

Tipps zur Kommunikation und zum Rollenverständnis in universitären Sprechstunden

Während die Qualität und Effizienz wissenschaftlicher Lehrveranstaltungen seit Jahren in den Focus gerückt ist, gibt es einige Bereiche der Lehre im weiteren Sinne, die lange übersehen wurden. Einer dieser Bereiche, denen man sich nun mit Recht verstärkt zuwendet, ist die Beratung von Studierenden, die für die meisten Lehrenden im Rahmen von „Sprechstunde“ stattfindet. Beratung im Sinne von fachlicher Beratung ist dabei allerdings nur ein möglicher Gesprächsanlass zwischen Lehrenden und Studierenden. Darüber hinaus gibt es viele andere unterschiedliche Anliegen von Studierenden: von studienorganisatorischen Anlässen über die Klärung von Leistungsnachweisfragen bis hin zur Kontakt- und Imagepflege.

Der Sprechstunde kommt eine hohe Bedeutung im Rahmen von Lehre und Lernen zu, weil sie in vielen Fakultäten eine der wenigen direkten Kommunikationskontakte zwischen Lehrenden und Studierenden ist. Allerdings werden Sprechstunden und deren Gesprächsergebnisse von beiden Seiten, also von Lehrenden und Studierenden, häufig als nicht zufriedenstellend wahrgenommen und beschrieben.

Was können Sie als Lehrende tun, um die Sprechstundengespräche so zu gestalten, dass sie für Sie selbst und für die Studierenden hilfreich und gewinnbringend sind? Zunächst geben wir Ihnen Tipps, wie Sie in den einzelnen, immer wiederkehrenden Phasen von Sprechstunden die Kommunikation verbessern können, anschließend konkrete Hinweise zum Verständnis und zur Klärung Ihrer Rolle im Sprechstundengespräch.

1. Tipps zur Kommunikation in den Gesprächsphasen

Ausführliche Untersuchungen von Sprechstundengesprächen haben gezeigt, dass es ein typisches Ablaufschema für diese spezifische Kommunikationssituation gibt¹, das sich in vier immer wiederkehrende Phasen einteilen lässt. Anhand diese Phasenverlaufs lassen sich Problembereiche benennen und Handlungsperspektiven aufzeigen.

Insgesamt kann man sagen, dass Sprechstunden –insbesondere in den Massenfächern – stark frequentiert werden und von daher unter dem „Diktat“ der knappen Zeit stehen. Vor diesem Hintergrund ist es durchaus verständlich, dass gerade dort Formen von studentischer Selbstreduzierung in Hinblick auf die Formulierung der eigenen Anliegen erkennbar sind (z.B. als Geringschätzung oder Reduzierung von eigenen Fragestellungen oder sogar der eigenen Person bzw. Kompetenzen). Dies wird besonders in den ersten beiden Gesprächsphasen deutlich. In anderen Fächern gibt es hingegen durchaus andere Bedingungen und Verlaufsformen der Sprechstunde.

1.1. Einstiegs- oder Kontaktphase

Sprechstunden beginnen mit einer **Einstiegs-** oder **Kontaktphase**. Obwohl sich Studierende aufgrund ihrer Annahme, dass sich die Lehrenden nicht an sie erinnern, meistens zunächst identifizieren (Name, Hinweis auf die besuchte Veranstaltung) ist diese Phase in der Regel von hoher Anonymität gekennzeichnet. Lehrende sollten in dieser Phase zur Aufhebung der Anonymität beitragen, liegen doch die Grundlagen eines erfolgreichen Gesprächs bzw. einer vertrauensbasierten Arbeitsbeziehung häufig am Anfang.

¹ Vgl., Wolfgang Boettcher, Dorothee Meer (Hrsg.) „Ich hab nur ne ganz kurze Frage“ Umgang mit knappen Ressourcen. Sprechstundengespräche an der Hochschule, Neuwied 2000

Tipps für die Kontaktphase²:

- Eine kommunikationsfördernde Sitzordnung herstellen. Wenn außer dem Schreibtisch keine Sitzzecke vorhanden ist, sollte man sich „über Eck“ setzen,
- Eine entsprechende Begrüßung und Verabschiedung vornehmen (an der Tür abholen und wieder zurückbringen),
- Studierende um den Namen bitten, falls dieser nicht (mehr) bekannt ist,
- Offenlegung der Zeitbegrenzung und
- Den Studierenden signalisieren, dass man trotz allgemein knapper Ressourcen jetzt Zeit für ihre Anliegen hat

1.2 Phase der Anliegensformulierung

Der Übergang von der Einstiegsphase zur Phase der Anliegensformulierung ist häufig fließend. Hier geht es darum, dass die Studierenden den Anlass (das Anliegen) ihrer Anwesenheit benennen. Die Schwierigkeit dabei ist, dass Studierende dazu neigen hier kurz und knapp, dabei jedoch unklar und diffus bleiben. Aufgabe des Lehrenden muss es deshalb sein, dieses Anliegen zu konkretisieren bzw. eindeutig zu bekommen, um entsprechend darauf eingehen zu können.

Tipps für die Anliegensklärung

- Selbst in scheinbar klaren Fällen noch einmal formulieren, was verstanden wurde,
- In unklaren Fällen die eigene Unsicherheit erwähnen („Mir ist noch nicht deutlich, was genau Ihr Anliegen ist“),
- Wenn der Eindruck entsteht, dass der Studierende das Problem selbst nicht benennen kann, durch Anregungen „Entscheidungshilfe“ geben („Kann es sein, dass Sie ... brauchen?“)

1.3 Phase der Anliegensbearbeitung

In der anschließenden **Anliegensbearbeitung** steht das eigentliche Anliegen des Studierenden im Mittelpunkt. Es fällt auf, dass Lehrende hier häufig dominant agieren und das eigene Wissen zu entfalten, anstatt die Ideen, Gedanken und Vorstellungen der Studierenden aufzunehmen und diese zu entfalten. Besonders in Situationen, in denen das Verständnis des Anliegens undeutlich geblieben ist, ist dieses Phänomen zu beobachten. Lehrende springen dann auf für sie verständliche „Punkte“ an und stellen hier ausführlich ihr – meist umfangreiches – Wissen dar.

Um die Phase der Anliegensbearbeitung stärker handlungsorientiert zu gestalten, hier einige Tipps

- Kompetenzen und Interessen von Studierenden aufnehmen
- Gemeinsam nachdenken und entwickeln
- Studierenden Zeit lassen Überlegungen anzustellen und diese einzubringen
- Nicht immer selbst reden

Im zweiten Abschnitt finden Sie weitere Empfehlungen, wie Sie diese fragende Haltung professionell gestalten können.

² Die hier und später formulierten Tipps vgl. Karen Golle, Klaus Hellermann, Lehre effektiver durch Beratungs- und Kommunikationskompetenzen, Sprechstundenkommunikation als Thema hochschuldidaktischer Weiterbildung, Hochschulpädagogische Arbeitspapiere 20, Bochum 2003, S. 31 ff

Nicht vergessen werden sollte am Ende der Anliegensbearbeitung die Klärung dessen, was für die Studierenden deutlich geworden ist bzw. was sie mitnehmen, wie sie vorgehen oder nun konkret nutzen wollen.

1.4 Schlussphase

Die letzte Phase sollte dazu genutzt werden, erreichbare Arbeitsschritte, Ziele und Vereinbarungen sowie Nachfolgetermine zu verabreden.

Tipps für die Schlussphase:

- Einen klaren inhaltlichen Abschluss finden
- Hilfe bei eventuell auftretenden Schwierigkeiten anbieten
- Persönliche Verabschiedung vornehmen

Die formulierten Phasen zielen ausschließlich auf Handlungsvorschläge für Lehrende. Eine Ebene, die in allen Sprechstunden eine Rolle spielt, wurde bislang noch nicht diskutiert: Das ist die Frage der Erwartungen, die Lehrende zu Recht im Rahmen von Sprechstundengesprächen und Vereinbarungen an Studierende haben. Um es hier zu keinen Enttäuschungen kommen zu lassen, sollten Lehrende Studierende mit ihren Erwartungen – und möglicherweise auch mit ihrem Ärger oder Befürchtungen konfrontieren³.

2. Hinweise zum Rollenverständnis

Anders als in den meisten anderen Formen des Hochschuldiskurses spielen in der Sprechstunde neben fachlichen Aspekten auch die Beziehungsarbeit und die direkte Unterstützung von Studierenden eine wichtige Rolle. In diesen Gesprächen geht es in der Regel darum, wie Studierende sich Ziele setzen und diese konsequent verfolgen. Die Rolle der Lehrenden ist dabei stärker als zum Beispiel im direkten Lehrbetrieb von Vorlesungen, Seminaren und Übungen eine begleitende und unterstützende. Sie sind als **Lernhelfer** oder **Lernhelferin** gefordert, die das Lernen der Studierenden ermöglichen, fördern und begünstigen.

In der Sprechstundensituation befinden sich Lehrende auf einer Gratwanderung zwischen den Anforderungen, Studierenden Orientierung zu geben, sie aber gleichzeitig nicht zu bevormunden, sondern zu Eigenaktivität und (fachlichem) Selbstvertrauen zu ermutigen⁴. Dies hat viele Entsprechungen zur Führungslehre, in der von Führungskräften eine angemessene Balance zwischen „Fordern“ und „Fördern“ erwartet wird.

Die Praxis sieht allerdings oft anders aus. Empirische Untersuchungen von Sprechstundengesprächen haben vor allem zwei problematische Aspekte des Rollenverständnisses von Lehrenden und Studierenden deutlich gemacht, die zufriedenstellende Gesprächsergebnisse erschweren: Erstens zeigen die transkribierten Gespräche in den meisten Fällen deutlich höhere Gesprächsanteile der Lehrenden, zweitens zeigt sich in sehr vielen Gesprächen eine starke Tendenz der Studierenden zur

³ Vgl. Dorothee Meer, Hochschulische Sprechstundengespräche als Chance: Problembereiche und Handlungsempfehlungen, EvaNet-Positionen 11/2003, S.8 ff

⁴ Vera Zegers, „Man(n) macht Sprechstunde: eine Studie zum Gesprächsverhalten von Hochschullehrenden und Studierenden“, Dissertation an der Ruhr-Universität Bochum, Fakultät für Philologie, 2004

Selbstabwertung, ihres Anliegens, der eigenen Person oder auch beider Aspekte.⁵ Diese Probleme können durch eine professionelle Gesprächsführung vermieden werden.

2.1 Fragende Haltung – „mehr Fragen, statt Sagen“

Für viele Lehrende ist es eine große Herausforderung, sich mit ihrem Expertentum zurückzuhalten und eine Haltung der „nichtwissenden Neugier“ einzunehmen.⁶ Um sich ein Bild von den Anliegen der Studierenden zu machen, müssen Lehrende zunächst zuhören und anschließend gute Fragen stellen, die eine Anliegensklärung und –bearbeitung erleichtern.

Aus der Beratungspraxis wissen wir, dass Sprache eine große Kraft im Sinne einer selbsterfüllenden Prophezeiung haben kann. Wenn Sie über Defizite und Probleme reden, geraten diese in den Mittelpunkt der Aufmerksamkeit. Wenn Sie dagegen über Fähigkeiten und Kompetenzen reden, richtet sich die Aufmerksamkeit darauf. Offene Fragen mit einer Orientierung an Kompetenzen und Ressourcen sind daher ein wichtiges Werkzeug lösungsorientierter Beratung in der Sprechstunde. Unterschiedliche Frageformen führen zu unterschiedlichen Gesprächsverläufen⁷:

Empfehlung1: Vermeiden Sie geschlossene Fragen - stellen Sie stattdessen offene Fragen

- Geschlossene Fragen rufen als Antwort ein „ja“ oder „nein“ hervor und sind daher sehr schnell zu beantworten.
- Die Studierenden haben wenig Einfluss auf das Gespräch und brauchen nur wenig nachzudenken. Die Haupt-Redezeit und Energie liegt beim Lehrenden, die Studierenden sind zur Einsilbigkeit verdammt.

Vergleichen Sie den Unterschied, den verschiedene Frageformen in einer ansonsten identischen Situation machen:

Geschlossene Frage	Offene Frage
„Sind Sie mit der Arbeit fertig geworden?“	„Wie ist Ihnen bisher die Arbeit gelungen?“
„Finden Sie das neue Thema gut?“	„Wo sehen Sie Vorteile des neuen Themas?“ „Was ist für Sie noch unklar bei dem neuen Thema?“
„Haben Sie noch einen Vorschlag?“	„Welche Vorschläge fallen Ihnen dazu ein?“

Empfehlung 2: Produzieren Sie neues Wissen durch „Empowerment-Fragen“

Allerdings stärkt nicht jede offene Frage Fähigkeiten und Kompetenzen der Studierenden. Auch bei offenen Fragen besteht die Gefahr, Probleme in den Mittelpunkt der Aufmerksamkeit zu rücken. Dagegen unterstellen „Empowerment-Fragen“ Stärken und Kompetenzen der Studierenden.

⁵ Vgl. Wolfgang Boettcher, Dorothee Meer (Hrsg.) „Ich hab nur ne ganz kurze Frage“ Umgang mit knappen Ressourcen. Sprechstundengespräche an der Hochschule, Neuwied 2000

⁶ Karen Golle, Klaus Hellermann, Lehre effektiver durch Beratungs- und Kommunikationskompetenzen, Sprechstundenkommunikation als Thema hochschuldidaktischer Weiterbildung, Hochschulpädagogische Arbeitspapiere 20, Bochum 2003, S. 103 f.

⁷ Vgl. Lilo Schmitz, Motivation und Empowerment, in: Geißler/Looss (HRSG.) Handbuch Personalentwicklung, Köln 2001

Beispiele dafür:

Diese Frage unterstellt Inkompetenz	Die Empowerment-Frage unterstellt Kompetenz
„Wieso fällt es Ihnen so schwer, dieses Thema zu bearbeiten?“	„Welche Fähigkeiten helfen Ihnen bei der Arbeit an diesem Thema?“
„Welche Probleme gibt es bei Ihrem Projekt?“	„Was klappt schon gut bei Ihrem Projekt?“
„Wie konnte es dazu kommen, dass Sie diesen wichtigen Aspekt vergessen haben?“	„Wie wird es Ihnen in Zukunft gelingen, alle wichtigen Aspekte zu berücksichtigen?“

Empfehlung 3: Fragen Sie aus der Position des Nicht-Wissens

In einer Haltung des „Nicht-Wissens“ sprechen Sie respektvoll, neugierig und aufgeschlossen mit Studierenden. Die Studierenden sind Experten für ihren eigenen Lernprozess. Vermeiden Sie möglichst, bereits während des Zuhörens feste Meinungen zu bilden oder ihrem Gegenüber ins Wort zu fallen. Hören Sie sich stattdessen ruhig an, was die Studierenden zu sagen haben. Welche Einfälle entwickeln sie, worüber freuen sie sich, was bewegt sie? Wer oder was ist ihnen wichtig?

Natürlich sind Sie erfahrener und wissen vieles besser als die Studierenden. Häufig ist es jedoch hilfreich, so zu tun, als seien Sie unwissender oder langsamer. Ein gutes Vorbild kann Inspector Columbo sein: Er stellt sich manchmal begriffsstutzig, ist stets respektvoll und stellt am Ende immer die richtigen Fragen!

Empfehlung 4: Lassen Sie Studierenden Zeit zum Antworten

Es ist anstrengend, kompetenzorientierte Fragen zu beantworten, denn hier gewinnen Studierende neue Erkenntnisse und Einsichten. Lassen Sie stets Zeit beim Beantworten und helfen Sie nicht nach. Längere Gesprächspausen sind ein gutes Zeichen: Sie haben Ihr Gegenüber zum Nachdenken gebracht.

Auch wenn Studierende auf ungewohnte Fragen zunächst einmal die Schultern zucken und „Weiß ich nicht!“ antworten, warten Sie ab. Solange Sie nicht das Gespräch rück-übernehmen ist der Studierende an der Reihe. Lernen Sie, zu warten und Pausen auszuhalten. Sie werden sich wundern, wie viel öfter Sie in ein interessantes und ergebnisreiches Gespräch einsteigen.

2.2 Verhindern Sie Selbstabwertungen der Studierenden

Als Lehrende sollten Sie sich mit dem Selbstverständnis der Studierenden im Rahmen ihrer jeweiligen Fakultät auseinandersetzen. Dann kann es ihnen gelingen, die Mechanismen studentischer Selbstabwertung zu erkennen und eigene Handlungsmöglichkeiten zu entwickeln, um solchen negativen Selbstdarstellungen entgegenzuwirken.⁸

Tipps zur Verhinderung von Selbstabwertungen:

- Sobald Sie merken, dass Studierende sich und ihre Anliegen im Sprechstundengespräch unwichtig machen, sollten Sie die Studierenden dabei unterstützen, ihre Fähigkeiten und ihre Unsicherheiten explizit zu formulieren. Sie können die Studierenden z.B. auffordern, ihre

⁸ Boettcher, Meer (2000), S. 176

konkreten Vorarbeiten vorzustellen oder durch Nachfragen dazu bringen, ihre Leistungen weiter auszudifferenzieren.

- Als im wissenschaftlichen Diskurs Erfahrene können Sie Studierende dabei unterstützen, die von ihnen geäußerten Interessen aus wissenschaftlicher Perspektive zu formulieren und ihnen Unterstützung beim Zugang zu einem Thema anbieten.
- Häufig ist zu beobachten, dass Studierende sich im „vorausseilenden Gehorsam“ mit Blick auf die begrenzte Sprechstundenzeit selbst beschränken und wichtige Fragen oder Anliegen zurückstellen. Bieten Sie bei aktuellem Zeitdruck ein Nachfolgespräch zu einem späteren Zeitpunkt an.

Viele Missverständnisse lassen sich vermeiden, wenn Sie Ihre fachlichen und organisatorischen Anforderungen den Studierenden gegenüber klar und deutlich kommunizieren. Dies gilt besonders dann, wenn institutsübergreifende allgemeine Anforderungen (z.B. in schriftlicher Form) fehlen. Gleichzeitig lässt es die Studierenden in ihrer Eigenverantwortung für die Beschaffung wichtiger Informationen.

Lehrenden steht im Sprechstundengespräch zuweilen ihre universitäre Sozialisation im Wege, die es ihnen schwer macht, sich mit ihrem Wissen zurückzuhalten. Das Gespräch mit Studierenden bietet viele Gelegenheiten, diese wichtige Kompetenz zu üben.

Über die Autoren:

Klaus Hellermann

Stellv. Leiter der Stabsstelle „Interne Fortbildung und Beratung“ – IFB der Ruhr-Universität Bochum, Arbeitsschwerpunkte: Entwicklung, Organisation und Durchführung von (hochschuldidaktischen) Weiterbildungsveranstaltungen von Lehrenden und Wissenschaftler/inne/n, Hochschuldidaktische Beratung von Lehrenden und Lehrcoachings, Planung, Durchführung und Begleitung von innovativen Seminaren und Studienreformprojekten.

Dr. Peter Röhrig

Gesellschafter von ConsultContor – Beratung und Coaching in Köln, Arbeitsschwerpunkte im Hochschulbereich: Training und Coaching für Führungskräfte –sowohl für Wissenschaftler/innen als auch für Verwaltungskräfte, Konfliktklärung für Einzelne und Teams, Organisationsberatung bei Restrukturierungen, Unterstützung von Lehrenden durch Lehrcoachings und innovative Seminare.