



Universität Hamburg

DER FORSCHUNG | DER LEHRE | DER BILDUNG

Ronald Hoffmann

---

# Bedingungen zur Bewältigung schwieriger Beratungssituationen

## Ziel und Struktur des Workshops

- Erstellung eines „Katalogs“ zur passgenauen Umsetzung an der eigenen Hochschule
- Kurzer Input
- Ergänzungen durch Ihre Expertise
- Wenn noch Zeit: Überprüfung der Wirkchance des Erarbeiteten anhand von Fallbeispielen aus der Gruppe

## Was ist im Beratungszusammenhang „schwierig“?

- Beschwerde
- Konflikt
- Bedrohung
  - Berater\*in
  - Andere
  - Sich selbst
- Gewalt
- Persönlich
- Schriftlich
- Telefonisch
- In der Situation
- Nach der Situation

## Verantwortung der Institution/Leitung

- Fortbildung der MA
- Raum für kollegiale Entlastung (informell/strukturiert)
- Definierte Meldeprozesse an Leitung
- Zentrale Expertise im Haus?
- Bauliche Prävention
- Notrufsystem

## Verantwortung aller

- Haltung
- Transparenz der zu Grunde liegenden Gesetze, Ordnungen, Satzungen und entsprechender Prozesse
- Einordnung des eigenen Handelns in größeres System
- Präventive Planung „was mache ich, wenn ..“ im Team
- Arbeitsplatzgestaltung (Schreibtisch und Büro)