

> *„Hey,*
> *Ich weiß es ist sehr kurzfristig, aber wo genau soll man am ersten Tag vom Mathebrückenkurs hinkommen? Es stand nur Keßlerplatz 12 dabei, aber das ist doch der gesamte Campus. Welches Gebäude ist damit genau gemeint?*"

Ähnlich verhält es sich mit diesem Beitrag:

> *„Hallo,*
> *Ich studiere jetzt BWL an der th-Nürnberg. Fängt das Studium ab dem 1.10 schon an, oder ist das nur eine Einführung?*"

Wenn wir diese Anfragen nicht aufgrund unserer persönlichen Erfahrung beantworten können, finden wir Peerberaterinnen die Antworten zu solchen Anfragen überwiegend auf der Hochschulwebsite oder fragen intern nach. So können wir viele, reine Informationsanfragen selbst bearbeiten und ersparen dies den offiziellen Hochschulstellen, wie beispielsweise der Zentralen Studienberatung oder dem Studienbüro. Demzufolge tragen wir damit zur Filterung von Anfragen bei, da nicht bei jedem Beitrag von Studieninteressierten bzw. Studierenden eine professionelle Beratung von Nöten ist.

Ist ersichtlich, dass bei einer solchen Anfrage rechtliche Auskunft/Informationen benötigt werden, so wird stets an den Studierendenservice (ein Servicezentrum der Hochschule für Studierende und Studieninteressierte) oder an die Prüfungskommissionen der Fakultäten verwiesen. Es ist zudem unter den Beiträgen aller Peerberater vermerkt, dass diese von Studierenden verfasst sind und diese keine rechtsverbindliche Auskunft bieten können und dürfen. Auch bei Anfragen, welche wir aufgrund unzureichender Kenntnisse nicht selbst

beantworten können, verweisen wir auf Hochschulstellen. Für die Ratsuchenden stellt dieser Verweis in der Regel kein Problem dar, sie sind vielmehr dankbar, dass man ihnen den richtigen Ansprechpartner nennt. Ich persönlich habe die Erfahrung gemacht, dass die User es akzeptieren und auch begrüßen, wenn man ihnen gegenüber ehrlich auftritt und offen angibt, dass man etwas nicht weiß.

Wie bereits an anderer Stelle erwähnt, richten sich die Beiträge thematisch meist nach dem Zyklus des studentischen Jahres. Gerade zu den Hochphasen, wenn Bewerbungsfristen zu Ende gehen und Zulassungs- bzw. Ablehnungsbescheide verschickt werden, häufen sich Anfragen von Ratsuchenden, welche sich beispielsweise um ihren Bewerbungsstatus sorgen.

> *„Hi Leute,*
> *Ich bin auch so einer der sich im Moment Sorgen macht, dass seine Immartikulation fehlerhaft ist oder aus irgendeinem Grund nicht erfolgen kann. Meine Unterlagen sind am Dienstag den 19.08 angekommen und wurde von einem Herrn XY angenommen. Ich warte derzeit immer noch auf die Immartikulationsbestätigung, jedoch ändert sich mein Status nicht und ist immer noch auf "Zugelassen". Kommt die Bestätigung noch vor dem 22.08 oder erst danach?*
> *Mit freundlichen Grüßen*"

In solchen Fällen hilft in der Regel nur abwarten und dies kommunizieren wir den Ratsuchenden auch. Die Mitarbeiterinnen im Studienbüro der Hochschule haben zu diesen Zeiten sehr viel zu tun und haben nicht die Zeit, den tausenden Bewerbern den Stand ihrer Bewerbung persönlich mitzuteilen. Viele Bewerberinnen landen daher im Studienberatungsportal, um dort erste Einschätzungen zu erhalten, die ihnen jedoch nicht in dem Ausmaß gegeben werden können, wie sie gewünscht werden. Häufig wird beispielsweise um eine Auskunft über die Chancen, für einen bestimmten Studiengang zugelassen zu werden, gebeten.

> *„Hallo zusammen,*
> *ich habe ein Abitur von 2,9, der NC für den Studiengang Soziale Arbeit beträgt aber 2,3. Ist es irgendwie möglich das doch hier studieren zu können?*
> *Derzeitig mache ich noch eine Ausbildung. Könnte also erst 2016 mit dem Studium anfangen.*
> *Danke im Voraus.*"

Eine solche Auskunft kann von uns Peerberatern nicht gegeben werden. Zum einen, da viele zulassungsbeschränkte Studienplätze per Numerus Clausus vergeben werden und dieser nicht konstant ist, da er stets davon abhängt, wie viele Studienbewerberinnen sich mit welchen Notendurchschnitten für wie viele Studienplätze bewerben. Und zum anderen ist es uns Peerberatern nicht erlaubt, eine rechtliche Auskunft zu geben. In solchen Fällen verweisen wir darauf, dass es keine verlässlichen Prognosen für eine Zulassung gibt. Darüber hinaus empfehlen wir die Kontaktaufnahme zu offiziellen Stellen der Hochschule, beispielsweise zur Zentralen Studienberatung, die im persönlichen Gespräch möglicherweise mehr klären kann.

„Hallo zusammen,
ich habe mich für das Wintersemester an der OHM für BWL beworben und leider wurde mein Antrag abgelehnt.
Nun frage ich mich, welche Chancen ich habe, noch durch ein mögliches Nachrückverfahren zugelassen zu werden.

Ihre Durchschnittsnote: 3,2
Ihr Rang: 708
Durchschnittsnote letzter zugelassener Bewerber: 2,9
Grenzrang: 462
Ihre Wartezeit: 6 Semester
Ihr Rang: 98
Wartezeit letzter zugel. Bewerber: 6 Semester
Grenzrang: 90

Da ich bei der Wartezeit nur 8 Plätze hinter dem Grenzrang bin erhoffe ich mir evtl doch noch eine Zulassung. Kann mir jemand aus Erfahrung sagen, ob es Sinn macht, noch auf eine Zulassung zu hoffen? Danke schonmal"

Auch in einem solchen Fall kann von uns nicht bestimmt werden, wie wahrscheinlich eine Zulassung ist. Was wir Peerberaterinnen jedoch tun können, ist von eigenen Erfahrungen zu berichten, eigene Vermutungen anzustellen (mit dem Hinweis, dass nichts davon rechtsverbindlich ist), die Ratsuchenden zu bestärken und Alternativen zu suchen. Der Peerberater, welche diese konkrete Beratung übernahm, verfasste folgende Antwort:

„Hallo XY,
und herzlich willkommen für deine erste Anfrage in unserem Portal. Zunächst einmal finde ich es bedauerlich, dass es mit einer direkten Zusage nicht geklappt hat. Das tut mir leid.
Das Problem ist, dass hinsichtlich deiner "Chancen", in einem eventuell möglichen Nachrückverfahren einen Studienplatz zu erhalten, von offizieller Seite (noch) keine Aussage getroffen werden kann. Ob es überhaupt zu einem NRV kommen wird, steht in den Sternen. Im letzten Semester gab es, aufgrund des großen Andrangs, erstmalig kein solches Verfahren. Alle, die wir damals vertrösten mussten (und denen wir auch Hoffnungen gemacht hatten), waren bitter enttäuscht.

Dies möchten wir im laufenden Bewerbungsprozess vermeiden und kommunizieren daher nur das, was wir mit Gewissheit - z.B. über den Studierendenservice - in Erfahrung bringen konnten. Eine Differenz von acht Plätzen mag tatsächlich mit der ein oder anderen berechtigten Hoffnung einhergehen, eine Garantie werden wir dir jedoch nicht geben können - maximal eine Einschätzung.
Doch auch hier tue ich mich mit meiner subjektiven Meinung schwer. Ich befürchte, dass die Bewerberzahlen, im Vergleich zum Vorjahr, noch einmal gestiegen sind, weshalb die Chancen auf ein NRV nicht größer ausfallen dürften. Aber auch hier kann ich mich - zu deinen Gunsten - täuschen. Das Problem, wie angesprochen: Offizielle Zahlen, Daten oder Fakten zum BW-Bewerbungsverfahren liegen uns (noch) nicht vor.

Hast du eine Alternative zum BW-Studium am OHM in der Hinterhand? Wenn ja, wie sähe diese aus?
MfG"

Die reinen Informationsanfragen könnten auch von Hochschulmitarbeiterinnen beantwortet werden. Es gibt jedoch eine Reihe von Beiträgen und Anfragen, für welche die Peerberater meines Erachtens nach authentischer und aufgrund dessen möglicherweise besser geeignet sind. Die Rede ist an dieser Stelle von Anfragen, welche auf persönliche Empfehlungen und „tatsächliche" Beratung abzielen, wie folgendes Beispiel:

Hallo,
Ich habe dieses Jahr auf Grund von falscher Studiengangswahl an der XY mein Studium abgebrochen (auf freiwilliger Basis). Da ich nicht wusste, dass die Ohm ein Chemiestudium anbietet habe ich eine Ausbildung zur Chemielaborantin angefangen. Diese ist vom Firmenklima her aber eine pure Belastung für mich (kaum noch Privatleben auf Grund von Personalmangel). Nun bin ich total am Zweifeln, ob ich den Schritt wagen sollte einen zweiten Anlauf in der Chemie (vorher habe ich Lehramt Chemie/Bio studiert) zu nehmen und die Ausbildung sein zu lassen. Welche Möglichkeiten habe ich zu Anrechnungen von früheren Studienleistungen/der bisherigen Ausbildungszeit auf die Studienzeit? Den Eignungs-Selbsttest habe ich schon gemacht und der sagte zumindest aus, dass ich es schaffen würde. Aber 2 Sachen abzubrechen um dann vielleicht doch zu scheitern? Ich bin mir absolut unschlüssig.

Darauf wurde der Ratsuchenden folgende Antwort gegeben:

Hallo XY,
herzlich Willkommen im Studienberatungsportal! Danke für dein Vertrauen in uns.
Es tut mir Leid zu hören, dass du dich in deiner momentanen Ausbildung nicht wohl fühlst und dein vorheriges Studium dir nicht gefallen hat. Sobald etwas zur Belastung wird oder man merkt, dass dies nicht passt, sollte man sich Gedanken machen, ob man dies wirklich weiterführen möchte.
Ich finde es toll, dass du hier so ehrlich bist und für dich sagst, dass das nicht das Richtige für dich ist. Es ist mutig, etwas abzubrechen, das man bereits angefangen hat! Meinen Respekt hast du. ☺

Es ist sehr nachvollziehbar, dass du nun Angst hast, erneut zu "scheitern". Andererseits stellt sich doch die Frage: Was hast du zu verlieren? Deine Ausbildung gefällt dir nicht bzw. ist nicht das Richtige, nicht so wie du es dir vorstellst. Es macht wenig Sinn, etwas weiterzumachen, wovon man nicht überzeugt ist. Du würdest zudem gerne wieder studieren. Ich finde, da spricht doch nichts dagegen. Besser, man ist sich irgendwann im Klaren darüber, was man möchte, als nie.

Ich bin mir sehr sicher, dass du für ein Chemie-Studium am OHM geeignet wärst - allein da du ja schon Vorwissen aus deinem 1. Studium und deiner

Ausbildung mitbringst. Und der Test meint ja auch, dass du geeignet wärst.
Warum denkst du denn, dass du das nicht packen könntest?
Für Anerkennung von Leistungen würde ich mich an den Vorsitzenden der Prüfungskommission, Herrn Prof. Dr. XY, wenden. Es muss überprüft werden, ob die Inhalte deines ersten Studiums mit der Angewandten Chemie am OHM übereinstimmen, deshalb kann ich dir leider nicht sagen, ob und was dir anerkannt werden würde. Anerkennung der Studienleistungen halte ich persönlich jedoch für wahrscheinlicher als die der Ausbildungszeit.
Alternativ könntest du dich auch an die Studienberatung wenden, dort wirst du auch kompetent beraten.
Darf ich fragen, warum du das 1. Studium beendet hast bzw. was dir daran nicht gefallen hat?
Ich freue mich schon auf deine Antwort. Stell gerne auch weitere Fragen!

Liebe Grüße!

Eine solche Antwort klingt aus der Hand eines Studierenden wesentlich authentischer als eine Antwort einer Hochschulangehörigen. Letztere wäre sicherlich kompetent und könnte die gewünschten Informationen auch liefern, doch nicht aufgrund eigener, persönlicher Erfahrungen und könnte die Gedankengänge und Bedenken der Ratsuchenden nicht so deutlich nachvollziehen, wie ein Peerberater, welcher möglicherweise bereits die gleichen oder ähnliche Erfahrungen gemacht hat. Dieser konkrete Beitrag war der „Türöffner" für eine länger andauernde Beratung, im Laufe derer tiefer liegende Problematiken zum Vorschein kamen, welche über eine reine Studienberatung hinausgingen.

In der Regel handeln die Beratungen im Studienberatungsportal von studienbezogenen Themen und hinterlassen zunächst keinen sonderlich „dramatischen Eindruck". Psychosoziale Onlineberatung ist dies nicht. Doch hinter den manchmal banal erscheinenden Anfragen kann mehr stecken, als zunächst ersichtlich ist. Hinter solchen Anfragen stecken immer Menschen, deren Anliegen für sie persönlich wichtig sind und für die möglicherweise hinter der Frage „*Wann bekomme ich meine Prüfungsergebnisse?*" ein gewichtiger Grund steht. Alle Beratungsanfragen sollten ernstgenommen werden, denn man kann nie wissen, ob nicht mehr hinter einer Nachricht steckt. Im Laufe der Zeit im Studienberatungsportal habe ich auch einige Beratungen, wie das zuvor genannte Beispiel, erlebt, in welchen die Ratsuchenden schwerwiegendere Themen ansprachen. Diese reichten von Versagensängsten, familiären oder finanziellen Schwierigkeiten, bis hin zu psychischen und physischen Beeinträchtigungen. Diese Beratungen waren es, die mich auf professionelle psychosoziale Onlineberatung aufmerksam gemacht haben.

4. Von der Peer- zur Onlineberatung

Motiviert und angetrieben durch meine Erfahrungen in der Peerberatung entschied ich mich dazu, die hochschulinterne Weiterbildung zur zertifizierten Onlineberaterin (DGOB) zu absolvieren, da ich dieses für mich noch unbekannte

Feld der Sozialen Arbeit besser kennen lernen wollte und mein Wissen diesbezüglich erweitern wollte. Ein Jahr nach meinen Anfängen als Peerberaterin startete ich diese Weiterbildung. Dabei habe ich sehr von meinen Vorkenntnissen aus der Peerberatung profitiert: Vieles aus der Onlinekommunikation und Grundlagen der Onlineberatung waren mir durch meine Tätigkeit nicht fremd und im Vergleich zu anderen Kommilitoninnen merkte ich, dass ich mich im Einschätzen von Anfragen oder Formulieren von Antworten aufgrund meiner Erfahrungen sicherer fühlte und einen Vorsprung zu haben schien. Andere Aspekte wie Usability oder auch Auftragsklärung waren mir hingegen weniger bekannt und ich habe hier sehr viel Neues dazugelernt. Grundlegend kann ich durchwegs sagen, dass mir die Peerberatung sehr viel genutzt hat. So war ich es beispielsweise gewohnt, mehrmals am Tag meinen E-Mail-Account zu checken, um zu sehen, ob bereits neue Anfragen oder Antworten eingegangen waren. Das klingt banal und mag für Internet-affine Personen keine Schwierigkeit beinhalten, dies stellte für andere angehende Berater jedoch eine größere Hürde dar. Des Weiteren hatte ich in der Peerberatung beispielsweise gelernt und mir angewöhnt, den Ratsuchenden gegenüber sehr wertschätzend aufzutreten und lösungsorientiert zu beraten und konnte dies in der Onlineberatung gut einsetzen.

Im Laufe der Weiterbildung habe ich auch gemerkt, dass ich dazu neigte, meine professionellen Beratungskenntnisse bezüglich Onlineberatung in die Peerberatung einfließen zu lassen. Das war ein nahezu fließender Prozess, dem ich mir zunächst nicht bewusst war. Das hat dazu geführt, dass ich nicht mehr von persönlichen Erfahrungen in der Peerberatung berichtete und mehr und mehr dazu überging, die Beratungen vor einem professionelleren Hintergrund zu sehen. Ich habe sehr darauf geachtet, keine persönlichen Meinungen von mir in die Antworten einfließen zu lassen und keine Empfehlungen zu geben. Nach einiger Zeit fiel mir dies auf und ich habe mich seitdem bemüht, mich in der Peerberatung wieder mehr auf den Peer-Aspekt zu fokussieren. Dennoch habe ich gemerkt, dass sich mein Beratungsstil auch in der Peerberatung im Vergleich zum Beginn geändert hat – was nur natürlich ist – und es mir schwer fällt, Peer- und Onlineberatung völlig voneinander zu trennen.

Was somit als einfache Anfrage als Ratsuchende begann, führte zu einem freiwilligen Ehrenamt in meiner Freizeit und entwickelte sich für mich zu einer potenziellen Berufsrichtung.

Anmerkungen

[1] Die abwechselnd gewählte männliche bzw. weibliche Form steht jeweils pars pro toto, wechselt je nach Kontext und stellt keine Bewertung des jeweils anderen Geschlechts dar.
[2] Die angeführten Praxisbeispiele aus dem Studienberatungsportal sind allesamt anonymisiert sowie in ihrer ursprünglichen grammatikalischen Form unverändert. Die Beispiele stammen aus dem Forum und sind öffentlich, d.h. ohne Registrierung, einsehbar.

Literatur

Ball, D. (2006). Methodik der E-Mail-Beratung am Beispiel der Krisenintervention suizidaler Jugendlicher – Ein Erfahrungsbericht des Projektes [U25] der AGJ Freiburg. *E-beratungsjournal.net, 2*(2). Zugriff am 14.01.2015. Verfügbar unter http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0206/ball.pdf

Engel, F. (2008). Erziehungsberatung online. In G. Hörmann & W. Körner (Hrsg.). *Einführung in die Erziehungsberatung* (S. 140-155). Stuttgart: Kohlhammer.

Großmaß, R. & Püschel, E. (2010). *Beratung in der Praxis. Konzepte und Fallbeispiele aus der Hochschulberatung*. Tübingen: dgvt.

Heine, C., Spangenberg, H. & Willich, J. (2007). *Informationsbedarf, Informationsangebote und Schwierigkeiten bei der Studien- und Berufswahl. Studienberechtigte 2006 ein halbes Jahr vor dem Erwerb der Hochschulreife*. Hannover: HIS Forum Hochschule.

Heine, C., Willich, J. & Schneider, H. (2009). *Informationsverhalten und Hochschulwahl von Studienanfängern in West- und Ostdeutschland. Eine Sekundäranalyse der HIS Studienanfängerbefragung des Wintersemesters 2007/08.* Hannover: HIS Projektbericht.

Isserstedt, W., Middendorff, E., Kandulla, M., Borchert, L. & Leszczensky, M. (2010). *Die wirtschaftliche und soziale Lage der Studierenden in der Bundesrepublik Deutschland 2009.* 19. Sozialerhebung des Deutschen Studentenwerks durchgeführt durch HIS Hochschul-Informations-System – Ausgewählte Ergebnisse. Bonn, Berlin.

McLeod, J. (2004). *Counselling – Eine Einführung in Beratung*. Tübingen: dgvt.

Reindl, R. & Weiß, S. (2012). Studienberatung online – eine hybride Beratungsform für Studierende und Studieninteressierte. *E-beratungsjournal.net 8*(1). Zugriff am 14.01.2015. http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0112/reindl_weiss.pdf

Willige, J. & Weber, S. (2004). *Service- und Beratungsangebote für Studierende. HISBUS-Kurzbericht Nr. 8.* In HIS Hochschulinformationssystem (Hrsg.). Hannover.