



TECHNISCHE UNIVERSITÄT  
CHEMNITZ

Gut beraten an der TU Chemnitz



# IMPRESSUM

## Herausgeberinnen

Stephanie Grützner, Wissenschaftliche Mitarbeiterin und Beraterin im Projekt TU4U  
Anne Sanders, Wissenschaftliche Mitarbeiterin und Beraterin im Projekt TU4U  
Dr. Sara Rodefeld, Wissenschaftliche Mitarbeiterin und Beraterin im Projekt TU4U

## Autoren und Autorinnen

Dr. Maria Worf  
Ulrike Bergmann  
Anne Sanders  
Stephanie Grützner  
Juliane Wenzel  
Robin Kopper  
Elisabeth Eckelmann  
Dr. Sara Rodefeld  
Dr. Juliane Kämpfe  
Dr. Matthias Rätzer  
Stefanie Voigt

## Kontakt

Technische Universität Chemnitz  
Projekt TU4U  
Straße der Nationen 62  
09111 Chemnitz

Telefon: +49 (0)371 - 531 36785  
E-Mail: [tu4u@tu-chemnitz.de](mailto:tu4u@tu-chemnitz.de)

## Lektorat

Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt bei den Autoren.

## Gestaltung

Daniel Wieland | [wielandmedien.de](http://wielandmedien.de)

## Druck

FLYERALARM GmbH  
Alfred-Nobel-Str. 18  
97080 Würzburg



# INHALTSVERZEICHNIS

<b>Vorwort</b>	<b>6</b>
----------------	----------

<b>1 Einleitung</b>	<b>8</b>
---------------------	----------

## TEIL A - GRUNDLAGEN DER BERATUNG

<b>2 Beratung im universitären Kontext</b>	<b>10</b>
--	-----------

2.1 Was ist Beratung?	10
2.2 Zusammenwirken verschiedener Beratungsaketeure an der TU Chemnitz	12
2.3 Das Beraterportal der TU Chemnitz	14
2.4 Austausch unter Beratenden an der TU Chemnitz	15

<b>3 Phasen der Beratung</b>	<b>18</b>
------------------------------	-----------

3.1 Einstiegsphase	18
3.2 Klärungsphase	20
3.3 Veränderungsphase	23
3.4 Abschlussphase	26

<b>4 Zeit in der Beratung</b>	<b>30</b>
-------------------------------	-----------

4.1 Zeitliche Einflussfaktoren in der Beratung	30
4.2 Schwierigkeiten in der zeitlichen Planung	31

<b>5 Schwierige Situationen in der Beratung</b>	<b>34</b>
---	-----------

<b>6 Grenzen der Beratung</b>	<b>38</b>
-------------------------------	-----------

6.1 Abgrenzung der Beratung von Psychotherapie	38
6.2 Abgrenzung von anderen Beratungsangeboten und Weiterleitung	40

## TEIL B - METHODENKOFFER

Übersicht	42
A Grundlegende Gesprächsführungstechniken	44
B Fragen als Beratungsinstrument	48
C Visualisierungsmethoden	52
D Techniken zur Formulierung und Präzisierung von Zielen	56
E Methoden zur Entscheidungsfindung	58
F Belohnungssysteme	60
G Feedback-Methode	62
Literaturverzeichnis	63
Anhang	66



# VORWORT

Als Bildungswissenschaftlerin, die selbst gerade erst vor einem Jahr ihr Studium abgeschlossen hatte, konnte Beratung nicht fremd erscheinen. Studien, Grundlagentexte und Professionstheorien auf dem Feld der Beratung gaben vermeintliche akademische Sicherheit. Mein ehemaliger, dutzende Studierendenkohorten erfahrener Kollege an der Professur ermutigte mich mit den Worten: „Beraten und Lösungen anbieten kann doch jeder“ während er mir einen Ordner mit Ausdrucken der aktuellen und vergangenen Studienordnungen zuschob. Doch dann waren sie da, die erste E-Mail-Anfrage zu einem Beratungsgespräch, der erste Student in meinem Büro, die erste Beratungssituation, das erste echte Beratungshandeln, die ersten groben Fehler, die Wirklichkeit: die Praxis gegen die Theorie.

Neben Unterrichten, Informieren, Arrangieren und Animieren zählt das Beraten zu einer Grundform pädagogischen Handelns und ist damit allen (hoch)schulischen Lehr-Lernsettings immanent. Darüber hinaus ist Beratung heute zu einer Notwendigkeit in vielen Anwendungs- und Lebensbereichen, insbesondere in Übergangssituationen geworden. Egal ob mit Bezug zur Lehre, zum Studium, zum Leben: Beratung ist aus der Universität nicht mehr wegzudenken. Sie differenziert sich immer stärker aus. Sie wird von Studierenden in unterschiedlichen Studienphasen eingefordert und als Qualitätsmerkmal zur Beurteilung eines erfolgreichen Studiums herangezogen.

Doch was ist Beratung an der Universität eigentlich? Welchen Stellenwert hat sie? Wer berät wie und was qualifiziert ihn dafür? Das Projekt TU4U, das seit 2011 bis 2020 im Rahmen des Programms des Bundesministeriums für Bildung und Forschung Qualitätspakt Lehre an der TU Chemnitz gefördert wird, hat sich zum Ziel gesetzt, diese Fragen zu beantworten und damit einen wichtigen Baustein zur Professionalisierung von Beratung an Hochschulen beizutragen.

Beratungshandeln, das sich zwischen der Informationsweitergabe (1), der Erarbeitung von Lösungen für bestimmte Lebenssituationen (2) und dem Erkennen, Reflektieren und Gestalten von spezifischen Lebenssituationen (3) bewegt, hat nachhaltige Effekte: Gerade wenn es darum geht, Kompetenzen für lebenslanges Lernen auszubilden, Übergänge und Lernwege biographisch und reflexiv zu gestalten oder individuelle Entscheidungen und Lösungen eigenständig vorzubereiten, ist die Beratung eine wichtige Begleiterin der persönlichen Entwicklung von Studierenden. Um diese Wirkung zu entfachen, ist ein methodisch und fachlich professionelles Beratungshandeln erforderlich.

Nachdem ich ein paar Semester beraten hatte, mich mit Kollegen über meine Methoden und Erfahrungen in der Beratung ausgetauscht hatte und mir mein eigenes (Beratungs-)Handeln immer wieder neu vor Augen geführt hatte, fühlte ich mich professionell gewachsen. Die Bildungswissenschaft, der Austausch und die Rückmeldungen der Studierenden dienten als Projektionsfläche für meine Praxiserfahrungen. So konnte ich mein Wissen und Handeln spiegeln, messen und weiterentwickeln. Ich hoffe, dass wir mit dem „Handbuch Beratung“, welches eine kleine und schnell zugängliche Projektionsfläche für die tägliche Arbeit von Beratern an Universitäten darstellen soll, Ähnliches bei unseren Leser/-innen erreichen können.

## VIEL FREUDE BEIM BERATEN!

Dr. Maria Worf  
Projektleiterin TU4U





# EINLEITUNG



Die Arbeitsgruppe Beratung (siehe Punkt 2.4) bietet Beratenden aller Einrichtungen an der Technischen Universität Chemnitz ein Forum zum Austausch und zur Vernetzung und zielt u. a. darauf ab, eine gemeinsame, professionelle Beratungskultur an der TU Chemnitz zu entwickeln und zu fördern. Vor diesem Hintergrund wurde die Handreichung durch die Mitglieder der AG Beratung im Februar 2015 auf den Weg gebracht. In einem Workshop wurden gemeinsam Ziele, Inhalte und Aufbau der Handreichung erarbeitet. Es sollte ein kurzer, praxisorientierter Leitfaden entstehen, der zentrale Aspekte der Beratung aufbereitet. Die vorliegende Handreichung wurde von verschiedenen beratenden Mitarbeiter/-innen des Projekts TU4U und der Zentralen Studienberatung auf der Grundlage ihrer Erfahrungen erstellt. Sie stellt keine wissenschaftliche Einführung in

das Thema Beratung dar, sondern zielt darauf ab, ein gemeinsames Beratungsverständnis im universitären Kontext zu fördern und beratenden Mitarbeiter/-innen eine handlungsorientierte Arbeitshilfe zur Verfügung zu stellen. Nach einer Einführung in Beratung im universitären Kontext orientiert sich der Inhalt des Beraterhandbuchs an den zentralen Phasen, die im Beratungsprozess durchlaufen werden – der Einstiegs-, Klärungs-, Veränderungs- und Abschlussphase. Dabei ist die Handreichung modularisiert aufgebaut, d. h. die einzelnen Kapitel können unabhängig voneinander gelesen werden. Um die Handreichung praxisnah zu gestalten, ist in den einzelnen Kapiteln eine Vielzahl von Beispielen aufgeführt. Zudem werden die Lesenden auf Beratungsmethoden hingewiesen, die im Methodenkoffer im Anhang ausführlicher beschrieben sind.

A large, light gray, stylized letter 'A' graphic that serves as a background element on the left side of the page. It is composed of several geometric shapes: a white triangle on the left, a horizontal bar across the middle, and a diagonal bar on the right that extends from the top to the bottom.

# **TEIL A:**

GRUNDLAGEN DER BERATUNG

# BERATUNG IM UNI- VERSITÄREN KONTEXT



## | 2.1 WAS IST BERATUNG?

Beratung ist eine Form der pädagogischen Unterstützung. Sie ist stets als „Hilfe zur Selbsthilfe“ (Schwarzer/Buchwald 2006, S. 577; vgl. Knoll 2008, S. 21) zu verstehen und verfolgt das Ziel, die ratsuchende Person zu befähigen, eigenständig eine Lösung für ihre Problemlage zu finden.

Durch den Beratungsprozess werden Ratsuchende unterstützt, selbstständig zu reflektieren und das eigene Handeln im Rahmen der gegebenen Möglichkeiten zu steuern (vgl. Schwarzer/Buchwald 2006, S. 571). Bei der gemeinsamen Erarbeitung von „kognitiven, emotionalen und praktischen Problemlösungen“ bleibt Beratung „eine kurzfristige soziale Interaktion zwischen Ratsuchenden und Beratenden“ (ebd., S. 578). Unterschiedliche Anliegen der Ratsuchenden und individuelle Schwerpunkte des Beratungsanlasses erfordern dabei verschiedene Handlungsformen in der Beratung.

## Handlungsformen in der Beratung

„Hilfe zur Selbsthilfe“ durch Beratung unterscheidet sich von einem Ratschlag in einer alltäglichen Gesprächssituation. So kann ein gut gemeinter Rat eines Freundes bereits eine Lösung vorgeben, ohne auf die individuellen oder situativen Besonderheiten der Person einzugehen (vgl. Knoll 2008, S. 19). Damit das Selbst der ratsuchenden Person aktiviert werden kann, erfordert es von Beratern verschiedene Methoden-, Sozial- und Fachkompetenzen sowie spezifische Handlungsformen pädagogischer Unterstützung. Knoll (2008) unterscheidet u. a. drei wesentliche Handlungsformen:

- » Beraten
  - › „Beratung im eigentlichen, fachlichen Sinne, d. h. Interventionen als Hilfe, damit die betroffene Person durch eigenes Wahrnehmen und Erinnern, durch Nachdenken und Einfälle selbst zu Schlussfolgerungen, Zielvorstellungen und Lösungsideen und Entscheidungen kommt“ (Knoll 2008, S. 20)
- » Informieren
  - › Informationen geben (z. B. Informationen zu Prüfungsangelegenheiten, Studieninhalten oder Fördermöglichkeiten für das Studium) (vgl. ebd.)
- » Anleiten
  - › [...] Hinweise geben, wie etwas zu tun ist, um ein bestimmtes Ergebnis zu erreichen“ (ebd.) (z. B. Ausfüllen eines Antrages, Anleitungen zur Nutzung der Bibliothek)

Diese Handlungsformen gehen ineinander über oder wechseln sich ab. Sie sind jedoch methodisch voneinander zu trennen. Darüber hinaus können unterschiedliche Beratungsangebote durch verschiedene Handlungsformen gekennzeichnet sein (siehe Tabelle 1).

## Komponenten der Beratung

Den unterschiedlichen Beratungsangeboten gemein ist, dass es einen Beratungsanlass gibt, den Ratsuchende mithilfe von Beratern angehen und im Idealfall lösen möchten (vgl. Schwarzer/Buchwald 2006, S. 582). Diese drei Komponenten beeinflussen sich gegenseitig und bilden den Beratungskontext.

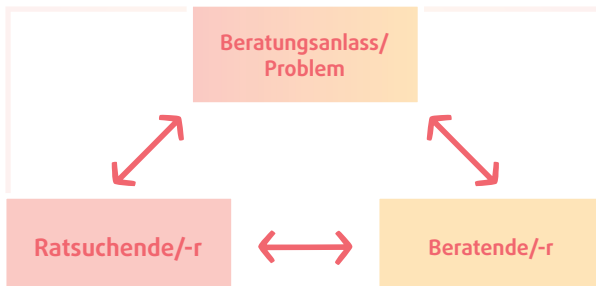



Abbildung 1: Beratungskomponenten (vgl. Schwarzer/Buchwald 2006, S. 583)



Ratsuchende kommen mit ihrem Anliegen idealerweise freiwillig in die Beratung, um ihre individuellen Interessen umzusetzen (vgl. Schwarzer/Buchwald 2006, S. 583). Beratende sind in der Lage, Probleme zu analysieren, zu differenzieren und zu strukturieren, um Hintergründe zu erkennen und Unterstützung für die Problembewältigung zu geben (vgl. ebd.). Sie gehen dabei ergebnisoffen und neutral im Beratungsprozess vor und beziehen ihr Expertenwissen, ihre Einstellungen und Fähigkeiten sowie Berufserfahrungen in den Prozess ein.

Die Rahmenbedingungen (z. B. Dauer, Anzahl der Treffen, Ziele pro Sitzung) sind nicht festgelegt, sondern werden zwischen den beiden Interaktionspartnern, bezogen auf den Beratungsanlass, ausgehandelt. Beratende sollten sich bewusst sein, dass die Ausstattung, Raumgestaltung sowie ihre eigene Verfügbarkeit die Beratung maßgeblich beeinflussen (vgl. Schwarzer/Buchwald 2016, S. 584).

## 2.2

# ZUSAMMENWIRKEN VERSCHIEDENER BERATUNGSAKTEURE AN DER TU CHEMNITZ

An der TU Chemnitz gibt es ein breites Beratungs- und Betreuungsangebot für Studierende. Die folgende Übersicht soll das Zusammenwirken (vgl. Tabelle 1) ebenso wie die Unterscheidungsmerkmale der verschiedenen Beratungsakteure, die an der TU Chemnitz wirken, abbilden. Zudem werden in der Abbildung 1 inhaltliche Unterschiede und Schnittstellen von Beratungsbereichen dargestellt, um eine Übersicht über Beratungsanlässe und entsprechende Zuständigkeiten zu geben.



TECHNISCHE UNIVERSITÄT  
CHEMNITZ

ASPEKTE	ZENTRALE FACHBEZOGENE BERATUNG	FACHSTUDIENBERATUNG	ÜBERFACHLICHE BERATUNG U. A. TU4U-BERATUNGSANGEBOTE
BERATENDE	Beratende, Verwaltungsmitarbeiter/-innen	Lehrende des Fachs	Beratende, wissenschaftliche Mitarbeiter/-innen
ZUORDNUNG	fachbezogen, zentral	fachbezogen, dezentral	überfachlich, dezentral
BEZIEHUNG	hierarchiefrei, kaum Bindung	hierarchisch, mittlere bis hohe Bindung	hierarchiefrei, mittlere bis hohe Bindung
RATSUCHENDE	alle Studieninteressierten und Studierende	Studierende differenziert nach spezifischen Studiengängen	Studierende differenziert nach spezifischem Beratungsbedarf
ZIEL	allgemeine Anlaufstelle für alle Belange des Studiums, Unterstützung der Studierenden für einen reibungslosen Studienablauf	Unterstützung der Studierenden bei der Bewältigung des Studienganges	Unterstützung der Studierenden bei der Entwicklung von Fähigkeiten, die zukünftig die eigenständige Entscheidungs- und Lösungsfindung ermöglichen (Hilfe zur Selbsthilfe)
FOKUS	Studierende im Prozess des Studiums	Studierende als zukünftige Absolventen des Studienfachs	Studierende in ihrer individuellen Lebenssituation und mit ihren spezifischen Interessen, Einstellungen, Fähigkeiten und Besonderheiten
BERATUNGS-KONTEXT	vorwiegend <b>informative</b> , teilweise situative Beratung (Beratung konzentriert sich auf ein Thema oder mehrere Themen/Anliegen und kann innerhalb eines Gesprächs bearbeitet werden)	vorwiegend <b>informative</b> , teilweise situative Beratung (Beratung konzentriert sich auf ein Thema oder mehrere Themen/Anliegen und kann innerhalb eines Gesprächs bearbeitet werden)	vorwiegend <b>situative</b> , teilweise biographieorientierte Beratung (strukturiertes Beratungsvorgehen konzentriert sich auf ein oder mehrere Anliegen, die je nach Umfang und Beratungsziel in einem oder mehreren Gesprächen bearbeitet werden)
HANDLUNGS-FORMEN	vorwiegend: Informieren, Anleiten	vorwiegend: Informieren, Anleiten	vorwiegend: Anleiten, Beraten, Begleiten

Tabelle 1: Zusammenwirken verschiedener Beratungsstrukturen an der TU Chemnitz, Darstellung Anne Sanders

## ZENTRALE FACHBEZOGENE BERATUNG

### **Beratungsinhalte/-anlässe u. a.:**

- » grundlegende Verfahren zu Studienbewerbung, Immatrikulation, Beurlaubung, Gebühren, Exmatrikulation etc.
- » Studienwahl und Studienmöglichkeiten
- » Studieren mit Besonderheit (ohne Abitur, mit Behinderung, mit Kind, ausländische Studienbewerbung etc.)
- » Prüfungsverfahren und rechtliche Grundlagen

### **Beratungsakteure:**

- » Zentrale Studienberatung
- » Studentenservice
- » Zentrales Prüfungsamt

## FACHSTUDIENBERATUNG

### **Beratungsinhalte/-anlässe u. a.:**

- » Voraussetzungen und Anforderungen der spezifischen Studiengänge
- » inhaltliche Beratung zu Studien- und Prüfungsordnungen sowie Fächerkombinationen, Schwerpunkte und Vertiefungen
- » organisatorische Belange sowie fachspezifische Besonderheiten
- » Anerkennung von Leistungen

### **Beratungsakteure:**

- » Fachstudienberater/-innen der Institute und Studiengänge Professor/-innen, Lehrende und Tutor/-innen

## ÜBERFACHLICHE BERATUNG

### **Beratungsinhalte/-anlässe u. a.:**

- » Studierfähigkeit – Study Skills
- » Soziale Kompetenzen
- » Selbstkompetenzen: Motivation, Selbstorganisation etc. fachunabhängige Methoden- und Sachkompetenzen: Methoden der Lösungsfindung, Strategieentwicklung etc.

### **Beratungsakteure:**

- » TU4U (Beratung und Betreuung, Mentoring)
- » Psychosoziale Beratungsstelle der TU Chemnitz
- » Sozial- und Rechtsberatung des Studentenwerks Chemnitz-Zwickau
- » Career Service
- » Fachschaftsräte der Fakultäten
- » Studentenrat Internationales Universitätszentrum
- » etc.

## 2.3

# DAS BERATUNGSPORTAL DER TU CHEMNITZ

Die Vielzahl der Beratungsangebote an der TU Chemnitz ist für Interessenten schwer zu durchschauen. Aus diesem Grund wurde das Beratungsportal

entwickelt. Damit soll Schüler/-innen, Studierenden, Promovenden und Absolvent/-innen eine Orientierung gegeben werden.

Durch eine alphabetische, themengeleitete oder freie Suche hilft das Portal, die richtigen Ansprechpartner/-innen zu finden. Für Beratende bietet dieses Tool die Möglichkeit, Schnittstellen zu anderen Beratungsakteuren sowie Möglichkeiten zur Weiterleitung der Studierenden zu identifizieren oder Kontakt mit anderen Beratenden aufzunehmen.



Das Beraterportal finden Sie unter:  
[www.tu-chemnitz.de/beratung](http://www.tu-chemnitz.de/beratung)

## 2.4

# AUSTAUSCH UNTER BERATENDEN AN DER TU CHEMNITZ

### AG Beratung

Die Arbeitsgruppe Beratung bietet allen beratenden Mitarbeiter/-innen an der TU Chemnitz ein Forum zum Austausch und zur Vernetzung. Die regelmäßigen Sitzungen zielen darauf ab, die inhaltliche Zusammenarbeit unter den Beratenden zu stärken und eine gemeinsame Beratungskultur an der TU Chemnitz zu fördern.

Unter Anwendung unterschiedlicher Arbeitsformen und Methoden (z. B. Workshops, erfahrungsbasierte Impulsvorträge) werden in der Arbeitsgruppe aktuelle Themen der Beratung und gemeinsame Herausforderungen in der Beratungstätigkeit thematisiert und lösungsorientiert bearbeitet.



Termine und weitere Informationen zur AG Beratung finden Sie unter:  
[www.tu-chemnitz.de/agberatung](http://www.tu-chemnitz.de/agberatung)

### Kollegialer Austausch

Der Kollegiale Austausch entstand im Rahmen der AG Beratung und kann von allen Beratenden der TU Chemnitz genutzt werden, um sich über spezielle Fälle aus der eigenen Praxis Rat zu suchen. In regelmäßigen Sitzungen werden durch die Anwendung der Methode Praxisberatung unter Leitung eines Moderators/einer Moderatorin Beratungsfälle gemeinsam bearbeitet und reflektiert.





Weitere Informationen zu den Terminen erhalten Sie über die Mailingliste der AG-Beratung:

[www.tu-chemnitz.de/qpl/sonstiges/ag\\_beratung.html#kontakt](http://www.tu-chemnitz.de/qpl/sonstiges/ag_beratung.html#kontakt)

## **Runder Tisch für Fachstudienberater/-innen und Runder Tisch zu Prüfungsfragen**

Die Runden Tische für Fachstudienberater/-innen und zu Prüfungsfragen finden zweimal jährlich statt und werden vom Studentenservice organisiert. Zu den Treffen erhalten Fachstudienberater/-innen bzw. Prüfungsausschussvorsitzende aktuelle Informationen aus dem Bereich der Zentralen Studienberatung und dem Studentensekretariat, z. B. Neuigkeiten zum Bewerbungs- und Immatrikulationsablauf, prüfungsrelevante rechtliche und organisatorische Neuerungen oder Rückblicke zu Veranstaltungen. Zudem besteht die Möglichkeit zum Austausch unter den Teilnehmenden.



Weitere Informationen zu den Terminen erhalten Sie über die Mailingliste der AG-Beratung:

[www.tu-chemnitz.de/qpl/sonstiges/ag\\_beratung.html#kontakt](http://www.tu-chemnitz.de/qpl/sonstiges/ag_beratung.html#kontakt)



# PHASEN DER BERATUNG



Der Beratungsprozess kann in verschiedene Phasen unterteilt werden. In der Einstiegsphase werden u. a. Rahmenbedingungen geklärt und Handlungsmöglichkeiten und Grenzen der Beratung transparent gemacht. Die Klärungsphase dient der Analyse der Situation der Ratsuchenden und der Formulierung der Ziele in der Beratung. Einer Veränderungsphase, in der Schritte zur Zielerreichung ausgetestet und entwickelt werden, folgt die Abschlussphase, in der die Beratung reflektiert und beendet wird.

Die einzelnen Phasen des Beratungsprozesses müssen nicht linear verlaufen. Je nach Beratungssituation empfiehlt es sich, einen Schritt zurückzugehen. Bei einer Beratung über mehrere Sitzungen können die Phasen auf verschiedene Sitzungen aufgeteilt werden. Im Folgenden werden die Phasen erläutert und Möglichkeiten zur Gestaltung für die Beratenden aufgezeigt.

## **3.1** **EINSTIEGSPHASE**

Um eine erfolgreiche Beratung zu gewährleisten, ist es wichtig, dass Beratende zu Beginn des Gesprächs Inhalte, Unterstützungsmöglichkeiten, aber auch Grenzen aufzeigen. Zudem sollten Rahmenbedingungen wie die zur Verfügung stehende Zeit thematisiert werden. Wichtige Elemente der Einstiegsphase sind:

## Vorbereitung des Beratungsgesprächs

Um das Beratungsgespräch vorzubereiten, empfiehlt es sich, vorhandene Informationen zum Fall aufzuarbeiten, bereits vorhandene Protokolle zu lesen oder mögliche Methoden (siehe Methodenkoffer, S. 42) vorzubereiten.

## Gesprächseröffnung

Durch die Gesprächseröffnung versucht der Beratende eine angenehme Gesprächsatmosphäre zu schaffen und Vertrauen aufzubauen. Darüber hinaus dient sie beiden Beteiligten dazu, sich auf die Beratungssituation einzustellen.

Die anfängliche Anonymität kann abgebaut werden, indem sich Beratende vorstellen und nach dem Grund für das Aufsuchen der Beratung fragen. Während des Kennenlernens sollten Beratende als empathische und akzeptierende Zuhörer fungieren.

## Unterstützungsmöglichkeiten und Grenzen

Beratende sollten die ratsuchende Person über den Inhalt und mögliche Grenzen ihres Beratungsangebots informieren. Vor allem in Sitzungen, in denen es nicht primär um Informationsvermittlung geht, empfiehlt es sich, das Beratungsverständnis (Hilfe zur Selbsthilfe) (siehe Punkt 2.1) zu thematisieren, da Ratsuchende oft schnelle Lösungen oder konkrete Ratschläge erwarten (z. B. Ich suche den passenden Master für mich. Welchen Master soll ich studieren?) (vgl. Culley 2002, S. 44). Im Beratungsprozess, in dem Ratsuchende zum selbständigen Handeln befähigt werden sollen, sollten Beratende nur eine unterstützende Rolle einnehmen.

Werden Inhalte, Unterstützungsmöglichkeiten und Grenzen der Beratung zu Beginn transparent gemacht, kann schnell herausgefunden werden, ob die ratsuchende Person an der richtigen Stelle ist. Anderenfalls kann auch eine Weiterleitung an alternative Beratungsstellen mit entsprechender Expertise gleich zu Beginn des Gesprächs sinnvoll sein.

## Rahmenbedingungen

In der Regel legen Beratende die Rahmenbedingungen fest, d. h. sie entscheiden über Zeitpunkt, Ort und ggf. über den zeitlichen Umfang der Sitzung. Beratungstermine sollten von anderen Aufgaben freigehalten werden und Beratende sollten genügend Zeit einplanen, um nicht unter Druck zu geraten. Wichtig ist zudem, dass die Beratung an einem Tisch stattfindet, der frei von nicht benötigten Dokumenten ist (vgl. Meer 2003, S. 34 ff).

Außerdem sollte dafür Sorge getragen werden, dass während der Beratung keine Störungen eintreten, indem z. B. das Telefon auf lautlos gestellt oder ein Bitte-nicht-stören-Schild an die Tür gehängt wird.

## Dokumentation

Es ist hilfreich, sich während der Sitzung Notizen zu machen. Die Notizen helfen Beratenden z. B. dabei, Anliegen zu erfassen, Nachfragen zu stellen oder sich auf Folgegespräche vorzubereiten (Beispielprotokolle siehe Anhang, S. 68-69). Um das Vertrauensverhältnis zu stärken, sollte jedoch erfragt werden, ob die Ratsuchenden mit der Dokumentation des Gesprächs einverstanden sind. Zudem sollte erläutert werden, warum Notizen gemacht werden.

Gegenstände der Dokumentation von Beratungsgesprächen sind nach Schröder/Schlögl abhängig von den Zielen der Institution oder der Projekte und können folgende Aspekte umfassen (vgl. Schröder/Schlögl 2014, S. 73):

- » Beratungsthemen
- » Beratungsinhalte und -anlässe
- » Beratungsfälle und -verläufe
- » Soziodemographische Daten
- » Weiterleitung durch/an Dritte
- » Beratungserfolge
- » Zufriedenheit
- » Verbleib

## 3.2 KLÄRUNGSPHASE

Die Klärungsphase lässt sich im Wesentlichen in zwei Arbeitsschritte unterteilen: (A) die Analyse der gegenwärtigen Situation der Ratsuchenden und (B) die Zielklärung.

### (A) Situationsanalyse

In der Situationsanalyse schildert die ratsuchende Person ihr Anliegen. Damit Beratende ein umfassendes Verständnis von der Situation erhalten, ist es wichtig, dass die Ratsuchenden die Situation so schildern, wie sie diese wahrnehmen. In dieser Phase sollten Beratende nicht argumentierend oder korrigierend eingreifen (vgl. Bürgi/Eberhart 2006, S. 37). Da Ratsuchende ihr Anliegen vielleicht selbst

das erste Mal einer anderen Person schildern, unsicher sind und Prozesse noch unspezifisch als „gut“ oder „schlecht“ bewerten oder wenig strukturiert beschreiben, ist es die Aufgabe der Beratenden, diesen Prozess durch Fragen zu unterstützen und somit den Ist-Zustand zu erfassen (vgl. Culley 2002, S. 38 ff). Folgende Fragen können den Einstieg in die Situationsanalyse erleichtern:

- » „Was ist Ihr Anliegen?“ oder „Warum sind Sie heute hier?“ (Nicht: „Was ist Ihr Problem?“ Um Situation nicht bereits im Vorfeld zu problematisieren.)
- » „Haben Sie eine Vorstellung, wie Sie anfangen möchten?“ (Culley 2002, S. 49)

- » „Sie haben am Telefon erwähnt, dass Sie über ... reden möchten?“ (ebd.).  
„Wollen Sie vielleicht damit beginnen?“
- » „Sie haben gesagt, Sie sind heute hergekommen, wegen der ... –  
Worum genau geht es dabei?“

Beratende wollen die Anliegen der Ratsuchenden möglichst ganzheitlich verstehen. Voraussetzungen hierfür sind (vgl. Culley 2002, S. 28 ff):

- » Akzeptanz: Wertschätzung und Anerkennung der individuellen Situation und Biographie der Ratsuchenden
- » Verstehen: die Welt der Ratsuchenden so zu sehen, wie sie sie sehen
- » Unvoreingenommenheit
- » eine professionelle Beratungsbeziehung: Ausgewogenheit von emotionaler Nähe und Distanz (z. B. durch die Aufrechterhaltung des Siezens)

Das Vorgehen bei der Situationsanalyse kann nach folgenden Schritten verlaufen, die auch als Fertigkeiten des Beratenden zu verstehen sind (vgl. Culley 2002, S. 42 f, S. 65 ff; Bürgi/Eberhart 2006, S. 160 ff):

- » Aktives Zuhören (siehe Methodenkoffer, S. 44)
  - › Ratsuchende Situation schildern lassen
  - › Aufmerksamkeit durch Hörsignale signalisieren
  - › Ratsuchende bei Abschweifen unterbrechen, z. B. „Entschuldigen Sie, dass ich Sie unterbreche, aber ich würde gern auf ... zurückkommen.“
- » Rückfragen stellen
  - › Verständnis sichern, z. B. „Wie muss ich mir das genau vorstellen?“
  - › Konkrete Beispiele schildern lassen, z. B. „Was haben Sie in dieser Situation getan?“
- » Zeit geben
  - › Gesprächspausen einhalten
  - › Reflexionen ermöglichen
- » Reflektieren (siehe Methodenkoffer Gesprächstechniken, S. 44)
  - › Wiederholen von Schlüsselwörtern und -sätzen
  - › Paraphrasieren zentraler Aussagen
  - › Allaussagen auflösen, z. B. „Ich schaffe es nie, mich zu konzentrieren.“  
„Überlegen Sie: Gab es denn nicht doch schon eine Situation, in der Sie sich gut konzentrieren konnten?“
  - › Glaubensgrundsätze hinterfragen, z. B. „Diese Prüfung ist besonders schwer.“ – „Was macht diese Prüfung konkret schwer?“
- » Fokussieren
  - › Filtern von Anliegen
  - › Bewertung nach Wichtigkeit/Dringlichkeit

## » Zusammenfassen

- › Strukturierter Rückblick auf die Beratung
- › Anliegen lösungsorientiert darstellen (siehe Methodenkoffer, S. 46)

## (B) Zielklärung

Auf die Analyse der Situation folgt die Formulierung eines Ziels oder mehrerer Teilziele. Dieser Prozess ist ein wesentlicher Bestandteil der Beratung. Häufig kommen die Studierenden bereits mit mehr oder weniger konkreten Zielen in die Beratung, aber zum Teil müssen Ziele aus der Situationsanalyse geschlossen werden. Ziele zeigen sowohl Ratsuchenden als auch Beratenden auf, in welche Richtung gearbeitet werden sollte, und sind Maßstab einer erfolgreichen Umsetzung. Ratsuchende beschreiben durch ihre Ziele den gewünschten Soll-Zustand (vgl. Bürgi/Eberhardt 2006, S. 38).

Beratende unterstützen die ratsuchenden Studierenden bei der Formulierung der Ziele. Dabei empfiehlt es sich zu beachten, dass Studierende ihre Ziele möglichst selbst festlegen sollten. Es ist nicht die Aufgabe des Beratenden, Ziele vorzugeben (vgl. Bürgi/Eberhardt 2006, S. 189 ff).

Dabei regen Beratende mehr als eine Zielvorstellung an. So haben Ratsuchende mehr Möglichkeiten und Spielraum (vgl. ebd., S. 190). Wenn sich bspw. die Zulassung zum präferierten Masterstudium in der gegenwärtigen Situation als unmöglich herausstellt, können sich ratsuchende Studierende durch das Aufzeigen aller aktuellen Optionen ihre Handlungsspielräume verdeutlichen.

Ziele sollten konkret sein. Beratende unterstützen dabei, diffuse Zielvorstellungen zu konkretisieren (vgl. ebd., S. 189). Z. B. formulieren Studierende das Ziel: „*Ich möchte von nun an fleißiger sein*“. Beratende können an dieser Stelle bei der Konkretisierung des Ziels helfen,

indem sie fragen, wie das praktisch umgesetzt werden soll. Die betroffene Person formuliert neu: „*Ich werde jeden Tag, außer am Wochenende, mindestens zwei Stunden für Vor- und Nachbereitungen meiner Vorlesungen und Übungen aufwenden*“.

Ziele sollten Ratsuchende fordern, gleichzeitig aber realistisch sein (vgl. ebd., S. 193 ff). Studierende, die prokrastinierendes Verhalten zeigen und dadurch die Regelstudienzeit überschreiten, nehmen sich mitunter vor, alle ausstehenden Prüfungsleistungen im gerade begonnenen Semester zu absolvieren. Das kann zu Überforderung führen. In diesem Fall ist es Aufgabe der Beratenden, die Studierenden reflektieren zu lassen, wie viele Prüfungsleistungen in den vorangegangenen Semestern abgelegt wurden, welcher Zeitaufwand und welche Emotionen damit verbunden waren. Dadurch können die Studierenden ggf. ihre Ziele korrigieren, indem sie die offenen Prüfungen auf die kommenden Semester verteilen.

Größere oder weit in der Zukunft liegende Ziele sollten in kleinere Zwischenziele unterteilt werden, um Aufgaben überschaubar zu gestalten und mögliche Blockaden zu vermeiden (vgl. ebd., S. 190 ff). Das große Ziel des Studienabschlusses kann zunächst auf Teilziele wie das Bestehen der letzten beiden Prüfungen und das Schreiben der Bachelorarbeit aufgeteilt werden. Für die Prüfungsvorbereitung können dann weitere Teilziele festgelegt werden wie Nachbereitung der Vorlesungsinhalte, Vertiefung durch Fachliteratur und Lern- und Wiederholungsphasen.

Zielformulierungen sollten keine Negation enthalten, sondern positiv ausgedrückt und empfunden werden (vgl. ebd., S. 198). Eine Studentin mit Lampenfieber vor der mündlichen Prüfung bei Prof. Mustermann formuliert das Ziel: „*Ich möchte auf keinen Fall durch die Prüfung fallen*“. Der Beratende bittet dieses Ziel positiv zu formulieren: „*Ich möchte die Prüfung bestehen*“. Um positive Emotionen zu verstärken, können Beratende ein Belohnungssystem anregen (Culley 2002, S. 180). Z. B. kann sich die Studentin mit einem Kaffeetrinken mit

Freunden belohnen. Als Verbildlichung der Belohnung kann eine Postkarte mit Kaffeetasse verwendet werden.

Nachdem das Ziel konkretisiert worden ist, wird es auf Passung hin geprüft. Hierzu eignet sich die Methode SMART-Formel (siehe Methodenkoffer, S. 56). Durch einen Öko-Check (siehe Methodenkoffer, S. 57) kann das Ziel darüber hinaus auf Umsetzbarkeit kontrolliert werden, indem es mit der individuellen Lebenswelt abgeglichen wird.

## Zielkonflikte

Nach dem Abschluss der Zielformulierung können Zielkonflikte auftreten, d. h. unterschiedliche Ziele in verschiedenen Lebensbereichen (z. B. Familie vs. Karriere, Arbeit vs. Freizeit) führen zur Verknappung von persönlichen Ressourcen wie Zeit, Motivation etc. In Folge dessen können u. a. Handlungsunfähigkeit zögerndes oder halbherziges Handeln, Motivationsprobleme oder unklare und widersprüchliche Kommunikation auftreten („*Ich fahre morgen in den Urlaub, nächste Woche will ich die Hausarbeit fertig haben*.“).

Beratende sollten während der gesamten Beratung aufmerksam zuhören, beobachten und auf eine unsichere Gefühlslage mit Nachfragen reagieren, um Konfliktmomente zu identifizieren. Denn um einen Umgang mit ihnen entwickeln zu können, sollten Zielkonflikte formuliert werden (vgl. Bürgi/Eberhart 2006, S. 191 f).

Beratende können die Ratsuchenden dabei unterstützen, Problemlagen von allen Seiten zu beleuchten, indem sie z. B. Konflikte visualisieren, Worst-Case- oder Best-Case-Szenarien durchspielen oder die Methode der Skalierung verwenden (siehe Methodenkoffer, S. 53).

# 3.3

## VERÄNDERUNGSPHASE

Nachdem das Ziel, das WAS, geklärt ist, steht in dieser Phase der Weg zum Ziel, das WIE, im Mittelpunkt (vgl. Culley 2002, S. 176). In der Veränderungsphase geht es darum, die notwendigen Schritte zum Ziel zu identifizieren, zu planen sowie die geplanten Veränderungen im Alltag umzusetzen und zu reflektieren.



Zunächst sollten gemeinsam mit den Ratsuchenden verschiedene Optionen zur Zielerlangung exploriert und anschließend darüber entschieden werden. Für die Entscheidung über passende Handlungspläne sind die vorhandenen Ressourcen zentral. Dazu gehören sowohl innere Ressourcen, wie Fähigkeiten, Kenntnisse, Handlungskompetenzen und Bewältigungsstrategien, als auch äußere Ressourcen, wie finanzielle Mittel und unterstützende Personen (vgl. Bürgi/Eberhart 2006, S. 181 ff). Neues Verhalten beinhaltet neben den gewünschten positiven Resultaten (Zielerreichung) auch immer Risiken und Kosten (z. B. unvorhersehbare Reaktionen des Umfeldes, Mühe und Zeit). Kosten und Risiken können die Ratsuchenden davon abhalten, das Verhalten im Alltag umzusetzen (vgl. Culley 2002, S. 150 ff und S. 176 ff).

Ist die Entscheidung für einen Handlungsplan gefallen, gilt es die Handlungen in Gang zu bringen und in Gang zu halten. Für die Motivation ist ein konkreter Handlungsplan förderlich. Dazu gehören nicht nur Planung und Anleitung, was zu tun ist, sondern auch, wie es zu tun ist (vgl. Bürgi/Eberhart 2006, S. 204; Lippitt/Lippitt 2015, S. 40 f). Die Formulierung von Teilzielen (siehe Fallbeispiel Anhang 1, S. 66) und daraus resultierenden Teilschritten erleichtert die Umsetzung. Unterstützend für die Aufrechterhaltung ist ein Belohnungssystem (siehe Methodenkoffer, S. 60) (vgl. Culley 2002, S. 180 ff; Bürgi/Eberhart 2006, S. 196).

Bei Folgesitzungen können die erreichten Veränderungen im Hinblick auf Teilziele evaluiert und die Erfolge „gefeiert“ werden. Die Reflexion ist ein wichtiger Bestandteil der Veränderungsphase. Wird dabei festgestellt, dass Ratsuchende die geplanten Handlungen nicht oder nur teilweise verwirklichen konnten oder eine Handlung nicht die gewünschte Wirkung hatte, sind Gründe zu identifizieren. Eventuell kann eine Überarbeitung des Handlungsplans oder ein Überdenken der Ziele nötig sein. Haben Ratsuchende ihre Ziele erreicht oder sind in der Lage, ihre Ziele ohne weitere Unterstützung zu verfolgen und zu erreichen, kann die Beratung abgeschlossen werden (siehe Punkt 3.4) (vgl. Culley 2002, S. 181 ff).

## » MÖGLICHKEITEN UND HINWEISE ZU INTERVENTIONEN

IN DER VERÄNDERUNGSPHASE KÖNNEN BERATENDE VERSCHIEDENE INTERVENTIONSMÖGLICHKEITEN ANWENDEN (SIEHE AUCH FALLBEISPIEL ANHANG 1, S. 66).

### Exploration möglicher Handlungsoptionen

- » Handlungsoptionen entwickeln und dem Ratsuchenden nicht „aufzwingen“ (vgl. Bürgi/Eberhart 2006, S. 177)
- » Hin Alternativen denken (z. B. alternative Themen, Seminare, Betreuende) (vgl. ebd., S. 41)

## » Methoden

- › Brainstorming und Mindmapping (siehe Methodenkoffer, S. 52)
- › gezieltes Nachfragen (siehe Methodenkoffer, S. 48)
- › Deutungen und Umdeutungen von Erlebensmustern (vgl. ebd., S. 215 ff)
- › Adaptation erfolgreicher Vorgehensweisen anderer Personen und der eigenen zu einem früheren Zeitpunkt (vgl. ebd., S. 234)

## Identifikation passender Handlungsoptionen

- » Handlungsoptionen mit Kompetenzen und Ressourcen abgleichen (vgl. Bürgi/Eberhart 2006, S. 204 f)
- » Methoden zur Identifizierung vorhandener Kompetenzen und Ressourcen
  - › Fragetechniken, die Metakognitionen anregen, z. B. durch Reflexionsfragen (siehe Methodenkoffer, S. 49)
  - › Ableitungen aus vergangenen Erfolgen des Ratsuchenden im Umgang mit ähnlichen Situationen (vgl. ebd., S. 182 f)
- » Widerstände gegen Handlungsoptionen (z. B. wiederholtes „Ja, aber ...“) als Hilfe zur Erkennung möglicher Fallstricke bei der Handlungsplanung nutzen (vgl. Lippitt/Lippitt 2015, S. 247 f)
- » beim Fehlen benötigter Ressourcen überlegen, ob und wie diese im Beratungsprozess oder extern erlangt werden können (vgl. Culley 2002, S. 179)
- » vor Entscheidung für eine Handlungsoption Kosten und Risiken bedenken (vgl. ebd., S. 150 f)
- » Methoden zur Entscheidungsfindung
  - › Der Öko-Check (siehe Methodenkoffer, S. 57)
  - › Kosten-Nutzen-Rechnung (siehe Methodenkoffer, S. 58)

## Motivation für Umsetzung des Handlungsplans

- » die Taktik der kleinen Schritte nutzen und keine langfristigen und komplexen Handlungspläne erarbeiten, sondern konkrete Teilschritte vereinbaren und überprüfen (vgl. Bürgi/Eberhart 2006, S. 205)
- » Methoden zur Aktivierung von Teilschritten
  - › Zeit- und Stundenpläne
  - › (Lern-)Tagebuch
  - › Hausaufgaben
- » durch Reflexion (Teil-)Erfolge wahrnehmen und würdigen (vgl. Culley 2002, S. 180)
- » Erfolge wahrnehmen durch den Vergleich des ursprünglichen Ist-Zustands mit dem neu erreichten Ist-Zustand und dem vereinbarten Soll-Zustand (vgl. Bürgi/Eberhart 2006, S. 94)
- » Methoden zur Veranschaulichung von (Teil-)Erfolgen
  - › Situationsanalyse (siehe Klärungsphase, Punkt 3.2)
  - › Skalierungsmethoden (siehe Methodenkoffer, S. 53)
  - › Belohnungssystem (siehe Methodenkoffer, S. 60)

# 3.4

## ABSCHLUSSPHASE

Die Abschlussphase dient der Reflexion der Beratung und der Setzung eines positiven Schlusspunktes (vgl. Thomann/Pawelleck 2013, S. 73).

Das Ende eines Beratungsgesprächs sollte gezielt vorbereitet und eingeleitet werden. Zu einem geplanten Ende gehören die Zusammenfassung des Gesprächs und die Klärung des weiteren Vorgehens. Ziel ist, dass die Ratsuchenden die Beratung mit einer genauen Vorstellung von ihrem weiteren Vorgehen verlassen. Außerdem sollten Beratende sicherstellen, dass Ratsuchende emotional stabil aus dem Gespräch gehen. Handelt es sich um das letzte Gespräch eines längeren Beratungsprozesses, sollten der Transfer und der Erfolg gefördert werden. Außerdem geht das Ende häufig auch mit Verlustgefühlen des Ratsuchenden einher, auf die Beratende Rücksicht nehmen sollten (vgl. Culley 2002, S. 153 f).

## »HANDLUNGSOPTIONEN IN DER ABSCHLUSS- PHASE

DIE HIER EINZELN DARGESTELLTEN HANDLUNGSOPTIONEN FÜR  
DIE ABSCHLUSSPHASE STELLEN KEINE LINEAREN SCHRITTE  
DAR, VIELMEHR KÖNNEN SIE GLEICHZEITIG UND ABWECHSELND  
ANGEWANDT WERDEN.

### Zusammenfassen der Beratung

- » Aufzeigen und Strukturieren wichtiger Ergebnisse (z. B. Ziele, Handlungsoptionen)
- » ggf. Missverständnisse korrigieren
- » Vorbereitung der Zusammenfassung anhand von Gesprächsnotizen und Protokollen
- » Folgesitzungen und Hausaufgaben/ Vereinbarungen festlegen
- » Erstellen eines gemeinsamen Protokolls

### Reflektieren

- » Rückblick auf Lerngeschichte im Rahmen der Beratung bei längeren Beratungsprozessen (vgl. Culley 2002, S. 187)
- » schließt sich unmittelbar an das Zusammenfassen an bzw. ist mit diesem verbunden und dient der Spiegelung der Ereignisse/des Prozesses
- » hilfreich ist der Vergleich des anfänglichen mit dem gegenwärtigen Zustand (und ggf. mit wichtigen Zwischenschritten), z. B. durch Skalierung

## Veränderungen betonen

- » um einen positiven Schlusspunkt zu setzen, Veränderungen/Fortschritte verdeutlichen und würdigen (vgl. Bürgi/Eberhart 2006, S. 187)
- » Vorstellungen und Ideen Ratsuchender von Handlungsmöglichkeiten als Fortschritte werten
- » Feedback geben (siehe Methodenkoffer, S. 62)
- » Mittel zur Erinnerung und Symbole des Erfolgs schaffen (z. B. Urkunde des ersten Studienabschlusses über den Schreibtisch hängen oder gedruckte Arbeit ins Regal stellen), um Transfer des neuen Verhaltens auf zukünftige Ereignisse zu ermöglichen (vgl. Culley 2002, S. 181 ff)

## Umgang mit Gefühlen

- » Verlustgefühle berücksichtigen (vgl. Culley 2002, S. 185)  
(„Wie geht es ihnen, wenn wir diese Beratung nun abschließen?“)
- » Methoden zum Umgang mit Verlustgefühlen (vgl. ebd., S. 187)
  - › positive Aspekte betonen und würdigen
  - › bereits selbstständig erbrachte Leistungen hervorheben
  - › Vereinbarung eines Gesprächstermins in ferner Zukunft
- » Metakommunikation über die Zufriedenheit mit dem Beratungsprozess (vgl. ebd., S. 186)
  - › dabei offen für negative Gefühle/Äußerungen sein
  - › ggf. bei der Suche nach anderen Beratungseinrichtungen unterstützen

# »NACH- BEREITUNG

Um Qualität und Nachhaltigkeit zu sichern, ist die Dokumentation und Reflexion der einzelnen

Beratungsgespräche sinnvoll. Besonderheiten sollten ebenfalls notiert werden. Für weitere Treffen bilden die dokumentierten Verabredungen und Informationen

eine wichtige Grundlage zur gemeinsamen Fortsetzung der Beratung (vgl. Schröder/Schlögl 2014, S. 63). Im Anhang befindet sich ein Beispielprotokoll zur Dokumentation von Beratungsgesprächen (siehe Anhang, S. 68-69).



Weiterführende Literatur zu Dokumentation und Evaluation von Beratungen sowie zum Qualitätsmanagement finden Sie in Schröder, F./Schlögl, P. (2014): Weiterbildungsberatung. Qualität definieren, gestalten, reflektieren. Bielefeld: wbv.

INHALT	EINSTIEGSPHASE	KLÄRUNGSANALYSE	ZIELKLÄRUNG	VERÄNDERUNGSPHASE	ABSCHLUSSPHASE
	<p>Vorbereitung</p> <p>➤</p> <p>Gesprächseröffnung: Vorstellung Anliegen der Beratung erfragen</p> <p>Inhalte, Unterstützungs- möglichkeiten und Grenzen transparent machen</p> <p>→ bei Bedarf: Weiterleitung an alternative Beratungs- stelle</p> <p>Rahmenbedingungen: Zeitpunkt, Ort, zeitlichen Umfang klären</p> <p>Dokumentation: Einverständnis erfragen</p>	<p>aktives Zuhören Rückfragen stellen Zeit geben Reflektieren Fokussieren Zusammenfassen</p>	<p>Unterstützung bei: Zielformulierung Zielkonkretisierung Unterteilung in Zwischenziele</p> <p><del>Zielkonflikte</del></p>	<p>Handlungsplanung: Exploration möglicher Handlungsoptionen Identifikation passender Handlungsoptionen</p> <p>➤</p> <p>Handlungen in Gang bringen: Formulierung von Teilschritten Motivation</p> <p>➤</p> <p>Reflexion: Veränderungen evaluieren Erfolge würdigen Handlungsplan ggf. überarbeiten</p>	<p>Zusammenfassung Reflektieren Veränderungen betonen</p> <p>Umgang mit Ver- lustgefühlen</p> <p>➤</p> <p>Nachbereitung</p>
METHODEN/ HILFSMITTEL	z. B. Fragearten und Frage- techniken	z. B. aktives Zuhö- ren, Reflektieren, Herausfordern	z. B. SMART-Metho- de, Öko-Check	z. B. Mindmapping, Öko-Check, Kos- ten-Nutzen-Rechnung, Skalierungsmethoden, Belohnungssystem	z. B. Feedback Protokoll

Tabelle 2: Beratungsleitfaden



# ZEIT IN DER BERATUNG



## | **4.1** **ZEITLICHE EINFLUSSFAKTOREN IN DER BERATUNG**

Nach unserem Beratungsverständnis steht „Hilfe zur Selbsthilfe“ im Vordergrund (siehe Kapitel 2) und damit die Befähigung der Studierenden, Herausforderungen und Problemlagen zukünftig eigenständig zu lösen. Dementsprechend beschränkt sich unser Handeln nicht auf Informationsweitergabe oder die Vorgabe von Lösungen. Dies bedeutet auch einen höheren Zeitaufwand, da der Prozess der eigenständigen Lösungserarbeitung durch den Studierenden von den Beratenden reflexiv begleitet wird.

Wie lange eine Beratung dauert oder wie viele Sitzungen für eine Beratung notwendig sind, ist davon abhängig, welche Ziele erreicht werden sollen und welche Schwerpunkte bearbeitet werden können. Erst wenn diese bestimmt sind, können Vereinbarungen getroffen werden.

Die Studierenden, die in die Beratung kommen, haben je nach Verfassung unterschiedliche Aufnahmekapazitäten. Der zeitliche Rahmen einzelner Sitzungen sollte dementsprechend die Dauer von 50–60 Minuten nicht überschreiten, damit die Beteiligten nicht ermüden und doch ausreichend Zeit haben, um Schwerpunkte ausführlich zu besprechen (vgl. Culley 2002, S. 58). Dabei ist es nicht immer sinnvoll, alle Probleme und Lösungen in einer Sitzung zu erarbeiten. Auch wenn sie miteinander zusammenhängen, sollten die unterschiedlichen Themen in Schwerpunkte untergliedert und entsprechend behandelt werden. Zum Beispiel können einzelne Sitzungen themenspezifisch gestaltet werden. Je nachdem wie viele Schwerpunkte sich ergeben, wird die Anzahl

der Beratungssitzungen bestimmt.

Eine genaue Festlegung der Sitzungen kann unter Umständen auch zu Schwierigkeiten führen. Da grundlegend der Wunsch besteht, eine Lösung zu finden oder Zufriedenheit beim Studierenden herzustellen, ist es möglich, dass aus Zeitgründen die notwendige Offenheit zur eigenständigen Lösungsfindung nicht gegeben ist (vgl. Knoll 2008, S. 37). Deshalb kann es sinnvoll sein, eine vorläufige Sitzungsanzahl zu vereinbaren, die je nach Bedarf erweitert werden kann. Der Abstand zwischen den einzelnen Sitzungen sowie der jeweilige Zeitpunkt sollten möglichst regelmäßig gewählt werden, um einen kontinuierlichen Arbeitsprozess zu ermöglichen (vgl. Culley 2002, S. 58).

Für den Beratenden besteht neben der Sitzungszeit die Notwendigkeit, Phasen der Vor- und Nachbereitung einzuplanen (siehe Kapitel 3.1).



## 4.2

# SCHWIERIGKEITEN IN DER ZEITLICHEN PLANUNG

Innerhalb der Beratung kann es immer wieder zu Situationen oder Ereignissen kommen, die in der zeitlichen Planung nicht vorgesehen sind. Unterbrechungen und Störungen von außen (Klopfen, Telefon, Baulärm etc.) können zu Verzögerungen des Gesprächs führen und nicht immer im Vorfeld ausgeschlossen werden.

Auch emotionale Ausbrüche von Studierenden sind nicht planbar und benötigen Raum und Zeit, um anschließend das Gespräch konzentriert fortführen zu können. Eine mangelnde Fokussierung oder Ausschweifungen des Studierenden können trotz Strukturierung der Themen und des Gesprächsverlaufs auftreten.

Neben zeitlichen Verzögerungen innerhalb eines Beratungsgesprächs kann es zu zeitlichen Veränderungen im gesamten Beratungszeitraum (bei Mehrfachberatung) kommen. Hierfür sind vor allem mangelnde Ergebnisse oder das Ablehnen von Lösungen Grund. Darüber hinaus kann das Sicher- und Wohlfühlen im Beratungskontext zu Beratungsabhängigkeit führen und Studierende dazu bewegen, das Ende der Beratung hinauszuzögern.



# »MÖGLICHKEITEN DER INTERVENTION

NICHT JEDE ZEITLICHE VERZÖGERUNG KANN VERMIEDEN ODER BEHOBEN WERDEN. DENNOCH GIBT ES INTERVENTIONSMÖGLICHKEITEN.

## Störquellen ausschließen

- » Telefon ausschalten
- » Bitte-nicht-stören-Schild an die Tür hängen

## Hilfsmittel einsetzen

- » Einsatz von unterstützenden Materialien
  - › Checklisten zur Darstellung häufig nachgefragter Sachverhalte/Prozesse (z. B. Prüfungsanmeldung)
  - › FAQ-Listen zur Beantwortung häufig gestellter Fragen
  - › Infoblätter (z. B. Übersicht zu Job- und Praktikumsbörsen) und Flyer
- » Hilfsmittel zum Kontrollieren der Zeit (vgl. ebd., S. 12)
  - › Uhr in Blickrichtung
  - › Warnsignal oder Alarm, der sich 10–15 Minuten vor Ablauf der Sitzung meldet
  - › zurechtgelegte Formulierungen:  
*„Leider müssen wir das Gespräch gleich beenden, daher bitte ich Sie nun, noch einmal zusammenzufassen/zu überlegen, ob noch etwas Wichtiges fehlt.“*

## Thematisierung des Problems

- » bei Zeitüberschreitung Abbruch des Beratungsgesprächs und Vormerken des letzten Themas für die nächste Sitzung (vgl. ebd., S. 12)
- » bei häufiger Überschreitung der Zeit die Situation thematisieren und mögliche Ursachen und Auswirkungen mit Ratsuchendem reflektieren

## Rahmenbedingungen festlegen

- » Abstimmung über die Anzahl der Sitzungen
- » Bestimmung der Dauer der einzelnen Sitzung zu Beginn des Gesprächs
- » Sitzungen themenspezifisch gestalten
- » Festlegung eines Ablaufplans für die jeweilige Sitzung zu Beginn des Gesprächs (vgl. Winiarski 2004, S. 11 f)

## Einsatz verbaler und nonverbaler Stoppsignale nach Winiarski

- » „Darf ich Sie einmal unterbrechen ...?“
- » „Ich kann gut verstehen, wie es Ihnen damit geht. Lassen Sie uns das einmal genauer anschauen ...“ (ebd., S. 27)
- » lauter Sprechen
- » Heben einer Hand
- » Aufstehen



# SCHWIERIGE SITUATIONEN IN DER BERATUNG



Im Kontext universitärer Beratung können verschiedene Situationen eintreten, die von den Beratenden als schwierig empfunden werden. Jedoch gibt es für Beratungen keine Patentrezepte, so dass es auch für den Umgang mit schwierigen Situationen in der Beratung keine generalisierbaren Handreichungen geben kann. Gleichwohl sollten eigene individuelle Grenzen der Beratenden erkannt und respektiert werden. Grundlegend ist es für Beratende sinnvoll, eine Balance zwischen Empathie und Distanz zum Ratsuchenden herzustellen. In schwierigen Beratungssituationen hilft es:

- » Ruhe zu bewahren
- » offen und vertrauensvoll zu agieren
- » selbstkritisch zu sein
- » konstruktiv und lösungsorientiert vorzugehen
- » Unterstützungsmöglichkeiten zu kennen und zu nutzen
- » Respekt vor den Entscheidungen anderer zu haben
- » eigene Grenzen zu erkennen und zu respektieren

Im Folgenden werden Beispiele für schwierige Situationen aufgeführt und Interventionsmöglichkeiten aufgezeigt.



## Antriebslosigkeit

Studierende erscheinen manchmal antriebslos in der Beratung. Dies kann Ausdruck oder Folge von Perspektivlosigkeit, Misserfolg, Über- und Unterforderung oder mangelnder sozialer Einbindung sein. In einer solchen Situation ist es empfehlenswert, zunächst die Ursachen zu klären und motivierend auf die betroffene Person einzuwirken (z. B. Erfolge bewusst machen und Ziele entwickeln und verdeutlichen) (siehe Kapitel 3.3, Punkt b) und/oder gegebenenfalls an eine psychosoziale Beratungsstelle weiterzuleiten.

### Kontakt:

- » Psychosoziale Beratungsstelle der TU Chemnitz  
Klinische Psychologie und Psychotherapie  
Wilhelm-Raabe-Straße 43, 09120 Chemnitz

Weitere Informationen finden Sie unter:



<https://www.tu-chemnitz.de/hsw/psychologie/professuren/klinpsy/BFC/index.php>

- » Psychologische Beratung des Studentenwerks Chemnitz-Zwickau  
Thüringer Weg 3, 09126 Chemnitz  
E-Mail: [psb-chemnitz@swcz.de](mailto:psb-chemnitz@swcz.de)

Weitere Informationen finden Sie unter:



<http://www.swcz.de/soziales/beratung/psychologische-beratung>

## Emotionalität und Aggressivität

Manchmal reagieren Studierende sehr emotional in Beratungsgesprächen. Zum Beispiel weint oder zittert die Person und ist von der Situation überfordert. Beratende sollten hier Ruhe bewahren und Verständnis äußern, um das mit dem emotionalen Ausbruch häufig einhergehende Schamgefühl zu minimieren. Sie sollen der Person auch die notwendige Zeit einräumen, bis diese wieder in der Lage ist, das Beratungsgespräch fortzusetzen. Verhält sich der Ratsuchende aggressiv, sollte der Beratende ebenfalls Ruhe bewahren und seine Grenzen aufzeigen. In einer solchen Situation steht der Selbstschutz an erster Stelle. Dabei ist immer die Möglichkeit des Abbruchs der Beratung für den konkreten Moment oder auch auf Dauer, in Betracht zu ziehen (siehe hierzu auch den Punkt Übergriffigkeit). Ggf. kann auf andere Beratungseinrichtungen verwiesen werden.

## Falsche Vorstellung von Beratung

Manche Studierende fordern in Beratungssituationen konkrete Lösungen und exakte Handlungsanweisungen (z. B. „*Welchen Master soll ich studieren? Welches Thema soll ich in der Hausarbeit bearbeiten und welche Literatur benötige ich hierfür?*“). Handlungsanweisungen können jedoch

nur im Rahmen von Informationsberatungen und auch dann nur bedingt gegeben werden. Falsche Vorstellungen vom Beratungsangebot sowie von Beratungsergebnissen können zu Enttäuschung bei Ratsuchenden führen. In diesen Situationen ist es sinnvoll, das eigene Beratungsverständnis und die damit verbundenen Ziele zu verdeutlichen und auf die Selbstständigkeit und die Eigenverantwortung der Studierenden zu verweisen.

## Kritik an Kolleg/-innen

In manchen Fällen möchten Studierende Unmut über Mitarbeiter/-innen äußern. Eine solche Situation kann zu Missverständnissen und Verstimmungen im Kreis der Kolleg/-innen führen, da das möglicherweise als Angriff auf die Expertise der Betroffenen interpretiert wird. Auch wenn den individuellen Befindlichkeiten der Studierenden Respekt und nach Möglichkeit Verständnis entgegengebracht werden sollte, empfiehlt es sich in solchen Situationen, eine professionelle Haltung einzunehmen. Im besten Fall werden solche Probleme zwischen den Studierenden und den kritisierten Dozierenden selbst gelöst, worauf Beratende konstruktiv hinweisen sollten.

## Vorteilssuche

In einigen Fällen wird in Beratungssituationen der Versuch unternommen, Vorteile aus der Beratung zu ziehen (z. B. Studierende erfragen Prüfungsinhalte). Derartige Umstände können vermieden werden, indem zu Beginn der Beratung das Interesse und damit auch die Ziele der Beratung klar benannt werden. Hier gilt es wiederum, den Studierenden deutlich die Handlungsmöglichkeiten des Beratungsangebots sowie seine Grenzen aufzuzeigen (siehe Punkt 3.1).

## Übergriffigkeit

Da Beratungen meist in vertrautem Rahmen stattfinden, ist es möglich, dass es zu übergriffigem Verhalten gegenüber den Beratenden kommt. Übergriffige Situationen sind dabei sowohl auf physischer (z. B. Berührung) als auch auf psychischer Ebene (z. B. persönliche Beleidigungen) denkbar. Die betroffene Person wird somit bewusst oder unbewusst in eine individuell unangenehme Situation gebracht. In einem solchen Fall sollte die Beratung sofort abgebrochen werden. Hier bietet es sich an, die Tür zu öffnen und der übergriffigen Person ihr Verhalten aufzuzeigen. Je nach Ausmaß und Befinden ist zu überlegen, ob nicht Kolleg/-innen in Kenntnis gesetzt werden sollten. In extremen Fällen sollte der Sicherheitsdienst (44112) oder die Polizei (110) benachrichtigt werden (siehe Kanzlerrundschreiben 21/2010 zu Verhalten in Notfallsituationen und im Gefahrenfall).



# GRENZEN DER BERATUNG



## | 6.1

### ABGRENZUNG DER BERATUNG VON PSYCHOTHERAPIE

Sowohl Beratung als auch Therapie verfolgen im Rahmen ihrer Möglichkeiten das gleiche Ziel: Sie bieten Raum für Veränderung (bspw. Veränderung der Wahrnehmung) und unterstützen die Entfaltung der Handlungsfähigkeiten der ratsuchenden Studierenden. Um dieses Ziel zu erreichen, greifen beide auf gemeinsames Hintergrundwissen und Haltungen zurück. Darüber hinaus ähneln sich die Anlässe und Gründe, eine Beratung oder Therapie in Anspruch zu nehmen. Häufig geht es in beiden Fällen, so stellt Knoll fest, um persönliche Schwierigkeiten, Erlebnisstörungen oder Herausforderungen durch gesellschaftliche Anforderungen (vgl. Knoll 2008, S. 68 f).

Die inhaltliche Überschneidung von Beratung und Therapie erschwert eine Abgrenzung. Der Unterschied zwischen beiden liegt in der Ausprägung und im persönlichen Umgang der Ratsuchenden mit Schwierigkeiten. Sind Studierende trotz vorhandener Schwierigkeiten in der Lage, die aktuelle Lebenssituation sowie

eigene Handlungen selbstständig zu steuern, so kann eine universitäre Beratung den Prozess der Selbstartikulation und Selbstreflexion unterstützen und eine Bewältigung der eigenen Herausforderungen bewirken und anleiten. Sehen sich Studierende jedoch in der Situation, nicht mehr eigenverantwortlich und frei das eigene Leben gestalten zu können, dann stößt Beratung an ihre Grenzen. An dieser Stelle kann Therapie eine tiefere Aufarbeitung von Problemen leisten. Diese Grenzen zu kennen, schützt Beratende letztlich vor einer Überlastung aufgrund unrealistischer Erwartungen an sich selbst (vgl. Knoll 2008, S. 68 ff).

## » KEINE MAßNAHMEN BEI...

### Lebenskrisen

Lebenskrisen können beispielsweise durch schweren Verlust oder schwere Erkrankung ausgelöst werden und möglicherweise mit Depression oder Suchtverhalten einhergehen. Sie können nicht im Rahmen einer Beratung im universitären Kontext bearbeitet werden (vgl. Benien 2005,

S. 238). Suizidgefährdete Studierende werden hier besonders hervorgehoben, da ihre Situation dringend Handlung erfordert. Erscheint die Suizidalität akut, sollten die Beratenden einen weiteren Termin mit den Ratsuchenden vereinbaren. Diese Zukunftsaussicht und eine eventuell fortführen-

de persönliche Beziehung zu den Beratenden können den Studierenden möglicherweise über eine akute Phase hinweghelfen. Zeitgleich sollten sich Beratende um eine Weitervermittlung des Studierenden zu einem professionellen Hilfsangebot bemühen (vgl. Märtens 1999, S. 110).

#### Kontakt:

» Sozialpsychiatrischer Dienst Chemnitz  
Gesundheitsamt Am Rathaus 8  
09111 Chemnitz  
Tel.: 0371 488-5376, 5378, 5379, 5373, 5370, 5868

Weitere Informationen finden Sie unter:



<http://www.chemnitz.de/chemnitz/de/soziales-gesundheit/gesundheitsberatung-hilfen/hilfen-fuer-psychisch-krank/>

### Verschüttetem oder alten Verletzungen

Werden während der Beratung frühe Erinnerungen wieder präsent, die für lange Zeit ins Unbewusste verdrängt waren, so sollte nicht gezielt

darin gearbeitet werden. Diese Erfahrungen können zwar kurz angesprochen werden und eine Würdigung erhalten, sollten jedoch anschlie-

ßend beiseitegelegt werden. („Ich verstehe, dass Sie eine schwierige Phase durchgemacht haben, in der Beratung sollten wir uns jedoch



auf ... konzentrieren.“). Auch schmerzhaftere Erinnerungen, so z. B. Gewalt in der Kindheit, sollten lediglich aufgenommen

men und im Hinterkopf behalten werden. Ihre Bearbeitung sollte ebenso wie die Aufarbeitung verdrängter Erinne-

rungen im therapeutischen Kontext erfolgen (vgl. Benien 2005, S. 239).

## Traumata

Auch traumatische Erlebnisse wie Überfälle oder Misshandlungen bzw. Missbrauch müssen professionell bearbeitet werden. Dies kann eine Beratung nicht leisten (vgl. Benien 2005, S. 239 f). All diese Punkte stellen Grenzen dar, die Be-

ratende kennen und akzeptieren sollten. An diesen Themen zu arbeiten, liegt nicht in ihrem Kompetenzbereich. Kommen Studierende mit derartigen Anliegen in die Beratung, können Beratende Empathie aufbringen und zuhören. Da-

rüber hinaus sollten sie sich jedoch um eine Weiterleitung der Betroffenen an eine andere Einrichtung bemühen, die mit entsprechender Expertise auf solche Anliegen eingehen kann (vgl. Knoll 2008, S. 68 ff).

# 6.2

## ABGRENZUNG VON ANDEREN BERATUNGSANGEBOTEN UND WEITERLEITUNG

Falls Studierende mit Fragen in die Beratung kommen, die inhaltlich den eigenen Kompetenzbereich von Beratenden überschreiten, sollten sie an andere Beratungseinrichtungen weitergeleitet werden (siehe Kapitel 2.2). Dafür bietet das Beraterportal einen Wegweiser durch die Beratungsangebote an der TU Chemnitz, um die Studierenden an die richtige Stelle zu verweisen.



Eine Auflistung sowie eine Schlagwortsuche finden Sie unter [www.tu-chemnitz.de/beratung](http://www.tu-chemnitz.de/beratung)

A large, light grey number '3' is positioned on the left side of the page, extending vertically from the top to the bottom. It has a rounded, sans-serif style.

# **TEIL B:**

METHODENKOFFER

# ÜBERSICHT

Im Beratungsprozess werden verschiedene Phasen durchlaufen, in denen unterschiedliche Methoden und Beratungstechniken zur Anwendung kommen können. Die folgende Tabelle gibt eine Übersicht zu den Methoden und wann sie angewendet werden können.

Methode	Einstiegsphase	Klärungsphase	Veränderungsphase	Abschlussphase	Seite
<b>A GRUNDLEGENDE GESPRÄCHSTECHNIKEN</b>					<b>44</b>
Aktives Zuhören	X	X	X	X	44
Reflektieren	X	X	X	X	44
Herausfordern	X	X	X	X	45
Lösungsorientierung in der Beratung		X	X	X	46
<b>B FRAGEN ALS BERATUNGSTECHNIK</b>					<b>48</b>
Fragearten und -techniken	X	X	X		49
<b>C VISUALISIERUNGSMETHODEN</b>					<b>52</b>
Mind-Mapping	X	X	X		52
Pro-Contra-Listen		X	X		53
Skalierung	X	X	X	X	53
<b>D TECHNIKEN ZUR FORMULIERUNG UND PRÄZISION VON ZIELEN</b>					<b>56</b>
Die SMART-Formel		X	X		56
Der Öko-Check		X	X		57
<b>E METHODEN ZUR ENTSCHEIDUNGSFINDUNG</b>					<b>58</b>
Kosten-Nutzen-Rechnung			X		58
Zwischen-den-Stühlen			X		59
<b>F BELOHNUNGSSYSTEME</b>			X	X	60
<b>G FEEDBACK-METHODE</b>			X	X	62



# A GRUNDLEGENDE GESPRÄCHSFÜHRUNGSTECHNIKEN

## AKTIVES ZUHÖREN

---

**ZIELE:** Aktives Zuhören dient der Verständnissicherung und ermöglicht es, Vertrauen zwischen Beratenden und Studierenden zu generieren.

Dies geschieht durch Hörsignale (verbal z. B. durch „ja“, „hm“, nonverbal durch eine offene Körperhaltung) sowie durch Zusammenfassen des Gesagten. Dabei können auch „unausgesprochene Bestandteile der Kommunikation wie Stimmungen, Motive und Bedürfnisse, die sich in Körpersprache und Stimme mitteilen“ aufgegriffen werden (Thomann/Pawelleck 2013, S. 94).

Aktives Zuhören basiert nach Thomann/Pawelleck auf folgenden Regeln:

- » genügend Zeit zur Verfügung stellen
- » Studierende ausreden lassen
- » sich deutlich auf die andere Person konzentrieren
- » positiven Blickkontakt halten
- » Zustimmung durch Kopfnicken signalisieren
- » Anteilnahme zeigen: „Erzählen Sie! Das interessiert mich!“
- » keine Bewertungen vornehmen

**WIRKUNG:** Aktives Zuhören wirkt positiv auf die Kommunikation zwischen Beratenden und Studierenden, da die ratsuchende Person sich in ihrem Anliegen gehört und wertgeschätzt fühlt (vgl. Thomann/Pawelleck 2013, S. 94 ff).

## REFLEKTIEREN

---

**ZIELE:** Bei dieser Technik identifizieren Beratende die zentrale Botschaft der Studierenden und spiegeln sie. Das Reflektieren ermöglicht Beratenden, ihr Verständnis von der Situation mitzuteilen und es zu überprüfen. Culley unterscheidet drei Techniken der Reflexion:

- » **Wiederholen** relevanter Gesprächsbausteine, um den Gesprächsfluss aufrechtzuerhalten und Foki zu setzen.
- » **Paraphrasieren** zentraler Aussagen, um Verstandenes zu überprüfen und

Informationen gesammelt wiederzugeben. Hier ist es wichtig, die Aussagen der Ratsuchenden nicht mit Eigenem anzureichern oder zu interpretieren.

- » **Zusammenfassen** des Gesagten, um einen Rückblick auf das Gespräch bzw. den bisherigen Beratungsprozess zu ermöglichen und bisher Besprochenes zu strukturieren. Zusammenfassungen können begleitend, am Ende einer Beratungssitzung, aber auch als Bindeglied bei Eröffnung der nächsten Sitzung gegeben werden.

**WIRKUNG:** Durch die Verwendung von reflektierenden Techniken teilen Beratende den Studierenden mit, dass sie ihnen aufmerksam zugehört und ihre Perspektive verstanden haben. Dadurch wird Vertrauen, Akzeptanz und Verständnis geschaffen. Zudem unterstützt das Reflektieren bei der Strukturierung und Fokussierung von Beratungsgesprächen (vgl. Culley 2002, S. 74 ff).

## HERAUSFORDERN

**ZIELE:** Mit der Technik des Herausforderns verhelfen Beratende den Ratsuchenden zu einer anderen Sichtweise auf ihr Anliegen und somit bestenfalls zu einem Perspektivwechsel und damit zu einer Neubewertung ihres Anliegens.

Herausfordern kann durch eine Vielzahl an Strategien umgesetzt werden. Culley (2002) nennt unter anderem folgende (vgl. Culley 2002, S. 108 ff):

- » **Konfrontation** lenkt die Aufmerksamkeit der Ratsuchenden auf Widersprüche im Gesagten, auf Unstimmigkeiten zwischen Denken und Handeln und eine verzerrte Selbstwahrnehmung.
  - › „*Sie sagen, dass Sie Prüfungsangst haben. Haben Sie bereits an Seminaren oder Beratungsveranstaltungen teilgenommen, die dabei helfen, Strategien gegen diese Angst zu entwickeln?*“
  - › „*Warum sind Sie sich so sicher, dass Sie durch die Prüfung fallen?*“
- » **Feedback geben** bedeutet, einer Person eine Rückmeldung bzw. konstruktive Kritik über deren Verhalten zu geben und zu spiegeln, wie dieses wahrgenommen wird (siehe Methode des Feedbacks, S. 62).
  - › „*Sie haben also schon viele Prüfungen bestanden und gute Noten für Ihre Hausarbeiten bekommen. Jetzt sagen Sie, dass Sie Ihre Abschlussarbeit nicht bewältigen können. Mir scheint es, als seien Sie dazu in der Lage.*“

Um gutes Feedback zu geben, gilt es einige Regeln zu beachten, siehe dazu **Feedback-Methode, S. 62.**

» **Informationen geben** hilft den Ratsuchenden, ihre Sichtweise oder Einstellung zu ändern bzw. den neu gewonnenen Informationen anzupassen. Hilfreiche Informationen können z. B. zu Themen wie Studienmodule, Beratungsmöglichkeiten der Universität oder Finanzierungsmöglichkeiten der Abschlussphase des Studiums gegeben werden.

- › „Sie können sich auf Antrag mit wichtigem Grund vom Studium beurlauben lassen. Wichtige Gründe sind beispielsweise eine Krankheit, die Vorbereitung auf eine Wiederholungsprüfung ...“
- › „Viele Studierende haben im ersten Semester Schwierigkeiten beim Umgang mit Quellen. Die Sicherheit darin muss erst entwickelt werden. Das Lesen wissenschaftlicher Arbeiten unterstützt Sie in diesem Prozess.“

» **Weisungen geben** bedeutet, dass Beratende die Ratsuchenden auffordern, etwas zu tun und damit eine bestimmte Richtung bei der Problemlösung einzuschlagen. Diese Technik sollte nur dann von Beratenden angewandt werden, wenn sie sich sicher sind, welcher Weg für den Ratsuchenden gewinnbringend ist.

- › „Haben Sie schon darüber nachgedacht, ein anderes Seminar in diesem Modul zu besuchen?“
- › „Wenn Sie sich unsicher sind, wie Ihr Dozent das gemeint hat, dann sollten Sie ihn nochmals danach fragen.“

**WIRKUNG:** Die Strategien des Herausforderns bringen die Ratsuchenden dazu, sich selbst und gewohnte Handlungsstrategien zu überdenken. Dabei können unbewusste Wahrnehmungen und Denkweisen reflektiert werden, die möglicherweise den Veränderungen im Weg stehen (vgl. ebd.).

## LÖSUNGSORIENTIERUNG IN DER BERATUNG

**ZIELE:** Lösungsorientierung in der Beratung richtet die Aufmerksamkeit auf mögliche Lösungen für die aktuelle Herausforderung sowie die Aktivierung derjenigen Kompetenzen und Ressourcen der Ratsuchenden, die ihnen beim Erreichen dieser Lösung behilflich sind (vgl. Bamberger 2015, S. 58 ff).

Um im Beratungsprozess eine Lösungsorientierung aufrechtzuerhalten oder für das Erreichen der benannten Lösungen Wege und Strategien zu finden, sollten Beratende folgende sprachliche Besonderheiten beachten und sich verschiedener Frage-Techniken bedienen, z. B.:

- » Benennung des geschilderten Problems nur in der Vergangenheit:  
*„Es fällt Ihnen schwer, sich zu motivieren.“*  
 → *„Es fiel Ihnen bisher schwer, sich zu motivieren.“*
- » Benutzung von „welche“ statt „ob“:  
*„Ich frage mich, ob es eine Lösung gibt.“*  
 → *„Ich frage mich, welche Lösung Sie wählen.“*
- » gezielte Reaktion auf Verneinungen:  
*„Ich will nicht x machen.“*  
 → *Was wollen Sie stattdessen tun?“*
- » statt „nicht“ „noch nicht“ benutzen:  
*„Ich kann mich nicht durchsetzen.“*  
 → *„Sie glauben, Sie können sich noch nicht durchsetzen.“*
- » Verwendung konstruktiver, auf Lösungen ausgerichteter W-Fragen  
 (was, welche, wie):  
*„Welche Möglichkeiten haben Sie hier? Wie können Sie zum Ziel kommen?“*
- » Verwendung unterstützender Fragen:  
*„Angenommen, sSe würden ..., was wäre dann anders?“*

**WIRKUNG:** Durch lösungsorientierte Aussagen und Fragen nehmen Ratsuchende eine andere Perspektive auf die eigene Situation ein. Sie fokussieren das Ziel anstelle der damit verbundenen Probleme und Hürden. Sie werden motiviert, Kompetenzen und Handlungsmöglichkeiten zu aktivieren, die ihnen zur Lösung verhelfen (vgl. Bamberger 2015, S. 59 ff).



# B FRAGEN ALS BERATUNGSINSTRUMENT

## FUNKTIONEN VON FRAGEN

---

Fragen sind ein wirkungsvolles Beratungsinstrument. Sie können für unterschiedliche Ziele und Zwecke verwendet werden, z. B. um ...

- » ... **eine gute Gesprächsatmosphäre zu schaffen**
  - › „Wie haben Sie über unser Beratungsangebot erfahren?“
  - › „Haben Sie gut hergefunden?“
  - › „Ich habe mir gerade Tee gekocht. Möchten Sie auch eine Tasse?“
  
- » ... **Wertschätzung zu vermitteln**
  - › „Sehr gut! Wie haben Sie die bestandene Prüfung gefeiert?“
  - › „Wie möchten Sie an diesen ersten tollen Erfolg anknüpfen?“
  - › „Das ist bereits ein sehr guter Anfang. Denken Sie nicht auch?“
  
- » ... **Information zu gewinnen**
  - › „Wie gehen Sie üblicherweise bei der Themensuche vor?“
  - › „Wovon machen Sie das abhängig?“
  - › „Was genau fällt Ihnen dabei so schwer?“
  - › „Was wäre, wenn ...?“
  
- » ... **zu priorisieren, strukturieren und fokussieren**
  - › „Welche Baustelle ist am dringlichsten?“
  - › „Welcher Teil des Anliegens ist Ihnen am wichtigsten?“
  - › „Worauf sollten Sie jetzt Ihren Schwerpunkt legen?“
  - › „Wie lassen sich die Themen hierarchisieren?“
  
- » ... **Lösungen anzuregen**
  - › „Was würden Sie vorschlagen?“
  - › „Was müsste passieren, damit ...?“
  - › „Was können Sie tun, damit ... aufhört?“
  - › „Wie können Sie dieses Ziel erreichen?“
  - › „Welche Möglichkeiten haben Sie hier?“
  
- » ... **Ergebnisse zu sichern**
  - › „Welche Teilziele wurden schon erreicht?“
  - › „Was hat Ihnen geholfen, die Bachelorarbeit erfolgreich zu beenden,“

*das Ihnen nun auch bei der Masterarbeit helfen könnte?“*

› *„Welche Erfolge hatten Sie bereits bei ...?“*

» ... **Ressourcen zu aktivieren**

› *„Wann sind Sie erfolgreich?“*

› *„Was können Sie tun, damit ...?“*

› *„Was sind Ihre Stärken bei ...?“*

» ... **die Verantwortung zurückzugeben**

› *„Was brauchen Sie, um Ihre Ziele formulieren zu können?“*

› *„Was müssten Sie tun, damit es Ihnen besser geht?“*

› *„Was müsste passieren, damit Sie mit der Hausarbeit vorankommen?“*

› *„Was müssen Sie tun, damit Sie Ihr Studium rechtzeitig beenden?“*

## FRAGEARTEN UND -TECHNIKEN

Bestimmte Fragen können zur richtigen Zeit, klar und direkt gestellt eine große Wirkung haben. Im Folgenden werden einige Beispiele aufgezeigt.

» **Geschlossene Fragen** werden mit Ja oder Nein beantwortet.

› *„Haben Sie sich schon einmal erfolgreich auf eine Prüfung vorbereitet?“*

→ *„Nein, nie.“*

Solche Fragen haben keinen großen explorativen Wert und können Ratsuchende auch zum Schweigen bringen (Culley 2002, S. 88 ff). Es empfiehlt sich, offene Fragen zu verwenden.

» **Offene Fragen** verhelfen Beratenden zu mehr Informationen, da sie Ratsuchende in den Prozess des gemeinsamen Suchens nach Lösungen einbinden. Offene Fragen beginnen z. B. mit „was“, „wo“, „wie“, „wer“ (vgl. Culley 2002, S. 86 f).

› *„Welche Prüfungen haben Sie bereits bestanden?“*

› *„Wie haben Sie sich auf die Prüfung vorbereitet?“*

› *„Wann arbeiten Sie am konzentriertesten?“*

› *„Welche Ziele haben Sie sich für dieses Semester gesteckt?“*

Warum-Fragen sind im Gegensatz zu den anderen W-Fragen mit Vorsicht zu verwenden, da sie beim Ratsuchenden Rechtfertigungsdruck auslösen (vgl. Thomann/Pawelleck 2013, S. 98).

» **Hypothetische Fragen** sind offene Fragen, die sich darauf beziehen, was in der Zukunft passieren könnte. Sie können Ratsuchenden helfen, z. B. Ängste auszusprechen und diese so der Betrachtung und Veränderung zugänglich zu machen. Außerdem sind hypothetische Fragen von großem Wert, um den Ratsuchenden zu helfen, sich positive Ergebnisse vorzustellen oder sich alternative Lösungen zu überlegen (vgl. Culley 2002, S. 87 f).

- › „Was wäre, wenn Sie ... ausprobieren würden?“
- › „Was würde passieren, wenn Sie die Prüfung nicht bestehen?“
- › „Was wäre Ihrer Meinung nach das Schlimmste, was passieren könnte, wenn ...?“
- › „Was würde ... dazu sagen, wenn Sie ...?“

» **Wunderfragen** lassen den Ratsuchenden über die Lösung eines Problems phantasieren und eventuell feststellen, was benötigt wird, um diese Lösung zu erreichen (vgl. Bamberger 2015, S. 333). Diese Frageart kann ein wirkungs volles Instrument sein, sollte jedoch nicht in Situationen eingesetzt werden, auf die Studierende selbst keinen Einfluss haben.

- › „Wenn ich eine Fee wäre, die Ihnen einen Wunsch erfüllen könnte, was wäre das für ein Wunsch?“
- › „Wenn ich Ihnen den Traumjob schlechthin vermitteln könnte, wie sähe dieser aus?“
- › „Welchen Tätigkeiten würden Sie dann in fünf Jahren nachgehen?“

» **Informationsfragen** helfen, wichtige Informationen zu sammeln, um z. B. alte Gewohnheits- und Verhaltensmuster zu erkennen (wer, was, wann?) (vgl. Thomann/Pawelleck 2013, S. 97 f).

- › „Wann fangen Sie gewöhnlich an, sich auf die Prüfung vorzubereiten?“
- › „Wie sieht ein typischer Tagesablauf bei Ihnen aus?“
- › „Wie gehen Sie sonst bei der Themenfindung vor?“
- › „Was bereitet Ihnen dabei Schwierigkeiten?“

» **Zirkuläre Fragen** dienen dazu, verfestigte Kommunikations- und Interaktionsmuster durch eine gezielte Einnahme von Positionen anderer Personen und damit durch einen Perspektivwechsel aufzulösen. Durch das Hineinversetzen in andere Positionen werden die Ratsuchenden animiert, ihre Vermutungen über Wünsche, Bedürfnisse, Meinungen, Beziehungen usw. anderer Beteiligten zu äußern. Damit werden neue Denk- und Reflexionsprozesse angeregt (vgl. Patrzek 2015, S. 22).

- › „Was würde ... dazu sagen?“
- › „Wie sehen Ihre Eltern die Situation?“
- › „Wie würde Ihr Dozent in dieser Situation reagieren?“

» **Beteiligungsfragen** motivieren die Ratsuchenden, selbst nach einer Lösung für die schwierige Situation zu suchen (vgl. Thomann/Pawelleck 2013, S. 98).

- › „Was schlagen Sie vor?“
- › „Was würden Sie anderen in dieser Situation raten?“
- › „Was könnte ein erster Schritt in dieser Situation sein?“
- › „Was würde Ihnen helfen, damit Ihnen die Entscheidung für ein Masterstudium leichter fällt?“

» **Bewältigungsfragen** eignen sich dazu Ressourcen aufzudecken, indem nach ähnlichen Situationen in der Vergangenheit gefragt wird und wie mit dem Problem umgegangen wurde oder warum es kein Problem gab (vgl. Mehner et al. 2013, S. 64).

- › „Gab es früher schon ähnliche Situationen, die Sie erlebt haben?“
- › „Wie sind Sie damals mit der Situation umgegangen?“
- › „Was können Sie aus der damaligen Situation für die aktuelle Herausforderung nutzen?“

**Weiterführende Literatur** zum Thema Beratungssprache finden Sie in **Winiarski (2004): Beratung und Kurztherapie**. Weinheim: Beltz PVU.

Eine Übersicht zu lösungsorientierten Fragearten gibt **Bamberger (2015): Lösungsorientierte Beratung. Praxishandbuch**. Weinheim: Beltz.

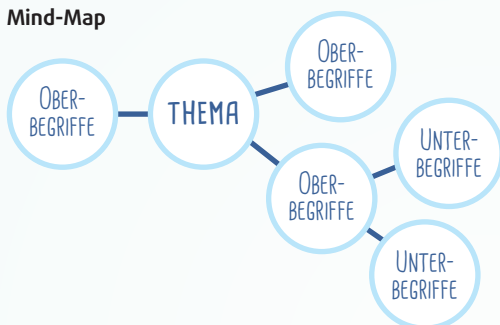
# C VISUALISIERUNGSMETHODEN

VISUALISIERUNGSTECHNIKEN DIENEN DER STRUKTURIERUNG KOMPLEXER THEMEN UND ANLIEGEN. IM FOLGENDEN WERDEN EINIGE VISUALISIERUNGSMETHODEN VORGESTELLT.

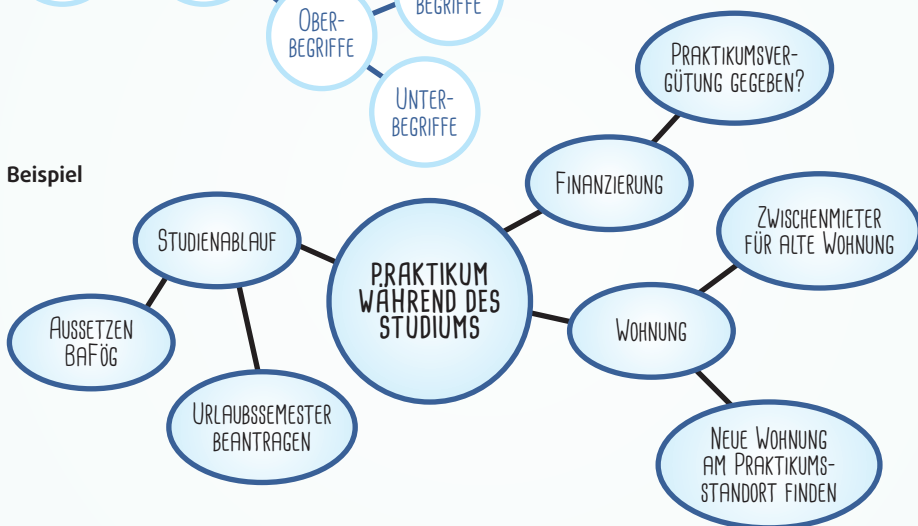
## MIND-MAPPING

Mind-Mapping ist eine Methode mit der Ideen, Gedanken oder einfach Teilaspekte eines Themas gesammelt, geordnet, strukturiert und visualisiert werden können. Die Methode beschreibt den Prozess, bei welchem die Mind-Map (auch Gedankenlandkarte) erstellt wird, um ein Themengebiet (z. B. Beratungsanliegen, Ziele, Handlungsplan) zu erschließen und zu visualisieren. Das Prinzip der Assoziation unterstützt dabei die freie Entfaltung der Gedanken. Das Thema wird in der Mitte des Blattes oder der Arbeitsfläche platziert. Von diesem ausgehend, werden Ober- und Unterbegriffe strahlenförmig durch Äste und Zweige dargestellt. Diese Unterteilung kann in mehreren Stufen fortgeführt werden. So erhält man einen Überblick über das Themengebiet (vgl. auch Barth/Pfaff 2009, S. 216 ff).

### Mind-Map



### Beispiel



# PRO-CONTRA-LISTEN

Pro-Contra-Listen können eingesetzt werden, um gegensätzliche Argumente für eine Entscheidung (z. B. Master ja oder nein) zu visualisieren. In Form einer Tabelle werden dabei die Argumente, die eine bestimmte Thematik befürworten, auf der einen Seite, Argumente, die gegen eine bestimmte Thematik sprechen, auf der anderen Seite angeordnet. So erhält man einen Überblick über die Anzahl der Argumente, die für beziehungsweise gegen eine Thematik sprechen. Dies stellt eine gute Basis dar, um Handlungsalternativen zu vergleichen und hilft bei der späteren Entscheidungsfindung. Bei komplexeren Varianten können die Argumente zudem mittels einer hierarchischen Anordnung gewichtet werden, so dass oben stehende Argumente von größerer Bedeutung sind als andere, die weiter unten in der Liste genannt werden.

## Pro-Contra-Liste

THEMA/DISKUSSION	
Pro-Argument-1	Contra-Argument-1
Pro-Argument-2	Contra-Argument-2
Pro-Argument-3	

## Beispiel

THEMA/DISKUSSION	
fachliche Qualifizierung & Spezialisierung	nicht immer ist ein Master erforderlich
spätere Karrierechancen/	Kosten
Chancen auf eine Führungsposition erhöhen	positive Auswirkung auf Gehalt
positive Auswirkung auf späteres Gehalt	nicht garantiert
Voraussetzung für eine	Masterstudium kann auch nach vorheriger
wissenschaftliche Karriere	Berufstätigkeit nachgeholt werden

Bestehen mehrere Handlungsoptionen, bietet sich eine Kosten-Nutzen-Analyse an (siehe S. 58).

# SKALIERUNG

Skalen können in Beratungsgesprächen unterschiedliche Funktionen erfüllen, so können Ziele präzisiert, Veränderungen abgebildet und Unterschiede deutlich gemacht oder relativiert werden (vgl. Bamberger 2015, S. 331). Die Skalen sind in allen Beratungsphasen einsetzbar, z. B. während der Zielvereinbarung oder der Planung der Veränderung (siehe Kapitel 3). Ihr Vorteil besteht

zudem darin, dass in einer länger andauernden Beratungsbeziehung die Skalen immer wieder eingesetzt werden können, um Fortschritte hervorzuheben.

Eine Skala kann auf verschiedene Weise visualisiert werden, z. B. kann sie aufgemalt, mit Stühlen verdeutlicht oder im Raum mit Personen dargestellt werden. Bevor sich der Ratsuchende auf der Skala positioniert, benennt der Beratende die Pole bzw. Extrempunkte der Skala. Je detaillierter die Pole beschrieben sind, desto leichter fällt es dem Ratsuchenden sich zuzuordnen.

**1** = *Sie haben einen sehr unregelmäßigen Tagesablauf und kaum Verpflichtungen, die Ihren Alltag strukturieren. Jeder Tag läuft anders ab und Sie entscheiden erst nach dem Aufstehen, was Sie eigentlich heute machen möchten. Am Ende des Tages haben Sie jedoch das Gefühl, nichts getan zu haben, und merken, wie sich das schlechte Gewissen meldet.*

**10** = *Ihr Tagesablauf ist sehr regelmäßig und Ihr Alltag gut strukturiert. Sie wissen genau, welche Aufgaben anstehen, da Sie ihre To-Do-Listen schon Monate im Voraus erstellt haben. Sie arbeiten immer zu den gleichen Zeiten. Pausen und Freizeit sind ebenfalls genau durchstrukturiert.*

Nachdem sich der Ratsuchende positioniert hat, wird er gebeten diesen Punkt exakt zu beschreiben. Anschließend soll er sich auf den Punkt der Skala stellen, die er für sich als erstrebenswert und realistisch betrachtet. Diese Positionierung dient der Zielbeschreibung und -bestimmung. Um das Ziel attraktiv zu gestalten, kann es mit positiven Emotionen und Bildern verknüpft werden, indem es z. B. mit Belohnungen verbunden wird (siehe S. 60).

Wird die Skala dazu verwendet, Veränderungen zu planen oder Fortschritte zu verdeutlichen, können verschiedene Stufen der Skala beschrieben und genutzt werden.

Patrzek verweist auf verschiedene Varianten der Skalierungsmethode (vgl. Patrzek 2015, S. 28):

» **Numerische Skala**

› „Wie zufrieden sind Sie aktuell mit Ihren Studienleistungen auf einer Skala von 0 (überhaupt nicht zufrieden) bis 10 (sehr zufrieden)?“

» **Prozentuale Skala**

› „Wie viele Prüfungsleistungen Ihres Studiums sind prozentual zu einfach/zu schwer für Sie?“

» **Halbierung einer Teilmenge**

› „Wenn alle Studierenden nach Zufriedenheit in Gruppen eingeteilt würden, würden Sie zu den Zufriedenen oder zu den Unzufriedenen gehören?“

» **Rangreihung von Elementen**

› „Welche drei Schritte waren aus Ihrer Sicht die wichtigsten, um die Statistik-Prüfung zu bestehen?“





# D TECHNIKEN ZUR FORMULIERUNG UND PRÄZISIERUNG VON ZIELEN

## DIE SMART-FORMEL

---

Mit dieser Methode können Ziele exakt beschrieben werden. Die Ziele sollten wünschenswert und praktikabel für die Ratsuchenden sein und damit einigen Kriterien entsprechen. Mithilfe der SMART-Formel können solche Kriterien thematisiert, ausgehandelt, festgehalten und visualisiert werden. Nach Thomann/Pawelleck werden die Kriterien folgendermaßen definiert (vgl. Thomann/Pawelleck 2013, S. 71 f):

### **S**pezifisch,

d. h. das Ziel ist eindeutig, konkret und positiv formuliert. Nur wenn das Ziel spezifiziert ist, kann man wissen, welche Handlungen der Erreichung dieses Ziels adäquat sind und wann das Ziel erreicht ist.

- › „Ich bestehe die Statistik-Prüfung.“
- › „Ich schließe in diesem Semester die Hausarbeit zum Seminar Grundlagen der qualitativen Sozialforschung ab.“

### **M**essbar-

operationalisiert. Ziele müssen so formuliert werden, dass Fortschritte zu beobachten sind und eingeschätzt werden können.

- › „Ich bestehe die Prüfung indem ich jeden Tag eine Vorlesungseinheit aufbereite.“
- › „Für die Hausarbeit schreibe ich jeden Tag eine Seite.“

### **A**nspruchsvoll,

d. h. das Ziel ist durch Handlungen erreichbar und somit attraktiv.

- › „Ich arbeite vier Stunden pro Tag in der Bibliothek.“
- › „Ich bestehe die Hausarbeit mit einer guten Note.“

### **R**ealistisch,

d. h. das Ziel ist erreichbar und untersteht dem Einfluss der ratsuchenden Person. Ihre Ressourcen sind ausreichend. Da nicht allen Menschen ihre Ressourcen bewusst sind, gehört es zu den Aufgaben der Beratung, diese zu entdecken und wertzuschätzen.

- › „Ich bestehe die Prüfung mit der Note Gut.“
- › „In drei Wochen habe ich den Schreibprozess abgeschlossen und kann mit der Endkorrektur beginnen.“

### **T**erminiert

zu einem realistischen Plan für die Erreichung realistischer Ziele gehört ein realistischer Zeitrahmen.

- › „Die Prüfung findet am 01.08. statt.“
- › „Ich gebe die Hausarbeit am 31.07. ab.“

# DER ÖKO-CHECK



Nachdem ein Ziel formuliert worden ist, ist es wichtig zu prüfen, ob Zielkonflikte ausgeschlossen werden können und ob genügend Ressourcen für die Zielerreichung zur Verfügung stehen. Hierzu kann die Methode des „Öko-Checks“ (auch Kraftfeldanalyse genannt) genutzt werden (vgl. Culley 2002, S. 170 f). Der Öko-Check hilft den Ratsuchenden, sich bewusst zu werden, inwiefern ihre Ziele erreichbar sind, und welche Faktoren aus ihrem Umfeld sie dabei unterstützen oder behindern können. Beratende können außerdem zusammen mit den Studierenden herausfinden, wie man die positiven Ressourcen maximieren und die negativen Einflüsse minimieren kann, so dass das Ziel besser erreicht werden kann (vgl. Lippitt/Lippitt 2015, S. 36 f).

Öko-Check-Fragen können folgenderweise gestellt werden:

- » *„Warum/wofür möchten Sie das Ziel erreichen?“*
- » *„Was ist der dahinter stehende Wert für Sie?“*
- » *„Wie werden Sie sich fühlen, wenn Sie das Ziel erreicht haben?“*
- » *„Wieviel Zeit und Energie möchten und können Sie für das Erreichen des Ziels investieren?“*
- » *„Können oder müssen Sie auf etwas verzichten, um das Ziel zu erreichen? Sind Sie dazu bereit?“*
- » *„Hat das Erreichen des Ziels auch Nachteile für Sie oder andere Menschen?“*
- » *„Gibt es Konflikte mit anderen Zielen?“*
- » *„Welche inneren „Saboteure“ (Kritik, Widerstände) könnten versuchen, Sie am Erreichen Ihres Ziels zu hindern?“*
- » *„Gibt es andere Personen oder externe Einflüsse, die die Zielerreichung behindern könnten?“*
- » *„Welche inneren „Unterstützer“ können Sie beim Erreichen des Ziels nutzen?“*
- » *„Gibt es andere Personen oder externe Einflüsse, die die Zielerreichung unterstützen könnten?“*
- » *„Wie schätzen Sie Ihren Einfluss und den Einfluss externer Faktoren (anderer Personen/externer Umstände) auf Ihr Ziel ein (Kuchendiagramm, Skala von 1 bis 10)?“*

# E METHODEN ZUR ENTSCHEIDUNGSFINDUNG

## KOSTEN-NUTZEN-RECHNUNG

---

Bestehen verschiedene Möglichkeiten zu handeln, können diese mit der Kosten-Nutzen-Rechnung bewertet und verglichen werden. Jede Handlung beinhaltet Konsequenzen. Anhand der Konsequenzen ermöglicht die Kosten-Nutzen-Rechnung, Entscheidungen über die Handlungsoptionen zu treffen. Konsequenzen können positiv (Nutzen) oder negativ (Kosten) sein. In Anlehnung an Pro-Contra-Listen (siehe S. 53) werden zunächst alle Konsequenzen gesammelt und gegenübergestellt. Da Nutzen und Kosten für alle Studierenden unterschiedlich bedeutsam sind, sollten sie zusätzlich subjektiv bewertet werden. Anschließend erfolgt deren Verrechnung (vgl. Müller-Stewens/Eggert/Minter).

Die ratsuchende Person kann dafür z. B. Punkte verteilen. Die subjektiv stärkste Konsequenz (positiv oder negativ) erhält 100 Punkte und alle anderen Konsequenzen werden im Vergleich zur stärksten mit Punkten zwischen 0 und 100 bewertet. Die Punkte der positiven Konsequenzen können nun addiert und davon die Punkte der negativen abgezogen werden. So erhält jede Handlungsoption eine Bewertung (Gesamtwert).

Die Kosten-Nutzen-Rechnung kann zur Auswahl von Handlungsoptionen genutzt werden, indem z. B. nur Optionen mit einem positiven Gesamtwert (Nutzen ist höher als Kosten) gewählt werden. Soll eine Entscheidung für eine Handlungsoption getroffen werden, so ist die Option mit dem höchsten Gesamtwert empfehlenswert.

### Beispiel

» Entscheidung zwischen zwei Möglichkeiten, um sich während der Prüfungsvorbereitung zu entspannen

### OPTION A: Sport (Laufen) zum Ausgleich der geistigen Arbeit

NUTZEN	PUNKTE	KOSTEN	PUNKTE
Wohlgefühl	100	hoher zeitlicher Aufwand	50

## OPTION B: Entspannungstechnik

NUTZEN	PUNKTE	KOSTEN	PUNKTE
Wohlgefühl	100	muss erst erlernt werden	90
auch kurz vor der Prüfung einsetzbar	50		10

- » Der Gesamtwert der Option A liegt hier bei 50 (Nutzen minus Kosten) und damit höher als der Gesamtwert der Option B von  $(100+50-99-10)=41$ .
- » Obwohl der Nutzen von Option B höher ist, würde Option A für den Studenten subjektiv besser sein, da auch die Kosten der Option B höher sind.

## ZWISCHEN DEN STÜHLEN

Diese Methode kann hilfreich sein, wenn Studierende im Konflikt stehen, sich zwischen mehreren Alternativen entscheiden zu müssen. Die Fülle an Alternativen führt möglicherweise zu einem lähmenden Gefühl, so dass die Betroffenen nicht in der Lage sind, eine Entscheidung zu treffen. Diese Methode ist im Rahmen einer Sitzung von etwa 50 Minuten durchführbar (vgl. Hedlund 2011, S. 79 f).

Entsprechend der Anzahl an Entscheidungsoptionen werden Stühle nebeneinander im Raum aufgestellt. Meist handelt es sich um lediglich zwei, maximal drei klar trennbare Entscheidungsalternativen, so dass in der Regel zwei bis drei Stühle ausreichen (vgl. ebd., S. 80).

Die ratsuchende Person wird nun gebeten, sich auf Stuhl 1 zu setzen und zunächst eine kurze, möglichst bildhafte Einführung für die gewählte Entscheidung zu geben. Sie beschreibt die Situation möglichst genau und ausschließlich aus dieser Perspektive. Was verändert sich bei dieser Option in einer Woche/einem Monat/einem Jahr/zehn Jahren? Wie fühlt sich das an? Anschließend setzt sich die ratsuchende Person auf den nächsten Stuhl und beschreibt auch hier die veränderte Situation aus dieser Perspektive. Dabei wird sie gebeten, alle Sätze im Präsens zu formulieren. Die ratsuchende Person versetzt sich damit in die Lage eine Entscheidung getroffen zu haben und kann sich auf diese Weise besonders gut in die jeweilige Situation einfühlen (vgl. ebd., S. 80 ff). Nachdem alle Optionen durchgegangen wurden, beurteilt die ratsuchende Person, wie sie diese Aufgabe wahrgenommen hat. Welche Dinge sind ihr währenddessen aufgefallen? Auf welchem Stuhl hat sie sich am wohlsten gefühlt (vgl. ebd., S. 82)?

Der Vorteil dieser Methode liegt darin, dass Studierende gegebenenfalls leichter zu einer Entscheidung kommen können. Unabhängig davon, welche Option sie wählen, entscheiden sie sich für etwas und lösen sich möglicherweise aus einer lähmenden, kraftraubenden Situation.

# F BELOHNUNGSSYSTEME

Es ist wichtig, dass die Motivation der Studierenden während der Beratungen aufrechterhalten und erzielte Erfolge gewürdigt werden. Dies kann mithilfe von Belohnungssystemen erreicht werden.

Ein Belohnungssystem ist ein Verfahren, bei welchem eine Person für ein bestimmtes Verhalten (z. B. Lernplan einhalten) belohnt wird. Durch die Belohnung soll das gewünschte Verhalten verstärkt werden, so dass die Auftrittswahrscheinlichkeit steigt. Wenn die Belohnung nicht unmittelbar zur Verfügung steht, können sogenannte Tokens (ähnlich Münzen oder Wertmarken, die der Ratsuchende erhält) eingesetzt werden, um die Zeit bis zur Belohnung zu überbrücken. Je nach Person und Größe des Teilschrittes (z. B. Lernplan heute erfolgreich eingehalten) können zusätzlich zu den Tokens „kleine“ Belohnungen wie Lob durch den Beratenden, Abhaken auf einer Liste oder Imagination des gewünschten Zielzustandes genutzt werden. Hat der Ratsuchende eine bestimmte Anzahl an Tokens erreicht, kann er diese gegen die Belohnung eintauschen. Beispielsweise gönnt er sich als Belohnung etwas Wohltuendes, Treffen mit Freunden oder einen Kinobesuch (vgl. Culley 2002, S. 180 ff).



# G FEEDBACK-METHODE

Die Feedback-Methode ist eine effektive Art der Rückmeldung zu Verhalten und Leistung der oder an die Studierenden. Das Geben von Feedback stellt dabei eine grundlegende Kompetenz dar, die es Studierenden ermöglicht, „gezielt Lernprozesse zu initiieren, eigene Handlungen zu reflektieren und die Selbstwahrnehmung zu überprüfen“ (Thomann/Pawelleck 2013, S. 100). Dabei bekommen Studierende auch konkrete Rückmeldungen zu ihren eigenen Stärken und Schwächen. Eine wertschätzende Grundhaltung des Beratenden erleichtert den Studierenden das Feedback anzunehmen (vgl. ebd., S. 99 ff). Im Beratungskontext kann Feedback in allen Phasen sinnvoll eingesetzt werden. Feedback kann unterschiedlich gegeben werden, z. B. mithilfe des „www-Ansatzes“. Das www steht für Wahrnehmung, Wirkung, Wunsch. Dabei beschreiben Beratende in Ich-Botschaften, wie sie etwas wahrnehmen, wie etwas auf sie wirkt und welche „Wünsche“ oder auch mögliche Handlungsempfehlungen sie daraus ableiten.

Feedbackregeln (vgl. Schmidt 2007, S. 236 f; vgl. Scholz 2015, S. 50 f; Fengler 1998, S. 22):

## FEEDBACK GEBEN

- » Beschreiben oder schildern Sie Situationen und Verhaltensweisen, bewerten Sie sie nicht.
- » Formulieren Sie klar und präzise und beziehen Sie sie auf konkrete Ereignisse.
- » Formulieren Sie Ihre Wahrnehmung subjektiv (Ich-Form), nicht pauschalisierend.
- » Äußern Sie sich verhaltensbezogen, nicht charakterbezogen.
- » Stellen Sie Positives in den Vordergrund.
- » Ersetzen Sie Kritik durch Verbesserungsvorschläge und bieten Sie Perspektiven an.

## FEEDBACK NEHMEN

- » Hören Sie nur zu.
- » Rechtfertigen Sie sich nicht.
- » Lassen Sie die geschilderten Wahrnehmungen und Äußerungen wirken.
- » Machen Sie sich Notizen und sortieren Sie diese später.

# LITERATURVERZEICHNIS

Bamberger, G. G. (2015): Lösungsorientierte Beratung. Praxishandbuch. Weinheim, Basel: Beltz Verlag.

Barth, S./Pfaff, H. (2009): Organisationskarten. In: Kühl, S./Strodtholz, P./Taffertshofer, A. (Hrsg.): Handbuch Methoden der Organisationsforschung. Quantitative und Qualitative Methoden (S. 216–228). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Benien, K. (2005): Beratung in Aktion. Erlebnisaktivierende Methoden im Kommunikationstraining. Mit vielen Fallbeispielen. Hamburg: Windmühle Verlag GmbH.

Bürgi, A./Eberhart, H. (2006): Beratung als strukturierter und kreativer Prozess. Ein Lehrbuch für die ressourcenorientierte Praxis. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht GmbH & Co. KG.

Culley, S. (2002): Beratung als Prozeß. Lehrbuch kommunikativer Fertigkeiten. Weinheim, Basel: Beltz Verlag.

Fengler, J. (1998): Feedback geben. Strategien und Übungen. Weinheim, Basel: Beltz Verlag.

Gieseke, W. (2000): Beratung in der Weiterbildung – Ausdifferenzierung der Beratungsbedarfe. In: Report – Literatur- und Forschungsreport Weiterbildung, H. 46, S. 10–17.

Hedlund, S. (2011): Mit Stift und Stuhl. Illustrationen und Stuhlübungen für Psychotherapie, Beratung und Coaching. Berlin, Heidelberg: Springer-Verlag.

Knoll, J. (2008): Lern- und Bildungsberatung. Professionell beraten in der Weiterbildung. Bielefeld: wbv.

Lippitt, G./Lippitt, R. (2015): Beratung als Prozess. Was Berater und ihre Kunden wissen sollten. Wiesbaden: Springer Gabler.

Märtens, M. (1999): Einmalberatung. Chancen, therapeutische Grundlagen und Grenzen. Mainz: Matthias-Grünwald-Verlag.

Meer, D. (2003): Sprechstundengespräche an der Hochschule. „Dann jetzt Schluss mit der Sprechstundenrallye“ – Ein Ratgeber für Lehrende und Studierende. Hohengehren: Schneider Verlag.

Methner, A./Melzer, C./Popp, K. (2013): Kooperative Beratung. Stuttgart: W. Kohlhammer GmbH.

Müller-Stewens, G./Eggert, W./Minter, S. (o. J.): Kosten-Nutzen-Analyse (Version 12). In Springer Gabler Verlag (Hrsg.): Gabler Wirtschaftslexikon. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH. URL: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/3123/kosten-nutzen-analyse-v12.html>, zuletzt abgerufen am 30.03.2016.



Patrzek, A. (2015): Systemisches Fragen. Professionelle Fragetechnik für Führungskräfte, Berater und Coaches. Wiesbaden: Springer Gabler.

Schmidt, T. (2007): Kommunikationstrainings erfolgreich leiten. Der Seminarfahrplan. Bonn: managerSeminare Verlags GmbH.

Scholz, L. (2015): Methodenkiste. Methoden für Schule und Bildungsarbeit. 6. Auflage. Bonn: bpb. URL: [http://www.bpb.de/system/files/dokument\\_pdf/Methoden-Kiste.pdf](http://www.bpb.de/system/files/dokument_pdf/Methoden-Kiste.pdf), zuletzt abgerufen am 30.03.2016.

Schröder, F./Schlögl, P. (2014): Weiterbildungsberatung. Qualität definieren, gestalten, reflektieren. Bielefeld: wbv.

Schwarzer, C./Buchwald, P. (2006): Beratung in Familie, Schule und Beruf. In: Krapp, A./Weidenmann, B. (Hrsg.): Pädagogische Psychologie. Ein Lehrbuch. Weinheim, Basel: Beltz Verlag, S. 575-612.

Thomann, G./Pawelleck, A. (2013): Studierende beraten. Obladen, Toronto: Verlag Babara Budrich.

Winiarski, R. (2004): Beratung und Kurztherapie. Mit kognitiver Verhaltenstherapie. Weinheim, Basel, Berlin: Beltz PVU.



# ANHANG 1: Fallbeispiel

Ein Student sucht die Beratung mit dem Anliegen die Prüfung Mikroökonomie erfolgreich abzuschließen. In der Klärungsphase stellt sich heraus, dass er die Prüfung wiederholt abgesagt hat. Den Grund dafür sieht der Student in seiner Angst zu versagen, weil er sich nicht gut vorbereitet fühlte. Als Ziel wird vereinbart, mit dem Gefühl gut vorbereitet zu sein, in die Prüfung zu gehen.

## Exploration

In der Veränderungsphase wird der Student gebeten, alle möglichen Wege aufzulisten, sich gut vorbereitet zu fühlen. Der Student denkt zunächst daran, wie er sich gut vorbereiten kann, und kommt zu folgender Liste:

- » relevante Lehrveranstaltungen erneut besuchen
- » Lehrveranstaltungen gründlich vor- und nachbereiten
- » lernen
- » zusätzliche Literatur durcharbeiten

Der Berater fragt nach, ob weitere Wege ergänzt werden können, die sich stärker auf das gute Gefühl beziehen: *„Was müsste zutreffen, damit Sie ein gutes Gefühl vor der Prüfung haben?“* Spontan fällt dem Studenten ein, dass er ein gutes Gefühl hätte, wenn er den gesamten Lernstoff „drauf hätte“ und sich besser entspannen könnte. Angeregt durch diese Sichtweise wird die ursprüngliche Liste erweitert:

- » Entspannungsverfahren
- » Sport als Ausgleich
- » Überprüfung des Gelernten durch Bestätigung beim Abfragen
- » Lerngruppe nutzen
- » Lernplan erstellen
- » alle verfügbare Zeit zum Lernen nutzen

Der Student geht die Liste noch einmal durch und bemerkt, dass der letzte Punkt in Widerspruch zu den meisten anderen Punkten steht.

## Identifikation passender Handlungsoptionen

Mit Blick auf seine Ressourcen soll der Student nun alle Punkte markieren, die er für realisierbar erachtet. Dabei entfallen mehrere Punkte aufgrund fehlender Ressourcen und Kompetenzen. Übrig bleiben:

- » relevante Lehrveranstaltungen erneut besuchen
- » Lehrveranstaltungen vor- und nachbereiten
- » Sport als Ausgleich
- » Lernplan erstellen

Auf die Frage, ob der Student mit seiner Liste zufrieden sei, äußert er Bedenken, dass das alles zu viel sein könnte und er nicht wüsste, wie alles unter einen Hut gebracht werden könnte, da er einen Nebenjob habe. Der Berater nimmt diese Bedenken zum Anlass, das Zeitmanagement des Studenten zu hinterfragen und Hilfe bei der Strukturierung anzubieten. Er schlägt dem Studenten vor, gemeinsam einen Zeitplan zu entwickeln, um die Punkte in den Alltag zu integrieren.

### **Motivation**

Statt des komplexen Handlungsplans gibt es drei Teilschritte: die Entwicklung eines Zeitplans, das Erstellen eines Lernplans und die Umsetzung der Pläne. In den folgenden Sitzungen werden diese Teilschritte weiter unterteilt. Als Hausaufgabe soll der Student zunächst durch eine Tagebuchführung herausfinden, wieviel Zeit er wann investieren kann. In einem zweiten Schritt soll anhand der im Tagebuch aufgeführten Punkte ein Zeitplan erstellt werden.

Auch die Entwicklung des Lernplanes wird in zwei Teilschritte unterteilt: zunächst Erstellen eines groben Planes und Integration in den Zeitplan, anschließend Ausprobieren des kompletten Zeitplans im Alltag. Der Student ist durch die Beratung bis zur nächsten Sitzung so motiviert, dass er beide Schritte der Zeitplanerstellung bereits durchgeführt hat. Bei der Entwicklung des Lernplans lässt die Motivation jedoch nach. Um die Motivation zu fördern, besprechen Berater und Student Belohnungsmöglichkeiten.

Der Student gibt an, dass die Einhaltung des Zeitplans schon eine Belohnung darstelle. Zusätzlich werden noch explizit freie Zeiten zur Erholung am Wochenende als Belohnung aufgenommen. In der nächsten Sitzung wird der Zeitplan mittels einer Skalierungsmethode evaluiert (siehe Methodenkoffer S. 53). Dabei soll der Student auf einer Skala von 1 bis 10 einschätzen, wie gut er den Zeitplan umsetzen konnte. Zusätzlich soll der Student einschätzen, wie zufrieden er mit dem Plan ist. Es stellt sich heraus, dass der Zeitplan zwar gut einhaltbar ist, aber zu wenig freie Lernzeiten enthält, um dem Lernplan gerecht zu werden. Daraufhin wird der Zeitplan erneut überarbeitet.

# ANHANG 2: Beispielprotokoll 1

PROTOKOLL BERATUNGSGESPRÄCH | 2016

---

Angaben zur Person:

Name:	
Studiengang:	
Fachsemester:	
Kontaktaufnahme:	

Wie haben Sie von dem Beratungsangebot erfahren?

<input type="checkbox"/> Beraterportal	<input type="checkbox"/> Rundmail
<input type="checkbox"/> Weiterbildung durch:	<input type="checkbox"/> von anderen Studierenden
<input type="checkbox"/> Flyer / Plakat	<input type="checkbox"/> Sonstige

Anliegen der Person:

Beratung:

Nächster Termin am:

Vereinbarungen zum nächsten Termin:

---

1 | Berater/in: Maxi Mustermann

Datum:

# ANHANG 3: Beispielprotokoll 2

PROTOKOLL BERATUNGSGESPRÄCH | 2016

---

Student/in:

Studiengang:

Fachsemester:

Erstberatung

Folgeberatung

Ziele aus vorheriger Sitzung:

Anliegen:

Situation/Stand:

Beratung:

Nächster Termin:

---

1 | Berater/in: Maxi Mustermann

Datum:







# GUT BERATEN AN DER TU CHEMNITZ

Beratung an der Universität kann für vieles stehen. Fachstudienberatung, psychologische Beratung, Sozialberatung, Lernberatung oder Übergangsberatung sind nur einige Beratungsfelder, die an der TU Chemnitz existieren. Aber was meint Beratung im universitären Kontext? Welchen Anforderungen unterliegen Beratende? Wie kann Beratung professionell gestaltet werden?

Gut beraten an der TU Chemnitz ist ein praxisnaher Leitfaden, der Beratende an der TU Chemnitz in ihrer Arbeit unterstützen soll. Er entstand aus der Arbeitsgruppe Beratung, die eine professionelle Beratungskultur sowie ein gemeinsames Grundverständnis von Beratung an der Universität fördert.

Der handlungsorientierte Leitfaden basiert auf den Erfahrungen der Beratenden. Er besteht aus zwei Teilen. Der erste Teil ist entsprechend der zentralen Phasen einer Beratung aufgebaut, wobei die einzelnen Kapitel auch unabhängig voneinander gelesen werden können. Der zweite Teil ist eine Methodensammlung, die je nach Beratungsanliegen bzw. Beratungsphase hinzugezogen werden kann. Der modularisierte Aufbau soll eine gezielte und schnelle Unterstützung im Beratungsprozess ermöglichen.