

Per Kompass durch die Sprechstunde

Lehre beeinflusst und tangiert wesentliche Prozesse in Academia und Administration und erfordert mehr als die Befassung einzelner Lehrender mit ihren jeweiligen Lehrveranstaltungen. Mit guter Lehre geht neben dem Prüfen, Evaluieren und Weiterentwickeln auch lernförderliche Beratung einher. Dabei kann ein Beratungskompass helfen.

von EDITH SAUM und BIRGIT SZCZYRBA

„Haben Sie mal kurz Zeit?“ Mit dieser Frage kommen Studierende häufig in die Sprechstunde. Doch welches Anliegen steckt dahinter? Geht es um die Bachelor Thesis, die zu rund 60 Prozent fertiggestellt ist und feststeckt? Gibt es einen Trauerfall in der Familie, der ein stringentes Weiterarbeiten vorübergehend unmöglich macht? Gibt es Pflegeaufgaben, lange Zugfahrten zu den Eltern, Müdigkeit und Konzentrationsmangel? Haben sich vorübergehend die Prioritäten zwischen Studium und anderen Lebensbereichen verschoben? Oder braucht der Student oder die Studentin einfach einen fachlichen Rat?

Besonders in offenen und komplexen Lehr- und Lernarrangements wie der projektorientierten Lehre oder dem Forschenden Lernen nimmt der Beratungsbedarf der Studierenden zu. Sprechstunden – die beispielsweise im Projektverlauf an verschiedenen Meilensteinen in den Semesterverlauf integriert sind – bieten Gelegenheit, den selbst gesteuerten Lernprozessen der Studierenden Orientierung zu geben.

Hilfreich bei der Gestaltung von Sprechstundensituationen kann die Einteilung der jeweils zur Verfügung stehenden Zeit in Beratungsphasen mit entsprechenden Kommunikationsmodi nach Buer (2014) sein:

- Phase 1 – Kontakt mit Konversation: einander begrüßen, sich vorstellen, Platz anbieten
- Phase 2 – Kontakt im Dialog: aktives Zuhören, sammeln, sich vergewissern, dass alles richtig verstanden wurde, Vereinbaren des zu bearbeitenden Themas
- Phase 3 – Themenbearbeitung mithilfe von Diskussion oder Experiment: beiderseits Themen formulieren, Vorschläge machen, Fragen stellen, die ratsuchende Person Antworten selbst finden lassen; wichtig: nicht nur sprechend, sondern auch zeichnend, sortierend, priorisierend

- Phase 4 – Zusammenfassung und Planung im Metalog: Der/die ratsuchende Studierende fasst mit eigenen Worten zusammen, was in der Sprechstunde thematisiert, bearbeitet, ausprobiert und herausgefunden wurde. Er/sie formuliert den eigenen nächsten Schritt außerhalb der Sprechstunde in Richtung der gewünschten Lösung (zum Beispiel Klausur bestehen, Thema für die MA-Thesis eingrenzen oder ähnliches).


Für Anschlussberatungen dokumentieren


Um relevante Informationen festzuhalten, kann zur Orientierung und Dokumentation des Sprechstundenverlaufs ein Notizblock genutzt werden, der die Strukturierung sowie die Planung von Folgeschritten erleichtert (s. Link


Hochschulische Sprechstunden sind keine Therapiesitzungen


rechts). Sprechstundengespräche werden mit diesem Notizblock in die unterschiedlichen Beratungsphasen 1 bis 4 eingeteilt und mit verschiedenen Kommunikationsmodi, also Fragetechniken, aktivem Zuhören und Feedback in Beziehung gesetzt.


Der oder die Lehrende trifft Annahmen darüber, wer die Studierenden sind, wie sie lernen, sich vorbereiten und welche Motivation sie antreibt. Tatsächlich jedoch gibt es einiges, was die Lehrperson nicht über die Studierenden weiß, was aber für den Verlauf eines Sprechstundengesprächs wichtig sein kann.

 **Beratungskompass rund ums Studium an der Technischen Hochschule Köln**
www.th-koeln.de/studium/beratungskompass-fuers-studium_53941.php

 Buer, F. (2014): Psychodrama in der Supervision. In: F. von Ameln (Hrsg.), Psychodrama: Praxis (S. 139-155). Berlin/Heidelberg: Springer.

 Gähl, A., Gerber, J., Szczyrba, B. & van Treeck, T. (2015): KomM. Das Kompetenzmodell der TH Köln.
www.th-koeln.de/mam/downloads/deutsch/hochschule/profil/lehre/steckbrief_komm.pdf

 **Notizblock für die Sprechstunde**
www.th-koeln.de/mam/downloads/deutsch/hochschule/profil/lehre/notizblock_bonnet.pdf

 **Notizzettel für Studierende zur Vorbereitung von Sprechstundenbesuchen**
www.th-koeln.de/hochschule/lehre-a-z_48175.php

Beratungsprozess mit KomModell und Beratungskompass

Der Beratungskompass rund ums Studium ist ein lernendes und dynamisches Online-Tool, das laufend um weitere und neue Beratungsanliegen ergänzt wird. Eine regelmäßige Auswertung des Verhaltens von Nutzern hilft bei der Optimierung der Inhalte.

mit dem KomM-Modell Anliegen einordnen und ...

die Rat suchenden Studierenden mit dem Beratungskompass ...

... gezielt an die richtigen Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner weitervermitteln

Grafik: Saum, Szczyrba

Sprechstunden – ein komplexes Setting

Eine Sprechstunde ist ein komplexes Setting, dessen Gelingen von zahlreichen Faktoren, zum Beispiel einer guten Vorbereitung, didaktischen Zugängen und dem Mitwirken der Studierenden, abhängt. Rein intuitive Rückschlüsse, zum Beispiel aus dem Engagement und der Aufmerksamkeit, aus der Körpersprache und den erkennbaren Leistungen Ihres Gegenübers helfen nicht immer dabei, das Anliegen der Studierenden wirklich passgenau zu bearbeiten und dennoch im Rahmen des Auftrags zu bleiben: das Fördern des studentischen Lernens.

Das Studium ist eine Qualifizierungsphase, die bei Studierenden neben Erfolgserlebnissen viele Fragen und Unsicherheiten aufwirft: Was alles muss ich wissen, wie muss ich mit dem Wissen umgehen, will ich das überhaupt und schaffe ich das alles? Die Vielfalt studentischer Anliegen an der Technischen Hochschule (TH) Köln wurde in einer Umfrage und einem partizipativen Erfahrungsaustausch mit Hochschulangehörigen, die Studierende beraten, erhoben. Beteiligt waren Lehrende, der Allgemeine Studierendenausschuss (AStA), das International Office, die Zentrale Studienberatung, Verantwortliche für die Tutorenqualifizierung, das Feedbackmanagement und viele andere. Das übergeordnete Anliegen der TH Köln bestand darin, eine Hand in Hand gehende Beratungskultur und -arbeit zu etablieren. Die zahlreichen Beratungsangebote wurden entlang der diversen Beratungsanliegen transparent gemacht, um Ratsuchenden schnell Hilfestellungen zu geben und passende Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner aufzuzeigen. Ebenso sollte die Etablierung des Beratungskonzepts zu einer Entlastung der Beratenden

durch erhöhte Transparenz bezüglich benachbarter Beratungsstellen und zur Klärung von Zuständigkeiten führen.

Beratungstätigkeiten hochschulweit abstimmen

Alle Hochschulmitglieder, die Studierende beraten, machen ihre Beratungstätigkeiten untereinander transparent und stimmen diese ab. Die Beratung soll qualitativ hochwertig ausfallen und den Ratsuchenden in jedem Fall Wege für ein Anschlusshandeln aufzeigen. So sollen Beratungsprozesse verbessert und ein gemeinsames hochschulweites und studierendenzentriertes Beratungsverständnis entwickelt werden. Im Sinne dieser Zielsetzungen fungieren zwei Kernelemente:

- das Online-Tool „Beratungskompass fürs Studium“, das ratsuchenden Studierenden auf einfache und niederschwellige Weise den Weg zu passenden Ansprechpartnern für ihr konkretes Beratungsanliegen aufzeigt und
- ein Konzept zur Fortbildung aller Beschäftigten der Hochschule, die Beratungen durchführen, so auch für Lehrende in Sprechstunden.

Wozu ein Beratungskompass?

Die für konkrete Anliegen zuständigen Beratungseinheiten und Ansprechpartner an Hochschulen sind aus Sicht von Studierenden zum Teil schwer auszumachen. Häufig wenden sich zum Beispiel internationale Studierende an das International Office ihrer Hochschule, beachten aber nicht, dass ihr Anliegen – beispielweise eine als ungerecht empfundene Note – vom International Office nicht bearbeitet werden kann. Die Lage der ratsuchenden Studierenden und der Hochschulmitarbeitenden wird hierdurch unter Umständen erschwert. Umwege und das

! Handlungstipp

Beraten heißt:

- zuhören, Fragen stellen, weniger: Antworten geben,
- Interesse signalisieren,
- den Rahmen Ihrer Möglichkeiten aufzeigen und
- keine Angebote machen, die nicht einzuhalten oder mit der Rolle als Lehrperson unvereinbar sind.

Gefühl, hin und her geschickt zu werden, bleiben nicht aus.

Informationen über passende Ansprechpartner sind häufig nicht intuitiv zugänglich oder nur unvollständig beziehungsweise in komplizierter Darstellung auf Homepages zu finden. Hinzu kommt, dass die hochschulinternen Beratungszuständigkeiten nicht immer eindeutig geregelt sind und – gerade bei neuen, mit Reformaspekten einhergehenden Beratungsanliegen

Der Beratungskompass bildet Anliegen ab und zeigt entsprechende Angebote an

– nicht abschließend und transparent geklärt ist, wo die Zuständigkeit der verschiedenen Beratenden beginnt und endet. Hochschulintern unterschiedliche Verständnisse von Beratung stehen bisweilen nebeneinander, und die Qualität der durchgeführten Beratungen kann deutlich differieren. Damit auftretende Herausforderungen unterstreichen die Notwendigkeit eines professionellen und hochschulweiten Beratungskonzepts.

Wie nutze ich den Beratungskompass?

Das Tool bildet Beratungsanliegen der Studierenden ab und zeigt Ratsuchenden passende Beratungsangebote beziehungsweise Ansprechpartner für individuelle Anliegen auf. Vor dem Hintergrund des KomModells nach Gähl, Gerber, Szczyrba und van Treeck (2015) berücksichtigt es vier Dimensionen, die für den studentischen Lernprozess relevant sein können. Je nach Anliegen kann Beratung inhaltlich, methodisch, selbstvergewissernd oder stabilisierend ansetzen.

Die vier Dimensionen von Beratungsanliegen

sind 1) im Fachwissen, 2) in der Arbeitssystematik, 3) im Selbstverständnis und der Rolle als Studierende sowie 4) in der psychischen und/oder physischen Belastbarkeit begründet. Durch die Übertragung der Logik des KomModells auf die Beratungsanliegen Studierender lassen sich Vielfalt und Komplexität der im Beratungskompass abzubildenden Anliegen sicherstellen. Eine Analyse der einzelnen Beratungsanliegen vor dem Hintergrund der einzelnen potenziell relevanten Dimensionen des KomModells wird für eine passgenaue Beratung konstitutiv.

Die aktuell 143 im Beratungskompass enthaltenen Beratungsanliegen wurden mithilfe von 58 Schlagwörtern acht Kategorien zugeordnet. Mit wenigen Klicks werden Ratsuchende entlang der drei Strukturebenen Kategorie-Schlagwort-Anliegen geleitet und mit ersten Hilfestellungen und/oder Informationen über passende Ansprechpartner versorgt (siehe Grafik links).

Beratung als Lerngelegenheit nutzen

Eine dreiteilige Qualifizierung (Workshops, Supervision, Qualitätszirkel) für alle Hochschulmitglieder, die an der Beratung Studierender beteiligt sind, legt das Augenmerk darauf, Beratungsanliegen in der Heuristik des KomModells zu verstehen und einzuordnen und Beratungsformen (Coaching, Expertenberatung, Supervision, psychosoziale Beratung) voneinander abzugrenzen. Kontraktformulierungen und die Phasierung von Beratungsgesprächen auch bei knapper Zeit werden im Rollenspiel geübt und die Kooperation verschiedener Beratungsinstanzen in den Fokus gerückt. Darüber hinaus werden die Gesprächsführung in der personenzentrierten Beratung und Methoden der eigenen weiteren Professionalisierung thematisiert.

Kollegiale Supervision hilft schließlich, die Beratungserfahrungen im Sinne einer hochschulweiten Qualitätssicherung und -entwicklung abzugleichen, auszuwerten und mit dem Beratungskompass eine Hand in Hand gehende Beratungskultur und -arbeit auszubauen.



Foto: privat

Edith Saum
leitet die Zentrale Studienberatung der Technischen Hochschule (TH) Köln.
✉ edith.saum@th-koeln.de



Foto: privat

Dr. Birgit Szczyrba
ist Leiterin der Hochschuldidaktik im Zentrum für Lehrentwicklung der Technischen Hochschule (TH) Köln.
✉ birgit.szczyrba@th-koeln.de