

Abschlussbericht

Evaluation und Transfer der Welcome-Sprechstunde

1.12.2021 – 31.5.2022



Herausgegeben von der Zentraleinrichtung Studienberatung und Psychologische Beratung der Freien Universität Berlin

Berlin, Mai 2022

Projektlaufzeit: 1.12.2021-31.5.2022

Inhalt

Das Team.....	1
Einleitung: Von Informationsveranstaltungen zu einer fest etablierten Sprechstunde für Geflüchtete.....	2
Dokumentation und Evaluation der Arbeit der Welcome-Sprechstunde.....	4
Arbeits- und Organisationsstruktur.....	5
Eingliederung der Welcome-Sprechstunde in andere Bereiche.....	5
Interne Arbeits- und Organisationsstruktur.....	6
Evaluation der Zusammenarbeit und notwendiger Strukturen für internationale Studierende.....	8
Beratungsangebote der Welcome-Sprechstunde.....	11
Persönliche Beratung und Information in der Welcome-Sprechstunde ..	11
Beratung und Information per E-Mail.....	14
Psychologische Beratung.....	19
Gaststudium für Geflüchtete.....	21
Informationsangebote.....	24
Informationsveranstaltungen.....	24
Umstellung auf digitale Informationsveranstaltungen.....	26
Arbeit mit Informationsgrafiken.....	27
Informationsblätter und Flyer.....	28
Erklärvideos.....	29
Studentisches Tutorium.....	30
Bericht zum studentischen Tutorium von Saher Awad.....	30
Produkt- und Wissenstransfer.....	32
Evaluation von Beratungsgesprächen mit internationalen Studierenden....	32
Quantitative Auswertung von E-Mails.....	33
Qualitative Auswertung von E-Mails.....	34
E-Mail-Bausteine.....	35
Informationsmaterialien.....	36
Komplexe Begriffe in einfachen Worten erklärt.....	37
Checkliste zur Durchführung von Infoveranstaltungen für internationale Studieninteressierte und Studierende.....	38
Wiki: Information und Beratung International.....	38
Persönliche Erfahrungsberichte aus der Sprechstunde.....	39
Erfahrungsbericht Mouaid Al Harastani.....	39

Erfahrungsbericht Aysha Hudeib.....	40
Erfahrungsbericht Isabel Benker.....	40
Erfahrungsbericht Saher Awad.....	42
Anhang: Jahresplanung.....	44

Das Team

Sarah Hostmann: Leitung der Welcome-Sprechstunde von Februar 2017 bis Juni 2021, Projektleitung *Evaluation und Transfer Welcome-Sprechstunde* von Dezember 2021 bis Mai 2022

Saskia Huppertz: Stellvertretende Leitung des Projekts *Evaluation und Transfer Welcome-Sprechstunde* von Dezember 2021 bis Mai 2022

Mouaid Al Harastani: Teammitglied der Welcome-Sprechstunde von Februar 2017 bis Juni 2021, Mitarbeit im Transferprojekt von Dezember 2021 bis Ende Februar 2022

Isabel Benker: Teammitglied der Welcome-Sprechstunde von 2017 bis Juni 2021, Mitarbeit im Transferprojekt von Dezember 2021 bis Mai 2022

Aysha Hudeib: Teammitglied der Welcome-Sprechstunde von 2017 bis Juni 2021, Mitarbeit im Transferprojekt von Dezember 2021 bis Mai 2022

Saher Awad: studentischer Mitarbeiter in der Welcome-Sprechstunde seit Dezember 2020; nach Projektende Mitarbeit im Programm Welcome@FUBerlin und Unterstützung im Transferprojekt



Unsere wöchentlichen Teamsitzungen fanden aufgrund der Pandemie online statt.

Einleitung: Von Informationsveranstaltungen zu einer fest etablierten Sprechstunde für Geflüchtete

Bei unserer ersten Infoveranstaltung für Geflüchtete im April 2016 herrschte großer Andrang im Studierenden-Service-Center. Sie bildete den Start für eine erfolgreiche Veranstaltungsreihe, in welcher wir – die Allgemeine Studienberatung – in mehreren Sprachen Informationen rund um den Bewerbungsprozess und das Studium in Deutschland und an der Freien Universität Berlin anboten. Schnell wurde deutlich, dass Informationsveranstaltungen allein nicht reichten, um dem Informationsbedarf unserer Zielgruppe gerecht zu werden. In Kooperation mit dem von der Abteilung International geleiteten Projekt Welcome@FUBerlin entstand im Februar 2017 die Welcome-Sprechstunde für Geflüchtete im Studierenden-Service-Center. Das Programm Welcome@FUBerlin bot bis 2022 Deutsch- und Vorbereitungskurse für Geflüchtete an, um ihnen die Aufnahme eines Studiums zu ermöglichen. Während die Deutschkurse dem reinen Deutscherwerb dienten, ermöglichten die am Studienkolleg stattfindenden Vorbereitungskurse unter bestimmten Voraussetzungen auch die Ablegung der Feststellungsprüfung und damit den Erwerb einer fachgebundenen Hochschulzugangsberechtigung. Zu den verschiedenen Möglichkeiten des Welcome-Programms und den Zugangsvoraussetzungen bestand ein hoher Informationsbedarf, der seit Bestehen der Welcome-Sprechstunde von dieser abgedeckt wurde.

Zunächst bestand das Team der Welcome-Sprechstunde aus zwei Personen: der Studienberaterin Sarah Hostmann, deren Arbeitszeit durch DAAD-Mittel aufgestockt wurde, und einer studentischen Hilfskraft. Der eingestellte studentische Mitarbeiter Mouaid Al Harastani blieb der Welcome-Sprechstunde bis zu ihrem Ende im Juni 2021 treu. Schnell wuchs das Sprechstundenteam: Zunächst stieß Isabel Benker zu uns, die anfangs neben ihrer Tätigkeit im Info-Service Studium bei den Informationsveranstaltungen aushalf und später ganz zu uns wechselte. Danach vervollständigte Aysha Hudeib unser Team, auch sie war zunächst nicht nur bei uns beschäftigt, sondern arbeitete parallel in der Administration des Projekts Welcome@FUBerlin, später dann vollständig bei uns. Die drei bildeten das Team der Welcome-Sprechstunde. Zunächst waren sie als studentische Mitarbeiter*innen beschäftigt, konnten aber 2020 als E8-Kräfte mit jeweils 40% Stundenanteil eingestellt werden. Seit Ende 2020 wurde unser Team durch zwei studentische Mitarbeiter, Saher Awad und Najib Malikzada, erweitert, welche für peer-to-peer Angebote zuständig waren.

Nach der anfänglichen Finanzierung über Mittel des DAAD wurde das Team der Welcome-Sprechstunde von 2019 bis Ende Juni 2021 durch die Qualitäts- und Innovationsoffensive (QIO) des Landes Berlin gefördert. Eine Weiterfinanzierung über diese Mittel war nicht möglich, weswegen die Welcome-Sprechstunde ihre Arbeit am 30.6.2021 einstellen musste. Die beiden studentischen Mitarbeiter setzten ihre Arbeit fort, da ihre Stellen über DAAD-Mittel finanziert wurden.

Um den Wissens- und Produkttransfer zu sichern und die Arbeit der Welcome-Sprechstunde (Februar 2017 bis Juni 2021) zu dokumentieren und zu evaluieren, wurde das

sechsmonatige Projekt „Evaluation und Transfer Welcome-Sprechstunde“ ins Leben gerufen, in welchem wir vom 1.12.2021 bis zum 31.5.2022 tätig waren.

Unsere Kernaufgabe bestand stets in der persönlichen Beratung: An drei Tagen in der Woche boten wir eine offene Sprechstunde auf Deutsch, Englisch und Arabisch an (seit März 2020 als Telefon- und Videosprechstunde). Hier erhielten seit Februar 2017 bis zur Einstellung im Juni 2021 knapp 3000 Geflüchtete vertiefende Informationen und Erstberatung rund um das Programm Welcome@FUBerlin, das Studienangebot der FU Berlin, den Bewerbungsprozess und die Studienorganisation.

Neben den Beratungsgesprächen übernahm das Team der Welcome-Sprechstunde zahlreiche weitere Aufgaben, um Geflüchteten einen besseren Zugang zur Hochschule zu ermöglichen. Dazu zählt die Organisation des „Gaststudiums für Geflüchtete“, in dessen Rahmen Geflüchtete in Absprache mit Dozent*innen an Lehrveranstaltungen der Freien Universität Berlin teilnehmen und ggf. auch Prüfungsleistungen erbringen konnten. Insgesamt wurden seit Februar 2017 über 200 geflüchtete Gaststudierende betreut und begleitet. Weitere Bereiche der Welcome-Sprechstunde waren die Konzeption und Bereitstellung von leicht verständlichem und mehrsprachigem Informationsmaterial sowie das regelmäßige Angebot von Informationsveranstaltungen, Workshops und Tutorien. Tutorien richteten sich gezielt an alle Studierenden der Freien Universität Berlin, um Geflüchteten die Möglichkeit zu geben, weitere Kontakte zu knüpfen.

Nach der näheren Beleuchtung der Arbeits- und Organisationsstruktur der Welcome-Sprechstunde und ihrer Arbeitsgebiete, folgen die Ergebnisse zum Produkt- und Wissenstransfer. Der Wissenstransfer geschieht über ein neu eingerichtetes Wiki, welches für den internen Gebrauch allen Mitarbeitenden des Studierenden-Service-Center zugänglich gemacht wird.

Wir bedanken uns bei Stefan Petri, Leiter der Zentraleinrichtung Studienberatung und Psychologische Beratung, und unseren Kolleg*innen in der Allgemeinen Studienberatung, Psychologischen Beratung und im Info-Service Studium für die kontinuierliche Unterstützung unserer Arbeit. Ebenfalls möchten wir uns bei den Beteiligten des Programms Welcome@FUBerlin für die vertrauensvolle Zusammenarbeit bedanken: Florian Kohstall (Leitung des Programms), Salma Hamed (Projektadministration), Vida Kaluza (Leitung Bewerbung und Zulassung), Juna Kühn (ERG Deutschkurse), Renate Thiermann und Johannes Oswald (Vorbereitungskurse Studienkolleg).

Dokumentation und Evaluation der Arbeit der Welcome-Sprechstunde

Auf den folgenden Seiten wird die umfangreiche Arbeit der Welcome-Sprechstunde dokumentiert und evaluiert: Unsere Beratungs- und Informationsangebote, das studentische Tutorium und unsere Arbeits- und Kommunikationsstruktur.

Die untenstehende Grafik veranschaulicht unsere Angebote auf einen Blick:



Freie Universität Berlin

Welcome Beratung und Information: Begleitung auf dem Weg in ein erfolgreiches Studium

Ein Angebot der Zentraleinrichtung Studienberatung und Psychologische Beratung in Kooperation mit Welcome@FU Berlin

Welcome-Sprechstunde

- Offene Sprechstunde an drei Tagen in der Woche auf Deutsch, Englisch, Arabisch und Persisch
- Vertiefende Information und Erstberatung zum Welcome-Programm, Studienangebot, Studienorganisation und Bewerbungsprozess für das Fachstudium
- Bei weiterführendem Beratungsbedarf Weitervermittlung an die Allgemeine Studienberatung oder Psychologische Beratung

Information

- Regelmäßige Durchführung mehrsprachiger Informationsveranstaltungen für Welcome-Teilnehmende und internationale Studieninteressierte
- Erstellung von leicht verständlichem Informationsmaterial mit übersichtlichen Visualisierungen für internationale Studieninteressierte und Studierende

Gaststudium für Geflüchtete

- Ermöglicht Studieninteressierten mit Fluchtgeschichte die Teilnahme an Lehrveranstaltungen und ggf. das Ablegen von Prüfungen (in Absprache mit Dozierenden)
- Seit Februar 2017 Betreuung und Begleitung von knapp 200 Gaststudierenden durch das Team der Welcome-Sprechstunde



Grafik: Teresa Velten

Studentisches Welcome-Tutorium

- Peer-to-peer Ansatz: Studentische Tutor*innen bringen neue Studierende, Teilnehmende der Deutsch- und Vorbereitungskurse und des Gaststudiums für Geflüchtete zusammen
- Studentische Sitzungen mit dem Ziel, den Austausch untereinander zu fördern: Tipps für einen gelungenen Studieneinstieg, Talent-Show, Berlin-Quiz, Fotowettbewerb, Umgang mit sprachlichen Herausforderungen im Studium
- Expert*innen-Termine zu Themen wie Lerntechniken, Zeitmanagement und Prüfungsvorbereitung

Psychologische Beratung

- Psychologische Beratung für Teilnehmende des Programms Welcome@FU Berlin und geflüchtete Studierende
- Supervision des Teams der Welcome-Sprechstunde

Kontakt

E-Mail: beratung@welcome.fu-berlin.de

Erstberatungs- und Informationsgespräche in der Welcome-Sprechstunde



Semester	Anzahl Gespräche
SofSe 17	500
WiSe 17/18	200
SofSe 18	450
WiSe 18/19	250
SofSe 19	450
WiSe 19/20	200
SofSe 20	350
WiSe 20/21	200

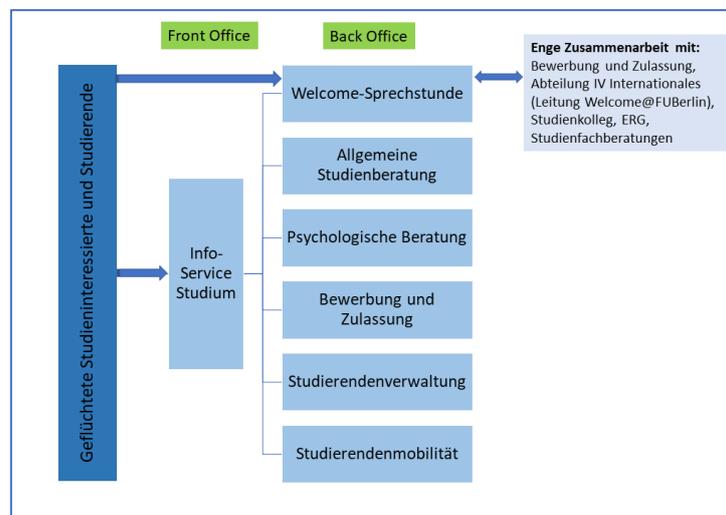
Arbeits- und Organisationsstruktur

In diesem Kapitel dokumentieren und evaluieren wir die Organisationsstruktur der Welcome-Sprechstunde, d.h. ihre Einbettung in andere Bereiche, ihren internen Aufbau und die Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen.

Eingliederung der Welcome-Sprechstunde in andere Bereiche

Die Welcome-Sprechstunde gehörte zur Zentraleinrichtung Studienberatung und Psychologische Beratung und war damit Bestandteil des Beratungsangebots im Studierenden-Service-Center. Sie fungierte als ein Backoffice mit offenem Beratungsangebot. Der Info-Service Studium vermittelte Anfragen von Geflüchteten an die Welcome-Sprechstunde (Backoffice) weiter, wenn die Anfragen über das vorhandene Standardwissen hinausgingen, beispielsweise umfassendere oder komplexe Nachfragen zur Hochschulzugangsberechtigung, zu Deutschkenntnissen und -kursen, fehlenden Unterlagen oder zum Welcome-Programm. Durch das offene Beratungsangebot war die Welcome-Sprechstunde gleichzeitig auf direktem Weg ohne ein vorheriges Clearing durch den Info-Service Studium erreichbar: Zum einen bot die an drei Tagen in der Woche angebotene offene Sprechstunde einen direkten Zugang und zum anderen war das Team über die E-Mail-Adresse beratung@welcome.fu-berlin.de zu erreichen.

Schaubild zur Eingliederung der Welcome-Sprechstunde in das Studierenden-Service-Center:



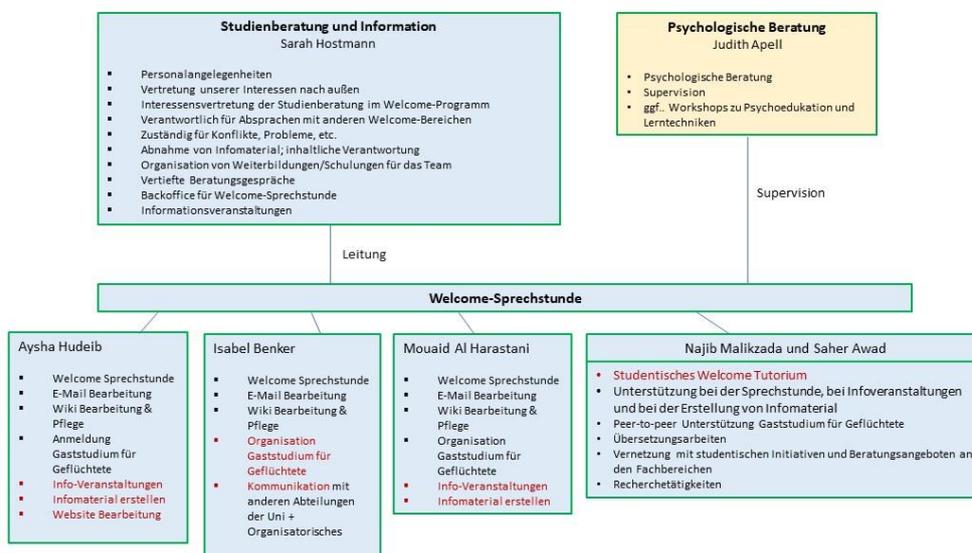
Parallel war die Welcome-Sprechstunde eng verknüpft mit den am Programm Welcome@FUBerlin beteiligten Bereichen: Projektleitung (Florian Kohstall) in der Abteilung Internationales, Projektadministration, Bereich Bewerbung und Zulassung, Studienkolleg (Vorbereitungskurse) und ERG Universitätservice GmbH (Deutschkurse). In ihrer Funktion als zentrale Anlaufstelle für alle Welcome-Teilnehmenden und -Interessierten war die Welcome-Sprechstunde ein Bestandteil des Programms Welcome@FUBerlin. Während der Bewerbungsphase für die Deutsch- und Vorbereitungskurse des Welcome-Programms veranstalteten wir zahlreiche Informationsveranstaltungen, stellten

Hochschulbescheinigungen zur kostenlosen Dokumentenprüfung über uni-assist aus und beantworteten alle Fragen rund um den Bewerbungsprozess und den Stand des Verfahrens. Phasenweise waren wir auch bei der Auswahl der Welcome-Teilnehmenden unterstützend tätig. Für die Betreuung der Teilnehmenden der Sprach- und Vorbereitungskurse spielten wir ebenfalls eine wichtige Rolle, da wir zu Beginn und während der Kurse Infoveranstaltungen zu den Beratungsmöglichkeiten, zum Gaststudium für Geflüchtete, zum Studienangebot und der Bewerbung zum Fachstudium anboten. Außerdem war das studentische Tutorium mit Blick auf die Welcome-Teilnehmenden konzipiert worden und wurde in den Kursen beworben. Im Jahr 2020/21 konnten wir aufgrund einer kurzzeitigen Vertragsverlängerung der Elternzeitvertretung von Sarah Hostmann zusätzlich Workshops zu Lerntechniken und Veranstaltungen zu Studienfinanzierung und zur Wohnungssuche anbieten. Seit 2019 bis zu Pandemiebeginn boten wir außerdem einmal in der Woche eine Sprechstunde in Lankwitz an – dem Campus, auf welchem die Deutsch- und Vorbereitungskurse stattfinden. Die enge Verzahnung mit dem Rhythmus der Deutsch- und Vorbereitungskurse des Welcome-Programms zeigt sich auch in der Jahrespaltung der Welcome-Sprechstunde, welche sich im Anhang befindet.

Interne Arbeits- und Organisationsstruktur

Das untenstehende Organigramm zeigt die interne Organisation der Welcome-Sprechstunde mit Stand von 2021. Rot markiert sind die jeweiligen Hauptzuständigkeiten. Die

Zuständigkeiten in der ZE Studienberatung und Psychologische Beratung im Welcome-Bereich

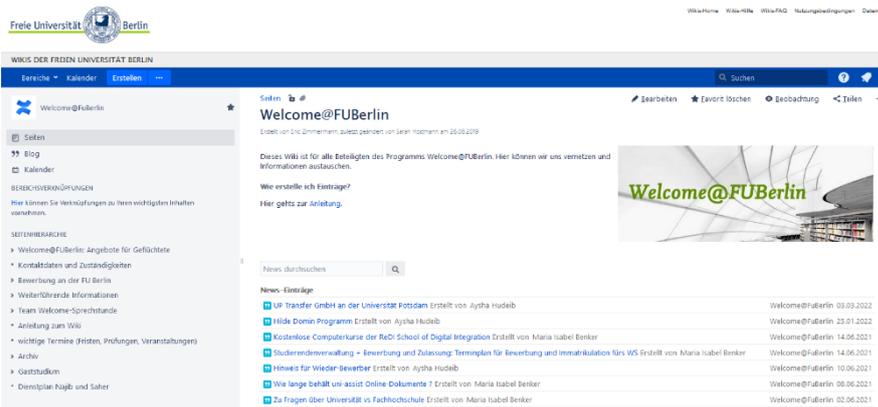


Beschäftigten waren: Mouaid Al Harastani (40% E8-Stelle), Isabel Benker (40 % E8-Stelle), Aysha Hudeib (40 % E8-Stelle), Saher Awad (SHK 41 Monatsstd.), Najibullah Malikzada (SHK 41 Monatsstd.), Judith Apell, (Psychotherapeutin in Ausbildung), Sarah Hostmann (50% E13-Stelle).

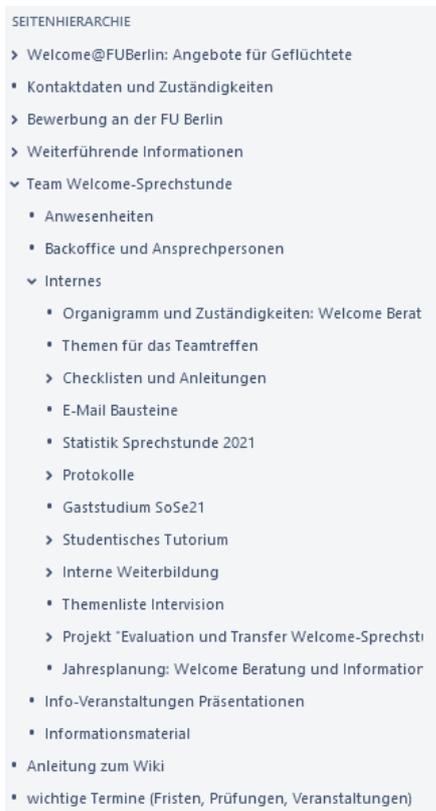
Die folgende Aufstellung zeigt, welche Daueraufgaben mit welchem zeitlichen Umfang das Team der Welcome-Sprechstunde wahrgenommen hat. Hinzu kommen zahlreiche weitere Aufgaben, welche detailliert im Jahresplan (Anhang) aufgeführt sind:

- **Persönliche Beratung und Information in der Welcome-Sprechstunde:** Montag 14-17 Uhr, Dienstag 14-16 Uhr, Mittwoch 14-16 Uhr (in jeweils zweifacher Besetzung: M. Al Harastani, A. Hudeib und I. Benker)
- **E-Mail-Bearbeitung:** Montag-Freitag, etwa 2 Stunden pro Tag, Beantwortung der Anfragen von geflüchteten Studieninteressierten und Studierenden, von Welcome-Teilnehmenden, von internen und externen Akteuren, z.B. Bildungsberatungen; zuständig: M. Al Harastani, A. Hudeib und I. Benker
- **Gaststudium für Geflüchtete:** Organisation und Betreuung der Teilnehmenden, Hochphase jeweils in der vorlesungsfreien Zeit, dann etwa 15 Stunden pro Woche Arbeitsaufwand; zuständig: M. Al Harastani, A. Hudeib und I. Benker
- **Informationsveranstaltungen:** Vor- und Nachbereitung, Themen: Siehe Jahresplan, zuständig: alle
- **Konzeption und Durchführung des studentischen Tutoriums,** welches montags von 16-18 Uhr stattfand, Arbeitsaufwand etwa 10 Stunden/Woche; zuständig: S. Awad (bis Mitte 2020 zusammen mit N. Malikzada; enge Begleitung durch S. Hostmann)
- **Studienberatung:** Vertiefende Beratungsgespräche, u.a. zur Studienfachwahl oder für Welcome-Teilnehmende, die durch eine Prüfung gefallen sind oder Geflüchtete, die keine Hochschulzugangsberechtigung besitzen und auf der Suche nach Alternativen zum Studium sind (Bildungsberatung); Arbeitsaufwand etwa 3 Std./Woche; zuständig: S. Hostmann (und ggf. Kolleg*innen aus der Allgemeinen Studienberatung)
- **Teamleitung,** Koordination, interne Absprachen, Vertretung nach außen: S. Hostmann
- **Qualitätssicherung/Weiterbildung:** Pro Woche eine Stunde Austausch und vertiefende Weiterbildung zu Themen wie Hochschulzugang mit beruflicher Qualifikation, E-Mail-Bearbeitung, Beratungsgespräche, etc., zuständig: S. Hostmann
- **Qualitätssicherung/interne Kommunikation:** Verantwortung für Pflege des internen Wikis, interne Absprachen mit anderen Bereichen des Welcome-Programms, um aktuelle Informationen zielgerichtet weitergeben zu können, zuständig: alle
- **Teamtreffen:** Pro Woche 1,5-2 Stunden
- **Psychologische Beratung** für geflüchtete Studierende und Teilnehmende des Welcome-Programms, zuständig: J. Apell
- **Supervision:** Pro Woche 1 Stunde, Besprechung schwieriger Beratungsfälle, zuständig: J. Apell

Ein zentrales Tool für die Zusammenarbeit sowohl innerhalb des Sprechstudententeams als auch mit den anderen Welcome-Bereichen war das von uns ins Leben gerufene Welcome-Wiki.



Über die Eingangsseite teilten wir aktuelle Informationen, beispielsweise Hinweise zu Deutschkursangeboten anderer Hochschulen oder beruflicher Qualifikationsmaßnahmen.



Die nebenstehende Seitenhierarchie zeigt die weiteren Informationen, die wir im Wiki bereitstellen. Außerdem nutzten wir das Wiki zum Festhalten unserer Aufgaben, sammelten dort für das wöchentliche Teamtreffen Themen und nutzten das Wiki zum Protokollieren der Treffen.

Evaluation der Zusammenarbeit und notwendiger Strukturen für internationale Studierende

Im Zuge des Transferprojekts führten wir Interviews mit Personen aus den Bereichen Bewerbung und Zulassung, Info-Service Studium, Allgemeiner Studienberatung und ERG Universitätsservice GmbH durch, um die Zusammenarbeit zu evaluieren und Leitlinien für eine künftige Beratung für internationale Studierende zu identifizieren.

Die Rückmeldungen ergaben, dass die Zusammenarbeit mit den anderen Bereichen gut funktionierte und die Welcome-Sprechstunde als ein selbständig arbeitender Bereich

wahrgenommen wurde, der seine Funktion eigenständig erfüllte. Hervorgehoben wurde von einem Gesprächspartner das hohe Engagement des Sprechstundenteams, „das Beste für die Ratsuchenden rauszuholen“. In Bezug auf die Kommunikation wurde von einigen Gesprächspartner*innen gesagt, dass noch stärkere Absprachen und ein regelmäßigerer Austausch wünschenswert gewesen wären. Dies ist ein wichtiger Hinweis in Bezug auf die Etablierung eines neuen Bereichs „Information und Beratung International“, da ein regelmäßiger Austausch mit anderen Bereichen wie Bewerbung und Zulassung, Info-Service Studium, Allgemeine Studienberatung, Psychologische Beratung und Studierendenmobilität von Anfang an mitgedacht werden kann und sollte. Während der Dauer des Welcome-Programms gab es zwar einen Jour Fixe, jedoch fand dieser nur etwa alle zwei Monate statt, was für arbeitsbezogene Absprachen nicht ausreicht. Außerdem waren an diesem nur die unmittelbar mit dem Welcome-Programm befassten Bereiche beteiligt. Ein weiterer Jour Fixe mit den Bereichen im SSC wäre hilfreich gewesen. Es gab zwar eine starke Anbindung an die Allgemeine Studienberatung durch die gleichzeitige Tätigkeit Sarah Hostmanns in der Studienberatung, aber ein routinierter Termin bzw. ein routinierter Informationsaustausch mit Kolleg*innen der Allgemeinen Studienberatung und des Info-Service Studium wäre sicherlich nutzbringend gewesen. Die Information über Neuigkeiten des Programms erfolgte größtenteils bei den Teamsitzungen der Allgemeinen Studienberatung, per E-Mail an alle Beschäftigte der Zentraleinrichtung und in unregelmäßigen Abständen bei Dienstbesprechungen des Info-Service.

Die Interviewpartner*innen wurden ebenfalls gefragt, welche Konsequenzen der Wegfall der Welcome-Sprechstunde für sie hatte und hier zeigte sich, dass die Konsequenzen besonders deutlich gespürt wurden, als im Frühjahr 2022 der Krieg in der Ukraine begann und damit die Anfragen von geflüchteten Studieninteressierten wieder zunahmen. Um den Info-Service Studium und die Allgemeine Studienberatung zu unterstützen, erstellten wir während unseres Transferprojekts eine digitale Version unseres Flyers mit Informationen für Geflüchtete und halfen bei Informationsveranstaltungen für Geflüchtete aus der Ukraine.

Zu der Frage, was internationale Studieninteressierte und Studierende ihrer Erfahrung nach an Information und Beratung benötigen, nannten unsere Interviewpartner*innen ähnliche Faktoren, darunter insbesondere eine individuellere Betreuung als sie derzeit möglich ist. Hierzu sagte der Studienberater Sebastian Mebes: „Internationale Studierende benötigen meiner Ansicht nach Ansprechpartner:innen auf Augenhöhe, die sich im Idealfall etwas mehr Zeit nehmen können, um beim Studium in einem für sie nicht vertrauten Studiensystem (und Studienland) ein Stück weit an die Hand genommen zu werden. Das studentische Team von Welcome@FUB hat diesen Service für einen Ausschnitt dieser Studierendengruppe sehr gut leisten können. Wünschenswert wäre es, wenn alle internationalen Studierenden auf diese Art von Anlaufstelle zurückgreifen könnten.“ Die Info-Service-Koordinatorin Luisa Neumann berichtete, dass sich einige internationale Studierende eine „individuellere Betreuung und Unterstützung wünschen bzw. benötigen, vor allem in Bezug auf den Bewerbungsprozess und die Studienorganisation am Anfang des Studiums.“ Hervorgehoben wurde auch die besondere Situation, in welcher internationale Studierende sich befinden, u.a. durch Visumsbestimmungen, die zu

eingeschränkten Arbeitsmöglichkeiten und höherem Druck bezüglich der Regelstudienzeit führen. Auch das häufig fehlende Grundverständnis für das deutsche Bildungs- und Hochschulsystem und die universitären Strukturen wurde als ein Problem genannt, welches zu Missverständnissen führen kann.

Auf die Frage, ob die bisherigen Unterstützungsangebote für die Belange internationaler Studierende ausreichen oder ob mehr oder andere Strukturen benötigt werden, antworteten unsere Interviewpartner*innen, dass die bestehenden Strukturen nicht ausreichen. Vida Kaluza, Leiterin der Bewerbung und Zulassung, hebt in diesem Zusammenhang hervor, dass es nach 2015 sinnvoll war, gesonderte Beratungsstrukturen für Geflüchtete anzubieten, es jetzt aber an der Zeit sei, Unterstützungsstrukturen für internationale Studierende aufzubauen, die sich an alle internationalen Studierende richten und nicht nur an eine Teilgruppe. Wichtig sei in diesem Zusammenhang auch, das deutsche Universitätssystem zu erläutern und zu vermitteln, dass sowohl während der Bewerbungsphase als auch während des Studiums eine hohe Selbständigkeit von Studierenden gefordert ist.

Die Interviews stützen unseren Eindruck, dass es ein richtiger Schritt ist, die Beratung und Unterstützung für internationale Studierende auszubauen – so wie es nun mit der Etablierung einer „Information und Beratung International“ in der ZE Studienberatung und Psychologische Beratung geplant ist. Ebenso ist die Einbettung der Beratung für internationale Studierende in die Allgemeine Studienberatung sinnvoll, da hier Synergien entstehen und genutzt werden können sowie eine optimale Informationsweitergabe gewährleistet ist.

Sarah Hostmann

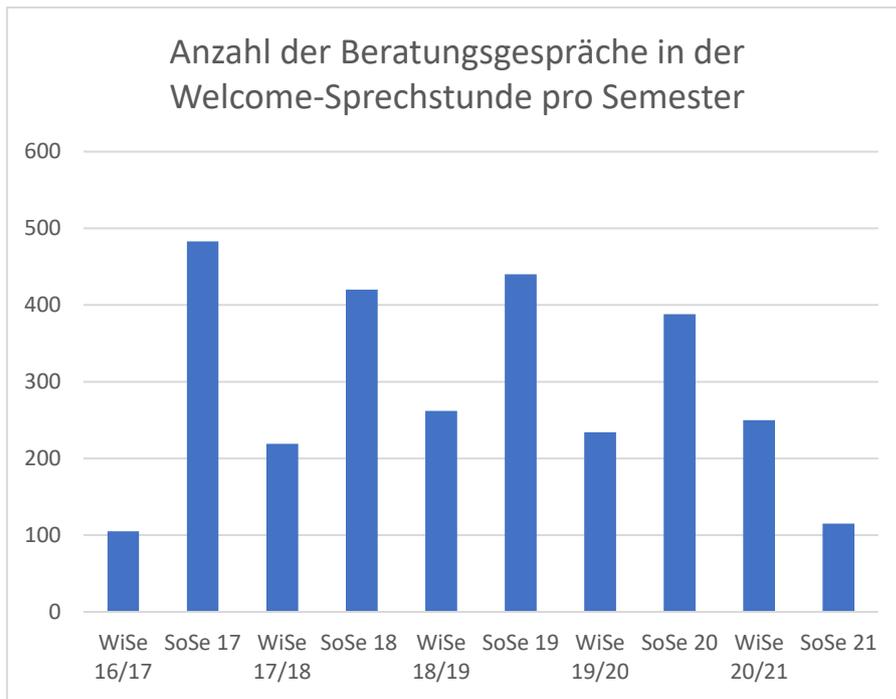
Beratungsangebote der Welcome-Sprechstunde

In diesem Kapitel dokumentieren und evaluieren wir die persönliche Beratung, die vor Ort im Studierenden-Service-Center und während der Pandemie digital per Videogespräch und Telefon stattgefunden hat. Hinzu kommt die Evaluation der Bearbeitung von Anfragen per E-Mail, welche Isabel Benker und Saskia Huppertz durchgeführt haben. Judith Apell, die von September 2019 bis zum Projektende als Psychologische Beraterin in unserem Projekt beschäftigt war, beschreibt im Schlussteil dieses Kapitels die Grundzüge der psychologischen Beratung.

Persönliche Beratung und Information in der Welcome-Sprechstunde

Im Zeitraum vom Februar 2017 bis zur Einstellung im Juni 2021 erhielten knapp 3000 Geflüchtete vertiefende Informationen und Erstberatung in der Welcome-Sprechstunde. Bei den Themen dominierten Fragen zum Programm Welcome@FUBerlin und zum Bewerbungsprozess für das Fachstudium. Das Sprechstundenteam erläuterte in diesem Zusammenhang häufig das Studiensystem in Deutschland, die Voraussetzungen für den Hochschulzugang und das Studienangebot der FU Berlin. Oftmals begann ein Gespräch mit offenen Fragen wie z.B. „Wie kann ich in Deutschland an die Uni kommen, was muss ich machen?“ Wenn es zu einer Bewerbung kam, unterstützte das Team bei Unklarheiten bezüglich des Bewerbungsformulars und der einzureichenden Dokumente und erläuterte die Rückmeldungen, die Bewerber*innen während des Bewerbungsprozesses erhielten und die nicht immer leicht verständlich waren. Zu den Standardanfragen gehörten auch Fragen nach der Weiterführung eines unterbrochenen Studiums im Heimatland.

Wie auf der untenstehenden Grafik zu sehen ist, war die Hochphase der Beratungstätigkeit jährlich während der Sommermonate, also im Sommersemester. Dies lag zum einen an den Bewerbungszeiträumen für grundständige und weiterführende Studiengänge, zum anderen daran, dass im Juni in der Regel die Bewerbungsfrist für die Deutsch- und Vorbereitungskurse des Programms Welcome@FUBerlin endete und im Vorfeld sowie im Anschluss großer Beratungsbedarf bestand.



In den 4 Jahren und 5 Monaten, in welchen die Welcome-Sprechstunde Beratung anbot, fanden 3000 Beratungsgespräche statt, was im Schnitt 67 Gespräche im Monat macht. Der in der Grafik zu sehende saisonale Unterschied zeigt, dass der Durchschnitt in den Sommermonaten höher, in den Wintermonaten niedriger war. Die Gespräche hatten durchschnittlich eine Länge von etwa 40 Minuten. Dies zeigt deutlich den hohen Informationsbedarf, den Geflüchtete (und internationale Studierende) bei Fragen rund um Bewerbung und Studium haben. Während der Info-Service Studium allgemeine Anfragen von Geflüchteten problemlos beantworten kann, konnte er eine solche zeitaufwändige Erstberatung nicht leisten. Hier setzte die Welcome-Sprechstunde an: Ziel war es, Geflüchteten die wichtigsten Informationen zu vermitteln, um ihnen eine fundierte Entscheidung zu ermöglichen. Das bedeutete unter anderem, die Grundlagen des deutschen Studiensystems und der Studienorganisation zu erläutern sowie über organisatorische Schwierigkeiten zu sprechen. Es zählten auch Themen dazu, die nicht direkt mit dem Studium zu tun hatten, beispielsweise Fragen zur Kinderbetreuung, Probleme mit Anfahrtswegen aus Brandenburg, Umzug nach Berlin, Deutsch lernen im Alltag oder wie man Fuß fassen kann in Deutschland.

In der Praxis zeigte sich, dass die Grenzen zwischen „Informationsvermittlung“ und „Beratung“ fließend waren. Wenn in der Sprechstunde nicht alle Fragen abschließend beantwortet werden konnten, wurde entweder Rücksprache mit dem Backoffice gehalten oder dorthin verwiesen. Das betraf neben dem Bereich Bewerbung und Zulassung besonders die Allgemeine Studienberatung, an welche das Sprechstudententeam komplexe Beratungsfälle verwies und welche von vielen Ratsuchenden in Anspruch genommen wurde. Jedoch gab es ebenso viele Ratsuchende, die es bevorzugten, sich ausführlich in der Welcome-Sprechstunde informieren und beraten zu lassen, da sie sich dort gut aufgehoben fühlten. Dies lag sicherlich daran, dass das Team eine hohe interkulturelle Kompetenz

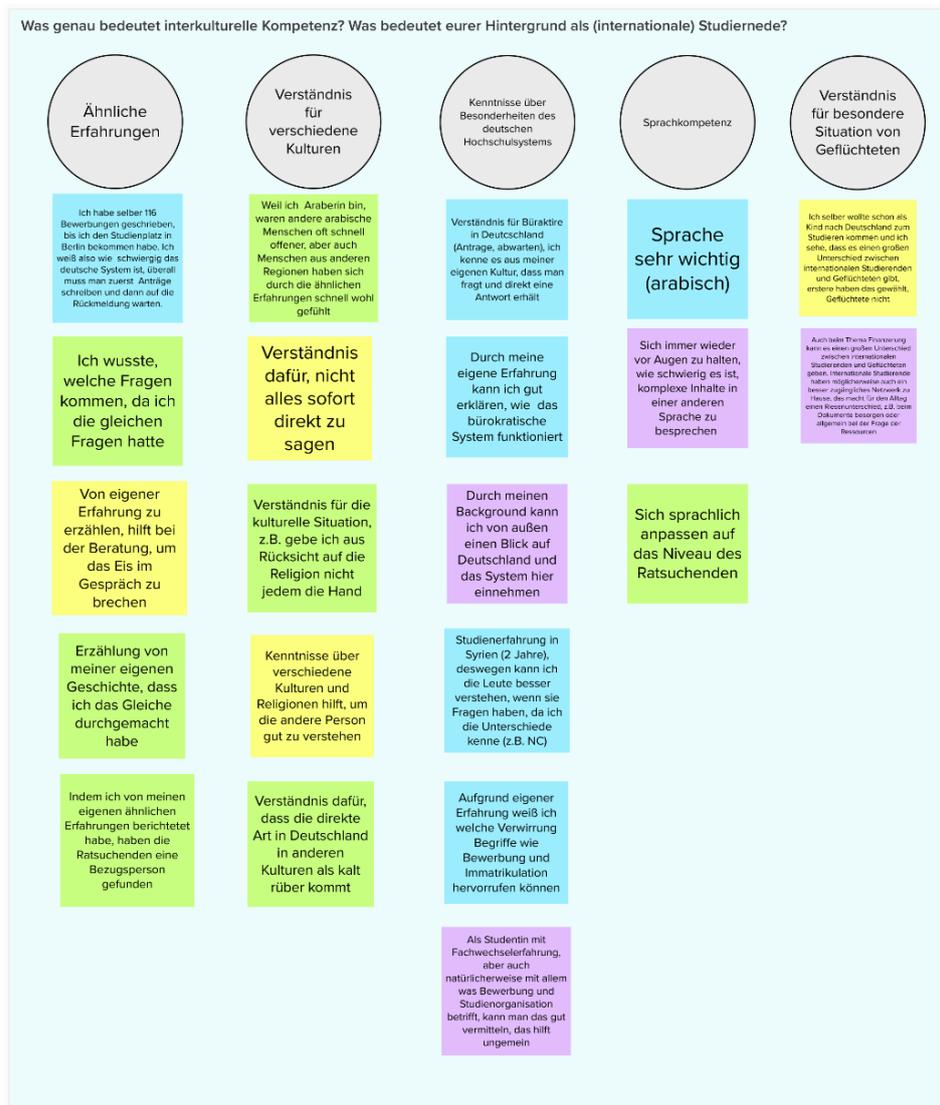
aufwies und durch eigene Erfahrungen als internationale Studierende einen guten Zugang zu unserer Zielgruppe fand. Das Sprechstundenteam erfüllte diese Arbeit mit hoher Kompetenz und Freude. Herausfordernd war der Umgang mit schwierigen Beratungsfällen, beispielsweise wenn Ratsuchende von ihren traumatischen Erlebnissen berichteten. Hier zeigen sich also die Vor- und Nachteile einer „peer-to-peer“-Beratung: Schneller Kontaktaufbau und eine gute Gesprächsatmosphäre einerseits, Umgang mit belastenden Situationen, für die keine beraterische Ausbildung erfolgt ist, andererseits. Unsere Lösung bestand darin, dass die seit September 2019 bei uns beschäftigte psychologische Beraterin Judith Apell eine wöchentliche Supervision für das Sprechstundenteam anbot (siehe untenstehenden Kapitel zur psychologischen Beratung). Die Supervision war seitdem ein integraler Bestandteil unserer Arbeit und half dabei, mit belastenden Situationen umzugehen.

Das notwendige Fachwissen für die Beratung eignete sich das Sprechstundenteam in Schulungen (Teilnahme an Schulungen des Info-Service sowie zusätzliche eigene Schulungen) und durch die fachliche Begleitung der Sprechstundenleitung an.

Bei einem teaminternen Workshop zu den Besonderheiten der Welcome-Sprechstunde erarbeiteten wir, welche Kompetenzen bei der Beratung von Geflüchteten besonders wichtig sind. In der Grafik ist das digitale Whiteboard zu sehen, auf welchem die in einem Brainstorming entwickelten Kompetenzen zu sehen sind. Diese Kompetenzen wurden anschließend nach Wichtigkeit gepunktet und diskutiert. Als zentral betrachten wir aus unserer Praxiserfahrung heraus folgende Kompetenzen: Empathie, Zuhören können, Ausdauer, Geduld, Initiative/Engagement/Leidenschaft und die Fähigkeit, klare und präzise Antworten zu geben, ohne dabei falsche Hoffnungen zu wecken und ohne Ratsuchende durch zu knappe Antworten vor den Kopf zu stoßen. Hinzu kommen interkulturelle Kompetenz und kommunikative Fähigkeiten wie die Gestaltung eines strukturierten Gesprächs mit passgenauer Informationsvermittlung.



Die Frage, wie sich interkulturelle Kompetenz konkret zeigt, erarbeiteten wir in dem Workshop ebenfalls und veranschaulichten es auf der folgenden Grafik.



Sarah Hostmann

Beratung und Information per E-Mail

Da die Arbeit mit dem E-Mail-Postfach einen wichtigen Bestandteil der Welcome-Sprechstunde ausmachte, haben wir im Rahmen des Projekts den E-Mail-Verkehr mit Hilfe einer quantitativen Auswertung untersucht. Im Folgenden soll ein Überblick über die Bearbeitung des Postfachs gegeben werden, ebenso wie über die durchgeführte Evaluation. In dem Zusammenhang beschreiben wir zunächst, welche Merkmale das Postfach charakterisierten und wie es betreut wurde. Dann legen wir unsere Evaluation inklusive der Ergebnisse dar. Anschließend folgt ein Fazit unserer Überlegungen und ein Ausblick darauf, wie man in Bezug auf weitere Untersuchungen vorgehen könnte.

Das E-Mailpostfach beratung@welcome.fu-berlin, das seit September 2017 vom Sprechstunden-Team betreut wurde, erreichten beständig Nachrichten verschiedener Art: Zum einen gingen dort die Anfragen geflüchteter und internationaler Ratsuchender ein. Zum anderen lief ein Teil der schriftlichen Kommunikation des Sprechstunden Teams mit anderen Bereichen des Programms Welcome@FU Berlin und der Freien Universität Berlin darüber ab (zusätzlich zur Kommunikation über die Postfächer der Mitarbeitenden). Ebenso trafen dort allgemeine und organisatorische Information aus den Bereichen Verwaltung, Zulassung und der Zentraleinrichtung Allgemeine und Psychologische Beratung ein. Weiterhin erhielten wir Newsletter, Einladungen und Benachrichtigungen von außeruniversitären Stellen, die sich mit ihrem Inhalt sowohl an geflüchtete Menschen richteten als auch an diejenigen, die in der Beratung mit geflüchteten Menschen tätig sind.

Dies bedeutet, dass bei der Organisation des Postfachs anfangs die Kategorisierung der E-Mails stand, denn die Nachrichten bedurften entsprechend der Einordnung einer unterschiedlichen Abarbeitung. Im Verlauf der vier Jahre haben wir unser Verfahren dazu stetig weiterentwickelt und mit Blick auf Praktikabilität versucht zu optimieren: Zuerst wurden die Nachrichten nach gründlichem Durchsehen mit farblichen Markierungen versehen, um die weiteren Arbeitsschritte kenntlich zu machen. Diese beinhalteten unter anderem, dass wir Angebote oder Informationen (zu Deutschkursen, Ausbildungen, Workshops, zu verschenkende Gegenstände usw.) außeruniversitärer Stellen herausgefiltert haben. Wissenswertes, das an alle weitergegeben werden sollte, haben wir im Welcome-Wiki hinterlegt oder besprochen. Weiterhin haben wir für diese Anfragen markierte Ordner im Postfach eingerichtet, in welchen man den Inhalt bei Bedarf nachsehen konnte. Benachrichtigungen aus anderen Abteilungen des Projekts und der Hochschule (Bewerbung Studium, Bewerbung Welcome-Kurse, Finanzierung, CampusCard usw.) wurden ebenso gehandhabt, wichtige Information haben wir im Postfach sichtbar gemacht und ins Wiki eingepflegt und besonders Dringliches haben wir zudem bei persönlichen Treffen besprochen. Eine Herausforderung dabei war, diese Menge an Information nach Wichtigkeit und Aktualität auf eine Weise zu verarbeiten, dass sie über unterschiedliche Kanäle zielgerichtet an Ratsuchende weitergegeben werden konnte. Des Weiteren kamen Absprachen des Sprechstundenteams zu Arbeitsabläufen im Postfach an, sowohl untereinander (als Ergänzung zu unseren persönlichen Absprachen) als auch mit anderen Bereichen des Projekts oder der Universität, insbesondere mit dem Administrationsteam des Programms. Diese betrafen vor allem Vereinbarungen zu Organisatorischem (Bewerbung Welcome-Kurse, Infoveranstaltungen usw.) sowie zu den Nachrichten der Ratsuchenden und wurden je nach Situation entweder an das Team weitergetragen oder individuell verarbeitet. Hand in Hand damit gingen die E-Mails der Welcome-Teilnehmenden, Studieninteressierten und Studierenden, welche

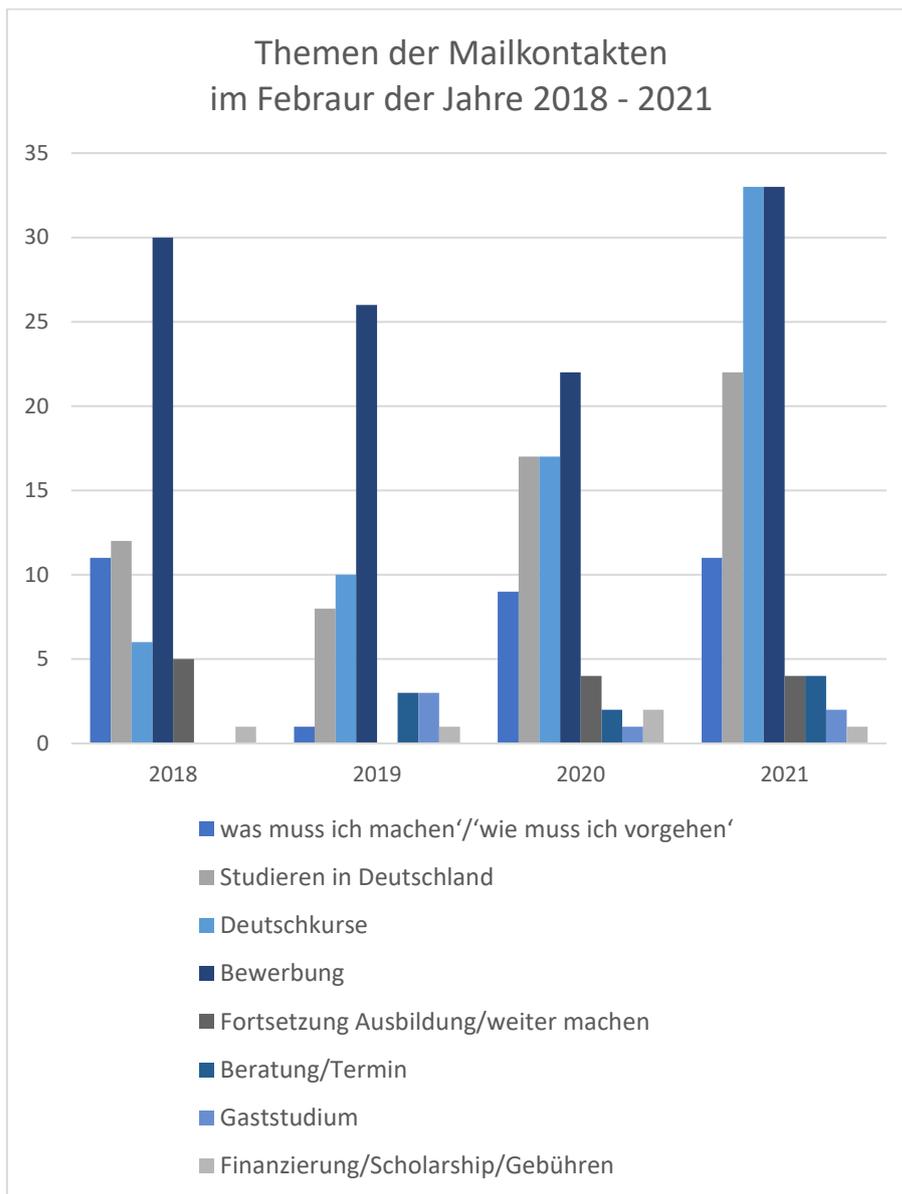
letztlich das Postfach ausmachten. Auch bei diesen Nachrichten waren unterschiedliche Vorgehensweisen zu beachten, je nach Art der Anfrage (Informationsvergabe, Organisatorisches, Beschwerden etc. oder mehreres zugleich). Bearbeitet haben wir sie wie folgt: Zunächst einmal mit Hilfe von vorgefertigten oder mit individuellem Text versehenen Bausteinen (zur Information) oder mit freiem Text (z.B. bei Organisatorischem oder nach Recherche zu Themen, die außerhalb des Kompetenzbereiches lagen). Des Weiteren war es bei den Anfragen, die über allgemeine Anliegen hinausgingen oder Organisatorisches beinhalteten, in der Regel vonnöten, Information bei unterschiedlichen Bereichen einzuholen bzw. Absprachen zur Vorgehensweise zu treffen, sowohl mit den anderen Abteilungen (diese erfolgten über das Postfach, aber oftmals auch über die Postfächer der Mitarbeitenden, telefonisch und manchmal persönlich) oder auch untereinander. Dies war z.B. der Fall, wenn es Probleme mit einer eingereichten Bewerbung bei uni-assist gab oder Rückfragen zur Bewerbung bei den Welcome-Kursen entstanden und ebenso, wenn jemand Schwierigkeiten in einem Kurs hatte und diesen wechseln wollte.

Die E-Mails der Ratsuchenden haben wir im Rahmen der Evaluation im Sinne einer quantitativen Auswertung genauer untersucht. Darüber soll im Folgenden ein kurzer Überblick gegeben werden.

Unser Vorgehen war wie folgt: Zunächst haben wir uns durch gründliches Aufarbeiten des Postfaches einen Eindruck davon verschafft, welche Erkenntnisse sich durch die Erhebung erzielen lassen könnten. Daraufhin haben wir die weitere Vorgehensweise festgelegt. Bei der Auswertung wollten wir die Merkmale der Anfragen untersuchen (Thema, Sprache, Zielgruppe, wiederkehrende Person ja/nein, Anfrage gelöst ja/nein), den Charakter der Anfragen (Information, Organisation, ‚Problemlösung‘ o.ä.), sowie Umfang und Komplexität. Außerdem haben wir ermittelt, inwiefern die einzelnen Beschäftigten des Sprechstundenteams bei einer E-Mail involviert waren bzw. ob auch andere Bereiche des Projekts hinzugezogen wurden (Weiterleitung und Rücksprache). Wir haben einen speziellen Fokus auf die Entwicklung während der Dauer der Welcome-Sprechstunde gelegt. Dafür haben wir uns einen gleichbleibenden Monat über den gesamten Zeitraum angeschaut. Wir haben uns für den Februar entschieden, da dies ein Monat ist, in dem alle Themen, die uns erreichten, in einer Anzahl vertreten sind, die ungefähr den Jahresdurchschnitt repräsentieren. Im Anschluss haben wir mit Hilfe eines von uns erstellten (und mehrmals getesteten) Fragebogens die Daten erhoben und im Anschluss visualisiert.

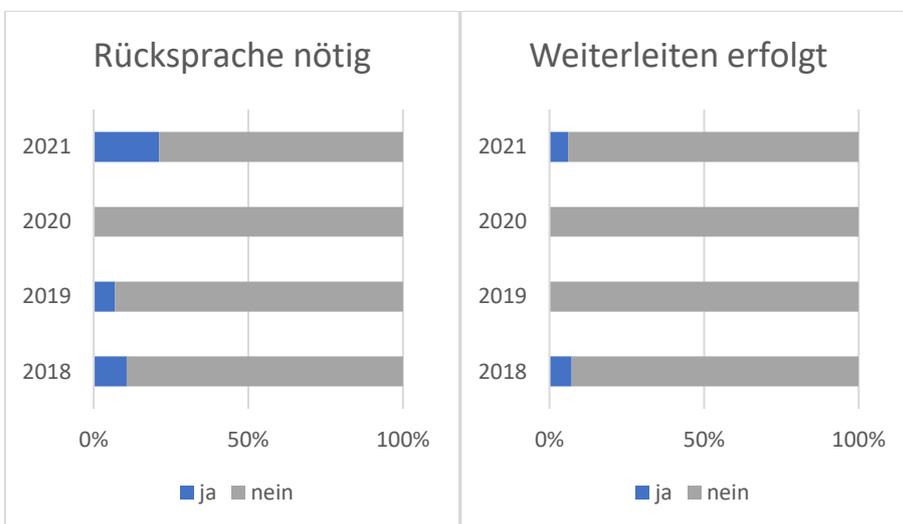
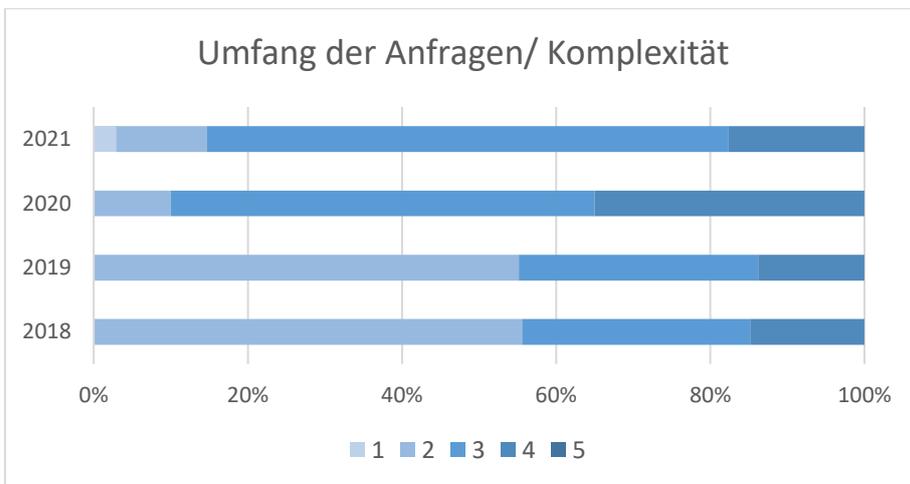
Die Ergebnisse zeigen u.a. Folgendes: Bei Betrachtung der Themen der Mailkontakte wird zu einer großen Bandbreite deutlich, von allgemeinen Fragen zum Studieren in Deutschland bis zu konkreten Nachfragen zur Weiterführung des

Studiums, zur Studienfinanzierung oder auch Deutschkursen. Die Verteilung in den einzelnen Jahren schwankt, doch ist erkennbar, dass die Anfragen zur Bewerbung dominieren, dicht gefolgt von Deutschkenntnissen und Allgemeinem zum Studium in Deutschland. Alles drei Themengebiete, die zu den Bereichen der Welcome-Sprechstunde gehören. Im Gegensatz dazu ist das Thema Finanzierung sehr selten aufgetaucht. Die Anfragen scheinen also im Großteil an die richtige Stelle zu gehen, was sich auch durch die (geringen) Anzahl an Weiterleitungen zeigt.



Im Besonderen wird aus der kurzen Analyse sichtbar, dass die Anfragen in den letzten beiden Jahren komplexer und umfangreicher (mehr Mailkontakte) wurden im Vergleich zum Beginn des Projekts. Die Komplexität haben wir dabei wie folgt erhoben: 1 galt für Anfragen, für die zur Bearbeitung ein Baustein eingesetzt wurde, 2 bei Anfragen, die Recherche oder Nachfragen/Absprachen erforderten, 3

vergaben wir für Anfragen, durch die erweiterte Organisationsaufgaben entstanden oder die thematisch komplex waren und die höchstverwendete Zahl 4 wurde angewendet auf Anfragen, die über mehrere Wochen aktiv waren, zu unterschiedlichen Themen, die jeweils viel Organisation und Absprachen erforderten. 5 hätten wir vergeben für Beschwerden oder ähnlichen Anliegen. Parallel zum Ansteigen der Komplexität gab es jedoch keine nennenswerten Veränderungen im Weiterleiten der E-Mails an andere Bereiche. Eine Erkenntnis, die man vorsichtig aus dieser Entwicklung schließen könnte, ist, dass es zu einer höheren Fertigkeit und Eigenständigkeit bei der Bearbeitung der Anliegen von Seiten des Sprechstundenteams gekommen sein könnte.



Um aber aussagekräftigere Resultate zu erhalten, wäre nun ein denkbarer nächster Schritt, die Untersuchung zu vertiefen, um mögliche Zusammenhänge herauszuarbeiten z.B. die Prüfung, ob bestimmte Themen mit anderen Merkmalen wie Komplexität und Anzahl der Mailkontakte korrelieren. Außerdem könnte durch einen erweiterten Zeitraum die „gefühlte“ Saisonalität der aufkommenden Themen bestätigt werden, um somit gezielt Bedürfnisse zu antizipieren und beispielsweise im Jahresplan entsprechende Angebote noch passender zu etablieren.

Wir haben außerdem beobachtet, dass bestimmte Abläufe der Bearbeitung der Mailanfragen nicht sichtbar gemacht werden konnten: Zum einen war es schwierig, den organisatorischen Aspekt, der hinter vielen Nachrichten stand, in vollem Umfang zu erfassen, da bei diesen oftmals mündliche oder schriftliche Absprachen außerhalb des Mail Threads erfolgten, die durch das Ablesen im Nachhinein nicht nachvollzogen oder zugeordnet werden konnten. Weiterhin haben wir zwar die Sprachen erfasst, in der die schriftliche Kommunikation erfolgte, jedoch wird die Herausforderung in Bezug auf die Vermittlung von Information bei unterschiedlichen Sprachkenntnissen nicht sichtbar.

Insgesamt müssen für eine zukünftige Datenerhebung der Mailkontakte vorab klare Skalen und Definitionen vereinbart werden, um eine spätere Analyse sinnvoll zu ermöglichen. Zum einen um die relevanten Informationen zu erfassen und zum anderen, um den Bias einer subjektiven Einschätzung (bspw. bei der Komplexität) zu minimieren. Als Ergänzung einer Mailanalyse wäre auch das Einholen von Feedback der Ratsuchenden denkbar. Ebenso könnten auch andere Kategorien des Postfachs ausgewertet werden, besonders das Thema Wissenstransfer und interne Informationsvergabe wären hierbei ergänzend zu nennen.

Abschließend zeigt sich, wie spannend eine solche Ausarbeitung der Arbeitsstrukturen ist, auch wenn es sich wie bei uns nur um eine „Voruntersuchung“ handelt. Einerseits ließ sich dadurch nicht nur ein sehr informativer Überblick über das Postfach erstellen, sondern auch erste allgemeine Erkenntnisse erzielen, die für künftige Projekte interessant sind (z.B. die Themenvielfalt, Kommunikationssprachen, Abgrenzung zu anderen Bereichen, Einbeziehung der Mitarbeitenden des Teams oder anderer Bereiche). Wir denken, dass unsere Untersuchung bereits zeigt, dass sich die Ergebnisse einer Evaluation nutzbringend für die Entwicklung und Qualitätssicherung der Arbeitsstrukturen einsetzen lassen. Dies erscheint uns gerade dann wichtig, wenn es, wie in der Welcome-Sprechstunde, zu einer großen Diversität an Anfragen kommt, die bei der Bearbeitung eine differenzierte und sorgsame Herangehensweise erfordern.

Isabel Benker, Saskia Huppertz

Psychologische Beratung

Im Folgenden schildere ich meine Eindrücke aus der Beratungsarbeit im Projekt Welcome@FU Berlin, in dem ich vom 01.09.2019 bis Projektende am 30.06.2021 psychologische Beratungsgespräche mit Projektteilnehmenden geführt sowie eine fallbezogene Teamsupervision für das Team der Welcome-Sprechstunde angeboten habe. Die psychologischen Beratungsgespräche fanden eingebunden in die Abläufe der Psychologischen Beratungsstelle der Freien Universität statt, wo ich auch Beratungsgespräche mit regulär eingeschriebenen (oft internationalen) Studierenden geführt habe (d.h. Nutzung der bestehenden Terminvergabestrukturen, Möglichkeit zu kollegialer Intervention).

Von den Ratsuchenden geäußerte Bedarfe. In der Mehrheit der Fälle bestand zunächst ein Wunsch nach Unterstützung im Umgang mit Schwierigkeiten im Lernalltag, im Besonderen bei der Prüfungsvorbereitung, z.T. auch bei der Nachbereitung der Unterrichtsinhalte. Dies erstreckte sich von Schwierigkeiten im Zeitmanagement und Unerfahrenheit mit Lerntechniken bis hin zu Motivationsproblemen (z.B. Frustration, wenn ein bereits erreichter Studienabschluss nicht anerkannt wurde), bis hin zu krankheitswertiger Symptomatik. Diese zeigte sich bei den häufig sehr leistungsbezogenen Ratsuchenden v.a. in Konzentrations- und Schlafbeschwerden, stressinduzierten gastro-intestinal und Schmerzbeschwerden sowie ausgeprägter Prüfungsangst. z.T. berichteten die Ratsuchenden zusätzliche Belastung durch Arbeit und familiäre Verpflichtungen (Kinder, Pflege von Angehörigen). In mehreren Fällen ergab sich ein Verdacht einer posttraumatischen Belastungssymptomatik (Alpträume, Hyperarousal, psychosomatische (Schmerz-)Beschwerden), selten lagen bereits Vordiagnosen vor. In einem Fall fand eine Begleitung nach einer Krebserkrankung statt.

Psychologische Einzelberatung und Verweispraxis. In der Mehrheit der Fälle fanden über einen längeren Zeitraum Beratungsgespräche statt (1 – 8 Sitzungen), in denen die Ratsuchenden ihr Anliegen darlegen und einen Auftrag an die Beratung formulieren konnten. Die Beratungsgespräche waren in die bestehenden Abläufe der Einzelberatungen in der psychologischen Beratungsstelle integriert, so dass es den Ratsuchenden freistand, ob sie sich bei der Terminvereinbarung als Welcome-Teilnehmende zu erkennen geben wollten. Teilweise wurde sich den berichteten Schwierigkeiten konkret-praktisch genähert (Zeitmanagement, Selbstberuhigungstechniken, Stressreduktion, Schlafhygiene; Möglichkeit zur Teilnahme an den Workshops der Psychologischen Beratungsstelle; Informationen zu Mentoring und Nachhilfe u.ä.), meist traten die dahinterliegenden biografischen und aktuellen familiären Themen schnell dahinter hervor (Versagensängste, Schuldgefühle, Verantwortung für alternde Eltern u.ä.). Bei entsprechender Indikation erfolgte bei Einverständnis der Ratsuchenden ein Weiterverweis in spezialisierte (trauma-)therapeutische Angebote (Gruppen- und Einzeltherapie, z.T. extern, z.T. auch FU-Intern im Rahmen eines Forschungsprojekts). In anderen Fällen waren die Ratsuchenden bereits aus psychotherapeutischen Vorbehandlungen gut informiert und wünschten sich explizit einen rein studienbezogenen Fokus der Beratung. Einige wenige Personen lehnten einen Weiterverweis trotz deutlicher Therapie-Indikation ab, konnten jedoch die psychologische Beratung für einige Monate für sich nutzen.

Fallbezogene Teamsupervision. Ab März 2020 fand zunächst zweiwöchentlich, ab Ende April 2020 bis Projektende wöchentlich eine gemeinsame, psychologisch supervidierte Fallbesprechung statt, in der herausfordernde Interaktionsdynamiken mit Ratsuchenden im Rahmen der Welcome-Sprechstunde besprochen und reflektiert werden konnten. Wichtige Themen waren z.B. Auftragsklärung und Abgrenzung, Einfluss von Traumasymptomatik auf Gedächtnis und Konzentrationsfähigkeit, Umgang mit Schuld- und Hilflosigkeitsgefühlen gegenüber Ratsuchenden, aber auch die Begleitung der Umstellung der Beratungsangebote unter Pandemiebedingungen (Schwierigkeiten und Chancen von Video- und Telefonberatung). Neben seiner Funktion zur Psychohygiene und

Stärkung der Zusammenarbeit im Team bot dies auch eine Gelegenheit zum Weiterverweis Ratsuchender in die Einzelberatung.

Abschlussbemerkungen. Die Beratungsfälle innerhalb des Welcome-Programms haben sich als gut in die bereits bestehende psychologischen Versorgungsstrukturen der Freien Universität integrierbar herausgestellt, wobei Lern- und Prüfungsthemen meist als Türöffner dienten. Deutlich wurde auch, dass es Widerstände gab, die sich m.E. auch aus Sorge vor Pathologisierung ergaben. Aus psychologischer Beratungsperspektive erfüllte die Welcome-Beratung eine zentrale Outreach-Funktion, indem die Teilnehmenden niedrigschwellig und respektvoll auf weitere Beratungsangebote aufmerksam gemacht werden konnten.

Judith Apell

Gaststudium für Geflüchtete

Das Gaststudium war ein Angebot des Programms Welcome@FUBerlin für Geflüchtete. Hier hatten geflüchtete Studierende und Studieninteressierte die Möglichkeit, nach Absprache und mit Zustimmung der jeweiligen Dozent*innen, Lehrveranstaltungen der Freien Universität Berlin zu besuchen und ggfs. einen Leistungsnachweis zu erbringen. Das Ziel des Gaststudiums war es, geflüchteten Studieninteressierten einen Einblick in das deutsche Hochschulsystem zu gewährleisten, so beispielsweise verschiedene Studiengänge auszuprobieren und den Alltag des Studierens kennenzulernen. Des Weiteren war es möglich, sich im Gaststudium erbrachte Prüfungsleistungen später bei der Aufnahme eines entsprechenden Studiums anrechnen zu lassen. Da wir das Gaststudium gezielt auf die Interessen zukünftiger Studierender abgestimmt haben, wurde das Angebot von den Teilnehmenden rundum positiv aufgenommen. Im Folgenden soll ein kurzer Überblick über den Aufbau sowie die internen Abläufe des Gaststudiums gegeben werden.

Das Gaststudium des Programms Welcome@FUBerlin war von 2015 bis 2021 aktiv. Zu Beginn des Projekts war das Weiterbildungszentrum der Freien Universität Berlin für die Koordination des Gaststudiums zuständig. Da sich zeigte, dass begleitend ein hoher Beratungsbedarf entstand, übernahm die Welcome-Sprechstunde ab dem Wintersemester 2016/17 die Koordination und die Betreuung der Gaststudierenden. In diesem Zeitraum haben 206 Menschen am Gaststudium teilgenommen. Die Voraussetzung für die Teilnahme war eine Hochschulzugangsberechtigung in Deutschland, der Geflüchtetenstatus und Deutsch- oder Englischkenntnisse mindestens auf dem Niveau B1. Die Anmeldefrist war jeweils auf ca. einen Monat bis kurz vor Vorlesungsstart festgesetzt. In dieser Zeit konnten sich interessierte Menschen bei uns melden. Wir haben sie per E-Mail, in Beratungsgesprächen oder bei Informationsveranstaltungen über den Aufbau des Gaststudiums aufgeklärt und anschließend bei der Kursauswahl unterstützt. Daraufhin haben wir die Dozierenden der betreffenden Lehrveranstaltungen kontaktiert und die Teilnahme besprochen. Nach erfolgreicher Absprache sowie Einrichtung eines universitären Gastaccounts, mit dem der Zugriff auf notwendige Lehrmaterialien gesichert war, konnten Teilnehmende die ausgesuchten Kurse absolvieren. Bei Fragen und Unsicherheiten, die im

Laufe des Semesters auftraten, hatten unsere Teilnehmenden jederzeit die Möglichkeit, uns zu befragen, individuell oder auch durch angebotene Veranstaltungen. Am Ende des Semesters stellten wir auf Anfrage eine Teilnahmebescheinigung aus und von Dozierenden erhielten die Gaststudierenden ggf. einen Nachweis über die erbrachten Studienleistungen.

Um einen umfassenden Zugang zum Gaststudium zu ermöglichen, haben wir auf eine Reihe automatisierter Abläufe innerhalb des Anmeldeverfahrens gesetzt. Daher haben wir neben intensiver Beratung der Interessierten auch gezielt informative Medien zur Vermittlung der Grundlagen des Angebots verwendet: Wir haben unter anderem Präsenz- und Online-Veranstaltungen mit Information zur Anmeldung und zum Studium durchgeführt, Informationsblätter auf Deutsch und Englisch mit einer Schritt-für-Schritt-Anleitung zur Anmeldung verfasst, Q&As angefertigt und ein Erklärvideo zur Benutzung des Vorlesungsverzeichnisses erstellt, mit dem Ziel, den Interessierten den Zugang so einfach wie möglich zu gestalten. Da die Anliegen sowohl der Teilnehmenden als auch der Dozierenden bei dem Prozess meist sehr individuell waren, konnten diese Materialien jedoch immer nur eine erste Unterstützung beim Anmeldevorgang bieten, im Anschluss war oftmals noch individuelle Betreuung vonnöten. Aus diesem Grund haben wir uns darum bemüht, die Vorgehensweise der Anmeldung und die Begleitung während des Semesters konstant zu verbessern und an die Bedürfnisse der internationalen Anfragenden anzupassen. So haben wir zum Beispiel unsere mehrsprachigen Beratungsangebote stetig erweitert und auch das Informationsmaterial haben wir fortdauernd auf verschiedene Weisen visuell umgesetzt. Ebenso behielten wir im Blick, uns dabei an den Interessen der Menschen zu orientieren, deren Muttersprache nicht Deutsch ist und die das deutsche Bildungssystem vorher nicht kannten. Geholfen dabei hat, dass die meisten aus unserem Team einen migrantischen Hintergrund haben und auch einige ihren Schulabschluss nicht in Deutschland absolvierten.

Das Gaststudium war ein praktisches und beliebtes Angebot für geflüchtete Studieninteressierte, die zu dem Zeitpunkt aus unterschiedlichen Gründen keine Bewerbung auf ein Studium einreichen konnten oder wollten, bereits ggfs. anrechenbare Leistungspunkte zu sammeln und sich im deutschen Universitätssystem zurecht zu finden. Daher war das Interesse immer gleichbleibend hoch. Der Ablauf des Gaststudiums bedurfte einer hohen Informations- und Betreuungsdichte, weswegen wir durchgehend daran gearbeitet haben, unsere Prozesse den Bedürfnissen der Teilnehmenden anzupassen. In dem Zusammenhang ist es uns jedoch leider nicht gelungen, ein regelmäßiges Feedback zu erfassen, weswegen wir nicht mit Sicherheit sagen können, wie viele Menschen ihre Lehrveranstaltungen abgeschlossen haben und sie nach Aufnahme eines Studiums anrechnen lassen konnten. Des Weiteren wäre eine engere Einbindung des Welcome@FUBerlin Gaststudiums an die Fachbereiche der Universität wünschenswert gewesen, denn obgleich wir informativ, organisatorisch und internationalen Anliegen entsprechend breit aufgestellt waren, bestand von Seiten der Teilnehmenden ein hoher Informationsbedarf zum detaillierten Aufbau und Inhalt der Studiengänge. Insgesamt wäre es sehr erfreulich, wenn das Gaststudium auf die eine oder andere Art weitergeführt werden würde, da wir zum einen bereits gut funktionierende Strukturen geschaffen haben und es zum anderen

internationalen Studieninteressierten eine hervorragende Möglichkeit bietet, sich an einer Universität in Deutschland auszuprobieren und sich auf das Studium vorzubereiten.

Im Rahmen des Projekts Evaluation und Transfer konnten wir zwei ehemalige Teilnehmende des Gaststudiums zu ihrer Erfahrung mit dem Angebot befragen. Beide Teilnehmenden haben mittlerweile ein Studium aufgenommen, eine Person Politikwissenschaft an der Freien Universität Berlin und die andere Person Betriebswirtschaftslehre an der HTW Berlin. Beide haben beim Besuch des Gaststudiums Veranstaltungen ausgewählt, die zur Fachrichtung ihrer Studiengänge gehören und schilderten, dass das Gaststudium eine hilfreiche und praktikable Möglichkeit bot, sich auf ihr Studium vorzubereiten.

Die beiden Teilnehmenden haben während des Gaststudiums zwei bzw. drei Kurse besucht. Eine Person erhielt bei drei Anfragen zwei positive Rückmeldungen und die andere Person erhielt bei drei Anfragen drei positive Rückmeldungen der Dozierenden. Einer der Teilnehmenden hat seine zwei Kurse bestanden bei fast 100% Anwesenheit und konnte sich diese später anrechnen lassen, die andere Person hat keinen seiner drei Kurse bestanden, bei ca. 70% Anwesenheit. Im Rahmen der durchgeführten Interviews gaben beide die Rückmeldung, dass sie das Gaststudium als sehr nützlich empfanden. Besonders die Struktur des Gaststudiums, speziell der Anmeldung, gaben sie als sehr gut und gut organisiert an, vor allem die Infoveranstaltungen bewerteten sie dabei als sinnvoll und informativ. Jedoch war der Aufbau des Anmeldevorgangs in ihren Augen ein wenig komplex und auch war es trotz guter Information schwer zu entscheiden, welche Kurse für sie passend waren. Eine der Personen berichtete in dem Zusammenhang, dass die Kurssuche für ihn schwierig war, da er den Studienaufbau der einzelnen Studiengänge und die Darstellung auf der Website als unübersichtlich empfand. Ihm stellten sich dabei folgende Fragen: Wie funktioniert das Vorlesungsverzeichnis der jeweiligen Studiengänge, wie sind Module aufgebaut und inwiefern sind sie aus Vorlesungen und Seminaren zusammengesetzt, in welchen muss welche Art Prüfungsleistung erbracht werden? Die Person wollte beim Anmeldevorgang aus dem Grund noch einen Termin mit der Studienfachberatung vereinbaren, erklärte jedoch, dass dafür die Zeit zu knapp war. Im Allgemeinen als Herausforderung merkten beide ehemaligen Teilnehmenden zum Besuch des Gaststudiums an, dass das Arbeiten nebenbei sich problematisch gestaltete. Weiterhin nannte eine Person ebenso das Deutsch lernen parallel zu Gaststudium und Arbeit als sehr beschwerlich.

Abschließend führten die zwei ehemaligen Teilnehmenden an, dass das Gaststudium eine optimale Gelegenheit war, sich auf ihr Studium vorzubereiten. Zum einen, da sie dadurch das Studiensystem in Deutschland vorab kennenlernen konnten und zum anderen, weil sie durch den Besuch der Kurse einen guten Einblick in den Studienalltag gewonnen haben, welches zur Verbesserung bei der Organisation ihres Studiums beitrug. Aus diesem Grund empfahlen sie allen Studienbeginner*innen, das Gaststudium zu absolvieren.

Text: Isabel Benker, Interviews: Mouaid Al Harastani

Informationsangebote

Die Bereitstellung verständlicher Informationen war ein grundlegender Baustein unserer Arbeit. Dazu gehörten Informationsblätter und Flyer, mehrsprachige Präsentationen und Visualisierungen. Wichtig war hier die Mehrsprachigkeit: eine englische Übersetzung war Standard, zusätzlich stellten wir viele Informationen auch auf Arabisch und Farsi zur Verfügung.

Informationsveranstaltungen

Die Entstehungsgeschichte der Welcome-Sprechstunde ist eng mit Informationsveranstaltungen verknüpft: Aufgrund der großen Nachfrage bei unseren Informationsveranstaltungen im Jahr 2016 wurde die Sprechstunde im Frühjahr 2017 gegründet. Mit zunehmender Etablierung der Sprechstunde zeigte sich, dass die Studieninteressierten mit Fluchtgeschichte die persönliche Beratung bevorzugten und Infoveranstaltungen weniger besuchten. Im Jahr 2016 und 2017 boten wir im zweiwöchentlichen Rhythmus zweisprachige Informationsveranstaltungen auf Deutsch/Arabisch, Deutsch/Farsi und Deutsch/Englisch an.¹ 2016 besuchten 750 Personen die Infoveranstaltungen, im Jahr 2017 sank diese Zahl stetig. Ab 2018 führten wir deswegen insgesamt weniger Infoveranstaltungen durch, behielten das Konzept der Infoveranstaltung mit anschließender ausführlicher Fragerunde jedoch grundsätzlich bei, um Basisinformationen zu vermitteln, die anschließend in der Sprechstunde vertieft werden konnten.

Zu diesen Themen boten wir Veranstaltungen für Teilnehmende der Deutsch- und Vorbereitungskurse und für andere geflüchtete Studieninteressierte² an:

- Studium an der Freien Universität Berlin
- Bewerbung zum Bachelorstudium
- Bewerbung zum Masterstudium
- Bewerbung zum Programm Welcome@FUBerlin
- Angebote des Programms Welcome@FUBerlin
- Gaststudium für Geflüchtete
- Studienorganisation
- Beratungsangebote an der Freien Universität Berlin (Einführungsveranstaltung für Welcome-Teilnehmende)

¹ Ein Bericht zu den Erkenntnissen unseres zweisprachigen Informationsveranstaltungskonzepts findet sich in der *Zeitschrift für Beratung und Studium*, 2016, Jahrgang 11, Ausgabe 4, S. 105-108. Der Artikel ist im Jahresbericht 2016/17 der ZE Studienberatung und Psychologische Beratung abgedruckt: <https://www.fu-berlin.de/sites/studienberatung/studienberatung/Informationsmaterial/index.html>

² In den letzten Jahren boten wir die Veranstaltungen für studieninteressierte Geflüchtete, die nicht bereits am Welcome-Programm teilnahmen, im Rahmen der Veranstaltungsreihe „Uni im Gespräch“ an und erweiterten die Veranstaltung für alle internationalen Studieninteressierten. Die Veranstaltung führten wir zusammen mit Kolleg*innen aus der Allgemeinen Studienberatung durch.

Anders als üblicherweise empfohlen waren unsere Folien mit Text anstatt Stichpunkten versehen, um den Nicht-Muttersprachler*innen die Möglichkeit zu geben, die Informationen mitzulesen, da dies das Verständnis erleichtert.

Beispiel für arabisch-deutsche Präsentationsfolien zum Thema Hochschulzugangsberechtigung:

Freie Universität Berlin

BEGRIFFE / TERMS توضيح بعض المصطلحات

Hochschulzugangsberechtigung (HZB) = مؤهلات الدخول الى التعليم العالي في ألمانيا

Um sich an der Freien Universität Berlin für ein Studium zu bewerben, benötigen Sie eine Hochschulzugangsberechtigung (HZB). In Deutschland wird die HZB in der Regel mit dem Abitur nachgewiesen.

Ein **ausländische HZB** besteht zumeist aus dem im Heimatland erworbenen Schulabschluss oder einer Kombination von Hochschulaufnahmeprüfung, Schulabschluss und Studienjahren.

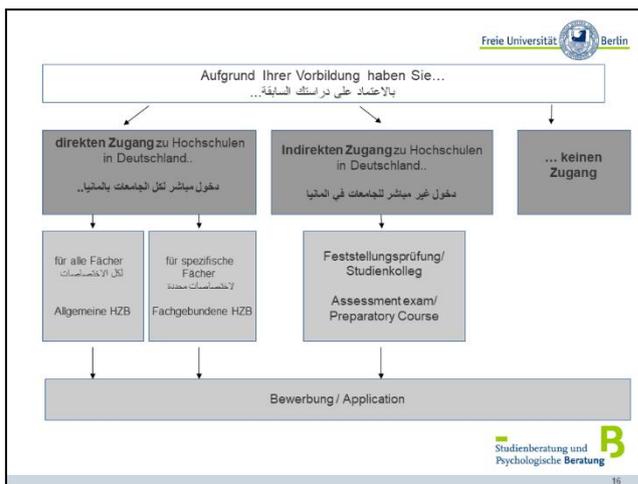
يحتاج الشخص الى تقديم اثبات يؤهله للدخول الى التعليم الجامعي... هذا الـabit في ألمانيا هو يتكامل عام شهادة الثانوية العامة والتي تسمى في ألمانيا

Das Abitur

بالنسبة للأجانب يختلف الأمر بعض الشيء... فقد يكون مؤهل الدخول الى التعليم الجامعي بالنسبة لهم هو شهادة الثانوية العامة فقط أو شهادة الثانوية العامة وامتحان الدخول الى الجامعة في البلادهم أو شهادة الثانوية العامة و سنوات دراسية في الجامعة.

Studienberatung und Psychologische Beratung **B**

15



Die Infoveranstaltungen wurden von uns mindestens zu zweit durchgeführt, um zum einen Übersetzungen anbieten zu können und um zum anderen im Anschluss an die Veranstaltung in Ruhe die Fragen der Ratsuchenden beantworten zu können. Wir räumten dieser Fragerunde am Schluss der Veranstaltung viel Zeit ein, da sich immer wieder zeigte, dass die reine Präsentation von Informationen nicht ausreichend ist, um alle Fragen abschließend zu klären. Dementsprechend fanden am Ende der Infoveranstaltungen regelmäßig kurze Einzelgespräche und Gruppenberatungen statt.



Bild: Infoveranstaltung für Welcome-Teilnehmende 2016, Annika Middeldorf, FU Berlin

Sarah Hostmann

Umstellung auf digitale Informationsveranstaltungen

Während der Pandemie mussten wir, wie viele anderen auch, unsere Infoveranstaltungsangebote ins Digitale umsetzen. Das Format unserer Präsentationen behielten wir bei, jedoch war die Bewerbung der Veranstaltungen und die Interaktivität ganz anders als zuvor. Vor der Pandemie konnten wir in der persönlichen Beratung auf unsere Infoveranstaltungen hinweisen. Durch die Umstellung ins Digitale verloren wir diese Art von offener Sprechstunde und dadurch auch diesen Weg der Bekanntmachung. Danach haben wir verschiedene Methoden benutzt, um die Infoveranstaltungen zu bewerben: durch E-Mails an alle Teilnehmenden des Welcome-Programms, durch die Website der Freien Universität Berlin im Bereich „Studium“ sowie auf der Seite des Welcome-Programms, durch Social Media Posts auf Instagram wie z. B. kurze Videos als Insta-Stories der Freien Universität Berlin. Unsere Infoveranstaltungen haben leider dennoch unsere Zielgruppe nicht immer erreicht, weswegen die Veranstaltungen kleiner als zuvor waren.

Eine wichtige Umstellung war auch die Interaktivität in den Infoveranstaltungen. Bei Präsenzveranstaltungen kann man eine angenehme Atmosphäre durch Gestik und Körpersprache herstellen, jedoch funktioniert das nicht bei einer digitalen Veranstaltung. Deshalb brauchten wir eine andere Methode, um eine Atmosphäre herzustellen, in welcher sich die Teilnehmenden wohlfühlten und ungestört Fragen stellen konnten. Zuerst gelang uns das durch eine kurze Vorstellungsrunde, in welcher sich die Vortragsperson vorstellte und anschließend alle Teilnehmer*innen in der Runde sich vorstellten: Dabei fragten wir, was sie gerade machen, was sie studieren möchten, und bei welchen Themen sie am meisten Hilfe brauchen. Zudem haben wir auch die verschiedenen Funktionen von WebEx benutzt, um sicher zu stellen das alle Nachfragen und Unsicherheiten nicht unbeantwortet bleiben. Funktionen wie die Handhebung, die Emojis und der Chat waren für die Teilnehmenden am leichtesten zu benutzen. Die Chat-Funktion war sehr wichtig,

weil wir dadurch kleinere Fragen beantworten konnten ohne die Präsentation aufzuhalten. Unser mehrsprachiges Angebot wurde vereinfacht: Anstatt die ganze Präsentation auf zwei Sprachen zu halten, haben wir die Präsentation auf Deutsch gehalten mit einer Übersetzungsmöglichkeit in den Fällen, in denen dies notwendig war. Dadurch konnten wir die Präsentationszeit beschleunigen, was wichtig war, da viele eine kürzere Aufmerksamkeitspanne haben im digitalen Format.

Auch in Zukunft bietet es sich an, neben Präsenzveranstaltungen auch digitale Veranstaltungen anzubieten, da diese für viele Studieninteressierte einen großen Vorteil bieten: es gibt keinen Fahrtweg, man kann sich aus aller Welt dazu „clicken“ (was für internationale Studieninteressierte sehr praktisch ist) und man kann die eigene Teilnahme für sich angenehm gestalten.

Aysha Hudeib

Arbeit mit Informationsgrafiken

Um das Verständnis zu erleichtern, versuchten wir mit Visualisierungen bzw. Informationsgrafiken zu arbeiten; bei den Infoveranstaltungen setzten wir großformatige mehrsprachige Informationsgrafiken zu den Themen Hochschulzugangsberechtigung und Bewerbungsprozess Bachelor und Master ein.³ Ziel war es, die Informationsgrafiken am Ende der Infoveranstaltungen zu nutzen, um bei den individuellen Nachfragen die Antworten besser veranschaulichen zu können. In der Praxis erwies sich dies jedoch nicht als gut durchführbar, da die Fragen während der Präsentation beantwortet wurden. Stattdessen stellten wir die Informationsgrafiken in den Wartebereich vor dem Sprechstundenraum im Studierenden-Service-Center, um den wartenden Ratsuchenden die Möglichkeit zu geben, sich bereits vor ihrem Gespräch mit den wichtigsten Informationen vertraut zu machen.

Beispiel für eine Informationsgrafik:



³ Die Informationsgrafiken wurden im Projekt „Vielfalt der Studierenden“ in Zusammenarbeit mit dem Team der Welcome-Sprechstunde entwickelt.

Informationsblätter und Flyer

Die Arbeit mit Informationsblättern war von Anfang wichtig, da wir schnell merkten, wie hilfreich die Arbeit mit gedruckten Materialien in der Sprechstunde war. Auch bei der Bearbeitung von E-Mail-Anfragen erwiesen sich die Informationsmaterialien als nützlich und wurden häufig an Ratsuchende verschickt. So erstellten wir einen Flyer mit wichtigen Links zum Thema Bewerbung und Studium und zu Beratungseinrichtungen, eine Checkliste zur Anmeldung zum Gaststudium, eine Anleitung zur Bewerbung über uni-assist und zur kostenlosen Dokumentenprüfung sowie eine Übersicht über die verschiedenen Möglichkeiten der Deutsch- und Vorbereitungskurse des Welcome-Programms. Darüber hinaus erstellen wir eine Liste mit den Angeboten für Geflüchtete aller Berliner und Brandenburger Hochschulen. Diese Übersicht stellten wir den anderen Hochschulen zur Verfügung und sorgten regelmäßig für eine Überprüfung der Informationen und aktualisierten diese. Die letzte Aktualisierung erfolgte kurz vor der Beendigung der Welcome-Sprechstunde und ist online weiterhin einsehbar.



Erklärvideos

What is an international higher education entrance qualification? x

Whether you have a higher education entrance qualification that is accepted as equal to the German HZB depends on your educational background.

Conditions usually include the following:

- a high school diploma or school-leaving qualification from your native country that grants you access to higher education in your native country or, as the case may be,
- a combination of school-leaving qualification, university entrance exam and/or years already enrolled as a student at a university.

The DAAD's (German Academic Exchange Service) website and database [anabin](#) can give you information about what kind of HZB you have.



Higher Education Entrance Qualification (HZB)

Für die Interessierten des Gaststudiums für Geflüchtete erstellten wir ein Erklärvideo zur Nutzung des Vorlesungsverzeichnisses, um sie in die Lage zu versetzen, eigenständig Lehrveranstaltungen herauszusuchen, die sie im Rahmen des Gaststudiums besuchen wollten.

Darüber hinaus wirkten Mouaid Al Harastani, Aysha Hudeib und Sarah Hostmann bei Erklärvideos im Rahmen des Studieneinstiegs-Assistenten und des fächerübergreifenden Studienfachwahl-Assistenten (OSA) mit und erläuterten beispielsweise, was eine Hochschulzugangsberechtigung ist oder gaben Tipps für den Studieneinstieg.

OSA Fächerübergreifender Online-Studienfachwahl-Assistent

START AUSGANGSLAGE STUDIENANGEBOT BACHELORSTUDIUM PERSPEKTIVEN **BEIWECHSEN**

Internationale Studieninteressierte: Häufig gestellte Fragen



Mouaid Al Harastani
studentischer Mitarbeiter im Studierenden-Service-Center

Was sind die Zugangsvoraussetzungen für eine Bewerbung an der Freien Universität Berlin?
Wie viel kostet ein Studium an der Freien Universität Berlin?
Wie lernt man am besten neue Leute an der Universität kennen?

A screenshot of a web application interface. At the top, there is a navigation bar with tabs: 'START', 'AUSGANGSLAGE', 'STUDIENANGEBOT', 'BACHELORSTUDIUM', 'PERSPEKTIVEN', and 'BEIWECHSEN'. Below this is a section titled 'Internationale Studieninteressierte: Häufig gestellte Fragen'. On the left, there is a video player showing a man, Mouaid Al Harastani, identified as a student employee at the Student Service Center. On the right, there is a list of three questions in German: 'Was sind die Zugangsvoraussetzungen für eine Bewerbung an der Freien Universität Berlin?', 'Wie viel kostet ein Studium an der Freien Universität Berlin?', and 'Wie lernt man am besten neue Leute an der Universität kennen?'.

Studentisches Tutorium

Im Sommersemester 2018 boten wir erstmals ein studentisches Tutorium für Teilnehmende der Deutsch- und Vorbereitungskurse des Welcome-Programms an. Zuständige Tutoren waren unser Mitarbeiter Mouaid Al Harastani und ein Tutor, der bereits in seinem Studium der Politikwissenschaft Erfahrungen mit der Leitung eines Tutoriums sammeln konnte. Das mit ihnen erarbeitete Konzept sah vor, dass das Tutorium nicht nur eine Lehrveranstaltung sein sollte, sondern auch Anlaufstelle für individuelle Probleme und Ort der Vernetzung. Da zum ersten Termin niemand erschien, hielten wir Rücksprache mit Welcome-Teilnehmenden und erfuhren, dass Welcome-Teilnehmende ein stärkeres Interesse an einer Vernetzung mit anderen FU-Studierenden hatten und nicht unter sich bleiben wollten. Aus diesem Grund änderten wir das Konzept in ein fächerübergreifendes Tutorium, welches sich an Welcome-Teilnehmende und neue FU-Studierende gleichermaßen richtete. Trotz einer kleinen Gruppengröße war diese Neuausrichtung erfolgreich, da ein guter Austausch generiert werden konnte. In den folgenden Semestern arbeiteten wir kontinuierlich an dem Konzept, da trotz Werbemaßnahmen über E-Mails an die Fachschaftsinitiativen, Flyer und Informationen in den Sprechstunden im SSC, immer nur zwischen 3-7 Teilnehmende anwesend waren. Zuletzt boten wir das Tutorium als Veranstaltungsreihe an, in welcher es neben Sitzungen, die von den Tutoren gestaltet wurden, auch Sitzungen mit Expert*innen zu Themen wie Zeitmanagement, Lerntechniken und Umgang mit Prüfungsangst gab. An diesen Veranstaltungen nahmen teilweise 20-30 Personen teil. Im Wintersemester 2020/21 wurde das Tutorium von zwei neuen studentischen Mitarbeitern, Saher Awad und Najib Malikzada, geleitet und anschließend von Saher Awad fortgeführt, da Najib Malikzada 2021 die Universität wechselte.

Studienberatung und Psychologische Beratung **B** Freie Universität Berlin

Studentisches Tutorium

Vernetzt durchs Studium

Infos sammeln, Leute kennenlernen, wohlfühlen

Neu an der Uni und ein bisschen verloren?
Schaut bei unserem Tutorium vorbei und lernst die Uni und eure Mitstudierenden besser kennen!

Wo: Studierenden-Service-Center, Illtisstraße 4, Raum Koop
Wann: ab dem 30.10.18 immer dienstags von 16-18 Uhr

Zusammen wollen wir uns durch den Uni-Dschungel schlagen und auch ein bisschen Spaß haben, kommt also vorbei, wir freuen uns auf euch!

Bei Fragen schreibt eine Mail an beratung@welcome.fu-berlin.de.

Unsere Themen

Studienordnung	Lerntechniken	Leistungspunkte
Prüfungsangst	Zeitmanagement	aktiv werden und sich engagieren
Leben in Berlin	Lunch-Spots	
Bibliotheken		

© Teresa Veltien

Bericht zum studentischen Tutorium von Saher Awad

Das Konzept Tutorium fand ich sehr interessant. Das studentische Tutorium bot ich insgesamt drei Mal an der Freien Universität Berlin an. Ich habe mit meinen Kollegen Najib in Wintersemester 2020/2021 angefangen, das Tutorium online anzubieten. Nachher habe ich das Tutorium an Sommersemester 2021 nochmal mit Hilfe von Mouaid Alharastani gemacht. Letztendlich habe ich das Tutorium im Wintersemester 2021/2022 allein durchgeführt.

Das Tutorium wurde wöchentlich montags von 16:00 bis 18:00 Uhr online über die Plattform CISCO WEBEX angeboten. Die Veranstaltungen waren für die Studierenden der FU Berlin und die Teilnehmenden des Welcome-Programms frei zugänglich.

Ein Ziel des Tutoriums war es, den Studierenden beim Einstieg ins Studium mit Ratschlägen und Erfahrungen zur Seite zu stehen. Ich versuchte deswegen immer Zeit für offene Fragen und Feedback zu haben und habe an wichtige Adressen/Orte der Freien Universität mit Links und E-Mails verwiesen sowie von meiner Erfahrung als Student der Freien Universität berichtet. Ich habe das Tutorium auf Deutsch und Englisch moderiert und bei Bedarf Fragen auch auf Arabisch beantwortet.

In dem ersten Tutorium (WS20/21) war die Zahl der Teilnehmenden am höchsten, in jeder Sitzung war ca. 8 Teilnehmer. In dem zweiten Tutorium (SoSe2021) war die Zahl der Teilnehmenden am kleinsten, in jeder Sitzung waren ca. 1-2 Teilnehmer*innen und manchmal niemand. In dem dritten Tutorium (WS2021) war die Zahl besser als beim zweiten, in der ersten Sitzung waren 5 Teilnehmer*innen und 3 davon sind bis Ende des Tutoriums geblieben.

Im Laufe des Tutoriums habe ich es gemerkt, dass ein direkter Zusammenhang zwischen der steigenden Teilnahme der Studierenden und der Werbung über soziale Medien (Facebook, Instagram...) bestand. Die Themen des Tutoriums haben auch eine wichtige Rolle gespielt, z.B. gab es bei den Themen Prüfungsangst oder Methoden der wissenschaftlichen Arbeit mehr Teilnehmer*innen. Deswegen habe ich immer versucht, die wichtigsten Themen mit zu dem nächsten Tutorium zu nehmen und die Themen so zusammenzustellen, dass sie die Bedürfnisse der Studierenden abdecken.

Mir ist aufgefallen, dass eine geringe Teilnahmezahl auch einen positiven Effekt hatte, denn die Studierenden fanden es angenehmer, machten mehr mit und schalteten gerne ihre Kamera und das Mikrofon ein, was in den Veranstaltungen mit mehr Teilnehmer*innen nicht der Fall war.

Saher Awad

Produkt- und Wissenstransfer

Im Transferprojekt wurden die zahlreichen Informationsmaterialien, Präsentationen, Schulungsunterlagen und die über die Jahre gesammelten Informationen im internen Wiki überprüft und eine Auswahl für einen Transfer neu aufbereitet. Diese Transferprodukte sind in einem neuen Wiki „Information und Beratung International“ abgelegt und werden im Folgenden erläutert.

Im Zuge der Projektevaluation stellten wir fest, dass es gewinnbringend gewesen wäre, die Arbeit der Welcome-Sprechstunde während des laufenden Betriebs in bestimmten Zeitintervallen zu evaluieren. Aus diesem Grund haben wir beim Transfer mehrere Evaluationswerkzeuge erstellt, um in Zukunft eine kontinuierliche Qualitätssicherung zu ermöglichen.

Evaluation von Beratungsgesprächen mit internationalen Studierenden

Während der Welcome-Sprechstunde wurde die Zahl der Beratungsgespräche erfasst, eine Auswertung der Gespräche durch die Ratsuchenden oder die Beratenden fand nicht statt. Im Zuge des Transferprojekts ist nun ein Formular entwickelt worden, welches es ermöglicht, eine Auswertung durch die Beratenden durchzuführen. Der Fragebogen wurde mit Blick auf die Beratung von internationalen Studieninteressierten und Studierenden erarbeitet und hat deswegen auch das Thema Übersetzung mit im Blick, ebenso Hinweise zu Sprachkenntnissen. In Zukunft kann dieses intern zugängliche Online-Formular von Beratenden genutzt werden, um aus der Auswertung Rückschlüsse für die weitere Arbeit mit internationalen Studierenden zu ziehen. Unser Vorschlag ist, das Auswertungsformular jährlich zu festgelegten Zeiträumen zu nutzen, beispielsweise jedes Jahr für zwei Wochen im Juni und im November. Auf diese Art und Weise kann die Entwicklung der Beratungsgespräche über die Jahre dokumentiert und evaluiert werden.

Auszug aus dem neu entwickelten Formular:

Dokumentation Welcome-Beratung

Das Team der Welcome-Sprechstunde dokumentiert hier ihre Gespräche zur internen Evaluation.

Pflichtfelder sind mit einem Sternchen gekennzeichnet.

Anzahl zu beratende Personen 1
 2
 3
 4
 >5

Kontakt 1. Treffen
 bis 3. Treffen
 ab 4. Treffen

mit Übersetzer*in ja
 nein

Anmerkungen zu Sprachkenntnissen/
Kommunikation

Wahrnehmung der emotionale Lage der Person(en)

Quantitative Auswertung von E-Mails

Ein Teil der Evaluation der Welcome-Sprechstunde war die Untersuchung des E-Mail-Postfaches mit Hilfe einer von Saskia Huppertz und Isabel Benker durchgeführten quantitativen Auswertung. Daraus ergab sich, dass eine solche Evaluation ebenso ein wichtiges Transferprodukt darstellt. Denn ein Resultat der Untersuchung war der Umstand, dass sich die Rückschlüsse als sehr praktikabel für die Reflexion der Arbeitsstrukturen herausstellen können. Daher möchten wir im Rahmen des Transfergedankens unsere wichtigsten Überlegungen zur Evaluation zusammenfassen und mögliche zukünftige Anwendungsweisen darlegen.

Wie könnte man bei einer Evaluation vorgehen: Wie anhand unseres Falls dargelegt, haben wir bei unserer Untersuchung mit einer quantitativen Auswertung begonnen und daraus eine Rohanalyse erstellt. Der nachfolgende Schritt wäre nun, nach Ablesen der ersten Erkenntnisse und Einsehen auffälliger Merkmale, einen Schwerpunkt zu setzen und die Analyse in diese Richtung fortzuführen. Ebenso könnte man die Erhebung erweitern, indem mehrere Zeiträume hinzugefügt werden, mit dem Ziel, ein besseres Verständnis der Entwicklung der Prozesse zu unterschiedlichen Saisonen zu erhalten. Da es jedoch bei einer quantitativen Ausarbeitung, wie bei unserer Evaluation erfasst, nicht möglich schien, alle für ein umfassendes Bild wichtigen Aspekte abzubilden, wäre die nächste Maßnahme, zu formulieren, was Komplementär von Nöten ist, um der Fragestellung bzw. dem Untersuchungsgegenstand zufriedenzustellen nachzukommen. In unserem Fall wäre das z.B. das Einholen von Feedback von Anfragenden, eine qualitative Studie der E-Mails oder die Untersuchung der Kommunikations- und Informationswege.

Warum es sinnvoll ist, eine Evaluation durchzuführen: Grundsätzlich lassen sich durch eine Auswertung Merkmale der Arbeitsstrukturen abbilden. Auch werden Entwicklungen der Merkmale und Abläufe über einen größeren Zeitraum sichtbar. Diese, so denken wir, können im Falle einer tiefergehenden Analyse dabei unterstützen, funktionierende Beschaffenheiten zu stabilisieren oder bei der Anpassung evtl. notwendiger Gegebenheiten helfen. Beispiele dafür sind: Wenn ersichtlich würde, dass es regelmäßig zu bestimmten Zeitpunkten im Jahr zu komplexeren und aufwendigeren Anfragen käme (etwas, das beim Beantworten nicht sofort deutlich wird, so wie wiederum die Erhöhung der Anzahl der Nachrichten), kann man die Arbeitsprozesse gezielt auf diese Vorkommnisse ausrichten. Ganz banal könnte man also während dieser Periode mehr Zeit für die Bearbeitung von E-Mails einräumen, des Weiteren Aufgaben und Events, die saisonunabhängig sind, für ruhigere Zeiten planen oder, wenn z.B. bei diesen Anfragen Organisatorisches sehr wichtig wird, die Kommunikationskanäle für Organisatorisches optimal vorbereiten. Ein weiteres mögliches Ergebnis einer Untersuchung könnte sein, dass sich die Bedürfnisse der Ratsuchenden oder die Themen, zu denen sie beraten werden wollen, mit der Zeit verändern. Daher wäre ggfs. eine erneuerte Herangehensweise an die Anfragen vonnöten und die Beratungsprozesse entsprechend anzupassen. Im Großen und Ganzen können also Aspekte sichtbar gemacht werden, die zu subtil sind, um sie direkt wahrzunehmen oder im Alltag einfach untergehen bzw. nicht ganz greifbar werden und welche man anschließend auswerten und in die Arbeitsabläufe aufnehmen kann. Daher denken wir im

Übrigen, dass eine Evaluation dabei hilft, Ziele der Beratungsarbeit festzulegen: Welche Themen und Aspekte können im Rahmen des Projekts abgedeckt werden und welche Punkte liegen wiederum außerhalb des Kompetenzbereiches oder Machbaren. Inwiefern muss infolgedessen erweitert, justiert oder ausgeschlossen werden, um die Feststellung umzusetzen. Letztendlich, gerade bei befristeten Projekten, kann eine Evaluation sehr hilfreich bei Finanzierungsanträgen etc. sein, da sie die Arbeit auch für Außenstehende einsehbar und verständlich macht.

Zusammenfassend lässt sich zunächst also sagen, dass eine regelmäßig durchgeführte Evaluation einen bedeutenden Einblick über die ausgeführte Arbeit zur Verfügung stellt. Allerdings muss beachtet werden, dass die von uns ausgewählte quantitative Auswertung zwar spannende Erkenntnisse bietet (im ersten Ansatz und sicherlich auch vertiefend), aber falls ein umfassenderes Bild gewünscht ist, möglicherweise weitere Schritte vonnöten sein werden, um die Auswertung zu vervollständigen. Insgesamt, so denken wir, lassen sich aus einer Evaluation und dem Aufrollen der Arbeitsstrukturen wichtige Rückschlüsse auf den Arbeitsalltag ziehen, die zur Verbesserung der Arbeitsprozesse und der Anpassung an die Bedürfnisse der Ratsuchenden führen können. Daher erscheint es uns sehr wichtig, eine solche Untersuchung als automatisiertes Medium in die Arbeitsstrukturen aufzunehmen.

Qualitative Auswertung von E-Mails

Neben der quantitativen Evaluation von E-Mails entwickelten wir während des Transferprojekts einen Fragebogen zur qualitativen Auswertung von E-Mails. Die Auswertung erfolgt anhand dieser Kriterien:

Charakter der E-Mail	Informationsanfrage, Organisatorisches, Problem oder mehreres
Inhalt	Welche Themen/Wie viele Themen? – Welche Themen davon können wir behandeln?
Antwort	<p>Formal: Baustein, frei oder beides?</p> <p>Wurde auf alle Fragen eingegangen? – verständliches Vermitteln/Sprache? – genug Info aber nicht zu viel Info wg möglicher Überforderung?</p> <p>Form und Sprache: Ton – Formatierung</p> <p>Was wurde benötigt, um Anfrage zu bearbeiten? → Info online/Wiki, außeruniversitäre Stellen, Interne Nachfragen etc. – Wurde mit Links und Anhängen gearbeitet?</p>

Kommunikation	Wurde das Thema abgeschlossen? Wenn nicht, woran könnte es liegen (falls Einschätzung möglich)
Anmerkungen/Selbstreflexion	

Die testweise Auswertung verschiedener E-Mails zeigte, dass eine derartige qualitative Auswertung lohnend ist. Insgesamt zeigte die Auswertung, dass die E-Mails vom Sprechstundenteam zielgerichtet und mit den passenden Informationen beantwortet wurden. Gleichzeitig wurden durch den konstruktiv kritischen Blick auf eigene E-Mails Verbesserungsmöglichkeiten identifiziert und beispielsweise festgestellt, dass bei der Beantwortung einer Anfrage die Arbeit mit unseren E-Mail-Bausteinen passender gewesen wäre als die selbstformulierte Antwort.

E-Mail-Bausteine

Wie in der Evaluation der E-Mail-Anfragen deutlich geworden ist, war die Informationsvermittlung per E-Mail stets ein zentraler Bestandteil der Arbeit des Sprechstundenteams. Die Anfragenden erhielten individualisierte Antworten, die je nach Fragestellung frei formuliert wurden oder durch vorgefertigte Bausteine und eigene Ergänzungen erstellt wurden. Im Zuge der Evaluation unserer Bausteine haben wir die Bausteine neu aufbereitet und besser an die Bedürfnisse internationaler Studierender angepasst, d.h. die Sprache vereinfacht, eine neue Unterteilung in Abschnitte mit Überschriften erstellt und inhaltlich auf das Notwendigste gekürzt. Die Bausteine stehen auf Deutsch und Englisch zur Verfügung.

Die Bausteine sind im neuen Wiki abgelegt, hier ist ein Beispiel:

Deutschkurse:

Die Freie Universität Berlin bietet im Rahmen der Summer und Winter University kostenpflichtige Sprachkurse an: <http://www.fubis.org/>

Für FU-Studierende gibt es Sprachkurse, die vom Sprachenzentrum angeboten werden: <http://www.sprachenzentrum.fu-berlin.de/sprachangebot/sprachen/deutsch>.

Auf der Seite 'Deutschkurse für Alle' www.netzwerk-deutschkurse-fuer-alle.de/ finden Sie kostenlose Deutschkurse, unabhängig von Ihrem Aufenthaltsstatus. Die Sprach- und Kulturbörse der Technischen Universität (SKB) (<http://www.skb.tu-berlin.de/>) bietet kostengünstige Kurse an, ebenso wie die Volkshochschulen: www.berlin.de/vhs.

An der Freien Universität Berlin gibt es voraussichtlich Deutschkurse für Studieninteressierte mit Fluchtgeschichte. Informationen hierzu erhalten Sie über www.fu-berlin.de/welcome.

Der Garantiefonds Hochschule bietet kostenlose Deutschkurse für Geflüchtete zur Vorbereitung auf ein Studium an: <https://bildungsberatung-gfh.de/wde/sprachkurse/GF-H-gefoerderte-Deutschsprachkurse.php>

Informationsmaterialien

Während die Welcome-Sprechstunde in Präsenz stattfand, war die Arbeit mit gedruckten Informationsmaterialien und Flyern sehr wichtig. Von unserem nachgefragtesten Flyer mit wichtigen Links für Geflüchtete haben wir nun eine digitale Version erstellt, auf Deutsch, Englisch und Arabisch. Eine ukrainische Übersetzung wird in der Zukunft ebenfalls angefertigt.

Im neuen Wiki sind die Flyer abgelegt, ebenso sind sie online auf der Website der FU Berlin eingebunden.

Informationsmaterial

Erstellt von Moulaid Al Harastani, zuletzt geändert von Sarah Hostmann vor Kurzem

Info-Flyer 2022 DEU:

Information für Geflüchtete Personen

Nützliche Links zu Informationen und Beratungsgesprächen

Dokument

Information für Geflüchtete Personen

Nützliche Links zu Informationen und Beratungsgesprächen

PDF

Info-Flyer 2022 Arabisch:

معلومات للاجئين

معلومات للاجئين

PDF

معلومات للاجئين

معلومات للاجئين

Dokument

Info-Flyer 2022 ENG:

Information for Refugees

Helpful Links for Information and Counselling

Dokument

Information for Refugees

Helpful Links for Information and Counselling

PDF

Info-Flyer 2022 Deutsch-Arabisch:

Information für Geflüchtete Personen

معلومات للاجئين

PDF

Information für Geflüchtete Personen

معلومات للاجئين

Dokument

Darüber hinaus haben wir unsere Liste mit externen Beratungsstellen, an die wir geflüchtete Studieninteressierte und Studierende je nach Thema weiterverweisen konnten, überarbeitet und in das neue Wiki integriert. Die Themen reichen von Rechtsberatung über Wohnen und Soziales bis zu Beratungsstellen für LSBTI-Geflüchtete. Hier ein Ausschnitt:

Allgemeine Hilfe, Deutschkurse, Integration, Wohnen				
Name der Stelle	Link	Was machen die?	Adresse	Sprache(n)
Akinda Berlin	http://www.akinda-berlin.org/	Vermittlung von Vormundschaften für unbegleitete minderjährige Flüchtlinge	XENION e.V. c/o akinda - Berliner Netzwerk Einzelvormundschaften Dudenstraße 78 10965 Berlin	
BBZ - Beratungszentrum und Betreuungszentrum für junge Flüchtlinge und Migrant*innen	http://www.bbzberlin.de/	Integrationskurse, Deutschkurse, Studienberatung, Fahrradspenden etc...	Turmstr. 72, 4. Etage 10551 Berlin	
Flüchtlingsrat Berlin e.V.	http://www.fluechtlingsrat-berlin.de/	weitere interessante Links/Adressen	Greifswalder Str. 4 10405 Berlin	
KuB - Kontakt- und Beratungsstelle für Flüchtlinge und Migrant_inne e.V.	https://www.kub-berlin.org/	Beratung zu Wohnen, Deutschkurse, Psychologische Beratung	Oranienstr. 159 10969 Berlin	Webseite auf Englisch
Multitude	https://www.multitude-berlin.de/	Deutschunterricht, Hilfe bei der Wohnungssuche, Freizeitaktivitäten (z.B. Gemeinschaftsgarten, Kinoabende, etc)		Deutsch, Englisch, Französisch
Netzwerk Berlin HIR	http://berlin-hilft.com/ https://www.facebook.com/groups/947799241929228/?fref=ts	Wohnungsvermittlung, Integrations/Deutschkurse, Berufsvorbereitung		
Pro Asyl	https://www.proasyl.de/material/tag-des-fluechtlings-2017-2/	Einzelfallberatung, wenn Abschiebung droht		
Der Beauftragte für Integration und Migration, Berlin	http://www.berlin.de/ib/intmig/	Vernetzungsprojekte, Integrationslots_innen		

36 | Seite

Komplexe Begriffe in einfachen Worten erklärt

Im Rahmen des Transferprojekts erstellten Saher Awad und Aysha Hudeib – basierend auf ihren eigenen Erfahrungen als internationale Bewerber*innen und Studierende – eine Liste komplexer Begriffe mit möglichst einfachen und verständlichen Erläuterungen dieser Begriffe. Hier ist ein Auszug der Liste, welche im neuen Wiki „Information und Beratung International“ gespeichert ist und welche in Zukunft in mehrere Sprachen übersetzt und in der Beratung eingesetzt werden kann.

Immatrikulation: Wenn Sie einen Platz an der Universität bekommen und sich offiziell registrieren/einschreiben, dann sind Sie offizielle*r Student*in dieser Universität.

HZB = Hochschulzugangsberechtigung: die notwendige Qualifikation, um an einer Hochschule studieren zu können. In Deutschland besitzt man eine Hochschulzugangsberechtigung mit dem **Abitur**. Man spricht hierbei auch von dem Erwerb der Allgemeinen Hochschulreife und somit einer allgemeinen Hochschulzugangsberechtigung. Es ist ein Sammelbegriff für Zeugnisse aus dem Schul- und Hochschulbereich, die Sie zum Studium an einer deutschen Hochschule berechtigen. Eine ausländische HZB besteht zumeist aus dem im Heimatland erworbenen Schulabschluss oder einer Kombination von Hochschulaufnahmeprüfung, Schulabschluss und Studienjahren.

DSH = Deutsche Sprachprüfung für den Hochschulzugang: In der DSH sollen ausländische Studienbewerber*innen zeigen, dass ihre Deutschkenntnisse für ein Studium an einer deutschen Hochschule ausreichen. Es wird geprüft, ob sie Vorlesungen oder studienbezogene Texte verstehen und sich schriftlich und mündlich zu einem studienbezogenen Thema äußern können. Die DSH wird als **Sprachnachweis** für die Zulassung und Einschreibung zu den meisten Studiengängen benötigt.

Checkliste zur Durchführung von Infoveranstaltungen für internationale Studieninteressierte und Studierende

Im Zuge des Transferprojekts haben wir eine Checkliste für die Durchführung von Informationsveranstaltungen für internationale Studieninteressierte und Studierende erstellt. Diese basiert auf unseren Erfahrungen mit Präsenz- und Online-Veranstaltungen. Die Liste ist im neuen Wiki abgelegt, unten ist ein Ausschnitt zu sehen.

Vorbereitung:

- Präsenz: Raum buchen lassen (über den Outlook-Kalender, dafür sind die meisten Studienberater*innen frei geschaltet)
- Online: Webex Meeting Termin anlegen (andere Mitarbeiter*innen zu ‚Hosts‘ machen)
- Termin online und ggf. mit Flyern bewerben
 - Einladungsemail an Verteiler (je nach Thema an ISFU-Liste, FSI-Liste, Studienfachberatungen) schicken
 - Für Terminankündigung auf Website eine E-Mail mit dem Text an redaktion@studienberatung.fu-berlin.de senden
- Präsentationen sind im Wiki unter diesem Link zu finden
- Präsentationen ggfs. anpassen

Durchführung:

- Online: Frühzeitig Meeting eröffnen und Präsentation teilen, so dass die erste Folie mit Hinweisen zur Nutzung von Webex zu sehen ist.
- Präsenz: Frühzeitig den Raum vorbereiten und die Titelfolie der Präsentation über Whiteboard oder Beamer zeigen
- Kurze Vorstellung und Vorstellungsrunde der Teilnehmenden *wenn unter 10 Personen*
- Herausfinden, welche Themen die Anwesenden am meisten interessieren- Handzeichen-Abfrage , kurze Einzelvorstellung oder Umfrage (bei Webex)
- Sprachangebot vorstellen – ggfs Übersetzer*in vorstellen oder das zweisprachige Präsentationsformat erklären
- Präsentation: Langsam und deutlich sprechen, nachfragen, ob alles verstanden wurde
- Maximal 20 Minuten am Stück sprechen, dann immer Pausen einbauen, z.B für Nachfragen oder interaktive Übung (z.B. Murmelgruppe: Teilnehmende unterhalten sich zu zweit über das Thema)
- Fragen beantworten, auch zwischendurch. Wenn Fragen später sowieso

Wiki: Information und Beratung International

Wie eingangs erwähnt, wurde ein neues Wiki erstellt, welches die Informationsmaterialien und Arbeitsprodukte enthält, welche auch in Zukunft sowohl bei der Beratung von internationalen Studieninteressierten und Studierenden als auch spezifisch bei Beratungsgesprächen mit Geflüchteten genutzt werden können.

Persönliche Erfahrungsberichte aus der Sprechstunde

Erfahrungsbericht Mouaid Al Harastani

Von März 2017 bis Februar 2022 habe ich in der Welcome-Sprechstunde in der Zentraleinrichtung der Studienberatung und Psychologische Beratung der Freien Universität Berlin gearbeitet. Im Zuge meiner Tätigkeit habe ich gründliche Kenntnisse über das Studienangebot und die Struktur der FU Berlin sowie vielseitige Erfahrung bei der Beratung und Begleitung von internationalen Studieninteressierten (insbesondere Flüchtlinge und Syrer) gesammelt. Durch die Welcome-Infoveranstaltungen und Beratungsgespräche, die ich durchgeführt habe, habe ich mir wertvolle Fähigkeiten in der interkulturellen Kommunikation und der Beratung angeeignet. Durch diese Kenntnisse konnte ich viele Studieninteressierte bei der Bewerbung, Immatrikulation und in ihrem Studium unterstützen.

Ich komme ursprünglich aus Syrien, ich habe dort mein Abitur abgeschlossen und ich habe dort zwei Jahren BWL studiert. In Deutschland habe mein BWL-Studium an der FU Berlin weitergeführt und abgeschlossen. Als Kind lebte ich bereits einmal in Deutschland und besuchte die vierte und fünfte Klasse in einer Schule in Berlin.

In der Welcome-Sprechstunde habe ich mir immer mal wieder die Frage gestellt: „Was ist der Unterschied zwischen den Kulturen und warum?“

Meine Antwort lautet: Es gibt kein Falsch oder Richtig, sondern es gibt unterschiedliche Kulturen und Gedanken und es hängt auch manchmal von jeder Person selbst ab, wie man seine eigenen Gedanken aufgebaut hat und wie diese Einstellungen durch die Ausbildung, Erfahrungen, Familien und Freunde geprägt sind.

Bei der Beratung ist für mich deutlich geworden, wie wichtig die Ausbildung ist, nicht nur wegen der Zeugnisse, die man am Ende des Studiums erhalten wird, sondern wegen der Fachkenntnisse und Fähigkeiten, die man durch das Studium selbst erhält. Denn diese Fachkenntnisse wirken in der Entwicklung und dem Aufbau der Gesellschaft mit. Durch Lernen kann man ein Teil der Gesellschaft sein und sie mitaufbauen.

Ich glaube, dass das, was wir in der Welcome-Sprechstunde gemacht haben ein sehr wichtiger Teil ist, um eine ausgebildete Gesellschaft aufzubauen. Die verschiedenen interkulturellen Gedanken (Diversität) können sich im Laufe den nächsten Jahren gegenseitig ergänzen und die Gesellschaft weiterentwickeln.

Ich bin sehr stolz und dankbar, dass ich die Chance hatte, ein Teil der Welcome-Sprechstunde und des Welcome@FUBerlin Programms zu sein.

Ich möchte mich herzlich bei Sarah Hostmann für die Unterstützung bedanken und ich bedanke mich auch bei meinen Kolleginnen Isabel Benker und Aysha Hudeib für die tolle Zusammenarbeit.

Erfahrungsbericht Aysha Hudeib

Seit Dezember 2017 habe ich in der Welcome-Sprechstunde gearbeitet und war anfangs auch in der Administration des Programms Welcome@FUBerlin tätig. Die letzten vier Jahre waren eine bereichernde und erfüllende Lernerfahrung für mich. Ich glaube, dass diese Sprechstunde nicht nur sehr hilfreich war, sondern auch dringend nötig. Als ich angefangen hatte in der Sprechstunde zu arbeiten, war ich am Anfang einfach überwältigt von der Menge an Menschen, die so ein Angebot brauchten. Das Feedback, welches wir jeden Tag bekamen, war: „Ich war bei so vielen Stellen und keiner hat weitergeholfen,“ und „Ich bin so froh, dass ich euch gefunden habe“. Es gab viele Personen, die noch nicht lange in Deutschland waren, ihr Deutsch war schwer verständlich, sie hatten viele Fragen und sie hatten niemanden, der sich die Zeit genommen hatte, um sich mit ihnen zusammen zu setzen und sie durch eine verwirrende und komplizierte Bildungslandschaft zu begleiten. Obwohl die Welcome-Sprechstunde nur als erste Anlaufstelle gedacht war, hatten wir sehr viele vertiefte Gespräche. Dadurch habe ich enorm viel gelernt über die Bewerbung und Zulassung zur Universität. Die Beratungsgespräche haben mir die Möglichkeit gegeben viele meiner „Skills“ aufzubauen wie interkulturelle Kommunikation, Beratungskompetenzen, Geduld, Einfühlsamkeit und vieles vieles mehr. Es gab einige Ratsuchende, die über die Jahre häufig wieder gekommen sind, und obwohl wir all unser Wissen zum Thema mitgeteilt hatten und alle Möglichkeiten mehrmals durchgegangen waren, sind sie immer wieder in die Sprechstunde gekommen. Da war ein Studieninteressierter, der sich trotz allem immer wieder in unserer Sprechstunde begeben hatte, obwohl er keine Hochschulzugangsberechtigung hatte und wir nichts Weiteres machen konnten. Ich glaube, er fühlte sich einfach gut aufgehoben und gehört. Es gab so viele Menschen, die für immer ein Teil von mir bleiben werden – wie die Personen, die nicht aufgegeben haben bis Sie C1 erreicht haben oder eine junge Frau, die bei jeder Infoveranstaltung dabei war und jede Frage gestellt hatte um einen Schritt näher an ihr Ziel zu kommen oder der Herr, der angeschossen worden ist und so viel durchgemacht hatte damit er hier in Deutschland sein Studium abschließen konnte. Diese Menschen haben mich geprägt, indem sie ihre Geschichten mit mir geteilt haben und mich gelehrt haben, empathisch, aber trotzdem lösungsorientiert zu beraten. Arbeit wie diese ist so wichtig, damit wir weiterhin eine diverse und verständnisvolle Gesellschaft aufbauen.

Erfahrungsbericht Isabel Benker

Seit Frühling 2017 war ich zunächst als studentische Hilfskraft und später als Mitarbeiterin der Welcome-Sprechstunde für Geflüchtete angestellt. Während meiner Zeit dort habe ich zusammen mit meinen beiden Teamkolleg*innen Folgendes gemacht: Wir haben die Welcome-Sprechstunde betreut, sowohl durch persönliche Gespräche sowie per Mail und für die Dauer von Corona auch als Telefon- und Online-Sprechstunde. Des Weiteren haben wir, zusammen mit unserer Teamleiterin, verschiedene Angebote des Programms

organisatorisch mitgestaltet und gepflegt. Da die Welcome-Sprechstunde im Juni 2021 eingestellt wurde, möchte ich im Zuge des Projekts Evaluation und Transfer meine persönliche Erfahrung bei der Arbeit der letzten vier Jahre teilen:

Unsere Tätigkeit hatte, durch die Auslegung des Programms Welcome@FU Berlin und die Einbettung der Welcome-Sprechstunde darin, vielseitige Arbeitsfelder. Neben den organisatorischen Aspekten bei der Durchführung der Angebote des Programms sind mir besonders die Gespräche in Erinnerung geblieben, die ich im Rahmen der Sprechstunde mit Ratsuchenden geführt habe.

Geflüchtete Studierende, Studieninteressierte und Teilnehmende des Programmes haben uns aufgesucht, um Fragen rund ums Studium zu stellen. Dabei ging es zum Beispiel um das Erklären des deutschen Universitätssystems, welche Voraussetzungen für das Studium zu erfüllen sind und den Zugang zu den Angeboten des Programmes. Auch Themen, die außerhalb unseres Kompetenzbereichs liegen, wie Finanzen, Wohnen oder Ausbildung, wurden häufig angefragt. Des Weiteren wandten sich Menschen an uns, wenn es Probleme mit der Bewerbung, Unsicherheiten aller Art oder auch Beschwerden gab. Viele Ratsuchenden haben uns regelmäßig über mehrere Monate hinweg besucht. Für mich ist hierzu speziell erwähnenswert, dass bei der Sprechstunde eine große Anzahl an Themen parallel zur Sprache kamen und somit die Gespräche oftmals eine Mischform aus Informationsvergabe und Beratung darstellten, gleichzeitig jedoch auch Organisation und Problemlösung eine immense Rolle gespielt haben. So konnte es zum Beispiel sein, dass ich bei einem Gespräch das deutsche Bildungssystem erkläre, den Bewerbungsprozess durchgesprochen, den Aufbau eines Studienganges aufgezeigt und gleichzeitig für Anliegen außerhalb unseres Zuständigkeitsbereiches die passenden Beratungsstellen herausgesucht habe. Vielfach mussten ergänzend organisatorische Schwierigkeiten gelöst werden, zum Beispiel, wenn die Bewerbung für einen Welcome-Kurs stockte, nachverfolgt werden musste, wieso und dann ein Ausweg zu finden war.

In dem Zusammenhang fand ich auch die Kommunikationsstrukturen und die Informationsvergabe innerhalb des Programms Welcome@FU Berlin spannend, da sie grundlegend zum Durchführen unserer Arbeit beitrugen. Um die Anliegen der Ratsuchenden zu bearbeiten, waren wir fortlaufend untereinander und ebenso mit den anderen Bereichen des Programms in Kontakt. In dem Hinblick interessierte mich darum vor allem, wie unsere Kommunikationsflüsse funktionieren, sowohl intern als auch zu den Ratsuchenden, da diese für das Lösen der Anfragen und der Vergabe von passender und aktueller Information maßgeblich waren.

Eine konstante Herausforderung bei der Arbeit in der Welcome-Sprechstunde war für mich, die emotionale Lage und die sonstigen Umstände der Anfragenden angemessen zu berücksichtigen und für eine nutzbringende, aber zugleich warme Beratungsatmosphäre zu sorgen. Aufgrund der Verstricktheit der Themen, mit der Personen sich an uns wandten, habe ich mir auch bisweilen gewünscht, dass die Strukturen des Programms etwas leichter durchlässig und besser an die Bedürfnisse der Ratsuchenden angepasst wären. Da die Angebote des Programms zahlreich wahrgenommen wurden, hoffe

ich jedoch, dass unsere Arbeit bei den Ratsuchenden im Bürokratiedschungel zumindest auf dem Gebiet des Studiums ein bisschen zur Entlastung beigetragen hat.

Erfahrungsbericht Saher Awad

Seit Dezember 2020 habe ich als studentische Hilfskraft in der Welcome-Sprechstunde gearbeitet. Als studentische Hilfskraft in dem Welcome-Sprechstundenteam war für mich alles angenehm, nicht nur die gute Zusammenarbeit, sondern auch die Hilfe und die Hinweise der anderen Kolleginnen und Kollegen. Insbesondere die Schulung, die zu Beginn von Sarah Hostmann und Mouaid Al Harastani angeboten wurde. In der Schulung habe ich viel über die Freie Universität, das Studium, die verschiedenen Bewerbungswege, die Beratungsmöglichkeiten und die Projekte der Freien Universität gelernt. Dazu haben wir zusammen viel geübt. Ich fand die Übungen, die ich in der Schulung bekommen habe, sehr hilfreich für mich, um alles schnell zu merken und zu wissen. Das Team der Sprechstunden hat alle meine Fragen immer beantwortet, war immer offen und hat mir bei den Infoveranstaltungen und der Beratung geholfen. Bei dem Tutorium, das ich in dem Welcom@FU Projekt angeboten habe, habe ich ebenfalls immer Unterstützung von dem ganzen Team bekommen.

Am Anfang war es für mich ein bisschen schwierig als Student Beratung für andere Studierende bzw. Studieninteressierte anzubieten. Bei Beratungen und Info-Veranstaltungen habe ich sehr viele Informationen von den anderen Kolleginnen und Kollegen für mich selbst gesammelt, darunter viele Links, die die Studierenden vor dem Studium und bis zum Abschluss in allen Schritten helfen können.

In der Beratung stellten viele Ratsuchende Fragen, die ich selbst zu Beginn hatte. Die meisten Fragen betreffen die Bewerbungsphase: Wie muss man sich genau bewerben? Wann kann man sich bewerben? Die Zulassungsvoraussetzungen? Soll man sich über Uni-Assist oder direkt an der Uni bewerben? usw.

Als internationaler Student hatte ich viele Fragen zur Bewerbung. Zwar kann man alle Informationen im Internet finden, aber bei den Info-Veranstaltungen bekommt man die genauen Informationen Schritt für Schritt. Am Anfang war es für mich selbst sehr schwierig den Bewerbungsprozess bei Uni-Assist zu verstehen: Wie genau soll man sich über Uni-Assist bewerben, wie kann man die Anträge machen? Man kann auch auf der Webseite von Uni-Assist die Informationen über den Bewerbungsprozess finden, aber ich finde diese schwer zu verstehen. In den Infoveranstaltungen wird dies leichter und mit der Hilfe einer anderen Person (Welcome@FUTeam) wird es schaffbar. Man kann durch die Info-Veranstaltungen die genaue und die wichtigen Infos für seine eigene Situation bekommen.

Bevor ich angefangen habe zu studieren, habe ich alle Informationen selber gesucht und manchmal telefonisch vom Info-Service bekommen. Leider wusste ich nicht, dass es auch Infoveranstaltungen gab. Deswegen brauchte ich mehr Zeit, um die notwendigen Informationen zu erhalten und genau zu wissen, wie, wo und wann man sich bewerben soll.

Ich empfehle immer Freunden und neue Studierenden eine Studienberatung zu besuchen, damit man die wichtigen Informationen vor dem Studium bekommen kann und um den richtigen und schnellen Weg zu kennen. Auch die Uni kennenzulernen, die Lernplattform wie Blackboard, Campusmanagement usw. waren für mich am Anfang sehr kompliziert. Aber durch die Beratung und Infoveranstaltungen kann man all das leichter kennenlernen und bekommt auch viele Adressen, und Links, die sehr wichtig für neue Studierenden und neue Bewerberinnen und Bewerber sind. z.B: andere Veranstaltungen, ASTA, Bibliotheken, Mensen, Wiki, OSA, und Studienberatung und Psychologische Beratung.

Bei Infoveranstaltungen und Beratungen bekommt man nicht nur Informationen zum Studium an der Freien Universität sondern auch viele Informationen über die anderen Universitäten und das Studium in Deutschland sowie die Anerkennungen und das finde ich hilfreich für neue Studieninteressierte.

Ich hoffe, dass die Freie Universität noch mehr Infoveranstaltungen für Internationale Studieninteressierte und Studierende (Online und Präsenz) anbietet, auch während des Studiums, damit die neuen Studierenden alles über das Studium und die Universität wissen können.

Anhang: Jahresplanung

Kategorien: Kommunikation intern, Information extern, Infoveranstaltung, Gaststudium, Begleitung/Betreuung

Zeitraum	Kategorie	Aufgaben	Zuständig	Kommentare
Januar	Kommunikation intern	Aktualisierung Wiki	alle	
Januar	Information extern	Aktualisierung Website (unser Bereich)	Aysha	
Februar	Gaststudium	Aktualisierung der Checkliste, des internen Leitfadens und der E-Mail Bausteine, Festlegung der Infoveranstaltungstermine, Aktualisierung der Präsentationen	Alle + Isabel	
März	Infoveranstaltung + Gaststudium + Information extern	Durchführung von 3-4 Infoveranstaltungen zur Anmeldung zum Gaststudium für Geflüchtete	Isabel + Mouaid + Aysha	Infos auf Website setzen (Aysha), Info an Juna und Johannes mit Bitte um Weiterleitung an Welcome-TN
März	Begleitung + Information extern	Überarbeitung des Tutoriums, Aktualisierung, Werbung starten	Najib + Saher + Sarah + Aysha	Infos auf Website setzen (Aysha), Info an Juna und Johannes mit Bitte um Weiterleitung an Welcome-TN
Ende März	Gaststudium	Fristende Anmeldung Gaststudium (2 Wochen vor Beginn der Vorlesungszeit)		
Erste Aprilhälfte	Gaststudium + Begleitung	Durchführung von 2-3 Einführungsveranstaltungen für angemeldete Gaststudierende	Isabel	Ziel: Einführung in das Studium, Erleichtern des Einstiegs, Klärung von Fragen
Zweite Aprilhälfte	Begleitung	Start Tutorium ein bis zwei Wochen nach Vorlesungsbeginn	Najib + Saher	
Zweite Aprilhälfte	Infoveranstaltung	Für Welcome-TN: Bewerbung zum Masterstudium	Mouaid, Aysha	Infos dazu an Salma + Florian Info an TN über Juna und Johannes
April	Infoveranstaltung	Angebote des Welcome-Programms (mehrsprachig) <ul style="list-style-type: none"> - Deutsch-, und Vorbereitungskurse (Voraussetzung, Vorbereitung für die Bewerbung) - Gaststudium Programm - Tutorium Programm - Weitere Angebote des Welcome Programm 	Mouaid + Salma	Ziel ist: <ul style="list-style-type: none"> - Werbung über Welcome Programm. - Bewerbungsphase öffentlich machen - Infoveranstaltungsplan öffentlich machen
April	Information extern	Aktualisierung der Website (Unterstützung von Salma) zu Bewerbungsinfos für das Welcome Programm, Erstellung bzw. Aktualisierung von uni-assist Anleitung (dt/eng)	Aysha	
April/Mai	Infoveranstaltung + Begleitung	Für Welcome-TN: Veranstaltung/Gruppenberatung zu Studienwünschen	Sarah + Mouaid + Allg. Studienberatung	In Kooperation mit Allg. Studienberatung, erst kurzer Input, dann Beratung in Kleingruppen
Mai	Kommunikation intern	Offene Fragen zum Bewerbungsprozess für das Welcome Programm klären (mit Salma und Florian)	Isabel + Sarah	Fragen mit Salma, Vida und Florian klären
Mai	Infoveranstaltung	Bewerbung für das Welcome Programm (mehrsprachig) <ul style="list-style-type: none"> - Bewerbungsvoraussetzungen - Uni-assist Bewerbung 	Mouaid, Aysha	Absprache mit Salma, ob alle Infos in Präsentation stimmen

		- Unterschied zwischen Studienkolleg und Vorbereitungskurs		
Mitte Mai	Gaststudium + Infoveranstaltung	Check-Up Veranstaltung für Gaststudierende	Isabel	Ziel: Klärung offener Fragen
Ende Mai/Anfang Juni	Infoveranstaltung	Für Welcome-TN: Bewerbung zum Bachelorstudium (2 Veranstaltungen mit anschließender Gruppenberatung)	Mouaid, Aysha	Infos dazu an Salma + Florian Info an TN über Juna und Johannes
Anfang Juni	Infoveranstaltung / Uni im Gespräch	Bewerbung zum BA-Studium mit ausländischer HZB (mehrsprachig)	Sarah	Veranstaltung findet im Rahmen von Uni im Gespräch statt, richtet sich nicht nur an Geflüchtete, wird mehrsprachig angeboten
Juni/Juli	Infoveranstaltung	Bewerbung zum BA-Studium, Infos für Geflüchtete, ausführliche Informationen zum Bewerbungsprozess (mehrsprachig, mehrere Veranstaltungen, anschließende Gruppenberatung)	Mouaid, Aysha	
August/September	Begleitung	Überarbeitung und Aktualisierung des Tutoriumplans und der einzelnen Präsentationen	Najib + Saher + Sarah + Aysha	Infos auf Website setzen (Aysha), Info an Juna und Johannes mit Bitte um Weiterleitung an Welcome-TN
August/September	Gaststudium	Aktualisierung der Checkliste, des internen Leitfadens und der E-Mail Bausteine, Festlegung der Infoveranstaltungstermine, Aktualisierung der Präsentationen	Alle + Isabel	
September	Infoveranstaltung + Gaststudium + Information extern	Durchführung von 3-4 Infoveranstaltungen zur Anmeldung zum Gaststudium für Geflüchtete	Isabel + Mouaid + Aysha	Infos auf Website setzen (Aysha), Info an Juna und Johannes mit Bitte um Weiterleitung an Welcome-TN
Mitte/Ende September	Infoveranstaltung + Begleitung	Einführungsveranstaltung für neue Welcome Teilnehmer*innen <ul style="list-style-type: none"> - Freie Universität Berlin - Weitere Angebote des Welcome Programms - Soll ich mich immatrikulieren? - Beratungsangebote an der FU 	Mouaid, Aysha	Zusammen mit Salma
Mitte/Ende September	Begleitung	Infoveranstaltungen und Unterstützung bei der Immatrikulation von Welcome-Teilnehmenden	Alle	Mit Salma
Ende September	Gaststudium	Fristende Anmeldung Gaststudium (2 Wochen vor Beginn der Vorlesungszeit)		
Erste Oktoberhälfte	Gaststudium + Begleitung	Durchführung von 2-3 Einführungsveranstaltungen für angemeldete Gaststudierende	Isabel	Ziel: Einführung in das Studium, Erleichtern des Einstiegs, Klärung von Fragen
Zweite Oktoberhälfte	Begleitung	Start Tutorium ein bis zwei Wochen nach Vorlesungsbeginn	Najib + Saher	
Ende November	Infoveranstaltung	Für Welcome-TN: Bewerbung für Bachelor und Master für das SoSe Bewerbungsvoraussetzungen, Bewerbung über uni-assist	Mouaid, Aysha	Infos dazu an Salma + Florian Info an TN über Juna und Johannes
Dezember	Infoveranstaltung	Für internationale Studieninteressierte: Bewerbung zum Studium für das Sommersemester	Mouaid, Aysha	