

## **EvaNet-Positionen 11/2003**

**Dr. Dorothee Meer,  
[ lehre und kommunikation ] Bochum**

### **Hochschulische Sprechstundengespräche als Chance: Problembereiche und Handlungsempfehlungen**

#### **Inhalt**

1. Einleitung: Sprechstundengespräche als Chance .....	1
2. Problembereiche hochschulischer Sprechstundengespräche .....	3
3. Handlungsempfehlungen für hochschulische Sprechstundengespräche.....	6
Über die Autorin .....	9

#### **1. Einleitung: Sprechstundengespräche als Chance**

In einem Punkt sind sich Lehrende und Studierende an deutschen Hochschulen erstaunlich einig: in der Einschätzung, dass hochschulische Sprechstundengespräche ein irgendwie notwendiges Übel darstellen, über das es sich nicht lohnt weiter nachzudenken. Entgegen dieser Gemeinsamkeit wird allerdings in Gesprächen mit den Beteiligten sehr schnell deutlich, dass sich ihre konkreten Ein-

schätzungen zu Sprechstundengesprächen ansonsten deutlich unterscheiden. Während Studierende die direkten Kontakte mit ihren Lehrenden nicht selten so lange wie möglich hinauszögern und sie dann, wenn sie stattfinden, als eher belastend empfinden, stellen Sprechstunden für Lehrende häufig nicht mehr als eine (als zu zeitaufwendig empfundene) Dienstpflicht dar.

Ausgehend von diesen Grundhaltungen soll im Weiteren die Frage gestellt werden, wie es entgegen dieser Ausgangslage gelingen kann, die *Chancen von Sprechstundengesprächen* für beide Seiten deutlicher werden zu lassen:

- Diese Chancen können für *Studierende* darin bestehen, dass Sprechstunden (vor allem in den sogenannten „großen Fächern“) eine deutliche Möglichkeit darstellen, über die Bearbeitung fachlicher Fragen hinaus Kontaktdefizite zu Lehrenden zu verringern. Weiter können Sprechstunden ihnen Gelegenheit geben, sich selbst im Gespräch mit den ranghöheren Lehrenden zu erproben. Hierbei ist entscheidend, dass Studierende Erfahrungen mit dieser Art der asymmetrischen Kommunikation nicht nur hinsichtlich ihrer Zeit an der Hochschule benötigen. Auch mit Blick auf die anschließenden Anforderungen auf dem Arbeitsmarkt ist ihr kommunikatives Durchsetzungsvermögen in hierarchischen Gesprächssituationen von entscheidender Bedeutung.
- Auf Seiten der *Lehrenden* wiederum können Sprechstundengespräche mit wichtigen Rückmeldungen hinsichtlich ihrer Lehr- und Prüfungstätigkeit verbunden sein. Fragen und Überlegungen der Studierenden verdeutlichen ihnen nicht nur, wo diese fachlich stehen, sondern machen potenziell auch Defizite in der eigenen Lehrpraxis erkennbar. Insoweit bieten Sprechstunden Lehrenden die Möglichkeit, Lehrveranstaltungen individualisierend `nachzubessern´ oder perspektivisch zu verändern. In diesem Sinne können Sprechstundenkontakte von Lehrenden als eine Art „permanente Hochschullehrer/innen/fortbildung“ genutzt werden.

Vor dem Hintergrund dieser Potenziale werden im Folgenden zunächst grundlegende Probleme von Lehrenden und Studierenden im Umgang mit hochschulischen Sprechstunden herausgearbeitet. Ausgehend von diesen Befunden sollen hieran an-

schließlich bestehende Möglichkeiten für Lehrende dargestellt werden, ihre Kontakte zu Studierenden effektiver und zufriedenstellender zu gestalten.

Grundlage dieser Überlegungen bildet die Auswertung von 120 authentischen (d.h. nicht simulierten) Sprechstundengesprächen, die im Rahmen eines vom Wissenschaftsministerium in NRW geförderten Forschungsprojekts zu „Sprechstundengesprächen an der Hochschule“ auf Tonträger aufgezeichnet, verschriftlicht und analysiert wurden. Ziel dieses an der Ruhr-Universität Bochum angesiedelten Projekts war es, sich ein Bild von der Bandbreite und Struktur der Probleme zu machen, die während der Sprechstundenkontakte zwischen Lehrenden und Studierenden auftreten.<sup>1</sup> Darüber hinaus ging es darum, die so gewonnenen Erkenntnisse in Form von konkreten Handlungsempfehlungen für beide Beteiligten praktisch zu nutzen.<sup>2</sup>

Im Rahmen dieser Untersuchung zeigte sich, dass Sprechstunden in der Mehrzahl der Fälle einem konstanten Ablaufschema folgen. Aus hochschuldidaktischer Perspektive entscheidend ist diese Feststellung deshalb, weil sich auch die Problembereiche von Sprechstundenkontakten anhand dieses Schemas beschreiben lassen und man insoweit von einer *phasenspezifischen Problemstruktur von Sprechstunden* sprechen kann. Diese soll im Folgenden zunächst skizziert werden, bevor hieran anschließend konkrete Handlungsempfehlungen für Hochschullehrende zusammengefasst dargestellt werden, die auf die beobachtbaren Probleme reagieren.

## **2. Problembereiche hochschulischer Sprechstundengespräche**

**Start- oder Kontaktphase:** Sprechstunden werden in der Regel eingeleitet mit einem kurzen Austausch von Grußformeln zu Beginn des Gesprächs. In einigen Fällen stellen sich Studierende im Anschluss hieran zusätzlich vor, da sie (häufig zu Recht) davon ausgehen, dass sich Lehrende nicht oder zumindest nicht präzise an sie erinnern können ("meine name ist helge evers und ich bin in ihrem proseminar zu

---

<sup>1</sup> Zu den Ergebnissen der empirischen Untersuchung: Boettcher, Wolfgang/Meer, Dorothee (2000): „Ich hab nur ne ganz kurze Frage“ – Umgang mit knappen Ressourcen. Sprechstundengespräche an der Hochschule, Luchterhand Verlag: Neuwied.

<sup>2</sup> Meer, Dorothee (2003): „Dann jetzt Schluss mit der Sprechstundenrallye“ - Sprechstundengespräche an der Hochschule. Ein Ratgeber für Lehrende und Studierende, Schneider-Verlag Hohengehren: Kronach.

interkultureller Kommunikation"). Vielfach fehlen diese Formen der Selbstidentifikation jedoch auch. In diesen Fällen wird gerade in den Startphasen von Sprechstunden die hohe Anonymität der Beziehungen zwischen Lehrenden und Studierenden besonders deutlich. In diesem Zusammenhang ist bezogen auf die Lehrenden entscheidend, dass diese häufig wenig unternehmen, um Studierende in ihrer Sprechstunde willkommen zu heißen, indem sie sie beispielsweise freundlich begrüßen, ihnen gezielt einen Platz anbieten oder sie interessiert nach ihrem Anliegen fragen. In der Folge bleiben Studierende auch in direkten Kontakten zu ihren Lehrenden häufig nur Teil einer anonymen Masse.

**Anliegensformulierung:** Der Übergang zur Anliegensformulierung durch die Studierenden verläuft immer dann fließend, wenn Studierende den Grund ihrer Anwesenheit von sich aus nennen ("ich bin in ihrem Hauptseminar zum französischen Strukturalismus eh und ich wollte Sie fragen ob es möglich ist dass ich dazu ne Hausarbeit schreibe"). Erst im Anschluss an die explizite Benennung eines solchen Anliegens können die Lehrenden eine Vorstellung vom konkreten Gegenstand des anstehenden Gesprächs entwickeln.

Entscheidend bezogen auf die Studierenden ist hierbei, dass diese vielfach befürchten, Lehrenden durch ihren Besuch der Sprechstunde unangemessen zur Last zu fallen. Dies führt vor allem in der Phase der Anliegensformulierung dazu, dass Studierende sich bemühen, ihre Anliegen so kurz und so unauffällig wie möglich zu präsentieren. Diese Strategie hat nicht selten zur Folge, dass die formulierten Anliegen nur schwer verständlich oder äußerst vage sind.

**Anliegensbearbeitung:** Gerade mit Blick auf ungenaue oder missverständliche Anliegensformulierungen der Studierenden fällt auf, dass Lehrende auf solche Ausführungen von Studierenden nur selten mit Nachfragen eingehen, die dazu geeignet wären, Unklarheiten zu beseitigen oder weitergehende Überlegungen der Studierenden deutlich werden zu lassen. Statt dessen reagieren Lehrende mit Beginn der Anliegensbearbeitung vor allem mit ihrem eigenen Wissen, das von nun an im Mittelpunkt vieler Gespräche steht. Überlegungen oder Rückfragen der Studierenden kommen dabei häufig nur am Rande in den Blick. Ebenso selten über-

prüfen Lehrende gezielt, ob ihre Ausführungen die Studierenden erreichen und von diesen verstanden und aktiv genutzt werden können.

Darüber hinaus ist in der Phase der Anliegensbearbeitung zu beobachten, dass in der Regel nur ein Anliegen von Studierenden ausführlich bearbeitet wird. Das gilt häufig auch dann, wenn Studierende weitere Anliegen andeuten. Nur vereinzelt leiten sie an thematisch geeigneter Stelle zu kurzen Nebensequenzen über oder bitten Lehrende am Ende des Gesprächs mit Formulierungen wie „ganz kurz noch zum schluss“ oder „noch ne letzte frage“ um zusätzliche Ausführungen zu weiteren Aspekten. Eine ausführliche Bearbeitung mehrerer Anliegen scheint mit Blick auf die knappen Zeitressourcen in Sprechstunden ein Problem darzustellen.

**Schlussphase:** Die Beendigung von Sprechstundengesprächen wird sehr häufig durch das Markieren abschließender Teilaspekte des eigentlichen Anliegens eingeleitet. Teils geschieht das durch die Studierenden selbst mit Formulierungen wie „noch eine letzte frage“ oder „wann kann ich Sie in den ferien erreichen?“, teils leiten die Lehrenden den Abschluss des Gesprächs mit Kommentierungen wie „soweit erst mal“ oder „okay dann ham wa ja alles“ ein. Nur vereinzelt werden derart eingeleitete Gesprächsbeendigungen im Anschluss von den Beteiligten noch weiter ausgedehnt. Der endgültige Abschluss des jeweiligen Gesprächs bildet ein kurzer Austausch von Verabschiedungsformeln („bis dann“ – „wiederseh“ oder „tschüss“ – „tschüss“). Informelle Passagen sind eher eine Ausnahme.

Zusammenfassend kann man festhalten, dass die untersuchten Sprechstundengespräche in ihrer Gesamtheit nur in begrenztem Umfang unterstützende Kontaktangebote für Studierende darstellen. Über die Aufrechterhaltung der bestehenden Anonymität hochschulischer Lehr-Lern-Beziehungen hinaus fällt vor allem im Rahmen der Anliegensbearbeitung die vergleichsweise geringe Orientierung der Lehrenden an den tatsächlichen Schwierigkeiten und Möglichkeiten von Studierenden ins Gewicht. Hier scheinen Lehrende vor dem Hintergrund ihrer sonstigen hochschulischen Tätigkeit dazu zu neigen, wissenschaftliche Ansprüche anzusetzen, die die fachliche Realität einer Mehrzahl von Studierenden schlicht verfehlen.

Auf der anderen Seite wird aber auch deutlich, dass Studierende nicht zuletzt aufgrund ihres fehlenden Vertrauens in die eigenen Kompetenzen häufig den Weg des geringsten Widerstands wählen. Fatal ist hierbei, dass vielen Studierenden nicht bewusst ist, dass ihre Annahme, sie könnten sich durch Schweigen schützen, in hochschulischen Zusammenhängen vielmehr die Grundlage ihres eigenen Selbstausschlusses bildet.

Ausgehend von diesen Beobachtungen möchte ich mich im Weiteren darauf beschränken, konkrete Handlungsempfehlungen für die Seite der Lehrenden darzustellen, die dazu geeignet sind, einige der angeführten Probleme zu vermeiden. Damit soll nicht behauptet werden, dass alleine die Lehrenden für die beobachtbaren Kontaktprobleme im Rahmen von Sprechstundengesprächen verantwortlich sind.<sup>3</sup> Vielmehr geht es mit Blick auf die Adressat/inn/en dieses Artikels darum zu verdeutlichen, welche Spielräume Lehrende haben, das Verhalten von Studierenden und damit auch den Erfolg ihrer eigenen Sprechstudentätigkeit positiv zu beeinflussen.

### **3. Handlungsempfehlungen für hochschulische Sprechstundengespräche**

Ausgehend von der geschilderten Problemstruktur hochschulischer Sprechstundengespräche sind auch die folgenden Empfehlungen phasenspezifisch angeordnet:

***Zu Start- oder Kontaktphasen:*** Entscheidend für die Kontaktphase von Sprechstundengesprächen ist es, dass Lehrende Studierenden bereits zu Beginn des Gesprächs deutlich machen, dass sie mit ihren Anliegen zur richtigen Zeit am richtigen Ort sind. Wie in anderen Gesprächssituationen auch geht es hier vor allem darum, die *Studierenden willkommen zu heißen* und dem *Gespräch somit einen gesicherten Rahmen zu geben*. Dies ist vor dem Hintergrund der hierarchischen Struktur der Beziehungen zwischen Lehrenden und Studierenden von entscheidender Bedeutung und fällt primär in den Aufgabenbereich der ranghöheren Lehrenden.

---

<sup>3</sup> Siehe dazu vor allem auch den oben erwähnten Ratgeber zu Sprechstundengesprächen, der sich gleichermaßen mit Empfehlungen an Lehrende und Studierende wendet (Meer 2003).

Konkret heißt dies, dass Gespräche in Sprechstunden nicht zwischen „Tür und Angel“ beginnen sollten. Statt dessen ist es für eine erfolgreiche Gesprächsrahmung entscheidend, dass Lehrende Studierende zunächst *freundlich begrüßen*, ihnen *einen (konkreten) Platz anbieten* und sie – falls nötig – *nach ihrem Namen fragen*. Erst im Anschluss hieran sollten Lehrende das Anliegen der Studierenden erfragen (falls diese die Gründe ihrer Anwesenheit nicht von sich aus nennen).

**Zu Anliegenformulierungen:** Im Hinblick auf die Beobachtung, dass Anliegenformulierungen von Studierenden nicht selten eher unpräzise, teils sogar gar nicht nachvollziehbar sind, ist es wichtig, dass Lehrende hierauf nicht reflexartig mit einer innerlichen Abwertung der Studierenden reagieren. Die nicht selten holprigen Anliegenformulierungen von Studierenden sind keineswegs zwangsläufig ein Hinweis auf deren generelle fachliche Inkompetenz.

Vielmehr sollte es aus der Perspektive der Lehrenden zu diesem Zeitpunkt vor allem darum gehen, *ungeschickte Formen der (fachlichen) Selbstdarstellung von Studierenden* zu *bemerk*en und hierauf *gelassen und interessiert* zu *reagieren*. Zunächst einmal verweisen die unklaren oder diffusen Formulierungen nur auf Unsicherheit. Was sich fachlich hinter dieser Unsicherheit verbirgt, erfahren Lehrende erst dann, wenn sie das Gespräch im Weiteren *interessiert fragend* (und nicht so sehr: genervt dozierend) fortsetzen.

**Zur Anliegensbearbeitung:** Vor dem Hintergrund der während der Anliegensbearbeitung immer wieder beobachtbaren Dominanz des Wissens der Lehrenden ist es von entscheidender Bedeutung, dass die *Grundstrategie von Lehrenden* in dieser Phase vor allem darin bestehen sollte *zu fragen bzw. weitere Überlegungen der Studierenden anzuregen*, *nicht jedoch selbst zu reden*. Gerade weil Lehrende sich immer wieder (und keineswegs nur zu unrecht) über die fehlende Selbständigkeit von Studierenden ärgern, ist es um so wichtiger, *Studierende* im gemeinsamen Gespräch darin zu *unterstützen*, *eigene Überlegungen zu entwickeln und darzustellen*. Dies heißt nicht, dass Lehrende ganz auf *konkrete Tipps oder Ratschläge* verzichten müssen. Allerdings sollten diese gezielt eingesetzt werden und nicht das Ausmaß der in Sprechstunden immer wieder beobachtbaren Lehrendenmonologe annehmen.

Stellt sich am Ende der Bearbeitung eines Anliegens heraus, dass Studierende noch weitere Fragen haben, so ist es sinnvoll, diese nicht „noch schnell zum Schluss“ mit zwei Sätzen zu behandeln. Je nach konkreter Situation (z.B. Anzahl der wartenden Studierenden vor der Tür oder Zeitbudget der Gesprächspartner/innen) sollten die Beteiligten kurz klären, was noch offen ist und gegebenenfalls einen *weiteren Gesprächstermin vereinbaren*. Insgesamt ist es bezogen auf die Frage nach der *Anzahl der Anliegen* ohnehin sinnvoll, diese zu Beginn der Sprechstunde explizit zu *stellen*, um die *vorhandene Zeit gezielt einsetzen* zu können.

**Zur Schlussphase:** Entgegen der oben erwähnten vorrangig rituellen Funktion, die die letzte Phase der Sprechstundenkontakte zwischen Lehrenden und Studierenden im Normalfall erfüllt, scheint es sinnvoll zu sein, die Schlussphasen stärker für einen *inhaltlich gefüllten Abschluss* zu nutzen. Hier ist es (vor allem nach längeren Gesprächen) sinnvoll, dass *Lehrende die Ergebnisse und konkreten Absprachen* des bisherigen Gesprächs noch einmal *zusammenfassen* und hierbei explizit mit den Studierenden klären, ob sie diesem Resümee zustimmen. Darüber hinaus sollten Lehrende *nachfragen*, ob damit alle im Moment *wichtigen Fragen der Studierenden geklärt* sind, so dass die Studierenden im Weiteren alleine weiterarbeiten können. Ebenfalls sinnvoll ist es, gegebenenfalls einen konkreten Folgetermin zu vereinbaren oder noch einmal herauszustellen, dass Studierende *bei Schwierigkeiten* nicht zögern sollen, erneut mit ihren Lehrenden *Kontakt aufzunehmen*.

Da sich die vorhergehenden Handlungsvorschläge ausschließlich an Lehrende richten und sinnvolle Verhaltensänderungen auf Seiten der Studierenden an dieser Stelle unerwähnt bleiben, soll abschließend danach gefragt werden, was Lehrende mit ihrer berechtigten Kritik an studentischen Verhaltensweisen tun können:

Auch wenn sich hier keine generellen situations- und personenunabhängigen Regeln aufstellen lassen, so deuten die empirischen Beobachtungen doch darauf hin, dass Lehrende ihre Erwartungen nur selten direkt und für die Studierenden nachvollziehbar mitteilen. Somit bleibt der Ärger der Lehrenden über studentische Verhaltensweisen häufig latent und ohne gezielte Adressat/inn/en. Vor dem Hintergrund dieser Beobachtung könnte ein erster Ansatzpunkt für Veränderungen darin bestehen, dass Lehrende konkrete Studierende als Gesprächspartner/innen ernst nehmen, indem

sie sie an entscheidenden Stellen mit ihren Erwartungen und gegebenenfalls auch mit ihrem Ärger konfrontieren. Alleine durch eine solche Veränderung würden Lehrende Studierenden in ihrer Wahrnehmung deutlich mehr Raum anbieten.

### **Zur Autorin**

*Dorothee Meer*, Dr. phil. (Jg. 1963); Kommunikationswissenschaftlerin und selbständige Trainerin im Bereich der Hochschuldidaktik; Lehrbeauftragte im Bereich Sprachwissenschaften an der Ruhr-Universität Bochum; langjährige Mitarbeiterin in Projekten zu hochschulischer Lehr-Lern-Kommunikation.

Schwerpunkte ihrer Tätigkeit als Trainerin: mündliche und schriftliche Prüfungen, Vorbereitung und Durchführung von Lehrveranstaltungen, hochschulische Sprechstundengespräche, wissenschaftliches Schreiben, Visualisierung und Medieneinsatz.

*Veröffentlichungen* (Auswahl): Meer, Dorothee (1998): „Der Prüfer ist nicht der König“. Mündliche Abschlußprüfungen in der Hochschule, Tübingen; Dies. (1996): „Muß ich Ihnen denn alles aus der Nase ziehen?“ Die Beziehung zwischen PrüfungskandidatInnen und PrüferInnen in hochschulischen Prüfungsgesprächen; in: Handbuch Hochschullehre: F 3.3; Boettcher, Wolfgang/Meer, Dorothee (2000): „Ich hab nur ne ganz kurze Frage“ – Umgang mit knappen Ressourcen. Sprechstundenkommunikation an der Hochschule, Neuwied; Meer, Dorothee (2000): Möglichkeiten angewandter Gesprächsforschung: Mündliche Prüfungen an der Hochschule; in: Gesprächsforschung: neue Entwicklungen/Conversation analysis: New developments (Linguistik online 5, 1/00); Dies. (2001): „so, das nimmt ja gar kein Ende, is ja furchbar“ – Ein gesprächsanalytisch fundiertes Fortbildungskonzept zu Sprechstundengesprächen an der Hochschule; in: Gesprächsforschung. Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion, Ausgabe 2: 90-114; Dies. (2003): „Dann jetzt Schluss mit der Sprechstundenrallye“ – Sprechstundengespräche an der Hochschule. Ein Ratgeber für Lehrende und Studierende, Baltmannsweiler.

## **Kontakt**

Dr. Dorothee Meer

[ lehre und kommunikation ]

Yorckstr. 14

44789 Bochum

Tel.            0234 / 3251022

Fax:            0234 / 3251021

Email          [mail@MeerLehre.de](mailto:mail@MeerLehre.de)

Internet        [www.MeerLehre.de](http://www.MeerLehre.de)

Dieser Text steht unter:

<http://evanet.his.de/evanet/forum/pdf-position/MeerPosition.pdf>