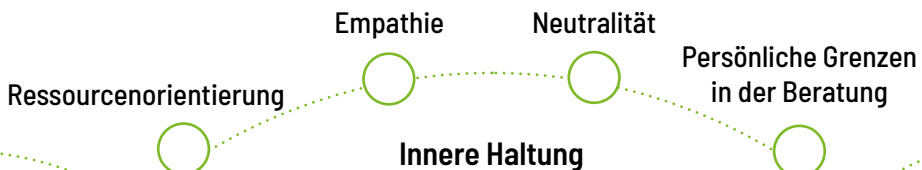
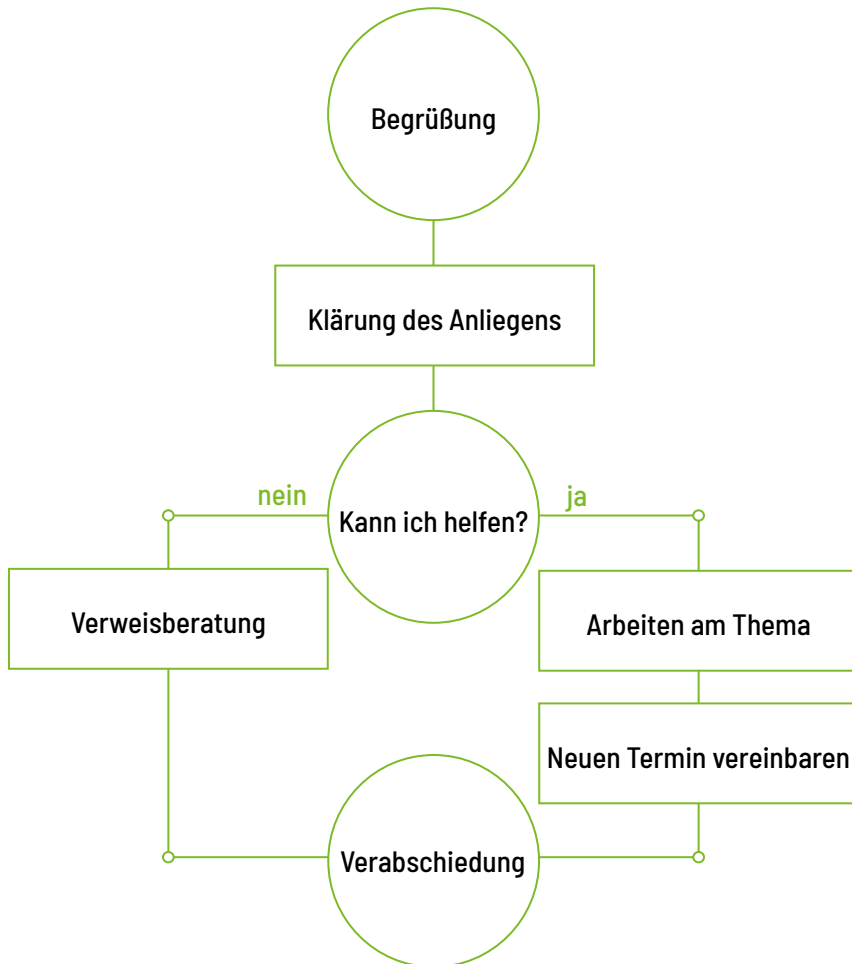


## Struktur eines Erstgesprächs



# Innere Haltung

## Neutralität

- » Keine Wertung gegenüber der ratsuchenden Person vornehmen
- » Vorurteilsfrei den Sachverhalt erklären lassen
- » Persönliche Ansichten außen vor lassen
- » Keine vorschnellen Schlüsse ziehen

## Empathie

- » Akzeptanz und Wertschätzung
- » Sich in die Situation der ratsuchenden Person hineinversetzen

## Ressourcenorientierung

- » Von Wertschätzung geprägte Haltung
- » Fähigkeiten und Stärken der ratsuchenden Person erkennen
- » Ermöglichen neuer Sichtweisen, Denkmuster und Wertvorstellungen

## Persönliche Grenzen in der Beratung

- » Bewusstsein über den eigenen Wissensstand & fachlichen Kompetenzbereich
- » Bewusstsein über die eigene Rolle
- » Vorsicht bei juristischen Angelegenheiten (Fristen, Prüfungsordnung, Gesetze)
- » Verweise auf weitere Beratungsangebote
- » Keine unnötigen/unberechtigten Erwartungen (Hoffnungen) wecken



Notizen

Weitere Handlungsempfehlungen finden Sie im Quickstart Beratungs- und Coachinginstrumentarium.



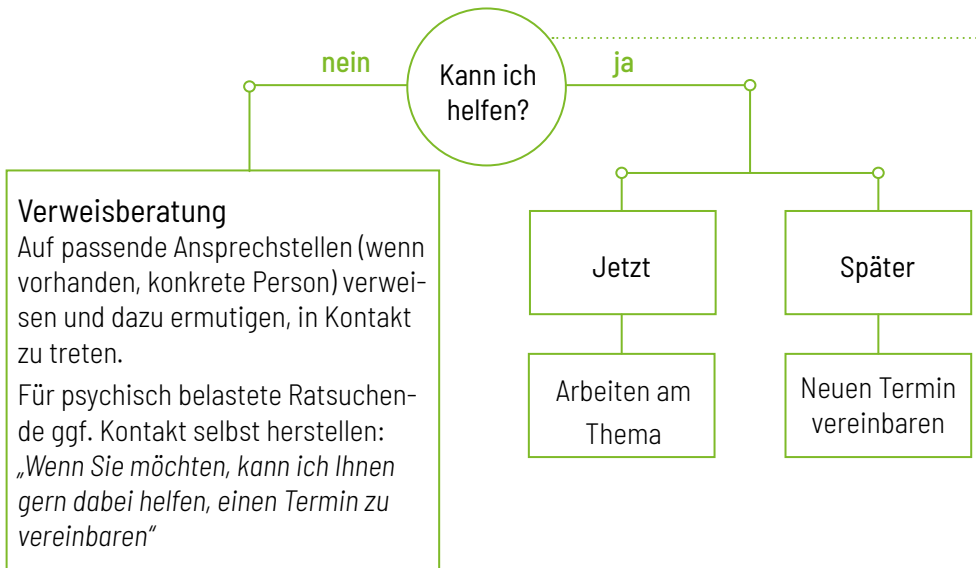
## Leitfaden zum Gesprächsablauf

### Begrüßung

- » Kurze Vorstellung des eigenen Aufgaben- & Zuständigkeitsbereiches
- » Freien Platz anbieten
- » Gesprächsatmosphäre schaffen
- » Zeitrahmen klären
- » Telefon stumm stellen/umleiten

### Klärung des Anliegens

- » Konkrete Nachfragen zum Anliegen
- » Strukturierte Zusammenfassung der Situation der/des Ratsuchenden geben
  - › „Wenn ich Sie richtig verstanden habe, ist Ihr Problem sehr komplex und Sie haben ... Aspekte genannt.“
- » Erwartungen des/der Ratsuchenden klären
  - › „Was wäre heute ein gutes Gesprächsergebnis für Sie?“
  - › „Wie kann ich Ihnen bei der Lösung Ihres Problems behilflich sein?“



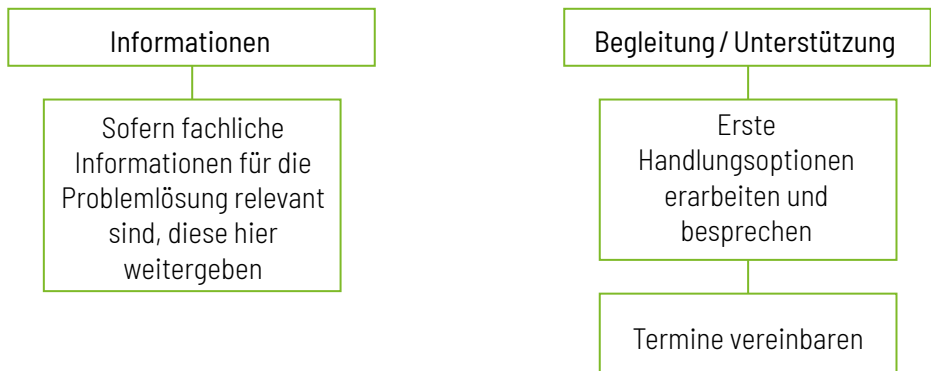
Das Clearing-Tool ist ein geeignetes Werkzeug für die Situationsanalyse der ratsuchenden Person.



## Arbeiten am Thema

- » Einschätzung des/der Ratsuchenden
  - > „Woran haben Sie gemerkt, dass...?“
  - > „Was fällt Ihnen besonders schwer?“
- » Lösungsansätze erarbeiten
  - > „Auf welche Art haben Sie bereits versucht, das Anliegen anzugehen?“
  - > „Was haben Sie bereits unternommen?“
  - > „Was ist Ihnen bereits geglückt?“

## Braucht es Informationen oder Unterstützung?



- » Nachfrage bzgl. des weiteren Vorgehens mit offenen Fragen
  - > „Was sind nun Ihre nächsten Schritte?“
  - > „Was benötigen Sie weiterhin von meiner Seite, damit ...?“
  - > „Wer oder was kann Ihnen helfen?“

## Verabschiedung und ggf. Terminvereinbarung

- » Sicherstellen, dass alle offenen Fragen beantwortet sind
- » Abschluss finden (Wertschätzung ausdrücken/für die Offenheit bedanken)
- » ggf. einen Folgetermin vereinbaren



## Umgang mit herausfordernden Situationen

### Verhalten bei starken Emotionen

- » Verständnis, Anteilnahme & Interesse zeigen
  - › „Was ärgert/bedrückt Sie?“
  - › „Wie muss ich mir das vorstellen?/Können Sie Beispiele nennen?“
  - › „Das kann ich mir sehr gut vorstellen./Ja, das ist eine schwere Situation.“
- » Raum zum Reden geben und aktiv zuhören
- » Wertschätzende Kommunikation der eigenen Grenzen
  - › Sofern Sie in der Situation nicht weiterhelfen können: „Diese Frage kann ich Ihnen nicht beantworten./An dieser Stelle kann ich Ihnen leider nicht weiterhelfen.“
  - › Bei aggressivem Verhalten: „Ich sehe, dass Sie die Situation stark belastet. Ich möchte dennoch nicht, dass Sie in diesem Tonfall mit mir sprechen. Bitte beruhigen Sie sich.“
- » Vermeiden von Aussagen, die die Situation verharmlosen oder dramatisieren
  - › „Ach, das wird schon wieder./So schlimm ist es doch gar nicht.“
  - › „Kein Grund sich so hängen zu lassen.“
  - › „Oh je, das ist ja furchtbar.“

### Psychische Belastungen erkennen

- » Verschlussenheit/Rückzug
- » Entscheidungsunfähigkeit, Hoffnungslosigkeit, gequältes Grübeln
- » Ratsuchende Person empfindet sich oder das Leben als Last
- » Schlechte körperliche Verfassung
- » Starke Prüfungsangst

### Anzeichen für ein Suizidrisiko

- » Erzählung von beginnender oder abklingender depressiver Phase
- » Äußerungen starker Schuld- und/oder Wutgefühle
- » Bericht oder Andeutungen von länger andauernden suizidalen Gedanken
- » Verhalten im Erstgespräch: Vermutung ansprechen!

### Generell gilt:

Berücksichtigung kultureller Unterschiede.  
Bei sprachlichen Barrieren Übersetzungsmöglichkeiten nutzen!

## Verweisberatung / wichtige Ansprechpersonen

### Externe Beratungsstellen

Psychosoziale Beratungsstelle:

Agentur für Arbeit:

Ausländerbehörde:

BAföG-Amt:

Regionaler Krisendienst:

Telefonseelsorge®: 0800 1110111

Notruf Polizei: 110

### Interne Beratungsstellen

Studienberatung:

International Office:

Studierendenrat:

Studierendenwerk:

Gleichstellungsbeauftragte:

Career Service:

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung



Bundesagentur für Arbeit  
Regionaldirektion Sachsen



Freistaat  
SACHSEN