

Informationen

Beschreibung der drei Phasen eines Beratungsgesprächs

Einstieg in das Gespräch

Begrüßen Sie die Studierenden am besten mit Namen, nennen Sie die zur Verfügung stehende Zeit und bitten Sie sie, Platz zu nehmen. Es kann von Vorteil sein, einen Tisch für die Beratung vorzubereiten, auf dem nur die für das Gespräch wichtigen Unterlagen liegen.

Es ist sinnvoll, das Gespräch mit etwas Auflockerndem zu beginnen, was nichts mit den fachlichen Inhalten zu tun hat. So zeigen Sie Interesse an den Studierenden und schaffen ein positives Klima.

Anschließend können Sie auf Formalien wie das Protokoll hinweisen und mit dem eigentlichen Gespräch beginnen, indem Sie die Studierenden bitten, ihr Anliegen zu schildern.

Arbeitsphase des Gesprächs

Während der/die Studierende sein/ihr Anliegen schildert, können Sie die Rolle des **aktiven Zuhörers bzw. der aktiven ZuhörerIn** übernehmen. Das bedeutet, dass Sie sich zunächst zurückhalten und den Studierenden deutlich machen, dass sie Interesse an dem haben, was Ihnen geschildert wird. Unterstreichen Sie Ihr Interesse durch Mimik, Gestik und verbale Äußerungen. Wenden Sie sich den Studierenden zu, halten Sie Blickkontakt oder wiederholen sie das Gesagte kurz. Bevor es an das Bearbeiten des Anliegens/Problem geht, bietet es sich an, dass Sie das Anliegen der Studierenden zunächst noch einmal mit eigenen Worten bzw. durch Fragen stellen genau erfassen. Versuchen Sie herauszufinden, was Ihnen durch die Erläuterungen der Studierenden bisher nicht klargeworden ist.

Nachdem das Anliegen des Beratungsprozesses geklärt ist, sollten Sie abwägen, ob dies in Ihre Zuständigkeit fällt oder ob sie den Ratsuchenden weiterführende Beratungsstellen empfehlen sollten. Ziel der Beratung ist es, die Studierenden zu eigenständigen Problemlösungsstrategien zu führen. Dies gelingt am besten in einem offenen Dialog mit gezielten Fragen und sinnvollen Anregungen. Beispiele für derartige Fragen könnten sein: „Was glauben Sie, welche Lösungen es für dieses Problem gibt?“ „Haben Sie bereits Lösungsmöglichkeiten entdeckt oder in Erwägung gezogen und wie wollen Sie das umsetzen?“ „Was ist dafür nötig und welche Unterstützung wünschen Sie sich auf Ihrem Weg?“

Bei ausführlichen Anliegen ist es ratsam, die Ergebnisse des Gesprächs zu sichern (z. B. durch ein Gesprächsprotokoll) und durch abschließende Fragen an die Studierenden auszuschließen, dass noch Dinge ungeklärt geblieben sind. Klären Sie das weitere Vorgehen und gehen Sie ggf. Ihr Protokoll mit den Studierenden durch.

Abschluss des Gesprächs

Sollte sich das Gespräch dem Ende zuneigen, machen Sie dies deutlich. So weiß der/die Studierende, dass er/sie nicht mehr viel Zeit hat und kann ggf. noch eine letzte wichtige Frage stellen.

Sie können die Studierenden zum Abschluss um ein Feedback zum Beratungsgespräch bitten und sie fragen, ob es hilfreich war oder was es für Verbesserungsvorschläge geben könnte.

Adaptiert von: Macke, G., Hanke, U., Viehmann, P. & Raether, W. (2016). Kompetenzorientierte Hochschuldidaktik: lehren – vortragen – prüfen – beraten. Weinheim Basel: Beltz.