Mehrsprachigkeit und Multikulturalität im Studium

MuMiS-projekt.de

Sprechstunden in englischsprachigen Studiengängen: Organisation und Strategien der Verständigung

Informationen und Übungen für Lehrende und Studienberater

Frauke Priegnitz

(Universität Hamburg)

Inhaltsverzeichnis

Einführung **2**

Organisatorisch **4**

Erwartungen an Lehrende 4

Transparenz schaffen und vorab informieren 6

Der Zeitfaktor 8

Kontaktaufnahme 10

Der Anonymität entgegenwirken 10

Namen merken 11

Sprachlich **13**

Verständnis sichern - Kommunikationsstrategien nutzen! 13

Englisch, Deutsch und weitere Sprachen 13

Sprachliche Vereinfachungen 14

Paraphrasen 16

Den anderen um Hilfe bitten 19

Betonung 20

Dialekte verstehen 20

Schweigen aufbrechen 21

Überzeugen oder: Die Perspektive der Studierenden mit einbeziehen 25

Geschlossene Fragen und Abschluss von Gesprächsabschnitten 28

Visualisieren von Informationen 29

Wirklich alle Anliegen geklärt? 30

Wenn Ihnen mal die Worte fehlen… 31

Interkulturelle Herausforderungen 32

Fazit **32**

Weiterführende Literaturhinweise und Links **33**

Danksagung **33**

Checkliste ..... **I**

Lösungsschlüssel ..... **IV**

Einführung

Die Bolognareformen von 1999 haben die deutschen Hochschulen nicht nur weiter in ihrem Internationalisierungsbestreben gestärkt, sondern auch zur strukturellen Umstellung auf Bachelor- und Masterstudiengänge geführt. Eine Folge dieser Veränderungen stellt die wachsende Anzahl internationaler, englischsprachiger Studiengänge dar, die der zunehmenden Bildungsmigration Rechnung tragen sollen. Deutschland lässt sich für ausländische Studierende vor allem dann attraktiv machen, wenn sie nicht mehr erst die Sprachhürde des Deutschen nehmen müssen. Mit der sukzessiven Umgestaltung der Hochschullandschaft gehen allerdings auch vielfältige neue Herausforderungen einher, die nicht zuletzt die Lehrenden selbst zu meistern haben. Ein Großteil der Lehrenden in internationalen Studiengängen in Deutschland hat bis heute keine adäquate sprachliche oder interkulturelle Vorbereitung auf die englischsprachige Lehre erfahren. Vielmehr wurden sie „ins kalte Wasser geworfen" um dann mit der konkreten Umsetzung der Umstellung auf englischsprachige Lehre allein gelassen zu werden. Die Anforderungen an die Universitätsmitarbeiter sind dabei beträchtlich und manifestieren sich besonders in Sprechstundengesprächen.

Obwohl in internationalen Studiengängen vorrangig die Arbeitssprache Englisch verwendet wird, sind die meisten beteiligten Personen üblicherweise keine Muttersprachler des Englischen, sondern haben sich die Sprache in der Schule, durch Auslandsaufenthalte, in Studium oder Beruf angeeignet. Wir haben es hier also mit einer typischen Englisch als Lingua-Franca-Kommunikation zu tun, in der zwar die Beteiligten eine gemeinsame Sprache sprechen, dies aber z.T. auf unterschiedlichem Niveau[1] und mit jeweils eigenen Akzenten. Hinzu kommt, dass die Beteiligten unterschiedliche kulturelle Hintergründe mitbringen. In ELF-Kommunikation sind pragmatische Normen deshalb eher fluide und müssen mit jeder neuen Situation von den Beteiligten neu ausgehandelt werden.[2] Mit anderen Worten, die gewohnten kommunikativen Gesetzmäßigkeiten sind in Lingua-Franca-Interaktionen häufig nicht mehr gültig, was wiederum zu sprachlich-kulturellen Missverständnissen führen kann.

Eine weitere besondere Herausforderung ist, dass internationale Studierende in englischsprachigen Studiengängen durch ihre vorherigen Bildungserfahrungen in ihren Heimatländern unterschiedlich sozialisiert wurden. Folglich bringen sie nicht nur variierende akademische Niveaus[3], sondern auch jeweils einen eigenen Bildungshintergrund mit, an den gewisse Vorstellungen und Erwartungen hinsichtlich des Unialltags geknüpft sind. Eine Studierende aus Kanada wird ihren ProfessorInnen so zum Beispiel anders gegenübertreten als ihre Kommilitonin aus China. Welche akademische Kultur gelebt wird, muss entweder individuell entschieden oder gemeinsam ausgehandelt werden. Besonders deutlich treten die unterschiedlichen Erwartungen an die Lehrenden in Sprechstundengesprächen in Erscheinung.

[1] Vgl. Soltau (2008)
[2] Vgl. House (2002:260ff)
[3] Vgl. Soltau (2008)

Das Spektrum der individuellen Erfahrungen reicht dabei von einem quasi stets erreichbaren, engen Betreuer, wie man es aus dem angelsächsischen Raum kennt, bis hin zu schlecht erreichbaren Autoritäten, deren seltener Ratschlag dann aber unumstößlich ist.

Die Aufgabe von Lehrenden und Studienberatern ist es nun, dieser sprachlichen, kulturellen und akademischen Vielfalt der Studierenden gerecht zu werden und sich individuell flexibel auf jeden einzelnen einstellen zu können. Speziell für die Sprechstundengespräche gilt ferner, dass Sie Ihr Gegenüber trotz schwer verständlicher Dialekte oder sprachlicher Schwierigkeiten zunächst gut verstehen müssen, um überhaupt einen angemessenen Ratschlag oder Feedback geben zu können.

Der vorliegende Beitrag verfolgt entlang dieser Herausforderungen das Ziel, auf die Besonderheiten englischsprachiger Sprechstunden vorzubereiten. Anhand einer Reihe von organisatorischen Empfehlungen soll der Versuch unternommen werden, Lehrende und Beratende für die unterschiedlichen Vorerfahrungen und Erwartungen der internationalen Studierenden an Sprechstunden zu sensibilisieren. Gleichzeitig sollen sie auf Möglichkeiten aufmerksam gemacht werden, sprachlich schwierige Situationen effektiv zu meistern, damit Missverständnisse ausgeräumt werden können und der Kommunikationsfluss nicht abreißt.

Die folgenden Hinweise und Empfehlungen zu organisatorischen und sprachlichen Aspekten akademischer Sprechstunden stützen sich auf die Ergebnisse zweier innerhalb des MuMiS-Projekts durchgeführter wissenschaftlicher Studien:

Anhand von Onlinefragebögen wurden Studierende und Lehrende nach ihren Einstellungen, Erwartungen und Erfahrungen hinsichtlich englischsprachiger Sprechstunden befragt. Die Teilnehmer stammen überwiegend aus internationalen geistes-, sozial- und naturwissenschaftlichen Masterstudiengängen an deutschen Universitäten. Insgesamt nahmen 45 ausländische Studierende und 31 Lehrende und administrative Berater an der Befragung teil. Die Fragebögen ähneln sich stark in Aufbau und Inhalt, so dass die beiden Gruppen besser miteinander verglichen werden können.

Um sprachliche Störungsursachen und passende Kommunikationsstrategien zu erfassen, wurden 37 englischsprachige Sprechstunden aufgenommen und ausgewertet. Bei den Gesprächen handelt es sich um authentische Beratungsgespräche von 3-47 Minuten Länge, die freundlicherweise von ProfessorInnen und wissenschaftlichen MitarbeiterInnen verschiedener internationaler Studiengänge in Deutschland für uns aufgenommen wurden. Dadurch, dass in den Gesprächen sowohl fachliche als auch administrativ-organisatorische Fragen erörtert wurden, bilden sie ein realistisches Abbild typischer Sprechstundeninteraktionen an deutschen Hochschulen. Aus den Dialogen wurden Kommunikationsstrategien herausgearbeitet, die von den Sprechern dazu eingesetzt wurden, sprachlich schwierige Passagen während der Sprechstunde zu umgehen oder aufzulösen. Modellhaft könnten die Strategien als Beispiele kommunikativer *best practice* bezeichnet werden, da sie dazu beitragen, Verständ-

nis zu sichern. Als solche halten wir sie deshalb für empfehlenswert und werden ihren Einsatz im weiteren Verlauf dieses Moduls erläutern.

Das Kapitel ist entsprechend der beiden Studien in zwei Hauptteile gegliedert. Im ersten organisatorischen Teil sollen zunächst die studentischen Erwartungen an Lehrende zusammengetragen werden. Darauf aufbauend werden die unterschiedlichen Vorstellungen von Zeitmanagement und Ansprechbarkeit thematisiert und Hinweise zur Entlastung von Lehrenden gegeben. Auf mögliche Wege der Zeitoptimierung soll ebenfalls eingegangen werden. Der Abschnitt zu den neuen sprachlichen Herausforderungen der Beteiligten in Sprechstundengesprächen setzt sich aus einer Sammlung kommunikativer Strategien zusammen, die sich bei fremdsprachlichen Gesprächen bewährt haben. Außerdem wird kurz auf interkulturelle Aspekte in Sprechstunden eingegangen. Eine Checkliste fasst schließlich noch einmal einige wichtige Punkte zusammen und soll Ihnen einen Überblick über die Einzelmaßnahmen zur Verbesserung der eigenen Sprechstunden bieten.

> *"Lecturers are fun to be with. It's not a burden. Not at all."*
> (indischer Studierender)

Organisatorisch

Erwartungen an Lehrende

Wie unsere Fragebogenergebnisse gezeigt haben, sind einige ausländische Studierende mit der aktuellen Sprechstundenkultur an ihren jeweiligen internationalen Studiengängen durchaus zufrieden und meinen, es könne gern so bleiben. Ein indonesischer Student zeigte sich zwar von der Freiheit überrascht, sehr eigenständig an Hausarbeiten schreiben zu dürfen, empfand dies aber nicht als grundlegend negativ. Einige andere Stimmen spiegeln allerdings den Frust wider, den einige der Befragten spüren, wenn sie Beratung suchen. Sie tragen scheinbar höhere Erwartungen an die Lehrenden heran, als diese momentan leisten (können). Es wird deutlich, dass besonders in Sprechstunden, die verschiedenen Bildungskulturen aufeinanderprallen. Deutsche Lehrende wünschen sich häufig mehr Vorbereitung, Eigeninitiative und Selbständigkeit auf Seiten der Studierenden. Diese wiederum sind häufig schlicht von der neuen Umgebung überfordert und wünschen sich mehr tatsächlichen Ratschlag als nur „neutrale Kommentare". Angesichts ihrer Lage in einer für sie häufig fremden Lernumgebung, sind diese Wünsche wohl kaum überzogen. Eine Auswertung der Erwartungen der Studierenden an ihre ProfessorInnnen ergibt die folgende Wunschliste:

In counselling sessions, my lecturers should…

- *show up to the scheduled counselling session*
- *be understanding, supportive and helpful*
- *follow up on things they said they would do e.g. forward papers, sites of interest, contact people etc…*
- *be empathetic and willing to solve some of our doubts*
- *not just talk about their own accomplishments*
- *give me tips by which a task can be completed more easily or more effectively*
- *provide resources regarding scientific writing standards, such as reference citation systems*
- *actively keep us involved in college projects*
- *be forthcoming enough to ask students for their internship status and offer internship places in case they don't have any*
- *explain future career moves*
- *make clear, how things work in Germany and its higher education system (especially German bureaucracy) instead of letting us students learn all this by trial and error which can be very frustrating*
- *actively involve students whenever there is a change of rules in the program*
- *remember what work I have been doing so I don't have to explain the whole project again to them*
- *read what we have written so far, in case for example, of a 'Hausarbeit' so when we come to the counselling session, they have an idea what we are talking about*

Ein Wunsch, der in den Erwartungen mitschwingt, ist also, dass ProfessorInnen mehr auf ihre Studierenden zugehen, sich intensiver mit ihnen auseinandersetzen und sich ihnen mehr öffnen sollten. Die seitens der Lehrenden geforderte Selbständigkeit kann für einige Studierende durchaus attraktiv sein, andere jedoch vor große Probleme stellen. Angesichts der anspruchsvollen Forderungen ist allerdings auch zu erwähnen, dass sich die befragten Studierenden auch in die Lage ihrer ProfessorInnen hineinversetzen können. Viele äußern Verständnis für den Zeitmangel ihrer ProfessorInnen und können zwischen dem gezeigten guten Willen und den vorhandenen strukturellen Problemen der Hochschulen klar differenzieren. Somit ist zu prüfen, welche Punkte tatsächlich von den einzelnen Universitätsmitarbeitern umgesetzt werden können. Grundlegende institutionelle Mängel wie unzureichende finanzielle Mittel für Tutorien oder die notorische zeitliche Überlastung der Lehrenden bedürfen hingegen umfassenderer Maßnahmen.

Transparenz schaffen und vorab informieren

Im Gegensatz zu ihren deutschen Kommilitonen haben ausländische Studierende häufig noch keinerlei Erfahrung mit der deutschen Studienkultur sammeln können. Für ein erfolgreiches Studium in einem internationalen Kontext ist deshalb eine gute Vorbereitung der Studierenden auf die fachlichen Anforderungen und universitären Abläufe unerlässlich. Nicht nur fühlen sich gut informierte Studierende im Unialltag sicherer, sondern auch die Lehrenden können von einer effektiven Informationspolitik profitieren: Wer bereits gut informiert ist, bedarf seltener einer Beratung und beansprucht weniger Zeit.

> *„Mehr Zeit wäre wünschenswert, bzw. die Beratung sollte sich auf mehrere qualifizierte Schultern verteilen, da ich teilweise, insbesondere bei ausländischen Studenten, Beratungsaufgaben der Zulassungsstelle, des Prüfungsamtes und anderer Verwaltungsbereiche übernehme."*
>
> (Lehrender der Wirtschafts- und Sozialwissenschaften)

Für die Studierenden ist es zunächst besonders wichtig, sich im bürokratischen Campus-Dschungel zurechtzufinden. Häufig wissen sie nicht, an wen sie sich mit ihren vielfältigen Anliegen wenden sollen oder kennen die einzelnen Einrichtungen nicht. Die Lehrenden stellen in diesen Fällen eine bequeme erste Anlaufstelle dar, weil sie regelmäßig mit den Studierenden in Kontakt kommen. Als Entlastung wäre deshalb ein **Campus-Wegweiser** ein erster Schritt, um die Studierenden direkt an die passenden Ansprechpartner zu vermitteln. Mit einem solchen Wegweiser sollen die einzelnen Zuständigkeitsbereiche an der Universität deutlich gemacht und die Aufgaben direkt an die entsprechenden Kompetenzzentren delegiert werden.[4] So wäre beispielsweise ein Lageplan denkbar, auf dem die jeweiligen Institutionen mit den einzelnen Hilfsangeboten markiert werden. Auch innerhalb des Instituts sollten die aktuellen Verantwortlichen für Fragen zu Praktika, Studienberatung oder Prüfungsangelegenheiten klar benannt werden. Zusätzlich wäre denkbar, Angaben zur Kontaktaufnahme sowie den Öffnungszeiten zu nennen, was die Hürde, mit den Ansprechpartnern in Kontakt zu treten, weiter senken würde.

Eine Onlineversion des Wegweisers ist wahrscheinlich die flexibelste Art, die Informationen stets aktuell zu halten, da man alle Institutionen mit in die Pflege der Seite einbinden könnte. Zudem wäre ein Online-Wegweiser für die Studierenden schon vor Beginn des Studiums zugänglich. Alternativ bieten sich **Handzettel** an, die beispielsweise in Orientierungseinheiten verteilt werden oder im Institut ausliegen. Diese könnten auch durch weitere Informationen zum Studium ergänzt werden, denn nicht selten wiederholen sich die Fragen nach Stu-

[4] Am effektivsten wäre es sicherlich, wenn solche Wegweiser und Hinweise von der jeweiligen Universitätsleitung initiiert und realisiert würde um auch fakultätsübergreifende Informationen auf einem aktuellen Stand zu halten.

dien- und Prüfungsordnungen, Praktikumsangeboten, Formblättern zur Gestaltung von Haus- und Abschlussarbeiten.

Neben der Bereitstellung von Informationsmaterialien zu organisatorischen Fragen, ist es außerdem ratsam, die Studierenden über die speziellen Anforderungen an das Studium in Deutschland aufzuklären. Einigen Studierenden ist womöglich gar nicht bewusst, dass hier Beratungsgespräche in einem meist offiziellen Rahmen ablaufen. **Machen Sie den Studierenden Ihre persönlichen Erwartungen deutlich**[5]. Folgende Reflexionsfragen können Ihnen dabei helfen, sich über Ihre eigenen Anforderungen an die Studierenden klar zu werden:

- Legen Sie Wert darauf, dass Studierende Ihnen vor der Sprechstunde schriftlich Hintergrundinformationen oder konkrete Fragen zu ihrem Anliegen schicken? Sollen sie Outlines oder Textauszüge beifügen?
- Können die Studierenden spontan zu Ihnen kommen oder wünschen Sie zur besseren Vorbereitung eine Anmeldung?
- In welcher Arbeitsphase sollen die Studierenden an Sie herantreten, um ihre Arbeiten mit Ihnen zu besprechen? Ist es z.B. möglich, auch schon in die Sprechstunde zu kommen, wenn man noch kein Thema für eine Hausarbeit hat?
- Dürfen Studierende in Sprechstunden eigene Ideen einbringen, oder sollten sie zunächst immer erst Ihre Meinung abwarten?
- Welchen Grad an Selbständigkeit erwarten Sie?
- Sollten Hausarbeiten eher reproduzierend oder kritisch-argumentativ sein?

Schaffen Sie zusätzlich Transparenz, indem Sie Ihre Studierenden frühzeitig über administrative Abläufe und Fristen in Kenntnis setzen. Wie ist das Prüfungsverfahren bei Ihnen im Institut geregelt und welche Abteilungen sind daran beteiligt? Sollten die Studierenden bei der Organisation von Praktika und Auslandssemestern bestimmte Termine im Auge behalten? Und wann sind Sie als unmittelbarer Betreuer (nicht) zu erreichen?

Vor allem für ausländische Studierende kann die Klärung dieser Fragen eine willkommene Orientierung bieten, die ihnen dabei hilft, sich in einer neuen Lernkultur zurechtzufinden und sich auf den Umgang mit deutschen Lehrenden einzustellen. Denn besonders dort, wo eine Gruppe sehr heterogen zusammengesetzt ist, müssen erst gemeinsame Richtlinien formuliert werden, an die sich alle halten können.

[5] Vgl. Krase (2007) zu den gravierenden Missverständnissen, die durch unterschiedliche Annahmen über Beratungsgespräche entstehen können.

Der Zeitfaktor

Es ist weithin bekannt, dass den Lehrenden an deutschen Hochschulen durch ihre zahlreichen Verpflichtungen häufig die Zeit fehlt, um sich auf längere Gespräche mit ihren Studierenden einzulassen. Wenn man die Beteiligten nach der größten Herausforderung in der Sprechstundenorganisation befragt, so rangiert nach Ansicht der Studierenden und Lehrenden auch in unserer Fragebogenstudie der Zeitdruck auf Seiten der Betreuer an oberster Stelle. Studierende bemängeln in diesem Zusammenhang auch die langen Warteschlangen vor den Büros ihrer ProfessorInnen. Das Zeitproblem ist dabei im Übrigen kein neues Phänomen, sondern wurde bereits vor zehn Jahren in Studien zu Sprechstunden dokumentiert, als die Hochschullehre in Deutschland noch nicht um spezielle internationale Studiengänge erweitert war.[6] Während sich am Zeitdruck der Lehrenden offenbar wenig geändert hat, tragen ausländische Studierende heute – geprägt durch ihre Vorerfahrung aus anderen Ländern – jene oben aufgeführten hohen wartungen an die Sprechstundengespräche heran. Sie sind es nicht gewohnt, sich für Sprechstunden anmelden oder gar warten zu müssen. Stattdessen fanden sie in ihrer Heimat offene Bürotüren vor, so dass jederzeit eine Kontaktaufnahme möglich war. Kurze Fragen konnten einfach schnell und unkompliziert beantwortet werden.

"At the end of the day it would be most convenient for the students to get full 1:1 service. But then we are back to school. It is fine as it is."

(Professor in Business Administration)

Hinzu kommt, dass sich Studierende, wenn sie versuchen ihre Fragen auf eigene Faust zu lösen, Gefahr laufen können, in die falsche Richtung zu arbeiten. Zeigt sich dann der Betreuer mit der geleisteten Arbeit nicht zufrieden, kann sich das negativ auf die Motivation des Studierenden auswir-

"Where I come from, at the University where I did my Bachelors, teachers were available from Monday to Friday, 7 hours a day, during the semester and during the holidays as well. If you had a doubt about an assignment, a question about a topic seen in class etc. you would only just knock at the teacher's door, anyday, anytime, and you would have had your problem solved. I find it appalling that here at Uni [Name der Hochschule], teachers would only offer 1, yes, just 1 counselling hour a week, for everyone!!! And it gets even worse during the holidays, where they would offer just 2 hours A MONTH. Incredible!! I know that most teachers aren't working full time at the University, that they have other jobs and other activities, but would it be too much to ask if they could offer at least 3 hours a week of counselling? […] They are never available to answer any questions and when they give out their grades, they are shocked to find out that the student had numerous doubts or that he/she didn't follow the appropriate format. Well, how are they supposed to know all that if the teacher is never available to solve their doubts?"

(Studierende über ihre Erfahrung mit Sprechstundenzeiten)

[6] Vgl. Boettcher & Meer (2000)

ken. Konstruktives Feedback zum richtigen Zeitpunkt spart kostbare Zeit, die sonst für eine Überarbeitung notwendig wird.

Demgegenüber vertreten viele deutsche Lehrende die Ansicht, dass das Studium zur Selbständigkeit erziehen sollte. Schließlich befinde man sich nicht mehr in der Schule, wo der Lehrer den Arbeitsprozess jedes einzelnen Schülers kontrollieren muss. Viele Fragen könnten schließlich ohne die Hilfe der DozentInnen geklärt werden. Ganz offensichtlich prallen hier also unterschiedliche Vorstellungen der akademischen Kultur aufeinander: Während die einen auf einer eher partnerschaftlichen Ebene Austausch und Rat suchen, distanzieren sich die anderen mit der Forderung nach mehr Eigeninitiative und Selbständigkeit. Im zunehmend internationalen Kontext der englischsprachigen Masterstudiengänge darf dabei allerdings nicht vergessen werden, dass ausländische Studierende durch die völlig neue Umgebung grundsätzlich mehr Beratungsbedarf haben als diejenigen, die bereits Erfahrung mit der deutschen akademischen Kultur sammeln konnten.

Aber was sind nun die konkreten Forderungen der ausländischen Studierenden an die Sprechstundenzeiten? Schaut man sich die Tabelle 1[7] an wird deutlich, dass sich die von uns befragten Studierenden zunächst einmal ein deutliches Mehr an Zeitstunden für Beratungsgespräche wünschen. Rein rechnerisch sollten laut Studierendenwunsch im Semester rund 70% und in den Semesterferien 54% mehr Zeit für Sprechstunden eingeräumt werden, als unsere befragten Lehrenden im Schnitt anbieten. Durchschnittlich zehn Stunden pro Monat stehen die von uns befragten Lehrenden im Semester für Beratungsgespräche zur Verfügung. In den Ferien sinkt das Angebot auf 6,5 Stunden monatlich. Die Studierenden wünschen sich auf dieser Grundlage schlicht „mehr“ Gelegenheiten, sich professionellen Rat einholen zu können.

	von Lehrenden angeboten	**von Studierenden gewünscht**
im Semester	Ø 10 Stunden / Monat und nach Vereinbarung	Ø 17 Stunden / Monat
in den Semesterferien	Ø 6,5 Stunden / Monat und/oder nach Vereinbarung	Ø 10 Stunden / Monat „mehr“

Tabelle 1: Sprechstunden: Angebot und Nachfrage

[7] Die befragten Lehrenden stammen nicht immer aus denselben Instituten und Hochschulen wie die befragten Studierenden. Es handelt sich hier also – soweit das bei der kleinen Stichprobe gesagt werden kann – um Durchschnittswerte für den deutschen Hochschulraum. Es muss kritisch angemerkt werden, dass zwei Lehrende in der Tabelle nicht berücksichtigt wurden, obwohl sie den Durchschnitt der angebotenen Sprechstunden signifikant angehoben hätten: Sie praktizieren das „Offene-Tür-Prinzip“ und bieten damit theoretisch so viele Sprechstundengelegenheiten, wie sie am Institut anwesend sind.

Was in der Diskussion um die Zeitfrage allerdings kaum bei den Studierenden anzukommen scheint ist das Angebot einiger Betreuer, neben den fixen Sprechzeiten separate Termine vereinbaren zu können. Neben der **Diskrepanz zwischen Angebot und Nachfrage** haben wir es also auch mit dem Problem zu tun, dass Studierende ihre Lehrenden als schlecht ansprechbar oder wenig zugänglich wahrnehmen. Die Hürde, mit ProfessorInnen einen **Termin außer der Reihe** zu vereinbaren, wird schlicht als zu hoch angesehen. Hier liegt es an den Lehrenden und Beratern, ihren Studierenden die Möglichkeit der spontanen Kontaktaufnahme besser zu vermitteln. Dies würde auch Terminkonflikten entgegenwirken, die sich zum Teil bei den Studierenden ergeben, wenn sich Seminare und Sprechstunden zeitlich überlappen.

In der Organisation Ihrer Sprechstunden sollten Sie einplanen, dass in bestimmten Perioden Beratung intensiver nachgefragt wird als sonst. So könnten Sie in Zeiten, in denen beispielsweise Hausarbeiten und Praktika zu besprechen oder administrative Termine einzhalten sind, grundsätzlich mehr Stunden anbieten. Möglich wäre auch, in Gruppenbesprechungen die Flut der Anfragen zu bündeln um sich in wiederkehrenden Fragen nicht wiederholen zu müssen.

Schließlich bleibt zu überlegen, was dagegen spricht, die Tür tatsächlich hin und wieder offen zu lassen? Es wäre den Versuch wert – auch um zu sehen, ob sich die Sprechstundenbelastung dann nicht sogar ein wenig auf die Woche verteilt. Es ist ja nicht davon auszugehen, dass die Studierenden „einem die Bude einrennen“. Vielmehr schafft eine offene Tür eine einladende und offene Atmosphäre.

Kontaktaufnahme

Hinsichtlich der Frage, wo Studierende ihre Betreuer ansprechen sollten, scheint bei den Befragten weitestgehend Einigkeit darüber zu herrschen, dass der beste Ort für eine Beratung immer noch das Institut ist: Sowohl bei den Studierenden als auch den Lehrenden ist die offizielle Sprechstunde oder das Seminar der bevorzugte Ort um miteinander in Kontakt zu treten. Auch E-Mails sind auf beiden Seiten beliebte Mittel der Kontaktaufnahme und haben den Vorteil, dass zeitlich flexibel darauf reagiert werden kann. In jedem Fall ist es sinnvoll, den Studierenden die von Ihnen bevorzugten Wege der Kontaktaufnahme zum Beispiel zu Anfang eines Seminars mitzuteilen, damit Sie nicht in der Mittagspause in der Mensa oder im Gespräch mit Kollegen auf dem Flur gestört werden.

Der Anonymität entgegenwirken

In Instituten, in denen sich die Beteiligten untereinander kennen und eine freundliche Atmosphäre herrscht, fällt die gegenseitige Kontaktaufnahme wesentlich leichter als in einer anonymen, distanzierten Lernumgebung. Dies gilt nicht nur für das Verhältnis zwischen den Lehrenden und Studierenden, sondern auch für die Kontakte unter den Studierenden selbst.

Nicht selten werden Mitstudierende gern um Rat gefragt, bevor die Studierenden ihre ProfessorInnen in den offiziellen Sprechstunden aufsuchen. Der Grund ist einfach: Kommilitonen sitzen mit im gleichen Boot. Erstens ist auch ihnen die Studienkultur in Deutschland häufig noch fremd und zweitens müssen sie ähnliche Probleme im Unialltag bewältigen. Der Vorteil, den Kommilitonen gegenüber den Lehrenden bei der Klärung von Fragen dabei mitbringen ist, dass sie durch gemeinsame Seminare leicht erreichbar sind. Bei den Mitstudierenden kann das Nachfragen zudem weniger gesichtsbedrohend erscheinen als bei Lehrenden, bei denen vermeintlich „dumme" Fragen ein schlechtes Licht auf die eigene Leistung werfen könnten.

Um die **gegenseitige Unterstützung der Studierenden** untereinander zu fördern, sollten Sie sich überlegen, wie Sie einer anonymen Atmosphäre im Institut entgegenwirken können. Bereits in der Orientierungswoche bieten sich frühzeitige Maßnahmen zur **Gruppenbildung** etwa durch gemeinsame Unternehmungen an. Später im Studium können Sie den Studierenden weitere Gelegenheiten des besseren gegenseitigen Kennenlernens bieten, indem Sie sie in Ihren Seminaren in Teams arbeiten lassen. Innerhalb des Instituts kann ein **Fachschaftsrat** als offizielle Anlaufstelle die Interessen der Studierenden besser stärken und wenn es Ihre Raumsituation erlaubt, ist ein gemeinsamer Lernraum eine gute Möglichkeit, Studierende zusammenzubringen.

Namen merken

Bereits in vorangegangenen Untersuchungen zu Sprechstundengesprächen in Universitäten wurde bemängelt, dass Lehrende sich häufig die Namen ihrer Studierenden nicht merken können. Bisweilen hat es dieses Problem sogar schon zum Titel solcher Studien gebracht.[8] Dieses Problem ist zum Teil sicherlich nachvollziehbar, vor allem wenn sich DozentInnen in einem Seminar immer noch mehr als 50 Studierenden gegenübergestellt sehen. Seit der Einführung von englischsprachigen Studiengängen und der damit einhergehenden weiteren Öffnung für ausländische Studierende, ist es nicht einfacher geworden, sich die ungewohnten und zum Teil exotischen Namen der Studierenden einzuprägen. Häufig erinnert man sich dann an das Gesicht, kann es aber keinem Namen mehr zuordnen.

Führt man sich allerdings vor Augen, welch einen Unterschied es machen kann, wenn man sein Gegenüber mit Namen anspricht, gewinnt die Forderung nach mehr persönlicher Ansprache deutlich an Gewicht. Nicht nur fühlen sich Studierende dadurch menschlich wahrgenommen, sondern sie werden auch gleichzeitig mehr in das Unileben in der Fremde eingebunden. Für Sie als Lehrende/r kann die Namensnennung darüber hinaus den Vorteil haben, dass sich die Studierenden durch den Wegfall der Anonymität verpflichtet sehen, sich im

[8] Vgl. den Titel der Arbeit von el Hage & Böhmler (1998): *"Wie war Ihr Name gleich noch mal?": Probleme und Lösungsansätze bei der Beratung von Studierenden*.

Studium mehr zu engagieren, schließlich wollen sie gegenüber den Lehrenden ihr Gesicht wahren und nicht als „faule“ Studierende identifiziert werden.

Sich Namen merken zu können ist also eine wichtige Fähigkeit, die es sich lohnt zu trainieren. Tatsächlich gibt es schon eine Reihe an Ratgebern und Workshops zu diesem Thema. Für empfehlenswert halten wir beispielsweise das Angebot der Europäischen Gesellschaft zur Förderung des Gedächtnisses e.V., die auf ihrer Homepage (www.memoryXL.de) ein kostenloses Programm zum Gedächtnistraining zum Download bereithält. Dazu gibt es Tipps von Gedächtniskünstlern und ein umfangreiches Training zu verschiedenen Lerninhalten. Falls Ihnen ein solches Training zu umfangreich sein sollte, können Sie die Namen Ihrer Studierenden aber auch üben, indem Sie die Anwesenheit im Seminar zu Beginn einzeln per Namensaufruf überprüfen, anstatt eine Liste herumgeben zu lassen. So werden regelmäßig Gesicht und Name direkt miteinander in Verbindung gebracht und lassen sich so besser merken.

Sprachlich

Verständnis sichern - Kommunikationsstrategien nutzen!

Kommunikationsstrategien dienen dazu, kommunikative Hürden und Schwierigkeiten zu überbrücken. Sie sind auch in der muttersprachlichen Kommunikation nachweisbar[9]. Zu unterscheiden ist zwischen aktiven Problemlösungsstrategien und Vermeidungsstrategien[10]. Während erstere dazu beitragen, sprachliche Schwierigkeiten aufzulösen, laufen letztere darauf hinaus, dass sich der Sprecher kommunikativen Hürden beispielsweise durch einen Themenwechsel oder Gesprächsabbuch zu entziehen versucht. Da man in Beratungsgesprächen den von den Studierenden angesprochenen Themen kaum aus dem Weg gehen kann, soll hier vor allem der Mehrwert von aktiven Kommunikationsstrategien hervorgehoben werden. Sie können zwar einen Sprachkurs nicht ersetzen[11]; aber sie können dem Sprecher das Vertrauen geben, die fremdsprachliche Situation meistern zu können, auch wenn Vokabeln fehlen, der Akzent des Studierenden Schwierigkeiten bereitet oder Missverständnisse aufgetreten sind.

> *"As long as both student and lecturer understand each other, there is no problem."*
> (portugiesischer Studierender)

Einige der im Folgenden vorgestellten Strategien wenden Sie sicherlich schon mehr oder weniger bewusst in Alltag und Beruf an. Ziel dieses Abschnitts ist es, Bewusstsein für die Vielfalt und den kommunikativen Nutzen von Strategien zu schaffen und zu zeigen, wie Sie Ihr vorhandenes Strategienrepertoire effektiv einsetzen können.

Englisch, Deutsch und weitere Sprachen

Manchmal kann es passieren, dass man deutsche Wörter gebraucht, obwohl man eigentlich auf Englisch spricht. Dies kann dann der Fall sein, wenn es sich bei den deutschen Wörtern um bekannte Ausdrücke handelt, mit denen die Studierenden ohnehin regelmäßig konfrontiert sind, wie beispielsweise „Schein", „Mensa" oder „Ausländerbehörde". Diese Wörter sind Teil der deutschen Studienkultur und verfügen im Englischen nicht immer über ein Äquivalent, das für den hiesigen Kontext wirklich passend erscheint. Den ausländischen Studierenden sind diese Begriffe meist schon vertraut, weil sie häufig in ih-

> *"I had difficulties to understand some explanations from the professors because he/she still sometimes uses German to explain."*
> (indonesischer Studierender, International Business)

[9] Vgl. Bongaerts & Poulisse (1989)

[10] Vgl. Kasper (1982); die hier vorgestellten Strategien beziehen sich aber nur teilweise auf Kaspers Klassifikation – vorgestellt werden sollen vor allem die Strategien, die sich in unseren aufgezeichneten Sprechstundengesprächen als hilfreich erwiesen haben, schwierige kommunikative Momente aufzulösen.

[11] Vgl. Bialystok (1990)

rem Studienalltag vorkommen. Komplizierter wird es jedoch, wenn ein deutscher Ausdruck eben nicht so frequent ist und damit die Wahrscheinlichkeit steigt, dass ausländische Studierende das Wort nicht kennen. Auch wenn die Studierenden Deutschkurse belegen, kann deshalb keinesfalls davon ausgegangen werden, dass sie bereits alles verstehen können. Zur Unterstützung der Studierenden könnte deshalb zu Beginn des Studiums – oder auch dauerhaft auf der Homepage der Universität – ein **Glossar** veröffentlicht werden, das gängige Abkürzungen, Begriffe und Namen erläutert und übersetzt. Auch deutschen Studierenden ist nicht immer klar, wofür „AStA“ eigentlich steht und was er für sie tun kann. Und wer das Kürzel „c.t.“ im Vorlesungsverzeichnis nicht entschlüsseln kann, der wird die deutsche Pünktlichkeit bald in Frage stellen.

In einigen Sprechstundensituationen kann es wiederum ratsam sein, die Richtlinie der reinen Englischsprachigkeit etwas lockerer zu nehmen. Zwar wird von den Studierenden in internationalen Studiengängen gefordert, dass sie sehr gute Englischkenntnisse mitbringen. Das Englische muss jedoch nicht zwangsläufig die Sprache sein, in der sich alle Studierenden gleichermaßen sicher fühlen. So deuten einige unserer Daten daraufhin, dass sich manche Studierende im Deutschen fester im Sattel sitzen sehen oder die in den Sprachkursen erlernten Deutschkenntnisse in der Sprechstunde erproben möchten. Hier sollten Sie sorgfältig abwägen, wie viel Deutsch Sie Ihren Studierenden zumuten können. Die Frage nach einem Wechsel in die andere (vielleicht sogar eine dritte) Sprache kann somit zu einer strategischen werden.

Das Problem der Sprachenwahl erstreckt sich über die mündliche Kommunikation hinaus auch auf den schriftlichen Bereich. So wurde von Studierenden der Wunsch geäußert, die Internetseite des jeweiligen Instituts konsequent auf Englisch zu übersetzen, weil sie sonst befürchten, dass ihnen Informationen über das aktuelle Geschehen an der Universität und im Fachbereich entgehen könnten.

Sprachliche Vereinfachungen

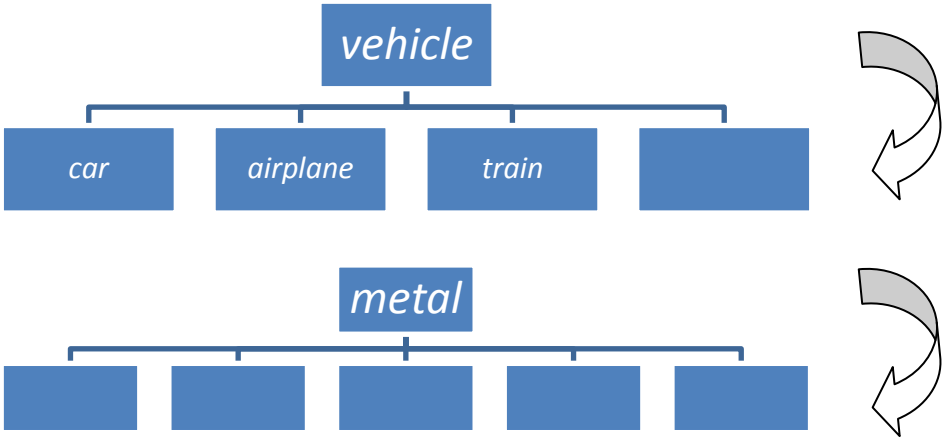
Nicht immer fallen einem während eines Gesprächs die passenden Worte ein, schon gar nicht in der Fremdsprache. Die Schwierigkeit liegt in solchen Fällen meist darin, eine möglichst präzise Formulierung zu finden. Falls Sie in solchen Momenten keine Synonyme parat haben, Sie den Redefluss aber nicht unterbrechen wollen, bietet sich der Gebrauch von allgemeineren Ausdrücken an. Gemeint sind so genannte Hypernyme, übergeordnete Begriffe zu einem spezifischen Ausdruck. Das Hypernym von *bowl* wäre demnach beispielsweise *dish* – oder noch allgemeiner: ein *container*.

> *“Sometimes the professor has some difficulties to find out the correct word.”*
>
> (spanischer Studierender)

Welche übergeordneten Begriffe könnten Sie benutzen, wenn Sie die folgenden spezifischen Ausdrücke gerade nicht abrufen können?[12]

Übergeordneter Begriff (Hypernym)			
Untergeordneter Begriff (Hyponym)	*dragonfly*	*trombone*	*anxiety*

Auf die gleiche Weise können Sie bei Abrufschwierigkeiten auch vom Hypernym auf untergeordnete Begriffe schließen, indem Sie Beispiele für die Oberkategorie nennen.



Greifen Sie im Notfall auch auf **Dingsbumswörter** (Ding, Dingsda) zurück! Solche Behelfsworte gibt es auch in anderen Sprachen. In einen Kontext eingebettet oder mit Gesten verbunden, genügen Wörter wie „*thing*“ oder „*whatchamacallit*“ (ursprünglich: „*what-shall-we-call-it*“) häufig aus, um sich verständlich zu machen. Das polnische Dingsbumswort lautet übrigens „*wihajster*“ – erkennen Sie es wieder?

Im folgenden Gesprächsauszug erläutert der Professor seinem chinesischen Studierenden noch einmal, was eine Einführung in die empirische Masterarbeit ausmacht. Der Betreuer kann in dieser Situation scheinbar einige Vokabeln nicht abrufen und behilft sich mit dem Wort „*thing*“.

[12] Ein Lösungsschlüssel für die Übungen ist angehängt.

	0
Prof	The idea of the introduction is that you tell the people what you have done and what your intention is.

	1 2
Prof	That's the main **thing** what you have to do in the introduction. And then you put **the things** that you

	3
Prof	describe specifically for your study into the next chapter. So you're coming from the introduction as a

Prof	global overview to the specific **things** of your study.

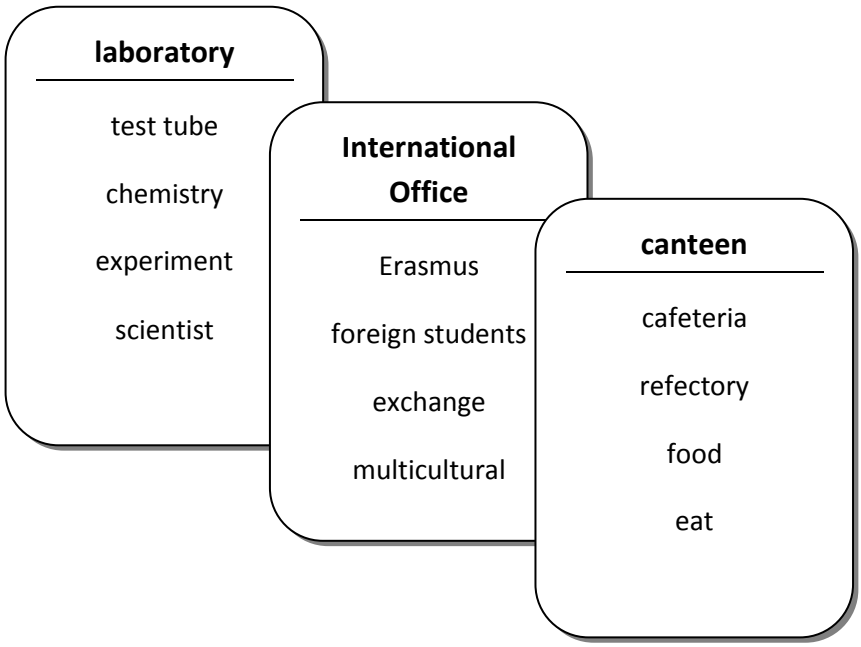
„*Thing*“ dient hier als effektiver Lückenfüller für verschiedene Worte (in diesem Ausschnitt kann es u.a. *point*, *aspect*, *proceedings*, *results* , *details*… bedeuten), ohne dass der Inhalt der Botschaft dabei Schaden nimmt.

Paraphrasen

Als eine der meist eingesetzten Kommunikationsstrategien werden Sie mit dem Paraphrasieren schon vertraut sein. Die Paraphrase wird häufig dann eingesetzt, wenn man einen bestimmten Ausdruck nicht abrufen kann und stattdessen alternative Formulierungen verwendet. Mit einer Umschreibung des Begriffs wird es Ihnen leichter fallen, den Kommunikationsfluss aufrechtzuerhalten. Gleichzeitig haben Paraphrasen den Vorteil, dem Hörer weiteren Input zu verschaffen, wenn er Probleme beim Verstehen der ersten Formulierung hatte oder er einen Ausdruck nicht kannte. Paraphrasen können somit eine gewisse Redundanz im Gesagten schaffen – je häufiger und variantenreicher eine Aussage paraphrasiert wird, desto größer die Chance des gegenseitigen Verstehens.

Übung: Vielleicht kennen Sie das Spiel „Tabu“, bei dem es darum geht, einen vorgegebenen Begriff so zu umschreiben, dass die Mitspieler ihn in möglichst kurzer Zeit erraten. Der Kern des Spiels ist somit im Grunde nichts anderes, als effektiv zu paraphrasieren. Mit anderen Worten: es wird quasi simuliert, dass man eine Vokabel nicht abrufen kann. Die Aufgabe wird in diesem Fall jedoch noch dadurch erschwert, dass neben dem zu erratenden Begriff auch keine entsprechenden Synonyme oder Wörter, die für den Kontext relevant sind, verwendet werden dürfen.

Umschreiben Sie die drei gesuchten Begriffe, ohne die unten stehenden Wörter zu gebrauchen!



Üben Sie für sich, flexibel mit der Sprache umzugehen. Es gibt viele Möglichkeiten, etwas auszudrücken und dadurch mangelndem Wortschatz auszuweichen. Um ein Gefühl für die vielfältigen Formulierungsmöglichkeiten in einer Sprache zu bekommen, bedarf es manchmal jedoch etwas Übung.

Formulieren Sie wie im folgenden Beispiel ganze Sätze so um, dass Sie zwar immer andere Formulierungen verwenden, der Inhalt jedoch gleich bleibt:

Please refrain from smoking in the corridor.

- Please don’t smoke in the corridor.
- Smoking is not allowed in the hall.
- Smoking is not permitted in the hallway.
- Do not smoke here.
- Don’t even think of lightening a cigarette here!

An apple a day keeps the doctor away.

According to new research, song birds have regional accents just like human beings.

Beauty is in the eye of the beholder.

The White House rejects the Republicans' tax proposal.

Im gegenseitigen Verständigungsprozess ist es sinnvoll, auch wichtige Aussagen des anderen zu paraphrasieren. Indem Sie die Mitteilung des Gesprächspartners mit eigenen Worten zusammenfassen, zeigen Sie Ihm, wie Sie das Gesagte verstanden haben. So bietet sich in Phasen mit einem hohen Informationsaustausch die Gelegenheit, Missverständnisse zu klären, bevor sie zu einem späteren Zeitpunkt problematisch werden. Daneben hat das Paraphrasieren von Aussagen des Gesprächspartners den Vorteil, dass Sie als Berater lenkend in das Gespräch eingreifen können. So können Sie beispielsweise zunächst die positiven Aspekte anerkennend hervorheben um daran anschließend Einschränkungen oder Empfehlungen für das weitere Vorgehen zu nennen. Gehen Sie zur Übung folgendes Szenario für sich durch:

Übungsszenario: Einer Ihrer Studierenden hat gerade ein Pflichtpraktikum absolviert. Nun ist er dabei, unter Ihrer Betreuung den Praktikumsbericht zu verfassen. In einer Sprechstunde erläutert er Ihnen den geplanten Aufbau seiner Arbeit: Nach einer ersten generellen Beschreibung des Unternehmens und seines Einsatzortes möchte er die im Praktikum gewonnenen Erfahrungen zusammenfassen. Abschließend möchte er in seinem Fazit unterstreichen, wie lehrreich das Praktikum für ihn gewesen ist, weil er einmal sein theoretisches Wissen in der Praxis ausprobieren konnte.

Sie sind mit dem Aufbau des Berichts im Wesentlichen einverstanden; eine Beschreibung der Firma sowie der einzelnen Aufgaben im Praktikum bilden den Hauptbestandteil eines jeden Praktikumsberichts. Allerdings ist es Ihnen wichtig, dass der Studierende die fachlichen Aspekte des Praktikums noch stärker betont, schließlich soll es ihn auf seine Masterarbeit vorbereiten.

Aufgabe: Bestätigen Sie Ihrem Studierenden durch eine Paraphrase, dass Sie im Großen und Ganzen mit dem Aufbau der Arbeit einverstanden sind. Machen Sie ihm aber auch einschränkend deutlich, dass er auf der fachlichen Ebene stärker herausarbeiten soll, mit welchem Erkenntnisinteresse der Studierende in das Praktikum gegangen ist und welche Forschungsfragen sich nun für seine Masterarbeit ergeben.

! Passen Sie dieses Szenario gern an Ihre Disziplin an, indem Sie es mit Wortschatz und Beispielen aus Ihrem eigenen Fachbereich füllen.

Den anderen um Hilfe bitten

Wenn Ihnen einmal eine Formulierung auf der Zungenspitze liegt, können Sie sich auch direkt an Ihren Gesprächspartner wenden und ihn bitten, Ihnen beim Finden der Formulierung zu helfen. Mit Hilfsappellen wie

- How is it called?
- How do you call this thing?
- What's the term again?
- It's on the tip of my tongue…
- What's [Zentrifugalkraft] called in English? (Falls der Gegenüber auch Deutschkenntnisse hat)

beziehen Sie automatisch Ihren Gesprächspartner mit in das Gespräch ein. Wenn der Studierende zugehört hat und Ihnen gut folgen konnte, dann wird er Ihnen wahrscheinlich auch eine passende Formulierung anbieten können.

Betonung

Eine gute Intonation macht eine Rede nicht nur weniger monoton, sondern hilft dem Hörer auch, wichtige Punkte und Argumente einfacher herausfiltern zu können. In der Praxis kann eine bewusste Betonung beispielsweise dann sinnvoll sein,

- wenn ein Missverständnis ausgeräumt werden soll…

	0
Prof	I don't really have internship **PLACES** but I know some **COMPANIES** who might be able to take people.

- wenn Sie etwas verdeutlich möchten, dass Ihnen wichtig ist…

	0
WiMi	In this chapter you'll have to write **WHY** you have chosen **THIS** method and not others.

- oder wenn ein komplexer (zeitlicher) Ablauf beschrieben werden soll. Welche Stellen würden Sie hier betonen?

	0
Prof	First you'll have to make contact with a company to get a topic for your master thesis.

	1	2
Prof	Then take this topic and try to find a supervi-sor.	Once you have a supervisor and he or she agrees

		3
Prof	to your topic then you can go and register it at the office and then you can start.	But don't start

Prof	before you have a supervisor because professors here will not be supervisors for already started work.

Dialekte verstehen

Mit der Vielzahl an englischen Dialekten steigt auch die Herausforderung, diese alle verstehen zu können. Dabei sind es nicht mehr allein die Muttersprachler des Englischen, die heute die große Palette an Akzenten liefern (vgl. allein die Unterschiede zwischen dem britischen, amerikanischen und australischen Englisch – von den lokalen Akzenten dort einmal ganz abgesehen). Die Akzentvielfalt stammt eben auch von Sprechern, die Englisch als Zweitsprache (z.B. Inder, Ghanaer…) oder Fremdsprache (z.B. Spanier, Polen, Chinesen) sprechen. Man könnte sagen, die Sprachlerner ergreifen mit zunehmender Sprachkompe-

> *"It is really depending on the individual students, e.g., the English dialect from Nepal is a nightmare."*
> (Lehrender der Geowissenschaften zur Dialektvielfalt)

tenz Besitz der englischen Sprache und statten „ihr“ Englisch mit individuellen Eigenarten, wie einem eigenen Akzent aus.

In Ihrer Arbeit in englischsprachigen Studiengängen werden Sie es somit auch nicht nur mit den bekannten Akzenten Englands und Nordamerikas zu tun haben, mit denen Sie in der Schule konfrontiert wurden – das würde die Sache sicherlich deutlich erleichtern! Vielmehr wird von Ihnen verlangt, dass Sie arabische, chinesische, indische (…) Studierende gleichermaßen verstehen.

> *“I speak in US accent. Got it from my call center work back in India.”*
> (indischer Studierender zu den Problemen der Professoren, alle englischen Akzente zu verstehen)

Und nicht immer werden Sie das Glück haben, Studierenden gegenüberzusitzen, die bei Verständnisschwierigkeiten ähnlich gut auf eine Standardaussprache umschalten können, wie es der indische Student im Zitat (links) andeutet, der auch US-Standard sprechen kann. Was Ihnen also bleibt ist einerseits die Möglichkeit, sich möglichst gut auf die verschiedenen Dialekte vorzubereiten. Das *International Dialects of English Archive*[13] könnte einen Ausgangspunkt für eine erste Vorbereitung auf die verschiedenen Englischakzente darstellen. Dort finden Sie authentische Audioaufnahmen von Englischsprechern weltweit. Mit Hilfe des Archivs können Sie sich so einen Überblick über die Akzente verschaffen, oder aber auch gezielt nach für Sie besonders schwierigen Akzenten suchen um sich darin „einzuhören“.

Zusätzlich können Sie sich in den Sprechstunden an vorhandene „Stützen“ halten, die Ihnen helfen, sich auf das Gespräch vorzubereiten. Dies können erste E-Mail-Anfragen des Studierenden sein, oder auch Texte, die man Ihnen zur Besprechung mitgeschickt hat.

Im Gespräch selbst kann es schließlich hilfreich sein, sich an Schlüsselwörtern zu orientieren. Achten Sie nicht zu sehr auf Details und einzelne Wörter. Versuchen Sie stattdessen, die Gesamtaussage zu erschließen und sich auf das globale Verstehen zu konzentrieren. In kritischen Momenten können Sie dann wieder auf die Kommunikationsstrategien zurückgreifen.

Schweigen aufbrechen

Vielleicht kennen Sie das Phänomen: Ein Studierender ist in Ihre Sprechstunde gekommen aber überlässt das Reden fast ausschließlich Ihnen. Als Antwort auf Ihre Tipps und Ratschläge erhalten Sie kaum mehr als ein Nicken oder minimale Antworten, wie „yes“ oder „hm“. Möglicherweise ist Ihnen diese Zurückhaltung bisher vor allem bei asiatischen Studierenden aufgefallen und sie haben sie deshalb

> *“When asking if the student understood what I said, I hope that they mean "yes" when they nod.”*
> *(Lehrende der Biopharmazie)*

[13] http://web.ku.edu/~idea [06.03.2012]

auf interkulturelle Unterschiede, unterschiedliche Respektvorstellungen oder eine andere Bildungssozialisation zurückgeführt. Aber auch Studierende, die sich sprachlich schwach oder fachlich nicht kompetent genug fühlen, kommen manchmal kaum aus sich heraus. Das Schweigen kann in diesen Momenten für die Beteiligten zu einer Frage der Gesichtsbedrohung werden. So kann die Zurückhaltung einerseits dazu dienen, das Gesicht des Studierenden zu wahren, wenn er oder sie selbst fachlich nicht weiter weiß und die eigene Unwissenheit nicht öffentlich preisgeben möchte. Andererseits mögen die Studierenden auch die gute Absicht verfolgen, Sie als Autorität nicht angreifen zu wollen, indem man Ihnen widerspricht. Dass aber gerade dieses Schweigen für Sie wiederum als sehr unangenehm empfunden werden kann, wenn sich auf Ihre Vorschläge und Hinweise hin kein gleichberechtigtes Gespräch entwickelt, ist den Studierenden in solchen Momenten womöglich gar nicht bewusst.

Der folgende Gesprächsausschnitt ist ein Beispiel für solch einseitige Kommunikation. Ein chinesischer Student sucht bei seinem Betreuer Ratschläge zum Schreiben seiner Masterarbeit. Darin möchte er zusammenfassen, wie er im Rahmen eines Praktikums ein Softwareprodukt entwickelt hat. Der Professor hat bereits einige Teile der Arbeit gelesen und empfiehlt dem Studierenden nun, den *allgemeinen* Nutzen der Software stärker hervorzuheben und nicht nur auf den für die Firma einzugehen. Ob der Student allerdings die Ausführungen verstanden hat wird nicht deutlich, denn seine Hörersignale bleiben so vage, dass sein Berater mehrfach nachhaken muss (Yes? - Yes? - Okay?), um ein eindeutiges Verständnissignal zu erhalten.

	0
Prof	What you need inside the introduction is to show what is YOUR intention for this tool not for the

	1	2	3	4
Prof	company.	For a lot of same applications a lot of same projects.		Your tool
Student	**Hm.**		**Hm.**	

	5	6	7	8
Prof		is a tool which can be used in a lot of companies perhaps.		The IDEA of the tool.
Student	**Hm.**		**Hm.**	

	9	10
Prof	Your company	has a specific idea but this specific WAY to administration and verificate messages
Student	Can only be…	

	11	12	13	14	15	16	17	18
Prof		are things what you what is your project.		**Yes?**		**Yes?**		**Okay? ((laughing))**
Student	**Hm.**		**Hm.**		**Yes.**		**Yes.**	

	19	20	21
Prof		And so that means start with THIS idea.	That means…
Student	**Yeah. ((laughing))**		

Auch als außenstehende Betrachter können wir nicht sagen, inwiefern der Studierende die Hinweise verstanden bzw. für sich angenommen hat. Dem Betreuer sind die Rückmeldungen

in diesem Moment jedenfalls so unspezifisch, dass er zu einer **Paraphrase** ansetzt („And so that means…“) und seine Hinweise noch mehrfach wiederholt.

Einige Minuten später (!) – der Betreuer ist immer noch beim gleichen Thema – versucht er es allerdings mit einer neuen Strategie:

	0	1	2
Prof	Your software can be for other companies, can be for other projects,		which have the same problem.
Student		Hm.	

	3	4	5	6	7
Prof		**Yes?**		**You understand?**	
Student	**Hm.**		**Hm okay.**		So maybe I can describe something about like X-tubes or

Student	some machinery that are…

Die **direkte Nachfrage** „You understand?“ mag zunächst recht unbeholfen erscheinen, bringt die beiden Gesprächspartner aber in ihrem Verstehensprozess deutlich voran: Der Studierende geht unmittelbar auf die Hinweise des Professors ein und beschreibt sein mögliches weiteres Vorgehen. Mit seiner Zwischenfrage hat der Betreuer also nicht nur herausgefunden, ob der Studierende seine Ausführungen verstanden hat, sondern ihn auch dazu animiert, selbst das Wort zu ergreifen. Im weiteren Verlauf des Gesprächs konnte schließlich immer wieder beobachtet werden, dass der Student ab diesem Zeitpunkt häufiger nachfragte oder die Sätze des Beraters aufmerksam verfolgte und vervollständigte.

Neben dieser einfachen Nachfrage (vgl. alternative Formulierungsmöglichkeiten im *UniComm*), gibt es weitere Möglichkeiten, die Studierenden stärker mit in das Gespräch einzubeziehen. In der englischen Sprache sind zum Beispiel so genannte ***tag questions*** sehr geläufig. Diese grammatische Struktur findet im Deutschen beispielsweise ihren Ausdruck in Anhängen wie

…, nicht wahr?

…, oder?

…, ne?

Das englische Repertoire an solchen Frageanhängseln ist indes stark durch Routinen wie die folgenden geprägt:

…, isn’t it?

…, don’t you?

…, haven’t you?

…, right?

…, you know?

Mit diesen kurzen Fragen sollen Hörer unter anderem dazu gebracht werden, aufmerksam zuzuhören oder das vorher Gesagte zu bestätigen – eine Praxis, die sich bei einem der von uns untersuchten wissenschaftlichen Mitarbeiter durchaus bewährt hat. Elaborierte Antworten, die über ein bloßes „hm“ oder „okay“ hinausgehen, wie etwa „*this sounds really good*“ oder „*now it's clear*“ können für Sie gute Indikatoren dafür sein, dass der Studierende Ihnen folgt.

Um sich jedoch eine ausführliche Meinung des Gegenübers einzuholen sollten zudem mehr **offene Fragen** eingesetzt werden. Im Deutschen als W-Fragen bekannt (z.B. Wie? Was?), werden sie im Englischen beispielsweise durch

What…

Why…

How…

eingeleitet. Der Berater gibt auf diese Weise das Rederecht bewusst an den Studierenden ab. Offene Fragen haben gleich mehrere Vorteile, denn sie helfen dabei

“Winning students' confidence – it's a process.”
(Lehrende der Business Administration zur größten Herausforderung in Sprechstunden“)

- verschlossene Gesprächspartner in einen echten Dialog eintreten zu lassen
- mehr über die Meinung, die Gedanken und Gefühle des Gegenübers zu erfahren
- den Studierenden zur Reflexion seines Standpunktes anzuregen und ihm sein Anliegen ggf. zu verdeutlichen
- Verantwortung an den Gesprächspartner abzugeben
- den Studierenden womöglich selbst die Antwort auf seine Frage finden zu lassen
- echtes menschliches Interesse am Gesprächspartner zu signalisieren.

Besonders zu Beginn einer Sprechstunde können offene Fragen einen sinnvollen Einstieg in das Gespräch bedeuten, weil dem Lehrenden damit wichtige Informationen geliefert werden, die er für eine effektive Beratung benötigt. Gleichzeitig wird dem Studierenden Vertrauen in seine eigenen Fähigkeiten geschenkt.

Übung: Formulieren Sie auf Englisch fünf offene Fragen, mit denen Sie herausfinden können, welche Anliegen oder Fragen Ihre Studierenden in die Sprechstunde mitbringen und wie der aktuelle Stand ihrer Arbeit ist.

1.

2.

3.

4.

5.

Überzeugen oder: Die Perspektive der Studierenden mit einbeziehen

In Beratungsgesprächen ist es nicht nur wichtig, dass das gegenseitige Verstehen gesichert ist, sondern auch, dass die soziale Komponente in der Kommunikation berücksichtigt wird. Um die Studierenden in Sprechstunden zu überzeugen, reicht es beispielsweise nicht, lediglich Inhalte zu vermitteln, sondern es sollte dabei auch die Perspektive des Gegenübers und seine möglichen Reaktionen mit einbezogen werden. Vergleichen Sie dazu die folgenden Satzpaare. Welche Wirkung haben die jeweiligen Sätze auf Sie?

Could I borrow one of your pens for a moment?

- Could I borrow one of your pens for a moment, *I left mine at home*.
- You better re-write this chapter.
- Your thesis will certainly be more successful and you will receive better marks if you re-write this chapter.
- If you decide to use American spellings in your paper then you should be consistent in your usage.
- *I don't want to sound too pedantic*, but if you decide to use American spellings in your paper then you should be consistent in your usage.

Bei dem Zusatz im jeweils zweiten Satz handelt es sich um so genannte soziale Strategien[14], die dazu beitragen sollen, die Botschaft verständnisvoller und vielleicht etwas geschmeidiger auszudrücken. In den Beispielen sind drei verschiedene Strategientypen dargestellt. Überlegen Sie sich, welche Funktion die einzelnen Zusätze erfüllen, indem Sie die Zitate der passenden Funktion zuordnen.

[14] Die Klassifizierung geht auf Edmondson & House (1981) zurück.

"...I left mine at home."	*"Your thesis will certainly be more successful and you will receive better marks…"*	*"I don't want to sound too pedantic…"*
Sweetener: mögliche Einwände, Bedenken und Sorgen des Hörers zerstreuen	**Disarmer:** sich gegen mögliche Kritik des Hörers präventiv verteidigen	**Grounder:** einen Grund für seine Bitte/sein Anliegen nennen

Der Zusatz „*I left mine at home*" wäre hier eine Begründung, warum man sich überhaupt einen Stift ausleihen möchte und demnach ein **Grounder**. Mit „*Your thesis will certainly be more successful and you will receive better marks…*" stellt sich der Sprecher auf mögliche Widerstände und Einwände ein, da er damit rechnet, dass der Studierende wenig Interesse an einer Mehrarbeit hat. Also versüßt er seine Äußerung mit einem **Sweetener**, indem er den Mehraufwand einer Neubearbeitung für ihn schmackhaft macht. Im letzten Fall begegnet der Sprecher möglicher Kritik, indem er sie präventiv mit dem Zusatz „*I don't want to sound too pedantic*" entwaffnet. Dadurch, dass er sich bereits im Vorhinein entschuldigt, kann man ihm nun nicht mehr vorwerfen, pedantisch zu sein. **Disarmer** dienen also gewissermaßen als Selbstschutz, um mit einer Äußerung nicht in einem schlechten Licht zu erscheinen.

Diese drei sozialen Strategien sind selbstverständlich nicht obligatorisch, können jedoch durchaus helfen, Wünsche und Aufforderungen freundlich zu verpacken. Beachten Sie, dass die Strategien immer auch in Kombination verwendet werden können. Vergleichen Sie dazu die folgende Aufforderung, in der sowohl ein Disarmer als auch ein Grounder verwendet wird:

- I don't want to bother you but could you possibly close the window for me please, it's freezing cold in here.

oder die folgende Aufforderung, in die alle drei Strategien einfließen (Disarmer – Grounder – Sweetener):

- *I know darling, I am asking a lot but could you do the house cleaning for me this week? I am terribly busy with my work and promise I will do the cleaning for the rest of the month.*

Übung: Üben Sie nun selbst, Bitten und Aufforderungen geschmeidiger zu machen, indem Sie sich jeweils einen Grounder, Sweetener und Disarmer überlegen:

Student to student mate: Could you lend me 50 Euros?

Grounder:

Sweetener:

Disarmer:

Student to professor: I need an interim examination certificate.

Grounder:

Sweetener:

Disarmer:

Professor to student: I need this book back tomorrow.

Grounder:

Sweetener:

Disarmer:

Professor to student: Could you wait for five minutes, please?

Grounder:

Sweetener:

Disarmer:

Student to professor: I actually need the signature right now.

Grounder:

Sweetener:

Disarmer:

Professor to colleagues: Can we finish this discussion first before we talk about possible days for our next meeting?

Grounder:

Sweetener:

Disarmer:

Geschlossene Fragen und Abschluss von Gesprächsabschnitten

Im Vergleich zu offenen Fragen haben geschlossene Fragen den Vorteil, dass sie helfen, den Dialog besser zu steuern. Die Antwortmöglichkeiten sind bei geschlossenen Fragen schon vorgegeben und sind deshalb schnell beantwortet. Dadurch sind sie vor allem dann gut einsetzbar, wenn Sie eine Diskussion zielgerichtet zum Abschluss bringen möchten. Dazu können einerseits **Entscheidungsfragen** eingesetzt werden, die nicht mehr verlangen als ein yes/no:

- „Have you also considered the latest article by Smith in Current Issues in Academic Counselling?“
- “Are you going to analyse the long term effects of XY as well?”

Möglich sind aber auch **Alternativfragen**, bei denen sich der Gegenüber zwischen zwei Möglichkeiten entscheiden muss:

- “So would you like to do your internship this semester or next year?”
- “Are you going to come back later this afternoon or tomorrow?”

In jedem Fall wird der Befragte stark im Dialog gelenkt und muss eine Entscheidung fällen. Hinzu kommt, dass Sie als Fragesteller durch ihre Antwortvorgaben direkten Einfluss auf die Meinungsbildung ausüben können. Ihre eigene Meinung können Sie z.B. durch das Anhängen von ***tag questions*** in eine geschlossene Frage bzw. Suggestivfrage umwandeln:

- „This programme is just about perfect for creating graphs, <u>isn’t it</u>?”
- “You are going to write something about this aspect as well, <u>don’t you</u>?”

Kombiniert mit einer Paraphrase können geschlossene Fragen schließlich einen klärenden Abschluss eines Gesprächsabschnitts einleiten. Dazu wird das Gesagte umformuliert und in Frageform gebracht:

- „<u>So if I got you right</u>, in order to get the scholarship you need a certificate stating your current state of studies?”
- “<u>So you are saying</u> that you would like to postpone your exam to March?”

Versuchen Sie zum Ende der einzelnen Gesprächsabschnitte zu einem **Konsens** oder ersten **(Teil-) Abschluss** zu gelangen. Dies können kurze Momente einer Einigung sein, in denen Sie das gegenseitige Verstehen überprüfen können. Achten Sie dabei auch auf die Hörersignale des Gesprächspartners.

	0
WiMi	Delete this slide from your presentation because the information is already included here

		1	2
WiMi	in this part, **okay?**		**Okay, great.**
Student		**Okay, I will do that.**	

Ein einfaches beidseitiges „okay“ kann ausreichen, wenn Sie das Gefühl haben, dass Ihr Gegenüber bisher gut folgen konnte. Andernfalls ist es empfehlenswert, die nächsten Schritte noch einmal kurz zusammenzufassen – oder den Studierenden dazu aufzufordern:

	0	1
Prof	**So to sum up, what did we say you should do next?**	First it's the introduction that needs to be

	2
Prof	revised, right?
Student	Yeah, I will shorten the introduction and then I will try to get a hold of Jannis

	3	4
Prof	Okay.	And I will just go and
Student	to ask him about the latest update of the program.	

	5
Prof	sign that certificate now.
Student	Perfect, thanks.

Visualisieren von Informationen

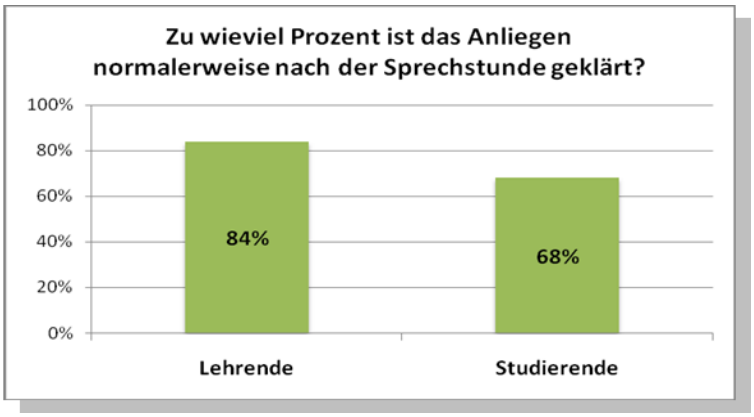
In einigen unserer Aufnahmen, in denen es zu komplexen Erklärungen von Abläufen und Terminen kam, griffen die Gesprächspartner im Verlauf der Sprechstunde auf visuelle Hilfsmittel zurück, was zu einer deutlichen Verbesserung des gegenseitigen Verstehens beitrug[15]. So wurde einem chinesischen Masterstudenten der Ablauf des Prüfungsverfahrens erst dann klar, als der Studienberater einen Kalender hervorholte um ihm die verschiedenen Fristen vor Augen zu führen. In einem anderen Fall hatte eine wissenschaftliche Mitarbeiterin mehrere Handouts parat, die dem Studierenden beim Einstieg in das Studium und der Orientierung auf dem Campus helfen sollten. Einer ihrer Kollegen ging mit einer Studierenden auch einige Internetseiten durch, auf denen sie weitergehende Informationen zu Deutschkursen finden konnte. Diese Möglichkeiten der Veranschaulichung wurden von den Studierenden durchweg dankbar angenommen. Kritische Gesprächsmomente wurden z.T. merkbar aufgelöst.

[15] Da es sich aus methodologischen Gründen unserer Kenntnis entzieht, was in den untersuchten Beteiligten vor sich geht und weil Verständnisprozesse selbst nur beschränkt wahrnehmbar sind, können wir in unseren Empfehlungen nur auf die Strategien verweisen, deren Anwendung zu einer auch von außen offensichtlichen Auflösung eines kommunikativen Problems geführt haben. Indizien dafür waren u.a. explizit formulierte Bestätigungen des Verstehens („Now I understand“), prosodische Veränderungen von Bestätigungsformeln (von „Hḿ?“ zu „Hḿ“; „Aha!“) sowie ein thematischer Aufbau auf dem vorher gesagten, der ohne das Verstehen des bisherigen Inputs so nicht hätte stattfinden können, sondern zu einem schleifenförmigen Wiederaufgreifen des Themas geführt hätte.

Aus diesen Positivbeispielen lassen sich deshalb die folgenden Empfehlungen ableiten:

- Haben Sie stets einen Kalender in der Nähe.
- Stellen Sie Papier und Stifte zur Verfügung, häufig möchten Studierende (oder Sie) doch noch spontan Informationen mitschreiben.
- Haben Sie wenn möglich Handouts mit weiterführenden Informationen zu Studienplänen, passenden Ansprechpartnern, Campus-Lageplänen oder Linklisten zur Hand.

Wirklich alle Anliegen geklärt?



Fragt man Lehrende und Studierende, inwiefern ihrer Meinung nach das Anliegen nach einer Beratung tatsächlich geklärt ist, werden signifikante Unterschiede deutlich. Während Lehrende meinen, dass das Anliegen immerhin zu durchschnittlich 84% gelöst ist, scheinen Studierende nicht selten ihre Fragen ungeklärt wieder mit nach Hause zu nehmen. Rund ein Drittel (32%) der befragten Studierenden gibt demnach an, weiteren Beratungsbedarf zu haben. Dies hat nach Aussagen der befragten Lehrenden und Studierenden folgende Ursachen:

- Ein Anliegen fällt nicht in den Zuständigkeitsbereich des Beraters.
- Die Frage ist so grundlegend, dass es zunächst einer Abstimmung unter den Kollegen bedarf, bevor entsprechende Informationen bekannt gemacht werden.
- Der Berater lehnt eine konkrete Hilfestellung ab, weil er der Meinung ist, Studierende müssten lernen, selbständig zu arbeiten. Seine Hinweise bleiben deshalb zu vage, als dass sie dem Studierenden tatsächlich weiterhelfen könnten.
- Der Studierende traut sich nicht, weitere Fragen zu stellen aus Angst, er würde inkompetent erscheinen.
- Der (gefühlte) Zeitdruck auf Seiten des Lehrenden verleitet die Gesprächspartner dazu, das Gespräch abzukürzen.
- Die eigentliche Frage ist dem Studierenden erst im Verlaufe des Gesprächs mit dem Berater

"Often you leave the counseling session with more questions and uncertainties but this is not necessarily bad. It may mean they have made you think and consider new things etc…also it can mean they were unclear to you!"

(Studierende der Geoinformatik)

deutlich geworden und zieht nun eine Reihe weiterer Fragen und Arbeitsaufträge nach sich.

Einigen dieser Punkte kann mit konkreten Maßnahmen entgegengetreten werden, wie etwa einer besseren Abstimmung im Institut und über die Grenzen des eigenen Fachbereichs hinaus. Häufig reicht es schon, wenn passende Ansprechpartner genannt werden können, die in bestimmten Fällen weiterhelfen können, damit sich der Student nicht im Bürokratiedschungel verliert.

Mit expliziten Fragen können Sie in Zweifelsfällen nachhaken, ob für den Studierenden alles geklärt ist:

- Does this answer your question?
- Do you have more questions?
- Is everything clear to you now?

Eine Einladung zu Folgegesprächen gibt schließlich dem Gesprächspartner Zeit, sich über die bisherige Beratung und mögliche weiterführende Fragen Gedanken zu machen.

Wenn Ihnen mal die Worte fehlen…

…haben wir noch folgenden Tipp für Sie:

Im **Onlinewörterbuch *UniComm*** (→ http://www.mumis-unicomm.de/?sprache=en) finden Sie ein Sammlung englischer Formulierungen, die Sie in den verschieden Sprechstundensituationen sinnvoll einsetzen können:

- Formulierungen um ein Gespräch zu eröffnen und zu beenden
- Phrasen um Studierenden Ihre Anforderungen an schriftliche Arbeiten oder Referate mitzuteilen
- Sprachliche Ausdrücke, um Wünsche, Bitten oder Feedback zu formulieren
- Verweise auf Personen oder Einrichtungen, die den Studierenden in bestimmten Fällen weiterhelfen können
- Konkrete sprachliche Mittel um die oben beschriebenen Kommunikationsstrategien umzusetzen
- Formulierungen, die Sie typischerweise in Ihren Seminaren oder Vorlesungen einsetzen können um beispielsweise eine Sitzung zu beginnen, Diskussionen anzuregen und zu moderieren.

Um den neuen Wortschatz zu festigen, können Sie sich dort eine persönliche Phrasenliste zusammenstellen, die Sie dann regelmäßig in der Anwendung üben können.

Interkulturelle Herausforderungen

Eine der größten Herausforderungen, die internationale Studiengänge mit sich bringen, ist die kulturelle Vielfalt und die damit einhergehenden unterschiedlichen Erwartungen und Vorerfahrungen der Studierenden. Die von uns befragten Lehrenden sehen den Faktor interkulturelle Kommunikation – neben dem Hörverstehen der unterschiedlichen Akzente – als die größte Last in ihrem Lehralltag. Wenn Studierende ihre ProfessorInnen in der Mensa nach der Gesundheit seiner Familie fragen, Geschenke mit in die Sprechstunde bringen oder den Betreuer um seinen Segen bittet, dann ist das für sie zunächst eine ganz gewöhnliche Handlung und würde in ihrer Heimat wahrscheinlich keinerlei Aufmerksamkeit erregen. Auf deutsche DozentInnen kann dieses Verhalten jedoch sehr befremdlich wirken. Vielmehr noch kann es ihn in eine unangenehme Lage oder gar in Gewissenskonflikte bringen: Geht es jeden etwas an, wie es seiner Familie geht? Ist er bestechlich, wenn er Geschenke annimmt? Steht es ihm als Wissenschaftler zu, Studierenden die Hand aufzulegen und zu segnen?

Diesen so genannten *Critical Incidents* hat das MuMiS-Projekt ein eigenes Kapitel gewidmet (→ http://www.mumis-projekt.de/ci/). Es soll Studierende und Lehrende auf solche potentiell konfliktträchtigen Momente vorbereiten und helfen, den anderen besser zu verstehen. Dazu wurden anhand von Interviews, Sprechstundenaufnahmen und im Rahmen von Hochschulseminaren verschiedene interkulturelle Vorkommnisse gesammelt, systematisiert und mit Hilfe von Personen, die sich in dem jeweiligen Kulturkreis auskennen, annotiert. Das Fortbildungsmaterial zur interkulturellen Kommunikation ist so aufgebaut, dass zunächst solch ein kritischer Moment vorgestellt wird. Anschließend folgen Reflexionsfragen zum Vorkommnis und schließlich eine kulturell fundierte Erläuterung des Verhaltens der Beteiligten. Weiterführende Informationen zu interkultureller Kommunikation runden das Kapitel ab.

Fazit

Die Einführung von Englisch als Sprache in Studium und Lehre sowie die durch die neuen Studiengänge gewachsene kulturelle Vielfalt an deutschen Hochschulen stellt alle Beteiligten vor große Herausforderungen. Gleichzeitig können sich hier jedoch auch Chancen auftun, die verschiedenen akademischen Kulturen, die individuellen Vorstellungen und Erwartungen einmal bewusst kennenzulernen, eigene Einstellungen zu hinterfragen und alte Gewohnheiten abzulegen. Wie Sprechstundengespräche künftig gestaltet werden, liegt in der Hand eines jeden Einzelnen. Schließlich ist es unsere Hoffnung, dass die in diesem Beitrag vorgestellten Tipps Ihnen dabei helfen, Beratungsgespräche zukünftig für alle effektiv zu gestalten und sprachlich schwierige Passagen sicher zu meistern.

Weiterführende Literaturhinweise und Links

Bialystok, Ellen (1990). *Communication Strategies. A Psychological Analysis of Second-Language Use*. Oxford: Basil Blackwell.

Boettcher, Wolfgang & Meer, Dorothee (2000). *"Ich hab nur ne ganz kurze Frage" – Umgang mit knappen Ressourcen. Sprechstundengespräche an der Hochschule*. Neuwied: Luchterhand.

Bongaerts, Theo & Poulisse, Nanda (1989). Communication Strategies in L1 and L2: same or different? In: *Applied Linguistics*, Jg. 10, H. 3, S. 235–268.

Edmondson, Willis & House, Juliane (1981). *Let's talk and talk about it: A pedagogic interactional grammar of English*. München: Urban & Schwarzenberg.

el Hage, Natalija & Böhmler, Daniela (1998). *"Wie war Ihr Name gleich noch `mal?": Probleme und Lösungsansätze bei der Beratung von Studierenden*. Düsseldorf: Ministerium für Wissenschaft und Forschung Nordrhein-Westfalen.

House, Juliane (2002). Developing pragmatic competence in English as a lingua franca. In: Knapp, Karlfried; Meierkord, Christiane (Hg.): *Lingua Franca communication*. Frankfurt am Main: Lang, S. 245–267.

Kasper, Gabriele (1982). Kommunikationsstrategien in der interimsprachlichen Produktion. In: *Die neueren Sprachen*, Jg. 81, H. 6, S. 578–600.

Krase, Ethan (2007). "Maybe the communication between us was not enough": Inside a dysfunctional adivsor/L2 advisee relationship. In: *Journal of English for Academic Purposes*, Jg. 6, S. 55–70.

Mehlhorn, Grit et al. (2005). *Studienbegleitung für ausländische Studierende an deutschen Hochschulen.* München: Iudicium.

Soltau, Anja (2008). *Englisch als Lingua Franca in der wissenschaftlichen Lehre.* Dissertation. Universität Hamburg, Fakultät für Geisteswissenschaften, Departments Sprache, Literatur, Medien I und II. Online verfügbar unter http://www.sub.uni-hamburg.de/opus/volltexte/2008/3602/pdf/dissertation_soltau.pdf [29.02.2012].

http://www.memoryxl.de [29.02.2012]
http://web.ku.edu/~idea [06.03.2012]

Danksagung

Ich danke den hier anonymisierten Lehrenden, Hochschulangestellten und ausländischen Studierenden für ihre Bereitschaft, über ihre Erfahrungen und Sorgen Auskunft zu geben und uns durch Aufnahmen ihrer Sprechstunden einen Blick hinter die Kulissen zu gewähren. Gleichmaßen gilt mein Dank Dr. Magdalène Lévy für die Zusammenstellung des Sprechstundenkorpus.

a PErFEcT OFfICe HOuR...

Organized group counselling as a start for an "intercultural self help group" or something alike. More networking activities than personal counselling.

An intellectually stimulating discussion on current academic thinking and conducting empirical research

The student should pose his problem in a clear way. He should give me the impression that he is satisfied with my answers. If not, s/he should insist until we have solved the problem. S/he should not expect that I have an answer to everything.

One student at a time with no special time for counselling sessions

gut vorbereiteter Student- gut vorbereiteter Berater- genügend Zeit- geräumiger, heller, ruhiger + freundlicher Raum- Kaffee und Kekse

Students should have the feeling that their problems and issues are listened to, cared about, and followed up by professors.

It is very important to have the counselling session outside the (education) place, so that you can take your rest while talking to your professor away from the formalities of the offices

Both have a list of points they want to discuss and are organized.

The sessions with feedback loops from both sides

Students tell me their issue in advance (e.g. by e-mail) so that I am better prepared in the counselling session.

Friendly and not too formal

I think mine are rather perfect!

Checkliste[16]

		habe ich gemacht	ist nicht relevant
Organisatorisches		✓	ø
Campus-Wegweiser mit Lageplan (online oder als Handzettel)	**Was können die folgenden Einrichtungen für Studierende tun? Wo befinden sie sich? Was sind die Öffnungszeiten?**		
	zentrale Studienberatung		
	Studienfachberatung		
	Prüfungsamt		
	psychologische Beratung		
	Sozialberatung		
	Rechtsberatung		
	Ausländerbeauftragte		
	Akademisches Auslandsamt		
	Fachschaftsrat		
	Studierendenwerk		
	Sprachenzentrum		
	Schreibwerkstatt		
	…		
	Wer hilft Studierenden weiter, wenn sie		
	Fragen zur Zulassung haben?		
	eine Unterkunft suchen?		
	Informationen zum Ablauf des Studiums brauchen?		
	ein Praktikum planen möchten?		
	Fragen zur finanziellen Seite des Studiums haben, wie z.B. Stipendien, Studiengebühren?		
	den Studiengang wechseln möchten?		
	Hilfe bei privaten bzw. psychologischen Problemen suchen?		
	Scheine, Zertifikate und Zeugnisse ausgestellt brauchen?		
	sich neben dem Studium weiterbilden möchten, z.B. in Sprachkursen, Präsentationstechniken, Soft Skills, Computer-kursen...		
	Schwierigkeiten beim Verfassen von Hausarbeiten haben?		
	einen Nebenjob suchen?		
	…		
Materialbörse (online zum Download oder Handzettel)	**Sammlung von offiziellen Richtlinien, Formblättern und all-gemeinen Informationen**		
	Studienordnung		
	Prüfungsordnung		
	Promotionsordnung		
	Vorlesungsverzeichnis		
	Formatvorlagen für Hausarbeiten, Bibliographien, Prakti-kumsberichte		
	Anforderungen an eine Hausarbeit (z.B. gewünschtes Layout, ob digital oder ausgedruckt, Deadlines, Seitenzahl, inhaltliche Anforderungen)		
	Liste mit möglichen Praktikumsanbietern		
	Informationsblatt über den Ablauf der Examensphase		
	Allgemeine Fristen und Deadlines		
	…		

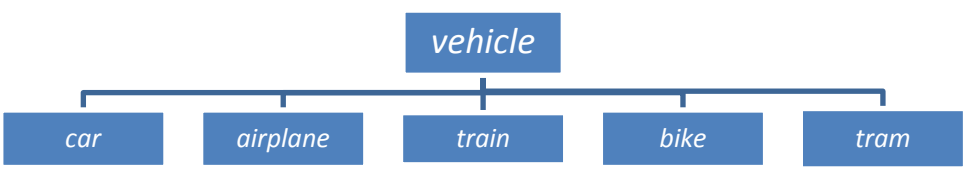
[16] Vgl. auch die Checkliste für Studierende in Mehlhorn et al. (2005:32f.)

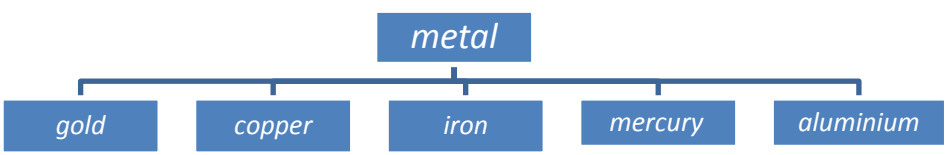
Bekanntmachen meiner Erwartungen und Wünsche an die Studierenden	**im Studium**		
	Ich vermittle Informationen über die deutsche akademische Kultur.		
	Ich kommuniziere meine Erwartungen an den Grad an Selbständigkeit der Studierenden.		
	Ich erläutere die Anforderungen an eine Hausarbeit / Masterarbeit.		
Bekanntmachung meiner Erwartungen und Wünsche an die Studierenden	**in den Sprechstunden**		
	Wo können mich die Studierenden ansprechen?		
	Können die Studierenden spontan vorbeikommen oder sind mir feste Termine lieber?		
	Wünsche ich vorab schriftliche Informationen in Form von konkreten Fragen, Textauszügen, Outlines, damit ich mich besser auf die Beratung vorbereiten kann?		
	In welcher Phase der Arbeit können Studierende an mich herantreten? Ist es z.B. möglich, auch schon in die Sprechstunde zu kommen, wenn man noch kein Thema für eine Hausarbeit hat?		
	Dürfen Studierende in Sprechstunden eigene Ideen einbringen oder sollten sie zuerst meine Meinung abwarten?		
	Bei welchen Fragen kann und möchte ich generell nicht weiterhelfen?		
Einladung in die Sprechstunde			
	Institutshomepage		
	Aushang im Institut		
	Aushang an meiner Bürotür		
	Ankündigung meiner Sprechzeiten in den Seminaren und Vorlesungen		
	Ich mache deutlich, dass man Termine auch nach Vereinbarung bekommen kann.		
	Studierende wissen, dass sie spontan vorbeikommen können.		
	Wann bin ich im Verlaufe des Semesters nicht erreichbar?		
Der Anonymität entgegenwirken			
	durch Einrichtung eines Lernraums für die Studierenden		
	den Austausch unter den Studierenden fördern durch gemeinsame Veranstaltungen		
	Ich lerne die Namen der Studierenden z.B. durch memoryXL.de		
Allgemeine Sprechstundengestaltung			
	In meinem Büro sind stets Tisch und Stühle für die Sprechstunde freigeräumt.		
	Papier und Stift und ein Kalender sind griffbereit.		
	Handzettel mit weiterführenden Informationen und alternativen Ansprechpartnern liegen bereit.		
	Ich schaffe Ruhe durch Abschaltung des Telefons oder einen Aushang an der Tür.		
	Ich halte selbst die Termine ein bzw. informiere ansonsten rechtzeitig z.B. über das Geschäftszimmer oder einen Aushang über meine Verspätung oder den Ausfall der Stunde.		
	Zu wichtigen Informationen wie Namen, Matrikelnummer des Studierenden mache ich mir Notizen.		

Kommunikationsstrategien			
Visualisieren von Informationen			
	Wichtige Informationen schreibe ich mit.		
Wechsel zwischen den Sprachen			
	Ich achte darauf, bei der Sprache zu bleiben, die mein Gegenüber am besten spricht.		
Sprachliche Vereinfachungen			
	Bei Schwierigkeiten, ein passendes Wort zu finden, nutze ich Synonyme oder Unter- bzw. Oberbegriffe.		
	Ich nutze "Dingsbums"-Wörter.		
Paraphrasen			
	Meine Aussagen paraphrasiere ich ggf. um weiteren Input für den Hörer zu schaffen, falls dieser nicht versteht.		
	Um das gegenseitige Verständnis zu sichern, fasse ich das vom Gegenüber Gesagte mit meinen eigenen Worten zusammen.		
	Ich lenke das Gespräch, indem ich wichtige Teile noch einmal hervorhebe.		
Betonungen			
	Ich betone, wenn ein Missverständnis ausgeräumt werden soll oder wenn ich etwas deutlich machen möchte.		
Dialekte verstehen			
	Ich höre mich in verschiedene oder besonders schwierige Englischakzente ein, z.B. indem ich mir Beispiele auf http://web.ku.edu/~idea anhöre.		
	Ich stütze mich auf vorhandene Informationen, die mir der Studierende bereits geschickt hat.		
	Ich konzentriere mich auf Schlüsselwörter und versuche, eher global zu verstehen als mich an einzelnen Wörtern festzuhalten.		
Schweigen aufbrechen			
	Ich frage direkt nach, ob der Studierende mir folgen kann.		
	Ich stelle eher offene Fragen, um mehr Informationen vom Studierenden zu erhalten.		
	Ich benutze hin und wieder tag questions, um vom Studierenden eine Bestätigung zu bekommen.		
Soziale Strategien			
	Ich nutze Grounder, Sweetener und Disarmer, um meine Bitten und Aufforderungen freundlich und geschmeidig zu formulieren.		
Geschlossene Fragen und Abschluss des Gesprächs			
	Ich stelle Entscheidungsfragen (Ja oder Nein?).		
	Ich stelle Alternativfragen (Dies oder Das?).		
	Ich suggeriere meine Meinung, indem ich tag questions benutze.		
	Um mir das Vereinbarte noch einmal bestätigen zu lassen, paraphrasiere ich das Gesagte.		
	Am Ende des Gesprächs fasse ich noch einmal das Wichtigste zusammen (Termine, Namen, Dinge, die ich tun werde).		
	Ich frage nach, ob alle Fragen geklärt wurden.		
	Ich lade zu möglichen Folgegesprächen ein.		
Zur eigenen sprachlichen und interkulturellen Vorbereitung			
	Ich nutze das Onlineformulierungswörterbuch UniComm.		
	Ich hole mir weiterführende Informationen über kulturelle Missverständnisse durch das Fortbildungsmaterial von TP C.		

Lösungsschlüssel

Übergeordneter Begriff (Hypernym)	*insect /animal*	*(wind) instrument*	*emotion / feeling*
Untergeordneter Begriff (Hyponym)	*dragonfly*	*trombone*	*anxiety*





Laboratory: a place or facility where experts like physicists or chemists test their hypotheses

International office: an institution on campus that is responsible for foreign affairs

Canteen: the place where students go to when they are hungry

According to new research, song birds have regional accents just like human beings.

- Scientists recently found out that birds in one region twitter differently than those in other regions.
- Smart people investigated the sounds of these little flying animals with beaks and found that they don't all sound alike but that there are regional differences.
- Researchers just found out that the sound of song birds' singing differs from region to regions, just like human accents.
- It was recently discovered that there is a similarity between human beings and song birds regarding their regional accent of their sound or language.
- Scientists came across different regional accents among birds, similar to humans.

Beauty is in the eye of the beholder.

- Not everybody finds the same attributes attractive.
- Beauty is subjective.
- Taste differs.
- Everyone defines attractiveness in a different way.
- What's beautiful or not depends on the observer.

The White House rejects the Republicans' tax proposal.

- The president said 'no' to what an American conservative party wants to do about the taxes.
- The government refuses the Republicans' new taxation policy.
- The White House refuses the tax plan of the Republicans.
- The Republican tax proposal is turned down by the White House.
- The American Democratic Party vetoes the Republicans' tax plan.

Yes, it's a good idea to start with a general overview of the company and then to go into detail about what you have done there. However, I am not too sure about the last part. I think you should put more emphasis on what you have learnt and what you conclude from this for your master thesis.

	0
Prof	**First** you'll have to make contact with a company to get a topic for your master thesis.

	1 2
Prof	**Then** take this topic and try to find a supervisor. Once you have a supervisor and he or she agrees

	3
Prof	to your topic **then** you can go and register it at the office and then you can start. But don't start

Prof	**before** you have a supervisor because professors here will not be supervisors for already started work.

---

1. What can I do for you?
2. What brings you here?
3. What is the problem from your viewpoint?
4. How are you getting on with your work?
5. What are you working on at the moment?
6. What will be your next step?
7. What will you do next?

Could you lend me 50 Euros?	Grounder: I was in a rush and forgot to draw some money myself.
	Sweetener: I will definitely give it back to you tomorrow.
	Disarmer: I don't want to seem like a poor beggar but...
I need an interim examination certificate.	Grounder: ...because I am currently applying for a scholarship.
	Sweetener: I have already filled out all the necessary documents so that you would just need to sign it.
	Disarmer: I don't want to take up too much of your time
I need this book back tomorrow.	Grounder: ...because I need it for my seminar.
	Sweetener: They should also have it in the library now.
	Disarmer: I don't mean to rush you but...
Could you wait for five minutes, please?	Grounder: I just need to finish this phone call.
	Sweetener: I'll be right there.
	Disarmer: I know that we have an appointment now but...
I actually need the signature right now.	Grounder: ...because the office won't be open for the rest of the week.
	Sweetener: I don't mean to sound unorganized but...
	Disarmer: ...and then I won't have to bother you again with any documents for my final examination.
Can we finish this discussion first before we talk about possible days for our next meeting?	Grounder: ...because it's really important that we get this done.
	Sweetener: ...it won't take long.
	Disarmer: Sorry for interrupting you, but...