

# Abschlussbericht über das Praktikum als International Assistant im Office for International Affairs an der Pädagogischen Hochschule Kärnten / Viktor Frankl Hochschule

Eingereicht von Frau Isabell Depner

Am 21. November 2019

## **Praktikant/in:**

Isabell Depner, BEd

Hauptstraße 155

9201 Krumpendorf

Österreich

## **Praktikumsinstitut/Praktikumsleitung:**

Prof. Mag. Dr. Pia-Maria Rabensteiner, BEd (Head of the Office for International Affairs)

Office for International Affairs

Pädagogischen Hochschule Kärnten / Viktor Frankl Hochschule

Hubertusstraße 1

9020 Klagenfurt

Österreich

## **Inhaltsverzeichnis**

Empfang .....	2
Aufgabenschwerpunkte und generelle Arbeit im International Office.....	2
Arbeitszeiten und Allgemeines.....	3
Reflexion meines Lernfortschritts und erworbene Kompetenzen .....	4
Reflexion der Anlernphase und Arbeitsatmosphäre.....	4
Betreuung während des Praktikums .....	5
Kulturelle Aspekte.....	5

## Empfang

Der erste Tag meines Praktikums an der Pädagogischen Hochschule Kärnten / Viktor Frankl Hochschule begann bei einem entspannten ersten Kennenlernen im Office for International Affairs am Besprechungstisch bei Kaffee und Gebäck, das uns von meiner zukünftigen Vorgesetzten und gleichzeitigen Betreuerin (Head of the Office for International Affairs) und der bereits eingelernten Praktikantin angeboten wurde. Gemeinsam besprachen wir Vorstellungen, die meine Mitpraktikantin und ich, an das Praktikum und die Arbeit sowie Ambitionen für unsere Zukunft hatten. Danach folgte eine Führung durch das Haus und die Vorstellung beim Personal der Administration der Universität. Gleich zu Beginn wurden wir sehr freundlich von allen Mitarbeitern empfangen. Dieser Eindruck bestärkte sich auch weiterhin im Verlauf des Praktikums. In unserem Büro empfangen wir Mitarbeiter und Studierende stets mit dem Angebot von Kaffee und Kleingebäck, was ich als sehr gastfreundlich empfand und für eine angenehme Atmosphäre sorgte. Am zweiten Tag erhielten meine Mitpraktikantin und ich eine Stadtführung von unserer Vorgängerin, die uns die kommenden zwei Wochen noch in Vieles einweisen sollte und uns mit Rat und Tat bei allen Fragen zur Seite stand.

## Aufgabenschwerpunkte und generelle Arbeit im International Office

Bereits ab dem dritten Tag wurden wir dann sogleich in sprichwörtlich kaltes Wasser geworfen. Unsere Vorgesetzte teilte uns mit, wo die Aufgabenschwerpunkte für mich und meine Kollegin in den nächsten Wochen liegen würden. So wurde ich hauptsächlich für Angelegenheiten rund um das International Meeting eingeplant. Obwohl ich noch keine Vorstellung hatte, worum es bei diesem Meeting gehen würde, was den Ablauf und Grund für dieses Meeting betraf, begann ich sofort mit der Arbeit. Dies bedeutete in den ersten Wochen hauptsächlich die Ausarbeitung von Diktaten und deren Formulierung in E-Mails oder offizielle Briefe. Des Weiteren, war es meine Aufgabe Dokumente, die wir von dem internationalen Staff erhielten, entsprechend in Ordnern abzulegen, zu kopieren, einzuscannen und wiederum an die internationalen Kontakte zurückzusenden. Daneben war ich unter anderem dafür verantwortlich, Excel und Word Listen zu erstellen, die über den aktuellen Stand der Dinge berichteten und diese laufend zu aktualisieren (bspw. noch fehlende Dokumente, Teilnehmerlisten, allgemeine Informationen über Staff). Letztlich erstellte ich darüber hinaus die Einteilung der Vorlesungen der Dozenten aus verschiedensten Ländern, während des International Meeting und bestimmte die Raumplanung mit einem Mitarbeiter des Hauses. Während des International Meeting kümmerte ich mich hauptsächlich um die Einkäufe sowie Vorbereitung und Nachbereitung der Kaffeepausen für das internationale Staff. Da ich selbst ein Auto vor Ort hatte, musste ich auch Teilnehmer des Meetings mit meinem Privatfahrzeug zum Mittagessen fahren. Daneben arbeitete das ganze Team des International Office weiter an der Bearbeitung des internationalen Schriftverkehrs und der Bearbeitung von Anträgen, von internationalen und lokalen Studenten. Von der Veranstaltung selbst, bei der die Teilnehmer über die Bildungssysteme ihrer Herkunftsländer referierten, bekamen wir Praktikanten leider nichts mit. Auch zum Austausch war kaum Zeit, da wir hauptsächlich für die Kaffeepausen verantwortlich waren.

Während die Vorbereitungen für das International Meeting in vollem Gange waren, traten an die 20 internationale Studierenden an der Hochschule zum Wintersemester an. Diesen, wie später auch dem internationalen Staff, gaben meine Mitpraktikantin und ich eine Stadtführung durch die Innenstadt von Klagenfurt. Da wir selbst erst wenige Wochen vorher dort ankamen, hieß dies außerdem eine gute Vorbereitung, was Denkmäler, Kultur und Geschichte der Stadt betraf. Die neu eintreffenden, internationalen Studierenden betreuten wir im International Office bei ihren Anfragen so gut es ging und es neben der Bearbeitung organisatorischer Angelegenheiten möglich war. Mir persönlich kam diese Beratung häufig zu kurz und die Studierenden mieden wegen der teilweise schlechten Atmosphäre das Office, wie ich in Gesprächen mit ihnen erfuhr. In der Beratung der Studierenden gab ich stets mein Bestes, um sie in ihren Anliegen zu unterstützen, wurde aber mehrfach von meiner Vorgesetzten dazu angehalten, dies kürzer zu fassen und nicht so nachsichtig zu sein. Trotzdem war es mir sehr wichtig, den Studierenden wirkliche Unterstützung anzubieten. Beispielsweise führte ich die Studierenden als Übersetzungshilfe mit der Bibliothekarin durch die Universitätsbibliothek und wies sie in die Kopier- und Scangeräte und die Mensa ein. Da die Studierenden außerdem ratlos waren, was Bustickets betraf, recherchierte ich günstige Möglichkeiten für Bustickets und erstellte ein Informationsblatt für die Studenten. Nach dem International Meeting und der Anfangsphase der internationalen Studenten an der Hochschule verging bereits über die Hälfte meiner Zeit im Praktikum. Danach waren meine Aufgabenschwerpunkte weiterhin der englischsprachige, internationale und deutsche Schriftverkehr, sowie das Führen internationaler Telefonate mit Studenten, Professoren und Koordinatoren und die Erstellung von Listen. Bei letzterem ging es hauptsächlich darum einen Überblick des International Study Programmes zu geben, bzw. Personenlisten zu erstellen und zu aktualisieren. Ein weiterer Schwerpunkt meiner Arbeit war dann das Anschreiben und Informieren der Studierenden, welche sich für das kommende Semester an der Universität gemeldet hatten. Dies bedeutete hauptsächlich alle nötigen Unterlagen zu sammeln, abzulegen und in Listen einzutragen.

## Arbeitszeiten und Allgemeines

Die Arbeitszeit durften wir uns relativ frei einplanen. Beginn sollte dabei allerdings zwischen 7 und 8 Uhr früh sein. Die angegebenen 6 Stunden pro Tag sind eher eine Richtlinie. Vor allem in den ersten Wochen sammelten meine Kollegin und ich sehr viele Überstunden, die dann wieder abgefeiert wurden. An Tagen von Veranstaltungen wie des International Meetings oder wenn die neuen Studierenden eintreffen, muss allerdings damit gerechnet werden, dass nach 7-8 Stunden im Büro noch Stadtführungen oder dergleichen anfallen. In den 6 Stunden ist eigentlich eine halbstündige Pause eingeplant, die man sich frei einteilen kann. Teilweise war dies wegen des hohen Arbeitspensums nicht möglich. Hier muss man wirklich selbst darauf achten, auf diese Pause auch zu bestehen. Das Büro selbst ist ein open office mit vier Arbeitsplätzen. Studierende und Personal können zu jeder Zeit im Office vorbeischaun. Da eine festangestellte Kraft fehlte, bestand das Team aus mir und einer weiteren Praktikantin und der Chefin des International Office, mit der man jeden Tag Seite an Seite arbeitet.

## Reflexion meines Lernfortschritts und erworbene Kompetenzen

Während meiner Arbeit lernte ich gewisse Abläufe in einem International Office kennen. Ich verstand, wie europäische Verträge aufzusetzen waren und auf was im Detail zu achten ist, sodass sie als valide gelten. Außerdem lernte ich wie offizielle Briefe an Personen, Ämter sowie Konsulate zu schreiben sind. Durch die Arbeit im International Office habe ich gelernt, dass die Kunst darin liegt, bei einer Vielzahl von verschiedenster Arbeitsaufträge und ständig neu eingehender Informationen, die Übersicht zu wahren. Dies gelang mir, indem ich all meine Arbeitsaufträge Tag für Tag auflistete. Jedoch bereits nach zwei bis drei Monaten, ist es kaum noch möglich einen Überblick über alle E-Mails oder anderweitig eingehenden bzw. ausgehenden Informationen zu haben, weshalb es nötig ist, die Zeit zu haben für sich selbst Systeme zu entwickeln, die einem einen Überblick verschaffen (bspw. detaillierte Ordner auf dem PC / im E-Mail Postfach) und diese auch zu pflegen.

## Reflexion der Anlernphase und Arbeitsatmosphäre

Anfangs war mir überhaupt nicht klar, worum es bei den meisten Dokumenten ging, worauf zu achten war und wie sie aufgebaut waren. Auch dadurch, dass das International Meeting nur circa ein Monat nach Praktikumsbeginn stattfinden sollte und ein Großteil der Vorarbeit von der festangestellten Kraft, welche zu diesem Zeitpunkt bereits nicht mehr im Office tätig war, geleistet wurde, fehlte mir ein Großteil der Informationen, um eigenständig und selbsteffizient zu arbeiten. Unter anderem bearbeiteten meine Kolleginnen und ich zudem teilweise abwechselnd den Schriftverkehr mit dem internationalen Personal, was mir eine Nachverfolgung meiner Aufgaben teils sehr schwer machte. Hierbei fühlte ich mich nicht selbstständig und wartete generell nur auf Aufgaben, die ich abgeben und korrigieren lassen würde. Erst kurz vor Beginn des International Meeting hatte ich langsam eine Ahnung von den Abläufen im International Office erhalten. Also welche Dokumente vom internationalen Staff unverzichtbar waren und was mit diesen geschehen sollte. Eine wirkliche Einführung erhielt ich jedoch nicht und so lernte ich Vieles „learning by doing“. Wie schon erwähnt fehlte dem Office während meiner gesamten Praktikumszeit eine festangestellte Kraft. Dies war deutlich am Arbeitsaufwand und der Atmosphäre im Büro zu spüren. Zwei komplett neue Praktikanten können schlichtweg keine Mitarbeiterin ersetzen, die über mehrere Jahre im International Office tätig war und vollkommen selbstständig agieren konnte. Dennoch, machten die Aufgaben für das International Office natürlich keinen Halt vor dieser Situation und so lernte ich schnell, unter Druck und mit wenig Anleitung, möglichst effizient zu arbeiten. Dass hierbei Fehler entstehen ist unausweichlich. Jedoch hätte ich mir den Umgang mit Fehlern etwas anders gewünscht. Als Praktikantin nahm ich an, an einen Arbeitsplatz zu kommen und Schritt für Schritt in die Arbeit eingelernt zu werden und die Mitarbeiter bestmöglich zu unterstützen. Meine Fehler sollten dabei nur Teil meines Lernprozesses sein, die mir bei meiner Weiterentwicklung helfen und keinen tatsächlichen Schaden anrichten können. Das Arbeitspensum war für das Team schlichtweg zu groß. So übernahm ich prinzipiell ab der ersten Woche Aufgaben einer Festangestellten, obwohl ich mich hierfür

noch nicht reif fühlte, schlichtweg weil es nicht anders möglich war. Die Atmosphäre im Büro war dadurch an einigen Tagen etwas angespannt und wir standen oft unter hohem Druck.

## Betreuung während des Praktikums

Ansprechperson und zugleich Arbeitgeberin war während des gesamten Praktikums die Chefin des International Office. Sie war stets darum bemüht mich und meine Mitpraktikantin in universitären Belangen zu unterstützen. So stellte sie uns einen Tag in der Woche frei, um an der Schulpraxis (Schulpraktikum) teilzuhaben, bei der wir einen Einblick in das österreichische Bildungssystem erhalten konnten. Leider gab es, durch die bereits oben erwähnte Belastung einer fehlenden Arbeitskraft, für Frau Dr. Rabensteiner wenig Möglichkeiten uns Praktikanten so in die Hintergründe und Abläufe der Arbeit im International Office einzuführen, wie ich und auch sie sich dies gewünscht hätte.

## Kulturelle Aspekte

Generell gibt es keine großartigen kulturellen Unterschiede zwischen Deutschland und Österreich. Es sei allerdings zu beachten, dass noch sehr viel mehr Wert auf Höflichkeit und Umgangsformen gelegt wird. Bei der Wohnungssuche erhält man vorab des Praktikums eine Liste mit Studentenheimen, die eigentlich stets Plätze frei haben und zwischen 280-400€ kosten. In Klagenfurt ist man am besten mit dem Fahrrad oder Bus unterwegs, wenn man kein Auto besitzt. Bustickets können günstig monatlich oder für das Semester mit gültigem Studentenausweis und Anmeldeschein der Behörden erstanden werden. Landschaftlich ist Klagenfurt wunderschön am Wörthersee gelegen. Auch rund herum ist man mit dem Auto in 30 Minuten in Slowenien und Italien. Es gibt viele Seen und wunderschöne Berge zum Wandern in der Umgebung. Landschaftlich definitiv ein Highlight. Auch das Leben ist recht entspannt. Mit Stau ist hier kaum zu rechnen. Klagenfurt ist mit 100.000 Einwohnern eine recht ruhige Stadt und bietet einen hübschen, kleinen Stadtkern.