

### Alltägliche Helferinnen in der Universität

Nestmann, Frank; Bamler, Vera

Veröffentlichungsversion / Published Version

Zeitschriftenartikel / journal article

**Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:**

Nestmann, F., & Bamler, V. (1999). Alltägliche Helferinnen in der Universität. *Psychologie und Gesellschaftskritik*, 23(4), 69-93. <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-290846>

**Nutzungsbedingungen:**

Dieser Text wird unter einer CC BY-NC-ND Lizenz (Namensnennung-Nicht-kommerziell-Keine Bearbeitung) zur Verfügung gestellt. Nähere Auskünfte zu den CC-Lizenzen finden Sie hier:

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.de>

**Terms of use:**

This document is made available under a CC BY-NC-ND Licence (Attribution-Non Commercial-NoDerivatives). For more information see:

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>

## **Alltägliche HelferInnen in der Universität**

### **Belastungen Studierender**

Im Laufe des Hochschulstudiums sehen sich Studierende mit einer Vielzahl von Anforderungen konfrontiert. Es handelt sich um alltägliche Aufgaben wie auswählen, sich entscheiden, konzentriert arbeiten, kooperieren oder alleine lernen sowie um besondere Herausforderungen wie sich im neuen System Universität orientieren und zurechtfinden, wissenschaftliche Arbeiten selbständig verfassen, sich gezielt auf Prüfungen vorbereiten, sich diesen stellen und sie bestehen. Vom Studieneingang über den gesamten Studienverlauf bis zum Übergang von der Hochschule in den Beruf ergeben sich für Studierende Handlungsanforderungen und Entwicklungsaufgaben, die bewältigt werden müssen. Gelingt dies nicht, werden sie für die Einzelnen zu Belastungen und können sich zu Problemen und Krisen auswachsen. Oft genug führen sie zu erheblichen Beeinträchtigungen des psychosozialen Wohlbefindens und der Gesundheit und häufig auch zu Studienwechsel oder zu Studienabbruch.

Auch das Studierendenleben insgesamt ist für StudentInnen durch eine ganze Reihe riskanter Übergänge geprägt. Von der Ablösung aus dem Elternhaus und dem Eintritt in eine neue Selbständigkeit, über die oft notwendige Sorge für die eigene ökonomische Sicherung, den Wechsel von Lebensort und Wohnung bis zur Veränderung sozialer Netzwerke in Freundschaften und Bekanntschaften oder den Aufbau einer eigenen Familie etc. reichen normative kritische Lebensereignisse, die typischerweise in diese Lebensphase fallen. Auch sie werden häufig für Studierende und ihre sozialen Beziehungssysteme zu stressreichen Konstellationen, die nicht immer in eigener und/oder gemeinsamer Anstrengung gelingend bewältigt werden. Noch dazu sind diese persönlich-privaten Angelegenheiten oder Schwierigkeiten meist untrennbar verflochten mit den studienbezogenen Herausforderungen und potenti-

ellen Problemen. Familiäre Konflikte führen zu Konzentrations- und Arbeitsproblemen, Prüfungsstress belastet die Beziehung, ökonomische Zwänge verlangen die Teilung von Zeit und Engagement für Studium und Job, Krankheit beeinträchtigt das Studium und Studienprobleme machen krank.

Das Hochschulsystem flankiert immante Anforderungen des Studiums und des Studierendenlebens und reagiert auf entstehende Belastungen und Probleme mit den Angeboten professioneller Studien- und Studentenberatung. Diese sind in Deutschland vornehmlich an einem klinisch-psychotherapeutischen und/oder einem informationszentrierten Beratungsmodell orientiert (Nestmann/Stiehler 1999). Für viele Studierende sind diese Angebote im Studienverlauf unabdingbare Voraussetzungen eines gelingenden Studiums und des Studienerfolgs wie der generellen Lebensbewältigung in dieser Zeit. Dennoch erreichen diese Angebote (insbesondere die psychosozialen Beratungsdienste) nur eine begrenzte Zahl von Studierenden und oft erst dann, wenn Belastungen zu schwierigen Problemen geworden sind.

### **Alltägliche Hilfequellen**

Wenn auf Grund internationaler Studien davon auszugehen ist, dass bis zu drei Viertel aller gesundheitlichen und psychosozialen Krisen sowie die meisten persönlichen und sozialen Belastungen und Probleme im Kreise von Familienmitgliedern und Verwandten, Freunden und Bekannten, Nachbarn und Kollegen bearbeitet und überwunden werden, dann zeigt sich die immense Bedeutung dieser sogenannten alltäglichen HelferInnen in der gesundheitlichen, sozialen und psychosozialen Versorgung (Keupp 1982, Grunow u.a.1983).

Es sind neben den individuellen Bewältigungsressourcen des Einzelnen diese nahezu allgegenwärtigen Hilfequellen des Alltags, die dazu beitragen, dass in allen Lebensbereichen Belastungen vermieden und dass krankmachender Stress abgepuffert wird, eingetretene Probleme und Störungen bewältigt werden können und mit chronischen Schädigungen und dauerhaften Behinderungen gelebt werden kann. Nur zu einem kleinen Prozentsatz und oft nur dann, wenn diese alltäglichen

Hilfequellen fehlen oder versagen, werden professionelle HelferInnen in Anspruch genommen.

Der Begriff alltägliche HelferInnen signalisiert die Eingebundenheit dieser Personen und ihrer Unterstützungsleistungen in den Alltag von Betroffenen. Es sind im Gegensatz zu professionellen Hilfeleistungen, aber auch im Unterschied zur organisierten Selbsthilfe oder zur organisierten ehrenamtlichen Hilfe keine geplant geschaffenen, keine bewusst hergestellten Hilfebezüge, die alltägliche Hilfe charakterisieren. Hilfeleistungen alltäglicher HelferInnen sind vielmehr in andere übergreifende Beziehungsstrukturen wie das Familienleben, die Nachbarschaft, den Freundeskreis eingebettet. Sie sind nur ein kleiner Teil der gemeinsamen Interaktionen. So werden alltägliche Hilfeleistungen auf Grund ihrer Normalität auch von den Beteiligten oft gar nicht als solche wahrgenommen und interpretiert. Sie werden häufig nur dann zum Thema (und zum Problem), wenn sie unterbleiben (Collins/Pancoast 1981).

Der Blick auf Quellen alltäglicher Hilfe konzentrierte sich zunächst sehr stark auf das traditionelle enge Beziehungsnetz der Familie (Nestmann 1997). Erst relativ spät hat sich die Helferschaft auch mit den Charakteristika entfernter Hilferessourcen des Alltags beschäftigt und hat neben deren Grenzen auch ihre spezifischen Qualitäten entdeckt (Granovetter 1973). Die Diversität von Hilferessourcen scheint heute weit über die engen primären Netzwerke hinausgewachsen, wenn diese auch weiterhin den Löwenanteil alltäglicher Hilfeleistungen stellen (Nestmann 1997). Wenig Aufmerksamkeit der Forschung hat bisher eine Gruppe alltäglicher HelferInnen auf sich gezogen, die im Englischen als die natürlichen Helfer einer Gemeinde bezeichnet werden.

Dies sind Personen, für die das Hilfegeben und der Beistand in alltäglichen Problembewältigungen anderer eine zentralere Rolle spielt als bei all den Menschen, die dies von Fall zu Fall und bezüglich ganz bestimmter Mitmenschen auch tun (Caplan 1974, Froland et al. 1981). Bestimmte Personen werden von vielen um Hilfe, Rat und Unterstützung gefragt, u.a. deshalb, weil die Ratsuchenden davon ausgehen, dass diese Personen das Helfen besser beherrschen als andere, weil man sie kennt und weil man ihrer Unterstützung vertraut (Collins/Pancoast

1981). Ihre Hilfe scheint weniger auf nachbarschaftlichen Beziehungen, auf Gegenseitigkeit, auf Verpflichtungen auf Grund von Verwandtschaft oder auf engen Freundschaftsbezügen zu basieren, sondern eher auf einer generellen persönlichen Motivation, anderen zu helfen.

Eine weitere Gruppe alltäglicher HelferInnen, die bisher eher übersehen wurden, sind die berufsbezogenen HelferInnen, die meist über ihre kontaktintensiven Berufe mit zahlreichen Hilfebedürftigen in Beziehung kommen. Neben Berufsgruppen, die krisennah tätig sind, ohne im engeren Sinne professionelle HelferInnen im medizinischen und psychosozialen Bereich zu sein (ApothekerInnen, PolizistInnen, AnwältInnen, LehrerInnen etc.; Gershon/Biller 1977), gibt es eine ganze Reihe von dienstleistenden Berufen, die häufiger mit Hilfesuchenden konfrontiert werden und alltägliche Hilfe leisten. In den meisten Fällen, wie z.B. bei FriseurInnen, WirtInnen, VerkäuferInnen und KioskbetreiberInnen etc., handelt es sich um Personen, zu denen ein Stammklientel langfristig vertraute Beziehungen entwickelt. Andere Berufsgruppen, wie z.B. TaxifahrerInnen, Bardamen etc., geben psychosoziale Unterstützung in vornehmlich einmaligen, vorübergehenden Kontakten, die neben einer erleichternden Unverbindlichkeit auch die Sicherheit von Anonymität garantieren (Nestmann 1987).

Die primäre Dienstleistung, die solche Berufsgruppen bereitstellen und die andere in Anspruch nehmen, wird hier gleichzeitig zur Hilfesuche genutzt. Die alltäglichen Hilfeleistungen dieser HelferInnen bleiben vornehmlich auf das Berufssetting (also die Gaststube, den Friseursalon) und die Dauer der Dienstleistungen (die Taxifahrt, den Einkauf) beschränkt, umfassen aber unterschiedlichste Problemanlässe und verschiedenste Hilfestrategien (Nestmann 1988).

Im System Universität sind nichtwissenschaftliche MitarbeiterInnen in unterschiedlichen Funktionen und Settings tätig, die sie in mehr oder weniger häufigen und intensiven Kontakt mit Studierenden bringen. In Sekretariaten, Prüfungs- und Praktikumsämtern, in Bibliotheken oder Mensen und Caféterien etc. arbeiten Menschen, zu deren Berufsalltag es gehört, mit Studierenden zu kommunizieren. Bei einigen dieser beruflichen Tätigkeiten ist diese Kommunikation aufgabenorientierter Haupt-

bestandteil ihrer Funktionen, bei anderen eher sekundäre, aber zwangsläufige und übliche Begleiterscheinung des Zusammentreffens. Wie in vielen sozialen Räumen, die Kontakte und Kommunikation zwischen Menschen beinhalten, gibt es auch in zwischenmenschlichen Interaktionen von NichtwissenschaftlerInnen und Studierenden an der Universität die Möglichkeit, diese Räume für problem- und bewältigungsbezogene Kommunikation zu öffnen und zu nutzen.

Nichtwissenschaftliche MitarbeiterInnen der Universität können z.B. zu alltäglichen HelferInnen werden, wenn Studierende im Rahmen anderer funktionsbezogener thematischer Gespräche studienbezogene oder persönliche psychosoziale Belastungen und Probleme veröffentlichen. Die potentielle Nähe ihrer Funktionen zu spezifischen Belastungssituationen des Studiums zu Problembewältigungsaufgaben und Konflikten (z.B. mit Lehrenden) prädestiniert einige nichtwissenschaftliche Funktionsträger geradezu als AnsprechpartnerInnen in Stresssituationen (MitarbeiterInnen in Prüfungsämtern, Sekretärinnen an Lehrstühlen etc.). Bei wieder anderen mögen eher spezifische Arbeitssettings, die ungestörte entspannte und ruhige Kommunikation erlauben, förderliche Dimensionen der potentiellen HelferInnenrolle sein.

Die größere soziale Nähe zu Studierenden, das verbreitete Fehlen von direkten studienbezogenen Arbeitszusammenhängen und insbesondere das Fehlen von Statushierarchien (im Vergleich zum Lehrpersonal) erleichtert potentiell die alltägliche Kommunikation mit nichtwissenschaftlichem Personal generell und die Ratsuche und Problemmunikation im Besonderen. Vertrautheit über längere Bekanntheit (z.B. über studentische Hilfskrafttätigkeiten oder über bisherige Studienzeiten, die immer wieder zu Kontakten führen) einerseits wie die Anonymität (z.B. in fakultätsfremden Kontakten), die bei fehlender gemeinsamer Vergangenheit und fehlender gemeinsamer Zukunft unverbindliche Hilfesuche und Rückzugsmöglichkeiten sichert, andererseits, mögen alltägliche Hilfe- und Beratungsprozesse in diesen Konstellationen fördern.

Eine Befragung des nichtwissenschaftlichen Personals der TU Dresden sollte erstmals exemplarisch die alltägliche HelferInnenrolle dieser Personengruppen an Hochschulen explorieren. Erfahrungen der

MitarbeiterInnen, in studienbezogenen und privaten/persönlichen Problemen von Studierenden angesprochen zu werden, standen im Mittelpunkt des Interesses. Neben erfahrenen Problemstellungen und Ratsuchendengruppen sollten insbesondere die Hilfeinteraktionen (Ansprache, Reaktionsstrategien, Verläufe, Settings etc.) und deren subjektive Verarbeitung durch die potentiellen alltäglichen HelferInnen im Mittelpunkt der Aufmerksamkeit stehen.

Ergebnisse der Studie sollen die Anstrengungen einer Ressourcenförderung im System Universität fundieren und Vorgehensweisen steuern, die im Rahmen einer gesundheitsfördernden Hochschule und einer präventiven Studien- und Studentenberatung entwickelt wurden (Stiehler/Nestmann 1999).

### **Alltägliche HelferInnen in der Hochschule: eine Untersuchung<sup>1</sup>**

In einer Totalerhebung wurden alle nichtwissenschaftlichen MitarbeiterInnen der TU Dresden nach Personallisten persönlich angeschrieben. Verschickt wurden 146 Fragebogen einer Version A für nichtwissenschaftliches Personal mit integrierter Beratungsfunktion und 1167 Fragebogen einer Version B für nichtwissenschaftliches Personal ohne Beratungsfunktionen. Aus einem Gesamtrücklauf von 393 zurückgesandten Bogen (30%) gingen nach dem Ausscheiden fehlerbehafteter Fragebogen 350 Bogen in die Auswertung ein. Es handelte sich um 63 Fragebogen der Version A und 287 Bogen der Version B.

Nach aktueller Tätigkeitsbeschreibung handelt es sich zu 38,6% um Sekretärinnen und zu 12% um technische Angestellte. Mit 8,6% sind Bibliotheksangestellte in der Stichprobe vertreten, mit 6,6% Laborangestellte. Jeweils 5% der Stichprobe arbeiten in Prüfungsämtern und in der Bearbeitung von BAFöG-/Wohnangelegenheiten. Unter 5% liegt die Quote von Angestellten in Praktikumsämtern und in den zentralen Einrichtungen des Immatrikulationsamts, des Akademischen Auslandsamts und der Studienberatung.

Die Auswertung der Befragung erfolgte getrennt nach der Befragten-Gruppe der nichtwissenschaftlichen MitarbeiterInnen ohne Beratungsauftrag (also der alltäglichen HelferInnen im engeren Sinne: Se-

ekretärInnen, BibliothekarInnen, Technische Angestellte, MitarbeiterInnen im Labor und im Dienstleistungsbereich) und der Befragtengruppe der nichtwissenschaftlichen Angestellten mit Beratungsauftrag (MitarbeiterInnen im Prüfungs-, Praktikums-, Immatrikulations-, Auslandsamt, in der Studienberatung und im Arbeitsbereich BAföG und Wohnen). Der erste Teil der Ergebnisdarstellungen bezieht sich nur auf die der nichtwissenschaftlichen MitarbeiterInnen ohne Beratungsauftrag.

### **Problemgespräche mit Studierenden**

84,6% der Antwortenden geben an, schon einmal mit Studierenden über deren studienbezogene Probleme gesprochen zu haben und insgesamt 78,8% berichten von Gesprächen über private/persönliche Probleme von StudentInnen. Nur 14,3% verneinen die Erfahrung von studienbezogenen Problemgesprächen mit Studierenden und 18,8% haben noch nie mit Studierenden über persönliche/private Probleme gesprochen. Eine Differenzierung nach Häufigkeit dieser Erfahrungen macht deutlich, dass studienbezogene Problemgespräche, immerhin von 11,1% häufig, von der Mehrzahl der Befragten manchmal (41,1%) und von 32,4% eher selten geführt wurden. In bezug auf private/persönliche Probleme herrscht ebenfalls die Einschätzung manchmal solche Gespräche zu führen (39,4%) vor. Hier bezeichnen allerdings nur 5,6% sie als häufig und 33,8% als eher selten. Problemgespräche mit StudentInnen zeigen sich in diesem Licht als alltägliche soziale Konfigurationen in der Erfahrung nichtwissenschaftlicher MitarbeiterInnen der Universität.

Studienbezogene Themen scheinen hierbei häufiger im Mittelpunkt zu stehen als private/persönliche Probleme. Immerhin 243 nichtwissenschaftliche MitarbeiterInnen der Universität haben selten, ab und zu oder gar häufig studienbezogene Problemgespräche mit Studierenden geführt und ebenfalls über 200 bestätigten Gespräche über private oder persönliche Probleme von Studierenden. Auf eine Frage nach der Verflechtung studienbezogener und privater/persönlicher Dimensionen in den geführten Gesprächen wird von ca. der Hälfte (46%) der Antwortenden angegeben, dass Studierende bei Gesprächen über Studienprobleme auch private und persönliche Probleme ansprechen.



### Die beteiligten Personen

Befragt nach dem Geschlecht der Studierenden, mit denen Problemgespräche geführt werden, verweisen die Antworten darauf, dass insbesondere bei studienbezogenen Problemen die Problemgesprächserfahrungen mit männlichen Studierenden (15,3%) vor denen mit weiblichen Studierenden (6,6%) rangieren. Bezüglich persönlicher/privater Probleme fällt dieser Unterschied weit geringer aus (14,6% zu 13,9%). In verschiedenen Studien wurde konstatiert, dass Frauen eher bereit sind, vor allem persönliche/private Probleme offen zu legen und Hilfebedarf zu signalisieren (vgl. Nestmann/Schmerl 1990, 1991), so dass dieses Ergebnis zunächst überraschend erscheint. Berücksichtigt werden muss allerdings zum einen, dass mehr Männer (ca. 56%) als Frauen (ca. 44%) an der TUD studieren, zum anderen, dass Frauen breitere Hilfenetzwerke haben und häufiger als Männer professionelle Hilfe in Anspruch nehmen (vgl. Nestmann/Schmerl 1992). So mag es sein, dass Studentinnen bei der Bearbeitung studienbezogener und persönlicher/privater Probleme über besser funktionierende familiäre und außerfamiliäre (z.B. freundschaftliche) Unterstützungsnetzwerke verfügen, und dass sie deshalb weniger häufig auf AnsprechpartnerInnen aus dem Kreis alltäglicher berufsbezogener HelferInnen angewiesen sind.

Hintergründe für die Inanspruchnahme alltäglicher HelferInnen der Universität bei studienbezogenen Problemen scheinen insbesondere:

- generelle und unterschiedlichste Anforderungs- und Belastungskonstellationen im Studium,
- die spezifischen Probleme von Studierendengruppen, die vor gesteigerten Orientierungsanforderungen und -schwierigkeiten stehen (ausländische Studierende, behinderte Studierende etc.),
- die besonderen Anforderungs- und Stresssituationen eines Studiums (Prüfungen) und
- die Bekanntheit und Vertrautheit spezifischer Gruppen von Studierenden mit den potentiellen AnsprechpartnerInnen (studentische Hilfskräfte, Tutoren etc.).

### Die Problemdimensionen

In einer Differenzierung der erfahrenen Problemdimensionen (in möglichen Mehrfachnennungen bei insgesamt 560 Angaben) rangieren im Rahmen studienbezogener Probleme allgemeine Orientierungsschwierigkeiten (99 x) vor Prüfungsängsten (85 x), Bewerbungsproblemen (81 x), Nichtbestehen von Prüfungen und Versagen (67 x), allgemeine Arbeitsschwierigkeiten (66 x) und Entscheidungsproblemen (43 x).

Die Analyse verweist neben der großen Bandbreite studienbezogener Problemstellungen, in die alltägliche HelferInnen von Studierenden einbezogen werden, auf ihre Hilfefunktionen sowohl in generellen Problemstellungen während des Studienverlaufs (Orientierungen, Entscheidungen, Sinnfragen etc.) als auch in situational gebundenen (Krisen-) Konstellationen, in denen die örtlich und sozial nahen Gesprächsressourcen genutzt werden (Prüfungsversagen, Prüfungsängste, Arbeitsschwierigkeiten).

Auch die Analyse der persönlich privaten Problemgesprächsinhalte offenbart eine umfassende Themenvielfalt. Interessant ist zunächst, dass hier die Vereinbarkeit von Studium und Job/Beruf (106 x) sowie finanzielle Probleme (87 x) ganz deutlich an der Spitze der Rangreihe stehen. Die Zahl der Studierenden, die während der Vorlesungszeit oder in den Semesterferien arbeiten, ist seit 1991 stark angestiegen (vgl. Wagner 1996). Für ca. die Hälfte der Studierenden an der TUD (wie anderenorts) ist eine zusätzliche Erwerbstätigkeit wichtig, um das Studium finanzieren zu können und später bessere Chancen auf dem Arbeitsmarkt zu haben (vgl. Wiehn et al. 1995). Die Problemgesprächserfahrungen der alltäglichen HelferInnen unterstreichen hier ein aktuell brennendes Thema bundesdeutscher Hochschulpolitik.

Mit deutlichem Abstand, aber ebenfalls mit hohen Häufigkeiten, folgen die Bereiche: Probleme mit dem Wohnen (66 x), Probleme bei der Alltagsbewältigung (62 x), Gesundheitsprobleme (51 x), Familiäre Probleme/Konflikte (35 x), Probleme mit den Eltern (34 x), Ängste (Zukunftsängste etc.) (31 x), Probleme mit den eigenen Kindern (26 x), Probleme mit anderen Menschen generell (18 x) und Probleme mit FreundInnen/KommilitonInnen (17 x).

Offenbar zugespitzte Problemstellungen (die natürlich auch per se eine weniger große Auftretenswahrscheinlichkeit haben) sind hingegen auch weniger häufige Gesprächsanlässe in diesen Konstellationen: Niedergeschlagenheit und Depression (7 x), Isolation und Einsamkeit (7 x), Diskriminierungserfahrungen (5 x) und Gewalterfahrungen (4 x). Auch solche persönlichen Krisen und kritischen Lebensereignisse, die alltägliche Belastungs- und Stresssituationen überschreiten werden allerdings im Gespräch mit nichtwissenschaftlichen MitarbeiterInnen besprochen. Immerhin ca. 10% haben dies einmal oder mehrmals erfahren.

### **Die Reaktionsformen und Hilfestrategien**

Die befragten NichtwissenschaftlerInnen waren aufgefordert, ihre Reaktionsformen zu reflektieren und anzugeben, was sie tun, wenn sie mit Studienproblemen oder persönlichen/privaten Problemen konfrontiert werden. 867 bzw. 768 Mehrfachnennungen spiegeln die Breite der Palette an Reaktionen, die sich bezüglich studienbezogener und persönlich/privater Problemdimensionen stark ähneln.

Wie nach bisherigen Untersuchungen alltäglicher HelferInnen (Cowen 1982, Nestmann 1988, Nestmann/Schmerl 1992) erwartbar, rangiert jeweils Zuhören an erster Stelle (mit 225 bzw. 235 Nennungen). Zuhören zeigt sich auch im subjektiven Bewusstsein der alltäglichen AnsprechpartnerInnen an der Universität als zentrale Kommunikationsform in Problemgesprächen (vgl. Tausch 1998). Es folgt mit Tipps geben eine Hilfestrategie, die alltägliche Hilfeprozesse von den meisten professionellen psychosozialen Beratungskonzeptionen weitgehend unterscheidet (149 x / 150 x). Während im Folgenden bei studienbezogenen Problemen an dritter Stelle versucht wird, emotional zu helfen (120 x), folgt auf Rangplatz 3 der privaten und persönlichen Problemgespräche eine persönliche Stellungnahme der HelferInnen zum Problem (sagen, was Sie von der Sache halten; 132 x).

Wissen und Kompetenz in Bezug auf studienbezogene Probleme Hilfe zu organisieren und/oder zu vermitteln (mit 116 Nennungen auf Rangplatz 4) scheint bezüglich privater/persönlicher Schwierigkeiten nur weniger gegeben (auf Rangplatz 5 mit 47 Nennungen). Dieses Er-

gebnis verweist auf den Vorrang kommunikativ-interaktiver Unterstützungsstrategien bei persönlichen/privaten Problemen. Während wiederum im Rahmen studienbezogener Problemgespräche die Strategie Informieren für die alltäglichen HelferInnen im Universitätsbereich noch eine häufigere Reaktionsmöglichkeit darstellt (80 x), scheint sie deutlich seltener – nur auf Rangplatz 7 (38 x genannt) – bei persönlichen/privaten Problemen der Studierenden.

Jeweils mit höheren Nennungshäufigkeiten bei studienbezogenen Problemen, aber im unteren Teil der Rangreihen rangieren bezogen auf studienbezogene wie auf private Probleme praktische Hilfen (63 x / 45 x) und problembezogene Beratungsgespräche (20 x / 10 x). Praktische Hilfeleistungen sowie ausführliche und intensive Beratungsgespräche scheinen den Rahmen und die Möglichkeiten dieser alltäglichen HelferInnen häufig zu überschreiten (s.u.). Nicht unbeträchtliche Zahlen von immerhin 108 Nennungen praktischer Hilfeleistungen und 30 Nennungen problembezogener Beratungsgespräche zeigen allerdings, dass auch diese Hilfestrategien von Fall zu Fall möglich werden.

Nur sehr vereinzelt werden in der Befragung Reaktionsstrategien bestätigt, die die potentiellen alltäglichen HelferInnen als nicht zuständig, nicht redebereit zeigen (je 3 x / 2 x). Die Aussagekraft dieser Angaben ist auf Grund der anzunehmenden Tendenz sozial erwünschter Beantwortung zu relativieren, beeindruckt – im Vergleich zu anderen Studien alltäglicher HelferInnen (Cowen 1982, Nestmann 1988) – allerdings in ihrer Eindeutigkeit.

### **Die raumzeitlichen Gesprächskonstellationen**

Die Problemgespräche mit Studierenden finden nach Erfahrung der Befragten im normalen Arbeitsalltag statt – meist ohne Bezug zu bestimmten Zeiten. Werden bestimmte Zeiten angegeben, handelt es sich vornehmlich um Prüfungszeiten oder Semesterbeginn/Semesterende.

Die Entstehung von Problemgesprächen wird aus der Erfahrung der MitarbeiterInnen vornehmlich über andere Themen ermöglicht (49,5%). Hier wird die Verflechtung der Hilfe- und Ratgeberfunktionen mit alltäglicher Kommunikation ebenso deutlich wie die dadurch gegebene

Möglichkeit für Betroffene, ihre Schwierigkeiten und Nöte vorsichtig in Gespräche mit alltäglichen HelferInnen einzubringen. Andererseits signalisieren die an zweiter Stelle rangierenden direkten und unmittelbaren Problemansprachen (31%) sowohl die Problem- und Krisennähe der GesprächspartnerInnen (z.B. vor und nach Prüfungen, vor und nach Sprechstunden, in Stresssituationen des Studiums) als auch die Niedrigschwelligkeit ihrer Gesprächsangebote. Die MitarbeiterInnen übernehmen auch aktive Rollen in der Aufnahme von Problemgesprächen. Das zeigen Antworten, die auf eigenes Nachfragen – weil etwas auffiel – (17,8%) oder auf eine Ansprache der betroffenen Studierenden vor dem Hintergrund eigenen Wissens um deren Probleme verweisen (15,3%).

Die informellen HelferInnen zeigen sich somit sowohl als Unterstützungsressourcen, die spontan und direkt in Belastungssituationen angesprochen werden als auch als GesprächspartnerInnen, an die sich Ratsuchende im zunächst unverbindlichen und unverfänglichen Gespräch annähern können. Interaktionale Prozesse der Abklärung von Gesprächsbereitschaft, Hilfemotivation, Problemsensibilität etc. werden hier in der Alltagskommunikation möglich. Neben der reaktiven Ansprech-PartnerInnenrolle, verweist die aktive Rolle des Fragers und Nachfragers auf explizites Interesse und implizite Zuständigkeitsgefühle der informellen HelferInnen für die Probleme (mancher) Studierender.

### Die Beurteilung der HelferInnenrolle

In einem Polaritätenprofil hatten die Befragten die Möglichkeit, ihre alltägliche HelferInnenrolle zu beurteilen. Die Einschätzungen spiegeln eine durchweg positive subjektive Würdigung der eigenen Gesprächspartner- und Hilfefunktion, die im Einzelnen:

- eher positiv (42,5%) als negativ (0%)
- eher als wichtiger Arbeitsanteil (33,8%) denn als unwichtiger Arbeitsanteil (4,5%)
- eher erfreulich (18,8%) als unerfreulich (0%)
- eher persönlich befriedigend (12,5%) als unbefriedigend (0,7%)
- eher nicht belastend (15,7%) als belastend (1,4%) und

- eher hilfreich für Studierende (40,8%) als nicht hilfreich (3,5%) beurteilt wird.

Die weitaus meisten Befragten erleben diese Rolle also als subjektiv bedeutsam, als wichtig und nicht belastend und ziehen persönliche Befriedigung aus dem Hilfreich-sein-Können für andere (s.a. Pearson 1982). Lediglich die Anerkennungsdimension spiegelt ein weniger deutliches Urteil, wenn nur 5,9% der Antwortenden diese Funktion als ausreichend anerkannt erachten, während 3,5% dies nicht erfahren. Dass sich die Anerkennung bzw. ein Anerkennungsdefizit wohl primär auf die Institution Universität und den Arbeitsplatz und weniger auf die Anerkennung durch die betroffenen Studierenden und Hilfezipienten bezieht, legt die Erfahrung von 55,7% der Befragten nahe, dass sie Dank von den betroffenen Studierenden erhalten. Nur 15% haben gegensätzliche Erfahrungen gemacht.

#### **Beratung mit und ohne Auftrag - berufliche und alltägliche BeraterInnen im Vergleich**

Neben 287 nichtwissenschaftlichen MitarbeiterInnen ohne Beratungsauftrag nahmen 63 Personen an der Befragung teil, in deren Funktionsbeschreibungen die Beratung von Studierenden integraler Bestandteil ist. Von diesen 63 Befragten arbeiten 27% in Prüfungsämtern, 28,6% im Bereich BAFöG und Wohnen, 11,1% in der Studienberatung, jeweils 6,3% im Immatrikulationsamt bzw. Akademischen Auslandsamt und 3,2% in Praktikumsämtern. Es handelt sich also um eine Befragtengruppe, in deren beruflicher Tätigkeit Beratung und Hilfe in studienbezogenen Anforderungs- und Problemlagen eine wichtige - im Fall der Studienberatung sogar die zentrale - Rolle einnimmt.

#### **Häufigkeit der Hilfeleistungen**

Von Studierenden wird erwartet, dass sie selbständig vielfältige Anforderungen im Studium bewältigen. Mit dem Begriff Studierfähigkeit wird vorausgesetzt, dass Studierende sich orientieren, Entscheidungen treffen, Leistungsanforderungen erfüllen, selbständig arbeiten und über

soziale Kompetenzen verfügen (vgl. Chur 1995). Diese Anforderungen können von StudentInnen jedoch auch als Überforderung erlebt werden und die Studiensituation des Einzelnen belasten (s.a. Wiehn et al. 1995). Viele Studierende wenden sich deshalb im Verlauf ihres Studiums an UniversitätsmitarbeiterInnen mit einem Beratungsauftrag, um bei Entscheidungs- und Orientierungsprozessen, in Unsicherheits- und Stresssituationen oder bei der Stärkung von Motivation und Kreativität, Unterstützung zu erhalten (vgl. Chur 1998).

So geben von den befragten NichtwissenschaftlerInnen mit Beratungsauftrag 95,2% an mit Studierenden über deren studienbezogenen Probleme zu sprechen. Das sind 10,6% mehr als bei den alltäglichen HelferInnen (84,6%). Über persönliche und private Probleme sprechen 89% der BeraterInnen mit den Studierenden (im Vergleich zu 78,8% bei den alltäglichen HelferInnen)

### **Einflußfaktoren der Unterstützungssituation**

MitarbeiterInnen mit Beratungsauftrag und Beratungsfunktion werden ihrer Aufgabe und Rolle gemäß häufiger von Studierenden mit studienbezogenen Problemen in Anspruch genommen als die alltäglichen HelferInnen. Da sie über ihre Funktion und Tätigkeitsbereiche als AnsprechpartnerInnen und Hilfequellen ausgewiesen sind, wenden sich auch bisher nicht bekannte Studierende mit direkten Unterstützungswünschen und Beratungsnachfragen an sie. Im Gegensatz zu den alltäglichen HelferInnen ist somit Bekanntheit, eine gewisse Vertrautheit oder eine existierende Beziehung zwischen diesen MitarbeiterInnen und den Studierenden häufig keine Voraussetzung für Problemgespräche. Bei studienbezogenen Problemgesprächen kannten lediglich 19% der BeraterInnen die Studierenden schon vor dem Gespräch (im Vergleich zu 45,3% der alltäglichen HelferInnen). 52,4% der BeraterInnen aber nur 25,1% der alltäglichen HelferInnen kannte die Studierenden vor dem Gespräch nicht.

Bei persönlichen/privaten Problemgesprächen kannten nur 27% der BeraterInnen aber 59,2% der alltäglichen HelferInnen die Ratsuchenden vor dem Gespräch. 42,9% der BeraterInnen und nur 11,5% der alltäglichen

chen HelferInnen kannten die hilfeschuchenden Studierenden vor dem Gespräch nicht.

Die problembezogene Kommunikation mit den alltäglichen HelferInnen ist also stärker an sich überschneidende Tätigkeitsfelder und gemeinsame Lebensräume gebunden. Gerade hierüber eröffnet sich oft der Zugang zu den alltäglichen Hilferessourcen. Das Miteinander-Bekannt-Sein und Sich-Kennen scheint geradezu Grundlage vieler Problemkommunikationen, die in den Alltag der Beteiligten integriert sind.

Die alltäglichen HelferInnen können sich zudem nicht so eindeutig abgrenzen wie ihre beruflich beratenden KollegInnen. Sie sind auf Grund der räumlichen Nähe ihrer Arbeitsplätze wesentlich besser erreichbar und werden gerade auf Grund dieser Zugänglichkeit von Studierenden als GesprächspartnerInnen für Problemanfragen ausgewählt (vgl. Nestmann 1988). Offizielle Sprechzeiten für Studierende gibt es hier meist nicht. Ihre Arbeitsräume (Sekretariat, Werkstatt, Bibliothek etc.) sind häufig jederzeit offen für Studierende und deren Belange. Ihre Arbeitsplätze sind – im Vergleich zu der Befragtengruppe der BeraterInnen – nicht geschützt. Der Zugang zur Beratung ist nicht reguliert und reglementiert. Eine Störung vertrauter Gespräche kann somit jederzeit erfolgen.

Interessant ist in diesem Zusammenhang, dass hinsichtlich des Ortes, wo Problemgespräche mit Studierenden stattfinden, geschlechtsspezifische Unterschiede sichtbar werden. Bei Differenzierung der Gesamtstichprobe nach Geschlechtszugehörigkeit wird eine größere soziale Offenheit und mögliche Spontaneität der informellen Problemgespräche mit den nichtwissenschaftlichen Mitarbeiterinnen im Vergleich zu ihren männlichen Kollegen deutlich. Immerhin sprechen 19,6% der Frauen und nur 8,6% der Männer auch auf dem Gang mit Studierenden über deren Probleme. An privaten Orten, z.B. in der eigenen oder der studentischen Wohnung, führen nur die befragten Frauen mit Studierenden Problemgespräche durch. Auch die Möglichkeit, die Gespräche an einen Ort außerhalb der Universität durchzuführen, wird nur von den befragten Frauen angegeben.



Entwickelt sich bei den alltäglichen HelferInnen ein Problemgespräch mit Studierenden vornehmlich indirekt im Gespräch (49,5%), d.h. aus Gesprächen über andere Themen, so ergeben sich Problemgespräche mit BeraterInnen vornehmlich direkt im eigentlichen Informations- und Beratungsgespräch (63,5%). Die Ratsuchenden kommen direkt und ohne größere Umwege zur Sache, zu ihrem Anliegen. Hier zeigt sich der zentrale Beratungs- und Hilfeauftrag dieser MitarbeiterInnengruppe als Zugangsweg, der eine direkte Problemansprache durch die Ratsuchenden nahelegt. Der/die Hilfesuchende erwartet, dass ihm/ihr geholfen wird. Seine/ihre Bedürfnisse und Forderungen nach Hilfe und Unterstützung sind eng an die Berufsrolle und Funktionsdefinition der BeraterIn geknüpft. Dagegen wird informelle Beratung durch die alltäglichen HelferInnen nicht selbstverständlich erwartet. Hilfemotivation und Hilfezuständigkeit ist nicht über die Berufsrolle definiert und wird nicht vorausgesetzt. In diesen Gesprächskonstellationen kann sich ein Problemgespräch eher über Umwege ergeben, z.B. wenn Vorlesungsverzeichnisse gekauft und während des Kaufs Unsicherheiten hinsichtlich der Studienfachwahl offenbart werden. Über diesen indirekten Weg der Problemansprache kann der/die Ratsuchende auch prüfen, ob die MitarbeiterIn über zeitliche Ressourcen verfügt und Gesprächsbereitschaft signalisiert. Es wird Studierenden auch möglich, das Gespräch und dessen Thematik vertraulicher werden zu lassen, Sensibilität, Einfühlungsvermögen und Reaktionen der AnsprechpartnerIn zu prüfen, um die Entscheidung zu treffen, Probleme und Nöte überhaupt zu offenbaren.

Lediglich 17,5% der befragten nichtwissenschaftlichen MitarbeiterInnen mit Beratungsauftrag an der TU sind der Meinung, dass ihre eigentliche Tätigkeit primär darauf ausgerichtet ist, mit Studierenden Gespräche zu studienbezogenen bzw. persönlichen/privaten Problemen führen zu können. So geben zwar 19% an, dass ihre Arbeit dazu ausreichend Zeit läßt. Jedoch haben nach eigenen Aussagen 28,6% nur begrenzt, 19% nur ab und zu und 7,9% fast keine Zeit für Problemgespräche mit Studierenden.

Hier spiegelt sich zunächst die unterschiedliche Gewichtung des Hilfe- und Beratungsauftrages der verschiedenen Funktionsbereiche der Befragten. Die eigentliche Tätigkeit der MitarbeiterInnen mit Beratungsauftrag ist in unterschiedlichem Ausmaß von Problemgesprächen mit Studierenden bestimmt und nur in einigen Tätigkeitsbereichen (wie der Zentralen Studienberatung) ausschließlich oder vorrangig darauf ausgerichtet. Dass über die Hälfte der hier Antwortenden eine deutlich eingeschränkte Beratungs- und Hilfemöglichkeit in Problemgesprächen mit Studierenden konstatiert, lässt allerdings umfassende Unterstützungskapazitäten der befragten MitarbeiterInnen und Dienste für Studierende bezweifeln. Nicht verwunderlich ist deshalb, dass in anderen Studien die Beratungsangebote der Hochschule von den Studierenden zwar als wichtig angesehen, aber die Qualität der Beratungsleistungen überwiegend als schlecht eingeschätzt werden (vgl. Wagner 1995).

Bei studienbezogenen und persönlichen/privaten Problemen werden 62% bzw. 49,5% der alltäglichen HelferInnen von Studierenden beiderlei Geschlechts in Anspruch genommen. Die BeraterInnen sprechen dagegen sogar zu 90,5% bzw. 74,6% mit StudentInnen über deren studienbezogenen bzw. persönlichen/privaten Probleme. Auffällig ist, dass männliche Studierende von den BeraterInnen bei persönlichen/privaten Problemgesprächen als spezifische Hilfesuchergruppe überhaupt nicht wahrgenommen werden im Gegensatz zur Befragtengruppe der alltäglichen HelferInnen (14,6%). Dieses Ergebnis kann als Hinweis der geringeren Inanspruchnahme professioneller Hilfeleistungen und Beratungsdienste durch männliche Ratsuchende insbesondere in psychologisch/psychosozialen Problemlagen angesehen werden (s.a. Schmerl/Nestmann 1991).

Bei der Differenzierung der Gesamtstichprobe nach Geschlecht wird deutlich, dass sich neben der prinzipiellen Offenheit der alltäglichen HelferInnen und BeraterInnen für Studierende beider Geschlechts auch eine aus der informellen Helfeforschung bekannte Tendenz zur Inanspruchnahme gleichgeschlechtlicher HelferInnen niederschlagen scheint. Während die befragten Frauen Studentinnen mit 7,6% bei studienbezogenen bzw. 17% bei persönlichen/privaten Problemgesprächen

als spezifische Hilfesuchergruppe wahrnehmen, geben Männer Studentinnen nicht als eine spezifische Gruppe an. Hingegen nennen Männer sehr viel häufiger (33%) – insgesamt und im Vergleich zu Frauen (8%) – Studenten als Ratsuchende. Aufschlussreich ist auch die Tatsache, dass die befragten Mitarbeiterinnen im Zusammenhang mit studienbezogenen Problemen männliche Studierende häufiger als spezifische Nachfragergruppe ausweisen, bei persönlichen/privaten Problemen hingegen häufiger Studentinnen. Auch dieses Ergebnis verweist auf die Tendenzen zu gleichgeschlechtlichen Gesprächskonstellationen in eher persönlich-privaten Problemlagen.

### **Strategienvielfalt der Hilfe**

Hinsichtlich der Reaktionsformen und Hilfestrategien bei der Konfrontation mit studienbezogenen und/oder persönlichen/privaten Problemen der Studierenden gibt es keine auffälligen Unterschiede zwischen der Befragtengruppe der BeraterInnen und der der alltäglichen HelferInnen. Die genannten Unterstützungsreaktionen umfassen das gesamte Spektrum bisher beschriebener hilfreicher Verhaltensweisen (vgl. Cowen 1982, Gottlieb 1978). Im Gegensatz zu diesen Übereinstimmungen zeigt der Blick auf die Hilfevielfalt bei Differenzierung der Gesamtstichprobe nach Geschlecht, dass sich helfende Frauen und Männer hinsichtlich der Art der geleisteten sozialen Unterstützung zum Teil deutlich unterscheiden (vgl. Griffith 1985).

Ergeben sich in den Reaktionsstrategien auf studienbezogene Problemansprachen im Zuhören, Tipps geben, problembezogenen Beratungsgespräch sowie in der Verweigerungsstrategie des Sichentziehens kaum Differenzen zwischen Männern und Frauen, so gibt es zum Teil signifikante Unterschiede dort, wo Frauen prozentual häufiger angeben zu informieren (32% vs 22%), Hilfe zu organisieren (48% vs 36%) und insbesondere emotional zu helfen (50% vs 14%). Die befragten Männer hingegen geben weit häufiger an zu sagen, was sie von der Sache halten (47% vs 29%) oder praktisch zu helfen (43% vs 16%).

Diese geschlechtstypischen Reaktionsstile zeigen sich noch extremer in den prozentualen Häufigkeitsverteilungen bezogen auf private

und persönliche Probleme. Deutlich häufiger reagieren die befragten Männer nach eigenen Aussagen mit persönlicher Stellungnahme, was von einer Sache zu halten ist (66% vs 40%) oder mit praktischen Hilfen (28% vs 14%) sowie mit dem Rückzug auf die eigene Nichtzuständigkeit (5% vs 0%), während Frauen deutlich häufiger emotionale Unterstützung anbieten (49% vs 10%) und auch mehr mit Zuhören (86% vs 77%), Tipps und Hinweisen (58% vs 46%) reagieren.

Aus der sozialpsychologischen Helfeforschung und der sozialen Unterstützungsforschung bekannte geschlechtstypische Hilfestile der Bevorzugung instrumenteller und direkterer Hilfreaktionen durch Männer und expressiver und/oder reflexiver Hilfreaktionen durch Frauen (Patterson 1987, Nestmann & Schmerl 1990) findet hier in der Gesamtstichprobe der Untersuchung eine eindruckliche Bestätigung.

### **Bedeutung der Hilfeleistung**

Deutlicher als die Befragtengruppe der alltäglichen HelferInnen betrachten die BeraterInnen ihre Rolle als AnsprechpartnerIn / HelferIn für Studierende als subjektiv bedeutsam:

- als wichtigen Anteil der Arbeit – 52,4%,
- als eher positiv – 47,6%,
- als eher persönlich befriedigend – 20,6%,
- als eher hilfreich für Studierende – 60,3%.

Die professionellen BeraterInnen erfahren durch die Hilfe für Studierende ihren beruflichen und persönlichen Wert. In ihrer Berufsrolle ist informativ-kommunikative und praktische Unterstützung integriert – oft zentraler Bestandteil. Die Beratung von Studierenden ist ihre tagtägliche berufliche Aufgabe, die für ihre Selbstdefinition und ihr Selbstwertgefühl als BeraterIn bedeutsam ist.

Die Unterstützungsleistungen der alltäglichen HelferInnen sind hingegen eher unsichtbare Leistungen, die selbstverständlich nebenbei und unbemerkt passieren. Sie helfen neben ihrer eigentlichen Arbeit. Diese informellen Hilfen für Studierende werden oftmals nicht bewusst registriert. Sie werden von Hilfesuchenden wie HelferInnen oftmals nicht als spezifische Hilfe bemerkt oder erachtet. Sie sind meist verbunden

mit anderen Tätigkeiten, eingebunden in andere Interaktionen und somit weniger auffällig und weniger herausgehoben aus der Alltagsinteraktion als dezidierte Hilfeleistungen (s.a. Kaplan/Cowen 1981, Nestmann 1988).

Auf der Dimension der Anerkennung der Unterstützungsleistungen für Studierende gleichen die Einschätzungen der BeraterInnen denen der alltäglichen HelferInnen. Nur 6,3% der BeraterInnen halten ihre Arbeit für eher ausreichend anerkannt. Bei den einen gehört die Beratungstätigkeit zum normalen Arbeitsalltag. Sie wird also vorausgesetzt und – sowohl von der Institution als auch von den NutzerInnen – selbstverständlich erwartet. Bei den anderen sind informelle Hilfeleistungen in den Alltag so eingebunden, dass sie nicht bewusst zur Kenntnis genommen werden und damit auch keine besondere Anerkennung erhalten.

Deutlicher als die alltäglichen HelferInnen (19,5%) dokumentieren die BeraterInnen (50,8%) jedoch ihren Wunsch nach Unterstützung und Anleitung bei studienbezogenen sowie bei persönlichen/privaten Problemen der Studierenden. Auch hier spiegelt sich zunächst schlicht die zentrale Rolle von Beratung und Hilfe in Funktionen und Rollen der BeraterInnen. Diese machen Qualifizierung, Fort- und Weiterbildung, Anleitung und eigene Unterstützung als professionelle HelferInnen notwendig und wünschenswert. Stehen studentische Probleme im Mittelpunkt der eigenen helfenden Tätigkeit, ist das Bedürfnis, hier selber weitere Kompetenzen und Fähigkeiten zu entwickeln, naheliegend. Zudem ist davon auszugehen, dass der Wunsch nach Weiterbildung, Schulung, Erfahrungsaustausch und Praxisberatung bei professionellen BeraterInnen selbstverständlich ist. Deshalb wird auch der Bedarf nach Unterstützung deutlicher artikuliert. Da für alltägliche HelferInnen diese Hilfe für Studierende nicht im Vordergrund ihrer beruflichen Rolle und Aufgabe steht, ist die Nachfrage nach eigener Anleitung und Supervision auch schwächer ausgeprägt. Die HelferInnenrolle nehmen sie oft ohne deren bewusste Realisierung und Reflexion ein. Anleitung oder gar weitergehende Qualifizierung dieser alltäglichen HelferInnenfunktion könnten zudem zu einer größeren Verbindlichkeit und Verpflichtung führen, diese bislang freiwillige Funktion auch auszuüben (noch dazu

mit dem Anspruch, dies qualifiziert und gut zu tun). Zurückhaltung in der Nachfrage nach Anleitung und Unterstützung mag somit auch in der Befürchtung begründet liegen, zusätzliche Hilfe- und Beratungsaufgaben verpflichtender übernehmen zu müssen, die sich bisher in alltäglichen kommunikativen Aushandlungsprozessen der Beteiligten quasi nebenbei ergeben und die auch Spielräume lassen, sich zu verweigern oder sich zu entziehen. Die Schattenseite wachsender Kompetenz und Sicherheit im Umgang mit den Problemen Studierender wäre wachsende Zuständigkeit und Verpflichtung sowie sinkende Autonomie und eingeschränkte Entscheidungsfreiheiten. Insofern mag die Zurückhaltung alltäglicher HelferInnen in der Nachfrage nach Anleitung und Unterstützung ebenso aus einer anderen Rollenselbstdefinition herrühren wie aus bewusster Abgrenzung gegen eine Teilprofessionalisierung ihrer alltäglichen Hilfeleistungen.

### **Informelle Hilfe und Beratung für Studierende**

Auch die vorliegende Befragung berufsbezogener informeller HelferInnen in der Hochschule zeigt eine potentielle alltägliche Hilfe- und Unterstützungsquelle in ihrer umfassenden Bedeutung wie in ihren setting- und funktionsbedingten aber auch selbstdefinierten Grenzen. Diese Grenzen sind paradoxerweise auch Bestandteil ihrer spezifischen Qualitäten. Die Integration der Hilfekonstellation in den Alltag der Beteiligten schränkt Hilfemöglichkeiten quantitativ und qualitativ ein und sichert doch gleichzeitig einfachen Zugang, reduzierte zeitliche, räumliche und soziale Distanz, stigmafriere Offenlegung von Schwierigkeiten etc.

Fehlende Professionalität zeigt sich in weitgehend nicht ausgebildeten, nicht systematisch geplanten, nicht kontrollierten, nicht reflektierten, nicht evaluierten Interventionen und schafft doch alle Spielräume und ermöglicht alle Spielarten einer subjektiv-eklektischen Unterstützung flexibel, offen, erprobend und nahe an den Alltagserfahrungen der Beteiligten. Die nicht verpflichtende Unverbindlichkeit bezogen auf die Bereitschaft zu helfen, auf das Entstehen von Hilfeprozessen, auf die Fortführung von Hilfeinteraktionen oder auf die Realisierung der ange-

strebten Hilfekonsequenzen verhindert gesicherte und garantierte Ansprüche auf beiden Seiten, z.B. Hilfe zu erhalten oder Rat zu befolgen einerseits, der gleichen Person weiterhin oder noch einmal zu helfen andererseits. Gleichzeitig erhält diese aber weitgehend Autonomie und Selbstbestimmungsmöglichkeiten von HelferIn und HilfesucherIn. Die kontraktlose Offenheit der Hilfekonstellation wie die periphere Stellung der Beteiligten im jeweiligen Netzwerk der anderen erlaubt eine Dosierung, Intensivierung wie Reduzierung des eigenen Engagements als HelferIn wie als HilfesucherIn (auch einen Abbruch der Interaktionen oder gar der Beziehung) je nach Erfahrung und Beurteilung des ablaufenden Hilfeprozesses und seiner erwünschten oder unerwünschten Folgen.

Die Effekte alltäglicher Hilfeleistungen dieser potentiellen Helfergruppen, die Beurteilungen, Erfahrungen und Einschätzungen der Hilfe-rezipienten wurden hier nicht erforscht. Dies bleibt eine Leerstelle in der ohnehin international wenig entwickelten und in Deutschland quasi nicht vorhandenen `natural helpers'-Forschung. Das Faktum der Allgegenwärtigkeit solcher alltäglichen Hilfeleistungen, die mehrfach bestätigten Vorlieben und Präferenzen von Betroffenen für informelle Hilfen (Campbell 1981; für Studierende z.B. Ender/Winston 1984) und die bisher vorliegenden Daten über deren Effektivität (Hattie et. al. 1984, Berman/Norton 1985) alleine sind allerdings hinreichende Gründe für eine stärkere Berücksichtigung alltäglicher Unterstützungsquellen auch in professionellen Hilfe- und Beratungszusammenhängen. Wie in Bezug auf die kollektive Selbsthilfe bleibt eine Forderung an entwickelte soziale Hilfesysteme, die spezifischen Qualitäten von professioneller und nichtprofessioneller Hilfe systematisch zu berücksichtigen und sie geplant miteinander zu verknüpfen, die jeweiligen Stärken zur Geltung zu bringen und die jeweiligen Schwächen gegenseitig zu kompensieren. Auch in der Studien- und Studentenberatung an der Hochschule scheint es ebenso vielversprechend wie notwendig, ein neues Beratungsverständnis zu entwickeln, welches sehr viel stärker die natürlichen Hilferessourcen des Systems Hochschule würdigt und deren Förderung und Stärkung in den Mittelpunkt der eigenen Arbeit stellt (s.a. Giddan 1988).

Behutsam und ohne Kolonialisierungsbestrebungen einer sich als besseres Helfen verstehenden professionellen Versorgung sind Konzepte und Strategien (z.B. der Versorgungsinformation, der Peer-Reflexion und Supervision bis hin zu strukturellen Verbesserungen der informellen Kommunikations- und Interaktionsmöglichkeiten) vor allem aber generelle Haltungen (z.B. der Hochschule als umfassendes ressourcenreiches und unterstützungsverantwortliches System) zu entwickeln, die auch helfen, die Möglichkeiten alltäglicher Hilfe und informeller HelferInnen an der Hochschule in vollem Umfang zur Geltung zu bringen.

#### Anmerkungen

- (1) Die vollständige Untersuchung: Nestmann, F./Bamler, V. (1999): Alltägliche Helferinnen und Helfer in der Universität. Schriftenreihe 2 des Dresdner Netzwerks Studienbegleitender Hilfen. TU Dresden.

#### Literatur

- Berman, J.S./Norton, N.C. (1985): Does professional training make a therapist more effective? *Psychological Bulletin* 98, 401-407.
- Campbell, A. (1981): *The sense of well-being in America*. New York.
- Caplan, G. (1974): *Support systems*. In: G. Caplan (ed.): *Support systems and Community Mental Health*. New York: Behavioral Publications.
- Chur, D. (1995): Die Förderung von Schlüsselkompetenzen aktiven Studierens als Aufgabe einer Kooperation von zentraler Beratungsstelle und Fakultäten, Heidelberg, Schriftenreihe Beratung und Kompetenzentwicklung an der Hochschule 2.
- Collins, A.M./Pancoast, S.L. (1981): *Das soziale Netz der Nachbarschaft als Partner professioneller Hilfe*. Freiburg.
- Cowen, E.L. (1982): Help is where you find it. Four informal helping groups. *American Psychologist*, 37, 4, 385 – 395.
- Ender, S.L./Winston, R.B. (eds.) (1984): *Students as paraprofessional staff*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Froland, C./Pancoast, D.L./Chapman, N./Kimboko, P. (1981): *Helping networks and human services*. London: Sage.
- Gershon, M./Biller, J.B. (1977): *The other helpers: Paraprofessionals and non-professionals in mental health*. Lexington, Mass.
- Giddan, N.S. (1988): *Community and Social Support for College Students*. Springfield Ill.



- Gottlieb, B.H. (1978): The development and application of a classification scheme of informal helping behaviors. *Canadian Journal of Behavioral Science*, 10, 105 – 115.
- Granovetter, M.S. (1973): The strength of weak ties. *American Journal of Sociology*, 78, 13-60.
- Griffith, J. (1985): Social support providers: Who are they? Where are they met? And the relationship of network characteristics to psychological distress. *Basic and Applied Psychology*, 6, 1, 41 – 60.
- Grunow, D. u.a. (1983): *Gesundheitsselbsthilfe im Alltag*. Stuttgart.
- Hattie, J.A./Sharpley, C.F./Rogers, H.J. (1984): Comparative effectiveness of professional and paraprofessional helpers. *Psychological Bulletin*, 95, 534-541.
- Kaplan, B.M./Cowen, E.L. (1981): Interpersonal helping behavior of industrial foreman. *Journal of Applied Psychology*, 66, 5, 633 – 638.
- Keupp, H. (1982): Soziale Netzwerke. In: Keupp, H./Rerrich, D. (Hg.): *Psychosoziale Praxis*. München.
- Nestmann, F. (1987): 'Macht vierzehnzehzig – Beratung inclusive'. *Natürliche Helfer in Kneipe, Taxi und Frisiersalon*. In: Keupp, H./Röhrle, B. (Hg.): *Soziale Netzwerke*. Frankfurt/M.
- Nestmann, F. (1988): *Die alltäglichen Helfer. Theorien sozialer Unterstützung und eine Untersuchung alltäglicher Helfer aus vier Dienstleistungsberufen*. Berlin/New York.
- Nestmann, F. (1997): Familie als soziales Netzwerk und Familie im sozialen Netzwerk. In: Böhnisch, L., Lenz, K. (Hg.): *Familien – eine interdisziplinäre Einführung*, Weinheim: Juventa, 213-234.
- Nestmann, F. (1998): Soziale Netzwerke und Gesundheitsförderung. *Wissenschaftliche Zeitschrift der TU Dresden* 47, 3, 26-34.
- Nestmann, F./Schmerl, C. (1990): Das Geschlechterparadox in der Social Support-Forschung, In: Schmerl, C./Nestmann, F. (Hg.): *Ist Geben seeliger als Nehmen? Frauen und Social Support*. Frankfurt/New York.
- Nestmann, F./Schmerl, C. (Hg.) (1991): *Frauen – das hilfreiche Geschlecht. Dienst am Nächsten oder soziales Expertentum?* Reinbek.
- Nestmann, F./Schmerl, C. (1992): Wer hilft im Alltag?, *Gruppendynamik*, 23, 2, 161 – 179.
- Nestmann, F./Stiehler, S. (1999): Das Dresdner Netzwerk Studienbegleitender Hilfen – Theorie und Praxis präventiver Beratung an der Hochschule. In: *Wissenschaftliche Zeitschrift der Technischen Universität Dresden*, Heft 3, S. 84 – 88.
- Patterson, S.L. (1987): Older rural natural helpers: Gender and site differences in the helping process. *The Gerontologist*, 27, 5, 639 – 644.
- Pearson, R.E. (1982): Support: Exploration of a basic dimension of informal help and counseling. *Personnel and Guidance Journal*, 61, 2, 83 – 87.

- Schmerl, C./Nestmann, F. (1991): Frauen und Helfen: Wie weit trägt die ‚weibliche Natur‘?, In: Nestmann, F./Schmerl, C. (Hg.): Frauen – Das hilfreiche Geschlecht. Reinbek.
- Stiehler, S./Nestmann, F. (1999): Präventive Beratung an der Hochschule. Das Dresdner Netzwerk Studienbegleitender Hilfen. Prävention (im Druck).
- Tausch, R. (1998): Jemanden zum Reden haben, Psychologie Heute, 1, 28/29.
- Vaux, A. (1988): Social support. Theory, research and intervention. New York: Praeger.
- Wagner, Bernhard (1996): 14. Sozialerhebung. Studieren in Ostsachsen. Ergebnisse der 14. Sozialerhebung des deutschen Studentenwerkes. Sonderauswertung für die Hochschulstandorte Dresden, Zittau und Görlitz, In: Studentenwerk Dresden (Hg.).
- Wagner, Bernhard (1999): 15. Sozialerhebung. Studieren in Ostsachsen. Sonderauswertung der 15. Sozialerhebung des Deutschen Studentenwerks für die Hochschulstandorte Dresden, Zittau und Görlitz, In: Studentenwerk Dresden (Hg.).
- Wiehn, E.R./Bargel, T./Multrus, F. et al. (1995): Forschungsprojekt Studiensituation. 6. Erhebung im Wintersemester 1994/95, Universität Konstanz.