

Lösungsorientierte Beratung im Hochschulkontext

Kurzzusammenfassung eines Workshops

Sandro Vicini & Sonja Nydegger

Wir gehen der Frage nach, was die Qualität der Beratung im Hochschulkontext ausmacht: Wie kann Beratung für diesen Lebensabschnitt der Sozialisation in einer Hochschule, für diese Phase der (Aus-)Bildung, der Orientierung und Laufbahnplanung hilfreich sein? Wie kann Beratung sich optimal auf die Vielfalt der Anliegen, die Voraussetzungen und Ressourcen der Studierenden und Dozierenden einstellen? Inwiefern ist Beratung geprägt durch die institutionelle Organisation, in der wir arbeiten? Wir wollen aufzeigen, in welcher Art der lösungsorientierte Ansatz nach Steve de Shazer und Insoo Kim Berg mit seinen epistemologischen Prämissen und seiner elaborierten Fragetechnik sich eignet, die Qualitätsentwicklung der Beratung im Hochschulbereich voranzutreiben. Neben theoretischen Inputs wollen wir mit Fallbeispielen, in denen die Klientelgruppen (Studierende / Dozierende) und die Settings (Einzel/Paar/Teams) variieren, unsere Arbeitsweise veranschaulichen und zur Diskussion stellen. Zu unserer Vorgehensweise gehören Qualitätsentwicklungsmassnahmen wie Nachbefragungen und Intervention dazu.

Hochschulkontext

Die Hochschullandschaft ist in einem tief gehenden Wandel begriffen. Die Anforderungen an die Hochschulen steigen; aus Wirtschaft und Gesellschaft ist Druck spürbar, nützliches, gesellschaftlich relevantes und ökonomisch verwertbares Wissen zu produzieren und weiterzugeben. Den Universitäten ist mit den Fachhochschulen ernstzunehmende Konkurrenz erwachsen. Überdies erfordert die zunehmende gesamtgesellschaftliche Europäisierung von den schweizerischen Hochschulen eine Annäherung ihrer Ausbildungsinhalte und -strukturen an die europäische Hochschulwelt. Mit der Signatur unter die Deklaration von Bologna wurde der grosse Hochschul-Umbau initiiert. Der eigentliche Kernprozess der Wissensproduktion und des Wissenstransfers ist mit der fortschreitenden Differenzierung und Spezialisierung einerseits und der Digitalisierung des Informationsaustausches andererseits einer rasanten Veränderung unterworfen.

Die Anforderungen an die Studierenden sind erheblich gestiegen: Signifikant höhere und normiertere Leistungsvorgaben, strengere Vorschriften an wissenschaftliche Arbeiten, erhöhte Pensen, verschärfter Präsenzzwang, Druck, die Studien speditiv und effizient durchzuziehen. Die Hochschulen erwarten heute in der Regel ein Vollzeit-Engagement. Diese erhöhten Anforderungen an die Studierenden gehen paradoxerweise einher mit einer als Folge der desolaten staatlichen Finanzlage schlechteren Betreuungssituation, mit einem generell gesunkenen Wert akademischer Abschlüsse und mit unsicheren Chancen auf dem Arbeitsmarkt.

Studierende sind in einer Entwicklungsphase der Ablösung von der Herkunftsfamilie und der Neuorientierung in Bezug auf Ausbildung, Wohnen und Partnerschaft. Der aufgezeigte hochschulpolitische Wandel erhöht den Stress und die Verunsicherung noch zusätzlich. Daraus ergibt sich steigender Bedarf an Beratung und Information. Die breite Themenpalette, mit der wir uns konfrontiert sehen, reicht denn auch von Fragen zur Studiengestaltung, zur Standortbestimmung/Entscheidungsfindung über solche zu Lern- und Arbeitstechnik bis zu solchen zu persönlichen Schwierigkeiten und Beziehungskonflikten.

Leitideen lösungsorientierter Beratung

Der lösungsorientierte Beratungs-Ansatz lebt von der emphatischen Zuwendung zum Klienten / zur Klientin. Wir betrachten den Klienten als Experten seiner selbst, d.h. wir attribuieren dem Klienten / der Klientin die Ressourcen, seine oder ihre eigenen Lösungen zu konstruieren. Wir stellen uns in seinen oder ihren Dienst und verfolgen prioritär zwei Fragen: Was ist das Ziel des Klienten / der Klientin ? Und was kann er oder sie tun, um dieses Ziel zu erreichen? Kundenorientierung als Leitidee steht im Vordergrund. Angesichts der grossen Themenvielfalt in der Beratung Studierender und Dozierender erhält die Kundenorientierung,

die Flexibilität der BeraterInnen, auf vielfältigste Themen eingehen zu können, zusätzliche Bedeutung.

Die Heterogenität der Fragestellungen verlangt von den BeraterInnen ein Selbstverständnis und eine Handlungsweise als GeneralistInnen. Die Leitidee der Hilfe zur Selbsthilfe ergibt sich für uns demnach nicht nur aus der lösungsorientierten Epistemologie, sondern auch aus der thematischen Vielfalt heraus, die nahe legt, dem Klienten / der Klientin das ‚Problem‘ nicht abnehmen zu wollen, sondern ihn oder sie zu befähigen, selber eine Lösung zu erarbeiten.

Lösungsorientierung meint das Bestreben, nicht auf das Problem, das Defizitäre, das ‚Pathologische‘ zu fokussieren, sondern auf das Funktionierende, das Gesunde, die anzustrebende Lösung, die Ausnahme vom Problem. Die Zielfokussierung im Auftrag des Kunden/ der Kundin, die uns stete Handlungsmaxime ist, verlangt eine intensive Kooperation mit dem Klienten / der Klientin. Die Dyade der Beratung wandelt sich unter lösungsorientierter Perspektive von einer Experten-Klienten-Beziehung zu einer Kooperationsbeziehung. Nicht nur in der Beratungsdyade ist Kooperation unabdingbar, sondern auch in der Vernetzung zwischen Beratungsstelle und Hochschulen einerseits (Kundenorientierung in einem interinstitutionellen Sinn) und zwischen Beratungsstelle und andern professionellen HelferInnen andererseits (Triage).

‚Handwerkliches‘

Wichtigster Gesichtspunkt der konkreten Beratungstätigkeit ist wie erwähnt die Ausrichtung auf das angestrebte Ziel. Dies gilt für die Arbeit mit Individuen wie mit Paaren und ganz besonders auch für die mit Teams. Ziele sollen positiv formuliert sein („Was möchten Sie?“ nicht: „Was wollen Sie nicht?“), sie sollen klein und damit erfolgswahrscheinlich und möglichst spezifisch, d.h. in konkretes Verhalten umsetzbar sein. Ziele sollen zudem subjektiv bedeutsam und möglichst in den persönlichen Worten des Klienten oder der Klientin formuliert sein.

Das Hauptinstrument lösungsorientierter Beratung sind Fragen. Wir unterscheiden folgende Kategorien lösungsorientierter Fragen:

- Zielfragen (z.B. „Über was müssten wir sprechen, damit die Beratung für Sie wirklich nützlich ist?“)
- Fragen nach Ausnahmen vom Problem (z.B. „Kennen Sie Situationen, in denen Sie weniger Angst vor Prüfungen hatten?“)
- Fragen nach früheren erfolgreichen Bewältigungsschritten (Spezifikation der Frage nach Ausnahmen s. oben)
- Fragen nach Ressourcen (z.B. „Wer oder was könnte Ihnen sonst noch helfen zu.....“)
- Zudem noch zirkuläre Fragen, Skalierungsfragen und die unterdessen hinlänglich bekannte Wunderfrage (s. Walter & Peller, 2002).

In der lösungsorientierten Beratung versuchen wir, dem Klienten / der Klientin am Schluss der Sitzung eine Übung („Experiment“), etwas zum Ausprobieren mitzugeben, um die eigenverantwortliche Lösungskonstruktion über die Konsultation hinaus zu befördern. Dazu kennen wir vereinfacht gesagt zwei Präferenzrouten: Wenn der Klient / die Klientin sein oder ihr Ziel noch nicht präzise fassen kann, hilft oft die Wunderfrage, das Spielen mit hypothetischen Möglichkeiten, um die Aspekte der angestrebten Lösung zu benennen, und dann kann die Übung in etwa lauten: „Versuchen Sie, etwas davon zu realisieren...“. Wenn der Klient / die Klientin das Ziel verhaltensadäquat beschreiben kann, weil er oder sie z.B. Ausnahmen vom beklagten Problemzustand kennt, dann versuchen wir herauszufinden, ob er oder sie die Ausnahme bewusst herbeiführen kann oder ob diese sich spontan ereignet hat. Im ersten Fall würde die Übung lauten: „Machen Sie mehr davon...“; im zweiten Fall: „Finden Sie heraus, wie sich die Ausnahme eingestellt hat...“.

Fazit

Anhand mehrerer Fall-Vignetten (die hier aus Platzgründen nicht dargestellt werden können) haben wir diese Skizze unseres Ansatzes versucht zu veranschaulichen. Zusammengefasst unter drei Punkten hat der Workshop laut den TeilnehmerInnen folgende Erkenntnisse erbracht:

- Nicht die Technik ist im Vordergrund, sondern die lösungsorientierte (Lebens-) Haltung zuerst des Beraters / der Beraterin und schliesslich auch des Klienten / der Klientin.
- Der Fokus auf das Ziel ist in allen Settings das zentrale Moment.
- Der lösungsorientierte Ansatz ist polyvalent anwendbar. Wie anhand der Leitideen und der Fallbeispiele erläutert, lassen sich mit diesem Ansatz auch im Hochschulkontext qualitativ hochwertige Beratungsleistungen erbringen. Gesprächsaufbau und Fragetechnik unterscheiden sich bei der Beratung von Studierenden und Dozierenden nicht substantiell von der Vorgehensweise bei andern KlientInnen.
In andern Kontexten, in denen die BeraterInnen auch obrigkeitliche Aufgaben haben (z. B. Selektion oder Expertisen), kann der lösungsorientierte Ansatz mit weiteren Methoden komplementiert werden, wie die Diskussion unter den Workshop-TeilnehmerInnen ergab.

Literatur

- Mehlmann, R. & Röse, O. (2000). Das LOT-Prinzip. Lösungsorientierte Kommunikation im Coaching, mit Teams und in Organisationen. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Nestmann, F. & Engel, F. (Hg.) (2002). Die Zukunft der Beratung. Tübingen: dgvt.
- Sonntag, U. et al. (Hg.) (2000). Gesundheitsfördernde Hochschulen. Konzepte, Strategien und Praxisbeispiele. Weinheim: Juventa.
- Vicini, S. (2002). bst.02: Standort und Ausblick. In: 30 Jahre Beratungsstelle der Universität und der Fachhochschule. Festschrift. Bern: Eigenverlag.
- Walter, J. & Peller, J. (2002). Lösungsorientierte Kurztherapie. Dortmund: verlag modernes lernen.

Anschrift:

Dr. Sandro Vicini, Beratungsstelle der Berner Hochschulen, Erlachstr.17, CH-3012 Bern
www.beratungsstelle.bernerhochschulen.ch