

## **QM 2011: Nachbefragung zur Psychologischen Beratung - Ratsuchende bewerten das Beratungsgespräch**

<b>Zusammenfassung</b>	<b>S. 2</b>
<b>1. Einleitung</b>	<b>S. 3</b>
<b>2. Fragebogenkonstruktion</b>	<b>S. 4</b>
<b>3. Durchführung</b>	<b>S. 4</b>
<b>4.1. Wie erfolgt der Zugang zu einer speziellen Einrichtung wie es die Psychologische Beratung darstellt?</b>	<b>S. 6</b>
<b>4.2. Erfüllt das Beratungsgespräch die Funktion einer effektiven Unterstützung?</b>	<b>S. 7</b>
<b>4.3. Das empathische Verhalten des Beraters</b>	<b>S. 8</b>
<b>4.4. Wahrnehmung der Gesprächsatmosphäre</b>	<b>S. 9</b>
<b>4.5. Frage zur Möglichkeit, das Anliegen ausreichend (zeitlich und inhaltlich) schildern zu können</b>	<b>S. 10</b>
<b>4.6. Drei Fragen zur Reaktion auf die Kontaktaufnahme und die zeitliche Vereinbarkeit mit dem Anliegen</b>	<b>S. 11</b>
<b>4.7. Frage zum gewünschten Geschlecht des Beraters</b>	<b>S. 14</b>
<b>4.8. Offene Frage als Abschluss der Nachbefragung</b>	<b>S. 15</b>
<b>5. Literatur</b>	<b>S. 15</b>
<b>Anhang: Fragebogen / Absolute Häufigkeiten / Prozentuale Verteilung</b>	<b>S. 16</b>

## Zusammenfassung

Insgesamt ein akademisches Jahr lang (WS10/11 und SS2011) führte die Psychologische Beratung der HU eine Evaluation der Beratungsgespräche durch. Dabei haben 314 Ratsuchende unmittelbar im Anschluss an die psychologische Beratung einen Fragebogen bestehend aus 10 Items ausgefüllt. Dies entspricht bei 328 ausgegebenen Fragebogen einer Rücklaufquote von 96% und spiegelt eine sehr hohe Teilnahmebereitschaft wieder.

Die Rückmeldung der Ratsuchenden zeigt:

- Das Angebot der Psychologischen Beratung in seiner jetzigen Form stellt ein hilfreiches und gutes Angebot dar.
- Von der Einrichtung erfahren die Ratsuchenden über Informationen aus dem Internet oder direkt über Empfehlungen.
- Die Gesprächsatmosphäre und das Verhalten des Beraters werden ausschließlich positiv bewertet.
- Bei Kontaktaufnahme mit dem Wunsch nach einem Gesprächstermin oder Informationen zu den Gruppenangeboten erfahren die Ratsuchenden eine schnelle Reaktion. Leider kommt es dann aber aus Kapazitätsgründen immer wieder zu längeren Wartezeiten für das eigentliche Beratungsgespräch oder es kann zum Anliegen passend gerade kein entsprechendes Gruppenangebot zur Verfügung gestellt werden.

Dies ist die vierte Aktion im Rahmen von Qualitätsmanagement. Neben der kontinuierlich stattfindenden Supervision und regelmäßigen Sitzungen des „Qualitätszirkel Psychologische Beratung“ wurde in 2009 eine Evaluation des Gruppenangebots „Prüfungsangst“ durchgeführt.

Hinweis: Im Folgenden ist immer nur vom „Berater“ die Rede, da die Psychologische Beratung der HU ausschließlich von einem einzigen Mann angeboten wird.

## 1. Einleitung

In der Zeit von Oktober 2010 bis September 2011 führte die Psychologische Beratung der Humboldt-Universität zu Berlin eine Evaluation der Beratungsgespräche durch. Die Ratsuchenden gaben dazu eine Rückmeldung in Form eines spontanen Stimmungsbildes direkt im Anschluss an das Gespräch. Die anonyme Rückmeldung erfolgte durch einen eigens für diesen Anlass konzipierten Fragenbogen.

### 1.1. Ziel der Evaluation

Die Psychologische Beratung ist als eine erste Anlaufstelle bei persönlichen Problemen ohne weitere Betreuung oder Behandlung konzipiert. Ziel des Gesprächs ist das Finden erster Lösungsschritte zur Bewältigung einer als problematisch empfundenen Situation. Das Gespräch selbst kann dabei schon einen ausreichenden Reflexionsprozess darstellen. In vielen Fällen findet außerdem eine Abklärung weiterer beraterischer oder auch therapeutischer Maßnahmen einschließlich der Nennung passender Einrichtungen statt. Diese Einmalberatung beinhaltet als typisches Kriterium die fehlende längsschnitt-artige Erfolgskontrolle: Da der Kontakt zu den Ratsuchenden der Psychologischen Beratung überwiegend aus einem einzelnen max. 60-minütigen Gespräch besteht, fehlt eine individuelle Rückmeldung, die mit dieser Evaluation so weit wie möglich ersetzt werden soll. Das Hauptziel besteht daher in einer grundsätzlichen Rückmeldung der Nutzer aufgrund des aktuell geführten Beratungsgesprächs.

In diesem Sinne handelt es sich um eine sog. „externe Evaluation“, da die Begutachtung ausschließlich von außen durch einen Konsumentenreport erfolgt. Erfasst wird dabei eine Klientenzufriedenheit ohne die tatsächlichen Auswirkungen des Gesprächs berücksichtigen zu können. Demnach handelt es sich um eine Methode des Qualitätsmanagements, welches Merkmale der Prozessqualität (Bsp.: Hatten Sie genügend Zeit, Ihr Anliegen zu schildern?) und der Ergebnisqualität (Bsp.: War Ihr Besuch bei der Psychologischen Beratung insgesamt hilfreich?) untersucht.

Als Feinziele schienen interessant

- Auf welchem Weg erfahren die Ratsuchenden von der Einrichtung?
- Wie ist der atmosphärische Gesamteindruck?
- Wie hilfreich ist eine Einmalberatung unmittelbar an der Hochschule?
- Wie wird die Beraterkompetenz eingeschätzt?
- Wie verhalten sich Terminvergabe und Wartezeit in Relation zum Problem?
- Wie wird die fehlende Wahlmöglichkeit in Bezug auf das Geschlecht des Beraters wahrgenommen?
- Gibt es Wünsche seitens der Ratsuchenden, die durch das bisherige Angebot nicht abgedeckt werden?

### 1.2. Nachteilige Aspekte einer unmittelbaren Nachbefragung

#### a) Der subjektive Eindruck

Es ist zu berücksichtigen, dass es sich bei den Antworten in erster Linie um einen subjektiven Eindruck handeln wird, der im unmittelbaren Zusammenhang mit dem gerade absolvierten Gespräch und den dabei vermittelten Inhalten steht. So kann beispielsweise eine notwendigerweise erfolgte Diagnose „Prüfungsangst“ oder „Depression“ auf der einen Seite eine Erleichterung bedeuten - schließlich können Phänomene der letzten Zeit endlich eingeordnet werden und eine gezielte Beeinflussung in Form einer Behandlung ist denkbar. Dieses Gespräch könnte als hilfreich bewertet werden. Andererseits kann gerade eine solche Diagnose auch unerwünscht sein, obgleich in den meisten Fällen eine eigene Vermutung sogar noch bestätigt wurde. Denn sie untermauert schließlich die Notwendigkeit der Unterstützung durch einen psychologischen Behandler. Dieses Gespräch könnte als unangenehm und wenig hilfreich bewertet werden. Ein ähnlicher Messfehler könnte durch folgendes Antwortverhalten entstehen: Was passiert, wenn nur die Unzufriedenen sich beschweren und die Zufriedenen keine Lust zum Ausfüllen haben, oder umgekehrt?

**b) Saisonal beeinflusste Rückmeldung** – Im Verlauf eines Jahres verändern sich viele verschiedene Rahmenbedingungen. Dazu gehören u.a. das Vorhandensein oder Fehlen von gerade passenden Gruppenangeboten, die unterschiedlichen Wartezeiten von Psychotherapeuten und Bedingungen der Krankenkassen hinsichtlich einer Psychotherapie, das ersatzlos fehlende Beratungsangebot bei Urlaub oder Krankheit des Beraters oder die Rhythmik der Hochschule, die sich in Bewerbungszeiträumen, Prüfungsphasen oder vorlesungsfreien Zeiten widerspiegelt. Daher wurde die Nachbefragung auf ein gesamtes akademisches Jahr ausgedehnt, um die saisonalen thematischen Schwankungen möglichst auszugleichen.

**c) Statistisch verwertbare Daten** – Es war nicht der Wunsch, in erster Linie wissenschaftlichen Kriterien genügende Daten zu erhalten. Dennoch sollte die Stichprobe nicht zu gering sein, so dass verwertbare Eindrücke und wenigstens prozentuale Angaben möglich sind. Daher wurde die Nachbefragung auf ein ganzes Jahr angelegt.

## 2. Fragebogenkonstruktion

(1) Zunächst erfolgte eine Recherche bei den vergleichbaren Berliner Einrichtungen von TU, FU und Studentenwerk zu deren Erfahrungen mit Selbstevaluation und vorhandenen Fragebögen.

(2) Darauf hin fand eine noch allgemeine, vor allem unzensurierte Sammlung von Zielen, Vorgehensweisen, Hypothesen und Fragen statt. Diese stellte die Grundlage für Diskussionen dar mit dem Ziel der Festlegung eigener Ziele, Standards und Verfahrensweisen.

(3) Die beiden Subgruppen „Studienberatung“ und „Psychologische Beratung“ haben daraufhin ihre eigenen Entwürfe erstellt und im Plenum mehrfach diskutiert und verändert.

(4) Für den Entwurf des Fragebogens der Psychologischen Beratung war eine externe Prüfung durch den „Qualitätszirkel Psychologische Beratung“ (BeraterInnen von FU, HTW, Studentenwerk und HU) und den Supervisor der Studienberatung möglich. Die hilfreichen Anmerkungen wurden eingearbeitet.

(5) Einige Ratsuchende der Psychologischen Beratung wurden um eine Stellungnahme gebeten, in dem sie den Fragebogen als Prä-Test beantworteten. Alle gaben an, dass dieser nicht zu aufwändig, aber die Frage nach dem Geschlecht des Beraters unverständlich sei. Diese wurde daraufhin in der Formulierung verändert.

(6) Seit Ende 8/2010 lag die endgültige DIN-A5-Version mit 10 Fragen vor, die vom Leiter der Studienabteilung, Herrn Dr. Baron, mit kleinen Änderungen für die Verwendung zugelassen wurde. Mit dem WS 2010/11 konnte daher die Nachbefragung am 1.10.2010 starten.

## 3. Durchführung

Im WS 2010/11 und SS2011 wurde allen Ratsuchenden nach Abschluss des Beratungsgesprächs ein Evaluationsbogen persönlich mit der Bitte überreicht, diesen als Rückmeldung zum eben wahrgenommenen Gespräch zu beantworten. Dabei wurde auf die Anonymität hingewiesen und die Bitte um eine offene und ehrliche Rückmeldung ausgesprochen. Der Evaluationsbogen konnte daraufhin im Warte- und Selbstinformativbereich der Studienberatung ausgefüllt und in den dafür vorgesehenen Wandbriefkasten geworfen werden. Im Campusbüro Adlershof wurde eine mobile, neutrale Box für die Sprechzeit am Freitag aufgestellt. Die dort ausgefüllten Bögen wurden gesammelt und in den Wandbriefkasten geworfen, um sich mit allen übrigen Bögen zu mischen.

Mindestens ein Mal pro Woche wurde der Wandbriefkasten durch mich oder, wenn vorhanden, eine Auszubildende geleert und die Angaben monatsweise gezählt.

#### 4. Ergebnisse

Insgesamt 328 Evaluationsbögen wurden im Anschluss an ein Beratungsgespräch mit der Bitte um Rückmeldung überreicht. Es wurden **314 Evaluationsbögen** vollständig ausgefüllt abgegeben. Dies entspricht einer **Rücklaufquote von 96%** und bedeutet eine ungewöhnlich hohe Akzeptanz.

Die Auswertung der Antworten zeigt, dass das Angebot der Psychologischen Beratung in seiner jetzigen Form ein sinnvolles Angebot darstellt, welches von den Ratsuchenden als sehr hilfreich eingeschätzt wird. Denn es fällt auf, dass zur Beantwortung der Fragen das positive Skalen-Ende sehr häufig verwendet und damit eine sehr starke Zufriedenheit mit dem Gespräch ausgedrückt wurde. Dagegen wurden in keinem einzigen Fall die negativen Extreme genutzt - für alle Ratsuchenden war das Gespräch grundsätzlich also in irgendeiner Weise nützlich.

Der Zugang zur Einrichtung erfolgt überwiegend über das Internet oder über Empfehlungen. Dies entspricht der Entwicklung hinsichtlich der Kontaktaufnahme: Diese wird inzwischen fast ausschließlich per E-Mail an 7 Tagen rund um die Uhr vorgenommen. Die beiden Sprechzeiten werden persönlich gar nicht und nur gelegentlich telefonisch genutzt.

Die vom Berater beeinflussbaren Variablen sind ausschließlich positiv bewertet: Die Ratsuchenden fühlen sich von ihm sehr verstanden, erleben die Gesprächsatmosphäre als sehr angenehm und hatten dabei genügend Zeit, ihr Anliegen zu schildern.

Widersprüchlich zeigt sich der Unterschied zwischen der zügigen Beantwortung der Terminanfragen bei gleichzeitig zu lang empfundener Wartezeit. Wurde nach Einschätzung der Ratsuchenden sehr schnell auf eine Anfrage reagiert, so fällt die Einschätzung der Wartezeit auf den konkreten Termin sehr unterschiedlich aus. Insgesamt ist der Beratungsbedarf größer und sollte zeitnäher gedeckt werden, als dies mit einer Stelle geschehen kann. Und in Bezug auf das Geschlecht des Beraters kann bisher keine Wahlmöglichkeit angeboten werden.

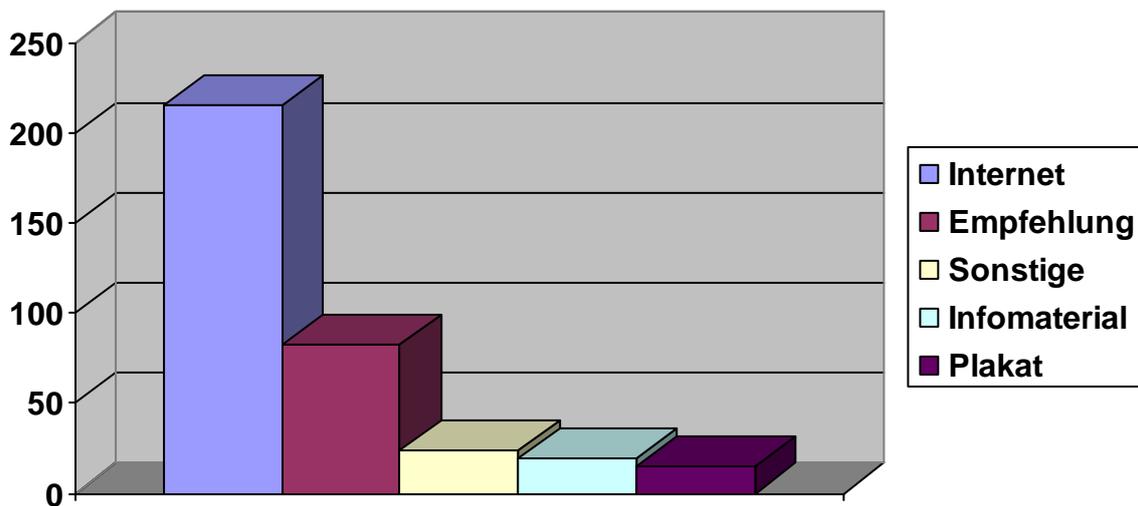
Anhand der einzelnen zehn Fragen sollen nun die eben nur grob zusammengefassten Ergebnisse ausführlicher dargestellt werden.

## 4.1 Wie erfolgt der Zugang zu einer speziellen Einrichtung wie es die Psychologische Beratung darstellt?

Frage 1: Wie haben Sie von der Psychologischen Beratung erfahren?

Empfehlung     Internet     Plakat     Informationsmaterial     Sonstiges .....

Die Psychologische Beratung nutzt verschiedene Medien, um auf ihr Angebot aufmerksam zu machen. Dazu gehören die Internetpräsenz, Plakate mit Veranstaltungshinweisen, eigene Printmedien (z.B. ein Veranstaltungskalender der Studienberatung) und Veröffentlichungen der Institute oder anderer universitärer Einrichtungen. Darüber hinaus wird auch in Gesprächen immer häufiger auf die Psychologische Beratung hingewiesen. Bei der Frage nach der genutzten Infoquelle wird explizit nach den Plakaten gefragt, um zu prüfen, ob diese wahrgenommen werden, da sie sich von den sonst gedruckten Materialien unterscheiden. Die Hypothese ist, dass der Zugang hauptsächlich über Internet-Informationen erfolgt. Da Mehrfachnennungen möglich sind, kann dieser Zugang durchaus durch andere ergänzt worden sein.



Grafik 1: Wie haben Sie von der Psychologischen Beratung erfahren?

### Auswertung

Aufgrund der Mehrfachnennungen haben die 314 Ratsuchenden insgesamt 355 Angaben gemacht. Wie zu erwarten, informiert sich der Großteil der Ratsuchenden (61% der Angaben) selbständig über das Internet. Überraschend häufig wenden sich Ratsuchende aber auch oder außerdem aufgrund von Empfehlungen an die Psychologische Beratung (23% der Angaben). Dies kann unmittelbar durch die angegliederte Studienberatung geschehen, scheint aber auch zunehmend durch sonstige Einrichtungen der HU zu erfolgen. Hieraus ist ein entsprechender Bekanntheitsgrad abzuleiten. Printmedien üben dagegen nur einen sehr geringen Einfluss auf den Zugang zur Beratungsstelle aus, da nur 4% der Angaben die Plakate bzw. 5% das Informationsmaterial betreffen.

Auch mit der offenen Antwortkategorie „Sonstiges“ haben die Ratsuchenden durch 7% Angaben verdeutlicht, dass sie hauptsächlich durch Empfehlungen, nämlich durch Freunde und Bekannte oder im Uni-Zusammenhang (Dozent, Orientierungswoche, Prüfungsbüro) auf das Angebot der Psychologischen Beratung aufmerksam gemacht wurden, da es bei dieser Antwort die Möglichkeit gab, den genauen Grund selbst anzugeben.





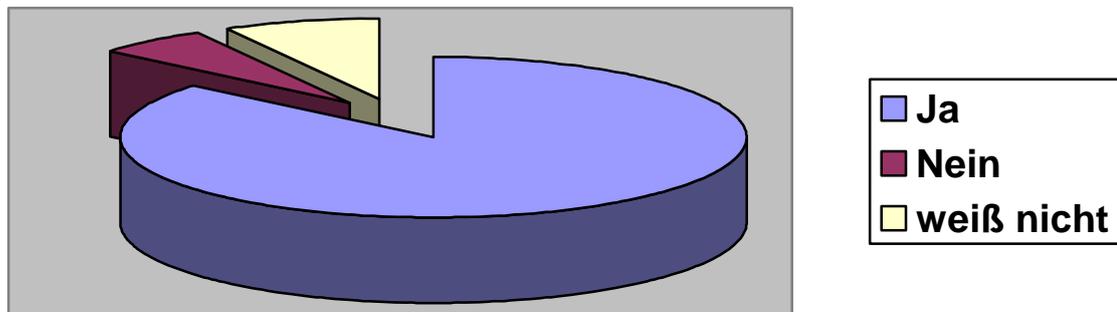


#### 4.5. Frage zur Möglichkeit, das Anliegen ausreichend (zeitlich und inhaltlich) schildern zu können

**Frage 5:** Hatten Sie in diesem Gespräch genügend Zeit, Ihr Anliegen zu schildern?

ja       nein       weiß nicht

Bereits bei der Terminvergabe wird darauf hingewiesen, dass die Beratung bis zu einer Stunde dauern kann, damit die Ratsuchenden entsprechend Zeit einplanen können. Hiermit wird signalisiert, dass genügend Zeit bestehen sollte, alle wichtigen Inhalte anzusprechen. Da die Beratung nur ein erstes, sortierendes Gespräch sein kann, sind weitere Gespräche aus Kapazitätsgründen nicht vorgesehen. Die Hypothese ist, dass die Zeit den meisten Ratsuchenden ausreicht.



Grafik 5: Hatten Sie in diesem Gespräch genügend Zeit, Ihr Anliegen zu schildern?

##### **Auswertung**

Die von vornherein zur Verfügung gestellte Zeit von max. einer Stunde genügt in fast allen Fällen, damit die Ratsuchenden ihr Anliegen ausreichend schildern können, denn 86% bejahen diese Frage. Doch 6% hätten mehr Zeit gebraucht und weitere 8% sind sich unsicher in ihrer Einschätzung. Hier hätte möglicherweise ein zeitnah stattfindendes Folgespräch Abhilfe geschafft, was aus Kapazitätsgründen bei einer üblichen Wartezeit von 2-3 Wochen nicht angeboten werden kann. Daher muss bei größerem Gesprächsbedarf immer auf das entsprechende Angebot der Beratungsstelle des Studentenwerks hingewiesen.

## 4.6. Drei Fragen zur Reaktion auf die Kontaktaufnahme und die zeitliche Vereinbarkeit mit dem Anliegen

**Frage 6:** Wie schnell haben Sie eine Reaktion auf Ihre Kontaktaufnahme (Ihre E-Mail oder Ihre Mailboxnachricht) bekommen?

.....  .....  .....   
 sehr schnell spät

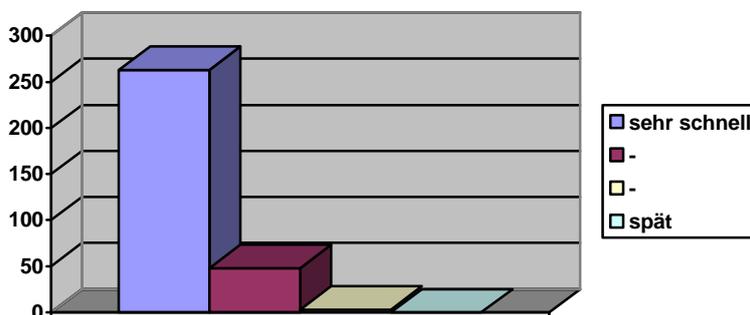
**Frage 7:** Wie lange haben Sie nach der Anmeldung auf Ihr Gespräch gewartet?

.....  .....  .....   
 sehr lange kurz

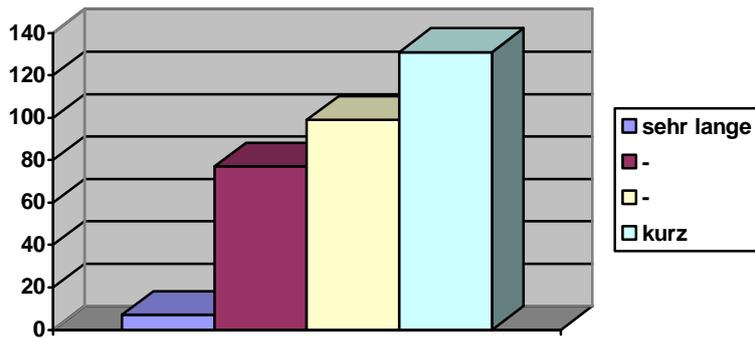
**Frage 8:** War die Wartezeit bis zum Termin in Bezug auf Ihr Problem akzeptabel?

ja       nein       weiß nicht

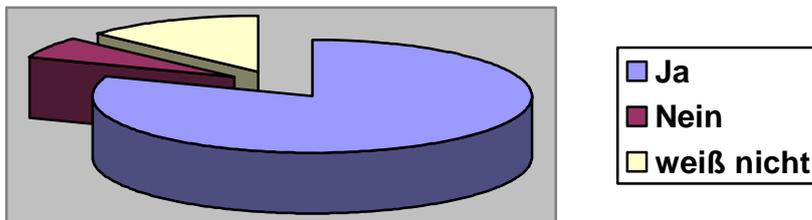
Als einziger Berater bin ich bemüht, möglichst schnell auf die Kontaktaufnahme von Ratsuchenden, die inzwischen fast ausschließlich per E-Mail erfolgt, zu reagieren. Trotzdem kann der Anfrage nach einem Beratungstermin in vielen Fällen nicht zeitnah entsprochen werden. Wenngleich natürlich ein Großteil der Ratsuchenden durchaus kurzfristig einen Termin bekommt, sollte mit den Fragen 6-8 erörtert werden, ob es eine wahrgenommene Diskrepanz zwischen Kontaktaufnahme und eigentlichem Termin gibt, die der aktuell problematischen Situation nicht gerecht wird. Denn viele Ratsuchende handeln eher spontan oder aus einer akuten Situation heraus mit der Erwartung, möglichst schnell einen Termin zu bekommen. Da es immer wieder zu Wartezeiten von bis zu 2-3 Wochen kommt, schien es interessant, wie eine solche Wartezeit empfunden wird. Die Hypothese für diesen Fragenblock lautet: Auf eine Terminanfrage wird sehr schnell reagiert und es kommt zu unterschiedlich langen Wartezeiten. Es wird erwartet, dass die Wartezeit tendenziell als ungünstig für das vorzubringende Problem empfunden wird.



Grafik 6: Wie schnell haben Sie eine Reaktion auf Ihre Kontaktaufnahme bekommen?



Grafik 7: Wie lange haben Sie nach der Anmeldung auf Ihr Gespräch gewartet?



Grafik 8: War die Wartezeit bis zum Termin in Bezug auf Ihr Problem akzeptabel?

Die Hypothesen werden nur zum Teil bestätigt. Wie erwartet erfolgt eine Reaktion des Beraters auf die überwiegend schriftliche Kontaktaufnahme des Ratsuchenden sehr schnell: 99% geben an, eine sehr schnelle bis schnelle Antwort bekommen zu haben. Nur drei Ratsuchende (1%) empfanden die Reaktionszeit als länger, doch um dieses auszudrücken, nutze niemand das Extrem der Skala mit der Antwort „spät“.

Vom weitaus größeren Teil der Ratsuchenden (74%) wird die Wartezeit bis zum eigentlichen Beratungsgespräch als eher kurz empfunden, denn 42% nutzten das positive Extrem der Antwortskala („kurz“) und weitere 32% die unbenannte Nebenkategorie. Dem gegenüber stehen aber eben auch die übrigen 27%, denn für immerhin ein Viertel war damit die Wartezeit zu lang. Nicht erfasst sind außerdem diejenigen, die erst gar keinen Termin bekommen haben, sondern wegen der Wartezeit auf deren Wunsch an andere Einrichtungen verwiesen wurden.

Eine Vermutung wurde augenscheinlich nicht bestätigt: In Bezug auf die als problematisch empfundene persönliche Situation erscheint die Wartezeit den meisten Ratsuchenden nicht zu lang: 81% fanden die Wartezeit akzeptabel. Hierbei wird es sich überwiegend um die Ratsuchenden handeln, die in Frage 7 die Wartezeit als „Kurz“ angegeben haben. Doch 6% erhofften sich eine schnellere Hilfe. Und wenn immerhin 13% diese Situation nicht einzuschätzen wissen, in dem sie die Frage mit „weiß nicht“ beantworten, dann muss hinterfragt werden, ob der psychologische Laie überhaupt in der Lage ist, das Ausmaß seiner problematischen Situation einzuschätzen. Außerdem hätte

die Frage 8 natürlich besser vor dem eigentlichen Gespräch gestellt werden müssen, da ein über die Wartezeit hinweg vorhandenes, negatives Empfinden durch das hilfreiche Gespräch möglicherweise kompensiert wurde.

Aus dieser Rückmeldung kann direkt kein Mehrbedarf abgeleitet werden, da es ja eine hohe Zufriedenheit gibt. Offen bleibt dabei aber, wie viele ohne Termin wegen der Wartezeit an andere Einrichtungen verwiesen wurden bzw. bei Abwesenheit des Beraters wegen Urlaub und Krankheit keine Anlaufstelle an der HU vorfanden.

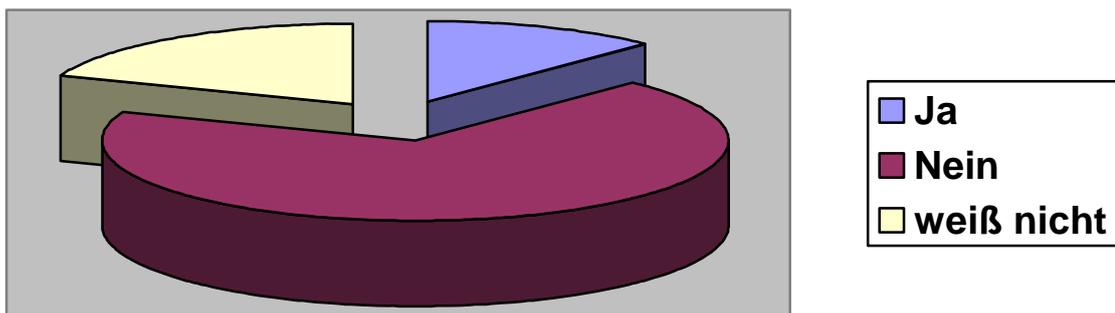
Eine Stellenaufstockung würde hauptsächlich eine mit anderen Beratungsstellen vergleichbare Konzepterweiterung ermöglichen, da dann auch mehr als nur ein grob orientierendes Gespräch angeboten werden könnte. Waren beim Aufbau der Einrichtung konzeptionell noch bis zu 5 Gespräche pro Ratsuchende angedacht und zunächst praktiziert, so war dies in den Folgejahren und auch heute wegen der gestiegenen Nachfrage nicht mehr haltbar. Eine Einmalberatung kann nur das aktuell im Vordergrund stehende Problem erfassen und Lösungsansätze erarbeiten. Durch mehr Gespräche würden aber auch Verläufe abgesichert.

## 4.7. Frage zum gewünschten Geschlecht des Beraters

**Frage 9:** Hätten Sie bei der Terminvergabe gern die Wahl gehabt, ob Sie von einem Mann oder einer Frau beraten werden?

ja       nein       weiß nicht

Die Formulierung dieser Frage gestaltete sich am schwierigsten, da zum einen bewusst ist, dass solche Ratsuchende, die ausschließlich mit einer Frau sprechen wollten, keine Wahl haben und somit wahrscheinlich hier nicht erscheinen. Zum anderen sollte verhindert werden, dass aufgrund eines zufriedenstellend verlaufenden Gespräch mit dem männlichen Berater dieser Aspekt nachträglich als irrelevant empfunden wird (i.S.v. „Jetzt wo ich den Berater tatsächlich kenne, ist es mir egal, aber ursprünglich hätte ich eigentlich gern eine Beraterin gewählt“). Daher wird mit der Formulierung der Frage versucht, die Ratsuchenden an den Moment der Terminvergabe zu erinnern und eine Aussage über genau diesen Zeitpunkt zu treffen.



Grafik 9: Hätten Sie bei der Terminvergabe gern die Wahl gehabt, ob Sie von einem Mann oder einer Frau beraten werden?

### Auswertung

69% der Ratsuchenden geben an, dass sie keine Wahlmöglichkeit in Bezug auf das Geschlecht des Beraters haben möchten. Dies wünschen sich jedoch immerhin 12%, und weitere 19% sind unentschieden. Natürlich gehen alle diejenigen nicht mit ein, die aufgrund der fehlenden Wahlmöglichkeit diese Beratungseinrichtung gar nicht erst aufsuchen. Damit bestätigt das Ergebnis lediglich, dass Ratsuchende, die keine Wahlmöglichkeit wünschen, diese Haltung auch nach dem Gespräch bestätigt finden.

## 4.8. Offene Frage als Abschluss der Nachbefragung

**Frage 10:** Was möchten Sie uns noch mitteilen?

Mit dieser offenen Frage sollte den Ratsuchenden die Möglichkeit gegeben werden, eigene Anmerkungen zu formulieren. Von den 314 Ratsuchenden, die eine Nachbefragung abgeben haben, nutzten 109 Ratsuchende (35%) diese Möglichkeit.

- 34% haben sich auf diesem Wege bedankt.

Beispiele: „Herzlichen Dank“ oder „Danke, dass ich mich aussprechen konnte“.

- 20% haben das Beratungsergebnis zusammengefasst.

Beispiele: „Ich fühlte mich sehr gut beraten und aufgehoben“ oder „Gute weiter-führende Information – das Gespräch war sehr motivierend“.

- 16% haben sich zur Person Holger Walther geäußert.

Beispiele: „Man merkt, dass Sie lange diesen Beruf ausüben. Von der Berufserfahrung profitiert man sicherlich“ oder „Sehr angenehme Art und auch flexibel bei den verschiedenen Problemen“.

- 17% haben Kritik geäußert oder Anregungen gegeben. Die Hälfte davon betrifft die Wartezeit und die Möglichkeit von Folgegesprächen. Nur Einzelne Äußerungen wurden etwa zur Wahlmöglichkeit des Geschlechts des Beraters gemacht.

Beispiele: „Es wäre sicherlich hilfreich, wenn mehrere Berater zur Verfügung stünden. Das würde die Wartezeit deutlich verkürzen und wäre deutlich angenehmer“ oder „Entscheidung zwischen Mann und Frau wäre gut gewesen“.

- 18% haben die Möglichkeit der Psychologischen Beratung direkt an der HU positiv hervorgehoben.

Beispiele: „Der unbürokratische, schnelle Zugang zur Psychologischen Beratung ist sehr hilfreich. Es ist gut, gerade an der Uni einen Ansprechpartner zu haben, wenn man Probleme mit dem Lernen hat.“ oder „Es ist wirklich super, dass die HU ein solches Angebot für ihre Studenten anbietet. Sehr gute Hilfe für die Unwegsamkeiten des Studierendaseins!“

## 5. Literatur

Beratungsqualität in Bildung, Beruf und Beschäftigung  
Qualitätsmerkmale guter Beratung  
Berlin/Heidelberg: nfb e.V., 2011

Eigene Mitschriften zur Weiterbildungsveranstaltung „Qualitätsmanagement“  
Berlin, 2012

Praxis der internen und externen Evaluation  
HIS Kurzinformation Spezial, 1998

## Anhang