



Universität Hamburg

DER FORSCHUNG | DER LEHRE | DER BILDUNG



# Beratung als eine der Kernaufgaben: Tipps für neu berufene Beauftragte und Berater\*innen für Studierende mit Beeinträchtigungen

# Vorstellung Referentin

Dr. Maike Gattermann-Kasper

- Stabsstelle „Koordination der Belange von Studierenden mit Behinderungen oder chronischen Krankheiten“
- Beauftragte für die Belange von Studierenden mit Behinderungen gemäß § 88 HmbHG
  - Wahl durch Akademischen Senat
  - Amtszeit: drei Jahre
  - Stellvertreter: Prof. Dr. Sven Degenhardt

# Agenda

- Grundmodelle der Beratung nach Schein
- Rollen und Verantwortlichkeiten von Beauftragten und Berater\*innen für Studierende mit Beeinträchtigungen
- Tipps für persönliche Beratungsgespräche
  - Phasen eines Erstgesprächs
  - Hilfreiche Fragen
  - Wie können Auswirkungen von Beeinträchtigungen im Gespräch ermittelt werden?
- Tipps für die Beratung per E-Mail

# Grundmodelle der Beratung nach Schein

Quelle: Thomann (2013) S. 17 ff. mit Bezug auf Schein (2000)

- Expertenberatungsmodell (Fachberatung)
  - Student\*in weiß, was das Problem ist, welche Lösung benötigt wird und woher die Lösung kommen kann
  - Berater\*in beschafft die benötigten Informationen und erarbeitet die Lösungen
- Arzt-Patienten-Modell
  - Student\*in leidet unter bestimmten Unzulänglichkeiten oder Problemen, deren Ursachen und mögliche Lösungsansätze ihr oder ihm unbekannt sind
  - Berater\*in übernimmt Verantwortung für eine richtige Diagnose des Problems und eine angemessene Lösung
  - Student\*in ist abhängig vom Beratungsprozess bis eine Lösung gefunden wird

# Grundmodelle der Beratung nach Schein

Quelle: Thomann (2013) S. 17 ff. mit Bezug auf Schein (2000)

- Prozessberatungsmodell
  - Student\*in hat das Problem und behält während des gesamten Beratungsprozesses die Verantwortung dafür
  - Berater\*in unterstützt dabei, bestimmte Ereignisse und Vorgänge wahrzunehmen, richtig zu interpretieren, zu verstehen und dann angemessen zu handeln
  - Student\*in weiß sich selbst zu helfen, Berater\*in vermeidet, in die Rolle als Expert\*in gebracht zu werden



## Grundmodelle der Beratung nach Schein

- Analytische Unterscheidung in Fach- und Prozessberatung
- Grundsätze der Prozessberatung können auch bei der Fachberatung angewendet werden
- Gespräche von Beauftragten oder Berater\*innen haben in der Regel Anteile von beiden Modellen  
→ „sowohl ... als auch ...“ statt „entweder ... oder“

# Rollen

- Denn Sie sollten wissen, was Sie tun ...
  - Expert\*in
  - Prozessberater\*in
  - Feuerwehr
  - Diener\*in
  - Anwältin, Anwalt
  - Entscheider\*in
  - Sachbearbeiter\*in
  - Initiator\*in
  - Treiber\*in
  - ...

# Rollen und Verantwortlichkeiten

- Beratungsgespräche
  - Sie sind verantwortlich für
    - Ablauf des Gesprächs
    - Fachbezogene Inhalte
  - Sie sind nicht verantwortlich für
    - die Umsetzung,
    - außer Sie haben einen Auftrag angenommen bzw. eine konkrete Zusage gegeben
    - Wenn Ratsuchende gehen, sind sie für die Umsetzung verantwortlich, dabei können Sie sie begleiten



# Rollen und Verantwortlichkeiten

- Auf- und Ausbau barrierefreier Strukturen
  - Sie sind verantwortlich für
    - Ihre Anregungen und Vorschläge
    - Ihre Stellungnahmen zu Vorhaben („gruppenbezogene Standards“)
    - die Wahrnehmung Ihrer Beteiligungsrechte
  - Sie sind nicht verantwortlich für
    - jegliche Aufgaben, die fachlich zugeordnet sind, z. B. Prüfung von Bauplänen, Umsetzung nicht barrierefreier Dokumente
    - außer Sie geben dafür eine konkrete Zusage
    - was unerwünschte Nebenwirkungen haben kann

# Phasen eines Erstgesprächs

Quelle: Beushausen (2016) S. 123 ff., Benien (2003) S. 171 ff.

## Was war und was ist?

- **Einstiegsphase**
  - Klärung der Situation: Funktion, Rolle, Schweigepflicht Freiwilligkeit, Unabhängigkeit, Anliegen der Rat suchenden Person
  - Klärung des Auftrags?
- **Informationsphase**
  - Exploration der äußeren und der inneren Situation, unter anderem durch Analyse des Kontexts und der Ressourcen

## Warum ist das so?

- Formulierung einer arbeitshypothetischen Diagnose und der Beratungsziele [sowie Auftragsklärung?]

# Phasen eines Erstgesprächs

Quelle: Beushausen (2016) S. 123 ff., Benien (2003) S. 171 ff.

## Was ist zu tun?

- Bearbeitungsphase
  - Vertiefende Bearbeitung von (Teil-) Problemen
  - Handlungsmöglichkeiten aufzeigen, Lösungen finden, Entscheidungen treffen, Umsetzung vorbereiten
- Abschlussphase
  - Zusammenfassungen, Klärung von Unklarheiten, Vereinbarungen

# Hilfreiche Fragen

Quelle: Beushausen (2016) S. 253 ff.

- Hilfreiche Fragen
  - sollen Gefühls- und Denkprozesse sowie Aktivitäten bei Rat suchenden Personen anregen
  - sollen ermutigen, neue Perspektiven zu sehen und kreativ zu „verstehen“
  - dienen der Diagnostik und sind zugleich Interventionen
- Offene „W-Fragen“ gelten generell als hilfreich, z. B.
  - Wer? Wann? Bis wann? Wie? Was? Was noch? Woran? Wohin? Wozu?
  - Ausnahme:
    - Ursachen- oder Warum-Fragen wirken bohrend, z. B.
    - Warum haben Sie das gemacht?
- Im Gegensatz zu offenen sind geschlossene Fragen nur hilfreich, um einen Informationsstand zu erlangen, z. B. Studiengang,

# Hilfreiche Fragen – Beispiele

Quelle: Beushausen (2016) S. 253 ff., Widulle (2011) S. 96 ff.

- Weswegen sind Sie hier?
- Was wollen Sie mit diesem Gespräch erreichen?
- Wie wirkt sich Ihre gesundheitliche Situation bei Lehrveranstaltungen / bei Prüfungen / bei Aktivitäten des täglichen Lebens aus?
- Warum läuft es in Ihrem Nebenfach besser?
- Was würden Sie sich wünschen, wenn die „gute Fee“ käme und Ihnen einen Wunsch erfüllt?
- Wie haben Sie es trotzdem geschafft, diese Prüfung zu absolvieren?
- Was war in dieser Lehrveranstaltung anders?
- Welche Aktivitäten fallen Ihnen am schwersten?
- Zu welchen Tageszeiten geht es Ihnen besser?

## Beispiel „Nachteilsausgleich bei Prüfungen“

- Gesundheitsproblem gemäß den Klassifikationen „ICD“ oder „DSM“
- Welche studienrelevanten Aktivitäten,
  - z. B. Lesen, Schreiben, Rechnen, Sehen, Hören, Gehen, Sitzen, Kontakte knüpfen, im Team arbeiten, Teilnehmen, Konzentrieren
- können in Bezug auf welche Lehrveranstaltungen
  - z. B. Form, formelle Regelung der Anwesenheit, Ort, Raum, Zahl der Teilnehmer\*innen, Lern- und Lehrunterlagen, Sozialform
- oder Studien- und Prüfungsleistungen
  - z. B. Form, Dauer, Ort, Frist
- nicht oder nicht in der allgemein üblichen Weise oder Zeit durchgeführt werden
- und welche Rolle spielen dabei persönliche Faktoren?

# Beispielsituationen „Erstgespräche“

Bitte überlegen Sie, wonach Sie wie fragen:

- Situation 1
  - Erstgespräch mit Student mit chronisch-entzündlicher Darmkrankheit zu Beginn des ersten Semesters
- Situation 2
  - Erstgespräch mit Studienbewerber mit Autismus-Spektrum-Störung, der einen Antrag auf bevorzugte Vergabe eines Platzes in einer Wohnanlage des Studentenwerls stellen will
- Situation 3
  - Erstgespräch mit Studentin mit Angststörung, die für Klausuren eine Verlängerung der Bearbeitungszeit als Nachteilsausgleich beantragen will



# Beispielsituationen „Erstgespräche“

Bitte überlegen Sie, wonach Sie wie fragen:

- Situation 4
  - Erstgespräch mit einer Studentin mit Essstörung, die das Studium für eine stationäre Behandlung unterbrechen will
- Situation 5
  - Erstgespräch mit Student mit Diabetes, der mehrere Modulfristen nicht einhalten kann und Antrag auf spätere Vorlage des Leistungsnachweises nach § 48 BAföG stellen will
- Situation 6
  - Erstgespräch mit Studentin mit Beeinträchtigung des Hörens, die Diskriminierung durch eine Dozentin beklagt, die nicht bereit sei, ihr Kommunikationsverhalten anzupassen

## Tipps für die Beratung per E-Mail

- Beratungssituation
  - Sie wissen nichts über Ihr Gegenüber
  - Sie legen sich fest
  - Sie können die Wirkung Ihrer Sprache und Ihrer Aussagen nicht wahrnehmen
  - Sie wissen nicht, wohin die Antwort weitergeleitet wird
- Tipps für Ihre Antwort
  - Mit Verständnis für Anliegen und Wertschätzung für Person reagieren
  - Nur Fakten mitteilen, keine Aussagen nur auf Basis von Diagnose oder Status treffen, keine Unterlagen beurteilen, keine Prognose abgeben
  - Gespräch anbieten, ggf. per Videochat, ggf. bereits mit Terminvorschlag