

Studierende beraten & informieren



Beratung als Haltung im Hochschulalltag

Jasmine Truong & Daniela Bollinger

1

Ablauf



- Rollenklärung
- Pause (15min)
- Ebenen des Zuhörens
- Gesprächsführung
- Mittagspause (1h)
- Beratung erfahren
- Auftragsklärung
- Pause (15min)
- Was macht eine Situation schwierig?
- Gegenseitige Beratung
- Transfer & Wrap-up, Abschluss



2

Rollenklärung - verschiedene Hüte bewusst tragen



3

Bewusstsein für die eigene Rolle

Rolle	Fokus auf	Meine Haltung
Informieren	Inhalt	Ich gebe Fakten und Orientierung
Mentoring/Ratschlag	Erfahrung	Ich teile meinen Weg als Beispiel
Fachberatung	Lösungsansatz	Ich bringe meine Expertise ein
Coaching	Person	Ich schaffe Raum für Fragen

4

Beratungshaltung: NCRW

Naturally Creative, Resourceful and Whole

Die Person vor mir ist vollständig, nicht defizitär.

Sie weiss mehr über sich selbst als ich.

Meine Aufgabe:

Nicht retten. Sondern orientieren, klären, begleiten.

5

Ebenen des Zuhörens

6

Die drei Ebenen des Zuhörens

Ebene 1 – ich bin bei mir.

Meine Gefühle, eigene Gedanken, nächste Antwort

Ebene 2 – Ich bin bei dir.

Inhalt, Tonfall, Körpersprache, deine Gefühle

Ebene 3 – Ich bin im Raum.

Atmosphäre, das Unausgesprochene, was zwischen uns passiert

7

Übung: Zuhören auf drei Ebenen

Dreiergruppen – 3 Runden à 10 Min

Person A erzählt eine echte Situation aus dem Berufsalltag, 2-3Min

Person B hört zu. Bewusst auf allen drei Ebenen, kein Kommentar, keine Frage

Person C beobachtet: Was nimmst du an A und B wahr?

Rückmeldung Person B:

- Was ich an dir gehört und an dir wahrgenommen habe, ist...
- Was ich gehört habe, das nicht gesagt wurde, ist...
- Was mir durch den Kopf ging, als ich zugehört habe ...

Beobachtung Person // Danach Rollenwechsel

8

Gesprächsführung in Informations- und Beratungsgesprächen

+
o •

Präsenz, wirksame Fragen und die innere
Haltung

9

Präsenz bedeutet..

- wirklich zuhören, statt bereits die nächste Antwort vorzubereiten
- Unsicherheit aushalten
- nicht sofort Lösungen liefern
- aufmerksam sein für das, was hinter der Frage liegen könnte

10

Wenn ein paar Sekunden Pause entstehen..

- Denkt die andere Person weiter
- Oft kommt das eigentliche Anliegen erst dann
- Wir zeigen Interesse statt Hast

Die Pause ist keine Leerstelle. Sie ist Zeit zum Denken.

11

Für Beratungsgespräche

Wirksame Fragen

- Kurz
- Offen (nicht entweder-oder, Suggestivfragen, o.ä.)
- Eine Frage aufs Mal
- Nicht bereits die Lösung enthalten

Gesprächstechniken

- Paraphrasieren
- Spiegeln
- Perspektivwechsel
- Hypothetische Fragen

12

Haltung

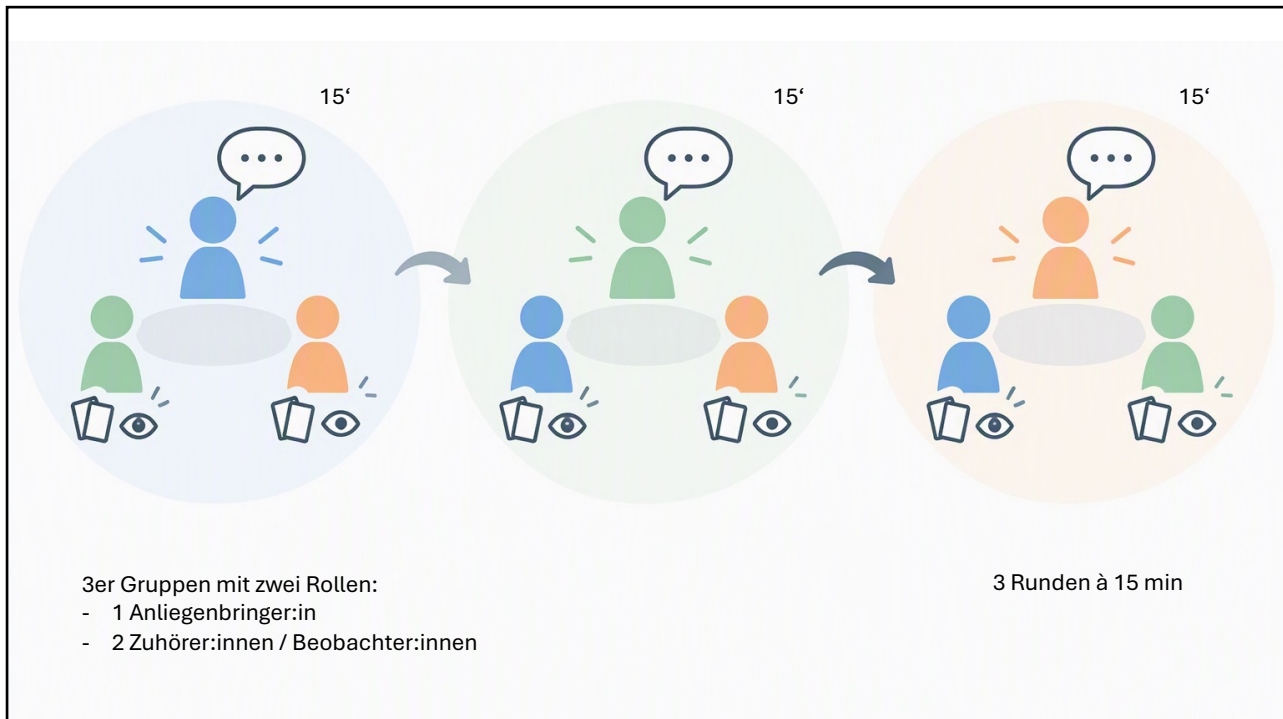
(Prozess-) Beratung	(Informations-) Beratung
Wir tragen die Verantwortung für den Prozess (Ablauf und Rahmen des Gesprächs), nicht für die Lösung.	Wir tragen die Verantwortung für die Qualität und Korrektheit der Informationen. Die ratsuchende Person kennt ihr Anliegen und ihren Informationsbedarf.
Wir ermöglichen Reflexion und Raum für Denk- und Klärungsprozesse.	Wir unterstützen dabei, Informationen zu finden und einzuordnen.
Innerliches Zurücklehnen: Dieses Gespräch ist gemeinsame Verantwortung. Wir kennen unsere Rolle und unsere Grenze. Die ratsuchende Person kennt ihre Situation, ihre Bedürfnisse und ihre Entscheidungsgrundlagen am besten.	

13

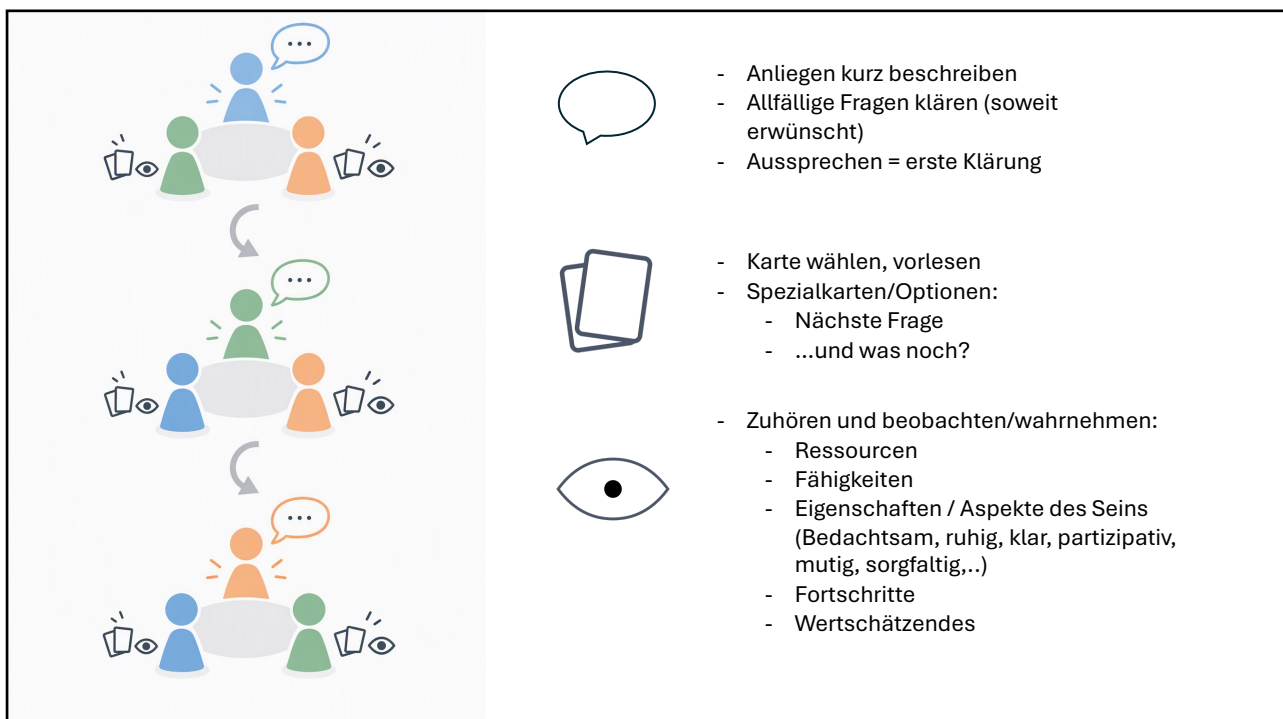
Beratung erfahren

Solution Café

14



15



16



15'

Ablauf:

15min pro Runde:

- 10' Anliegen beschreiben (kurz) & Fragen stellen
- 5' Ressourcendusche

Formulierungen für die Ressourcendusche:

- Ich könnte mir vorstellen, dass er/sie ist besonders gut darin ist / ein Talent hat für,
- ...
- Mich hat beeindruckt, dass...
- Mir hat besonders gefallen, dass...

Wichtig: keine Ratschläge.

17

Auftragsklärung



18

Auftragsklärung

Professionelle Beratung bedeutet nicht, jedes Problem zu lösen. Professionelle Beratung bedeutet, innerhalb des eigenen Auftrags verantwortungsvoll zu handeln.

Wenn wir verstehen, dass wir uns in einem System mit Erwartungen, Aufträgen und Restriktionen bewegen und uns dessen bewusst sind, können wir:

- Handlungsspielräume erkennen
- Verantwortlichkeiten klären
- Professionelle Grenzen setzen

19

Auftragsklärung

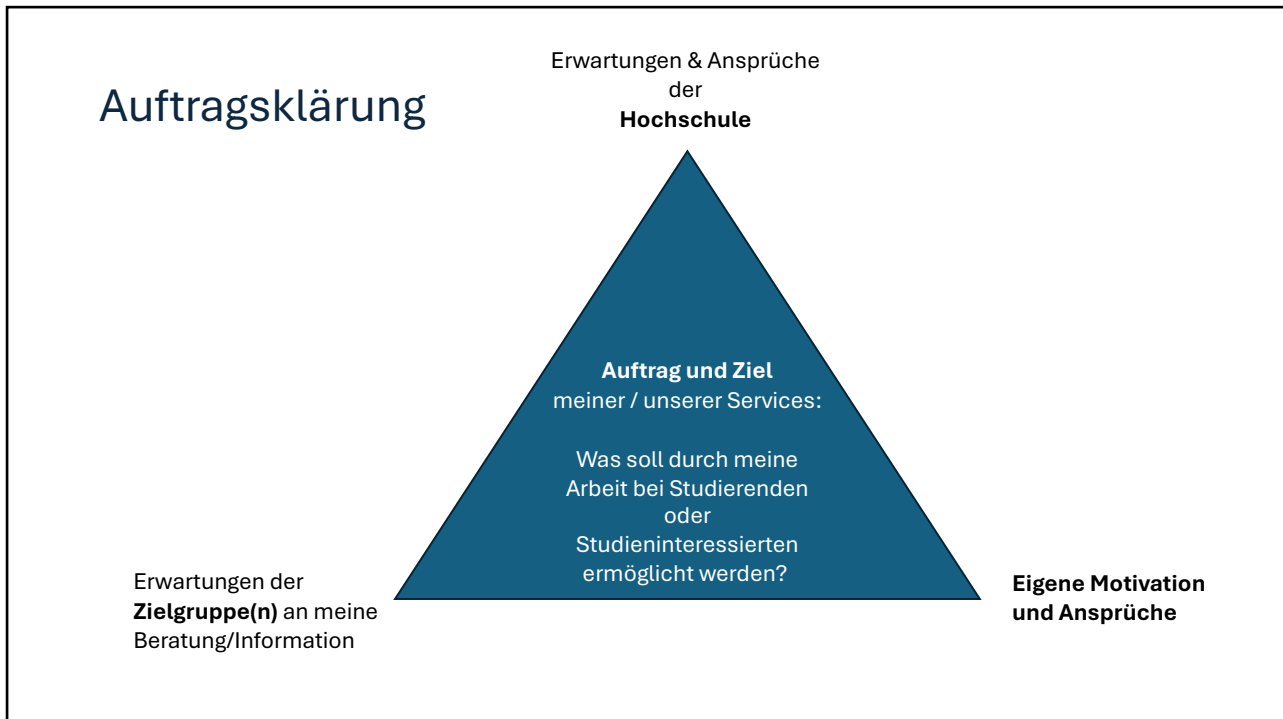
Hochschule

Auftrag und Ziel

Zielgruppe(n) meiner
Beratung/Information

Meine Rolle (n)

20



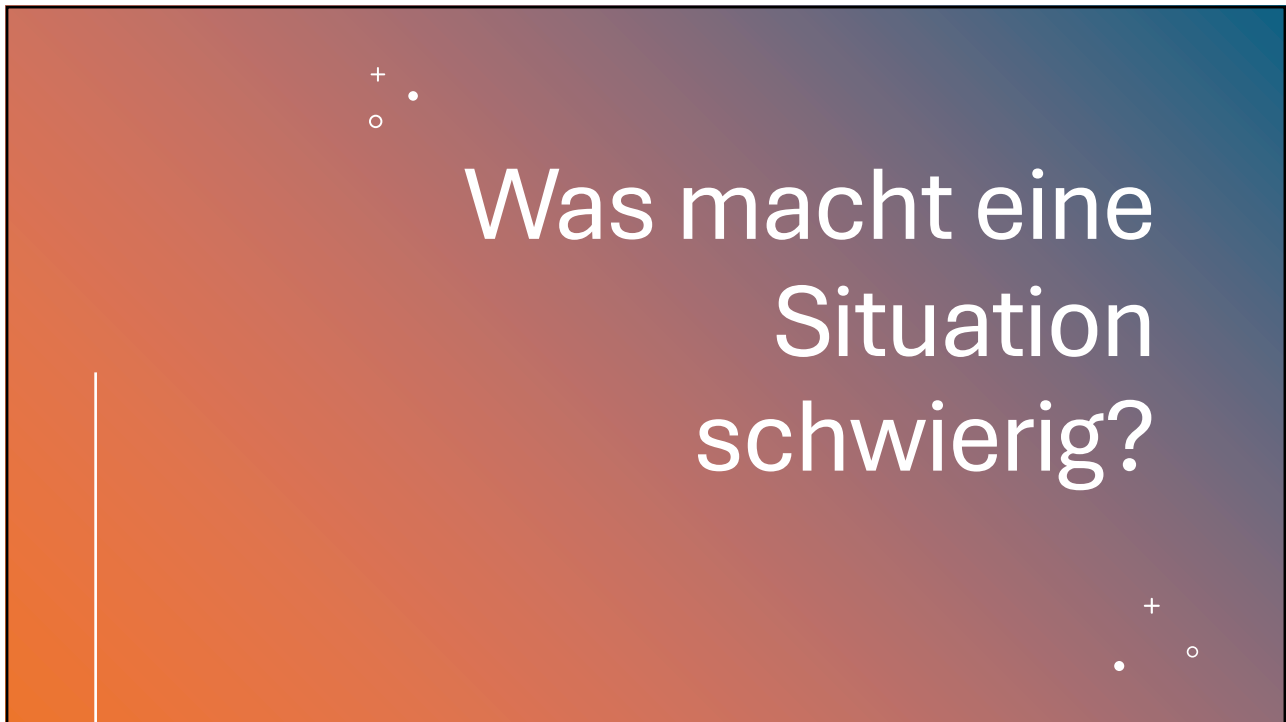
21

**Auftragsklärung:
Murmelgruppe**

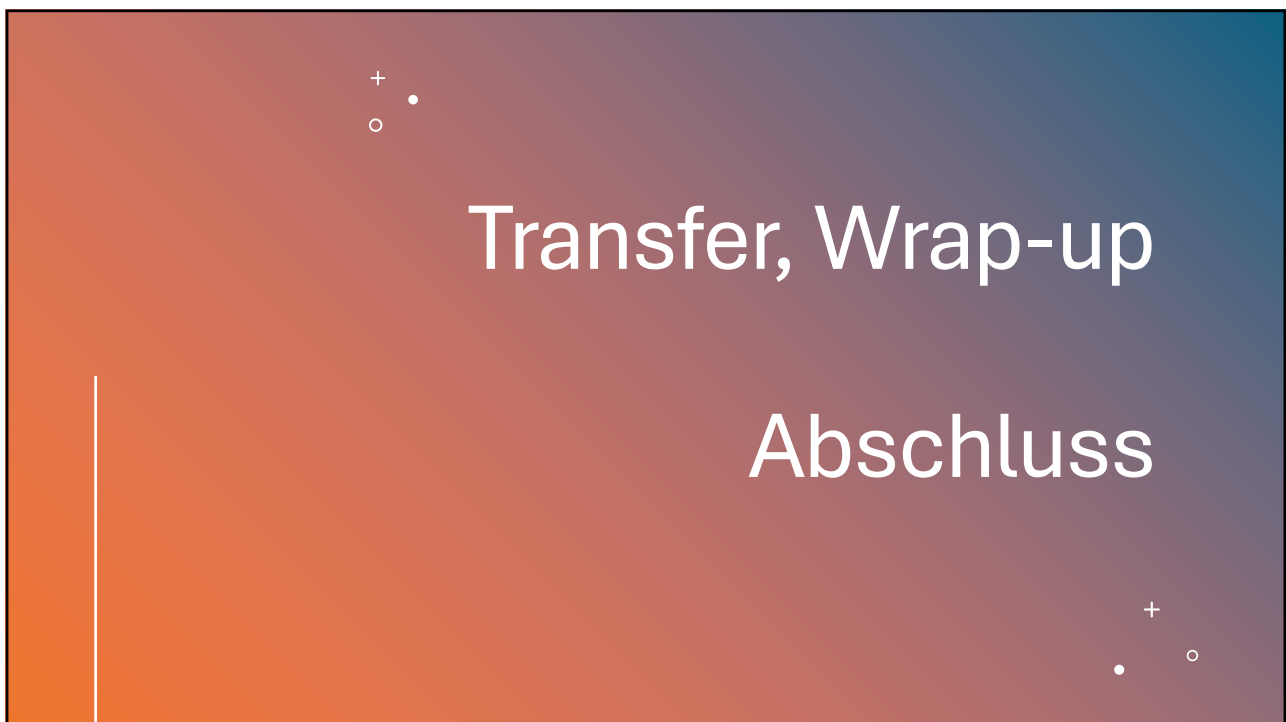
5min pro Person

- Gegenseitig erklären: wie sieht mein Auftrag aus?
- Was ist mir klar geworden bei dieser Reflexion?
- Was fällt meinem Gegenüber auf?

22



23



25