

Gruppen im Gespräch Gespräche in Gruppen

Ein Leitfaden für Selbsthilfegruppen

Gruppen im Gespräch Gespräche in Gruppen

Ein Leitfaden für Selbsthilfegruppen

Inhalt

1. Sinn und Zweck des Leitfadens	4
2. Was geschieht in einer Gruppe?	12
3. Die Moderation von Gruppengesprächen	20
4. Die Phasen in der Entwicklung von Gruppen	36
5. Rahmenbedingungen für die Arbeit einer Selbsthilfegruppe	48
6. Kommunikation in Gruppen	
6.1 Grundlagen	56
6.2 Fragen stellen	72
6.3 Feedback geben und nehmen	82
6.4 Ich-Botschaften	90
6.5 Aktives Zuhören	98
7. Was sich in der Selbsthilfegruppe wiederholt	106
8. Mögliche Stolpersteine in der Gruppenarbeit	122
9. Zusammenarbeit und Unterstützung von außen	132
 Angebote der NAKOS	 140
Impressum	143

1. Sinn und Zweck des Leitfadens

- ▶ Sie sind längere Zeit engagiert in einer Selbsthilfegruppe? Sie haben vielleicht die Leitung dort übernommen?
- ▶ Sie haben die Gruppe gegründet?
- ▶ Sie sind unzufrieden mit der Arbeit in Ihrer Gruppe - so wie es seit einiger Zeit läuft - oder eben nicht mehr läuft?
- ▶ Sie wollen sich in Ihrer Gruppe auf die Übernahme der ‚Leitung‘ vorbereiten, weil der bisherige Leiter oder die bisherige Leiterin sich zurück ziehen will?
- ▶ Sie wollen sich vielleicht auch nur darüber informieren und suchen nach Tipps, wie man die bestehende Arbeit in der Selbsthilfegruppe (wieder) ein wenig in Schwung bringt?
- ▶ Sie wollen verstehen (lernen), was manchmal in der Gruppe zu einer eigenartigen Atmosphäre führt? Sie nehmen etwas wahr und wissen nicht genau, was es ist?
- ▶ Sie wollen wissen, wie in einer Gruppe hilfreiche Gespräche geführt werden können und wie man dafür sorgen kann, dass nicht alle durcheinander reden?

*Erkläre mir und ich werde vergessen.
Zeige mir und ich werde mich erinnern.
Beteilige mich und ich werde verstehen.*

In diesem Leitfaden wird viel über solche Situationen und Fragestellungen in oder aus der Gruppenarbeit gesprochen, die oft einen Beratungsbedarf für die Selbsthilfegruppen deutlich werden lassen. So zeigen es die Erfahrungen aus den Seminaren und Beratungen. Deshalb finden Sie hier Vorschläge für hilfreiches Vorgehen in einer Selbsthilfegruppe, die vor allem auf der Grundlage der Gesprächsgruppe arbeitet. An einigen Stellen gibt es einen „Hauch von Theorie“ z. B. zu Themen wie „Phasen in der Gruppenentwicklung“ und „Was sind Grundlagen der Kommunikation und Gesprächsführung?“ u. a. Wenn Sie an diesen Ausführungen nicht interessiert sind, nehmen Sie sich lediglich die Themenblätter zur Hand, die auf Ihr Interesse stoßen.

1

Sie werden feststellen, dass die Themen Kommunikation und Gesprächsführung die zentralen Bereiche sind, die aus verschiedenen Blickwinkeln behandelt werden. Dies hat vor allem zwei Gründe:

- ▶ das Gespräch ist in den meisten Selbsthilfegruppen die zentrale „Methode“ der Verständigung und der gegenseitigen Hilfe und
- ▶ eine gute Gesprächsführung durch verständnisvolle Menschen hat sich - auch in wissenschaftlichen Untersuchungen - als die Hauptbewältigungsform bei seelischen Belastungen erwiesen.

Wenn wir uns demnach alle um eine Verbesserung unseres Gesprächsverhaltens und unserer Einfühlungsbereitschaft und Einfühlungsfähigkeit bemühen, sind wesentliche Grundlagen gelegt, um z. B. in Selbsthilfegruppen - aber nicht nur dort - hilfreiche Gespräche zu führen, die wiederum eine wesentliche Form zur Bewältigung der jeweiligen Problemsituation oder Erkrankung darstellen.

Hierzu kurz einige aktuelle Erkenntnisse aus empirischen Untersuchungen, die sich mit der Bedeutung mitmenschlicher Gespräche bei seelischen Belastungen befassen.

Folgende Ergebnisse können zusammenfassend dargestellt werden:

- ▶ Gespräche mit verständnisvollen Mitmenschen sind im Alltag die Hauptbewältigungsform bei seelischen Belastungen.
- ▶ Das Verhalten hilfreicher Gesprächspartnerinnen* bei seelischen Belastungen ist ein weitgehend übereinstimmendes Verhaltensmuster.
- ▶ Die belasteten Personen machen in hilfreichen Gesprächen relativ übereinstimmende Erfahrungen z. B. ernst genommen, geachtet und gemocht zu werden; sie werden im Laufe des Gespräches entspannter, fühlen sich besser, sehen neue Perspektiven.
- ▶ Auch geeignete Laien - also nicht in Psychologie ausgebildete Menschen - können die seelische Gesundheit beeinträchtigter Menschen heilend fördern.

** Ein Text, in dem jeweils beide Geschlechtsformen berücksichtigt werden, ist sehr anstrengend zu lesen. Da über zwei Drittel der Teilnehmerinnen und Teilnehmer in Selbsthilfegruppen Frauen sind, beschränken wir uns im folgenden der Einfachheit halber auf die weibliche Form. Gemeint sind natürlich immer auch Gesprächspartner, Teilnehmer, Gruppenleiter, Zuhörer, Berater, u.a.m..*

Die als hilfreich erlebten Personen haben gemäß der Wahrnehmung ihrer Gesprächspartnerinnen ein erstaunlich übereinstimmendes Muster von Gesprächsmerkmalen, die sich folgendermaßen gruppieren lassen:

- ▶ Positive gefühlsmäßige Zuwendung, Wärme, aufrichtige Achtung;
- ▶ Zuhören, mitfühlen, sensibles und einfühlsames Verstehen;
- ▶ Akzeptieren, nicht bewerten, keine Kritik, keine Beunruhigung;
- ▶ Geordnet, klar, konkret; ruhig-entspannt, weitgehende Angstfreiheit ohne Distanzierung;
- ▶ Wenig Dirigierung des Gesprächs, Zurückhaltung beim Reden; jedoch aktiv und hilfsbereit;
- ▶ Geben wichtiger Informationen und Aufzeigen neuer Sichtweisen.

All diese hilfreichen Muster von Gesprächsmerkmalen können auch in Selbsthilfegruppen erlebt werden. Oft wird dies intuitiv „richtig“ gemacht, das heißt, viele Gruppenmitglieder können gar nicht so genau sagen, was es ist, das sie als so entlastend und hilfreich erleben.

Vielleicht trägt dieser Leitfaden dazu bei, dass Ihnen manches bewusster wird, was Sie erleben. Zudem erhalten Sie Anregungen für Ihr eigenes Gesprächsverhalten.

Die Tipps und Empfehlungen für die Gespräche in Ihrer Gruppenarbeit sind alle als Vorschläge zu verstehen. Sie verstehen sich aus den vielen Rückmeldungen aus Selbsthilfegruppen über ihre Arbeit.

Letztendlich ist es für jeden wichtig, sich lediglich das aus dem Leitfaden herauszusuchen, was dem eigenen „Geschmack“ und Stil entspricht. So, wie jede Gruppe in ihrer Art und Weise verschieden ist von anderen, so ist es auch wichtig, dass Sie sich lediglich die Anregungen heraussuchen, die Sie als ansprechend, nützlich und hilfreich erleben.

Was bedeutet Selbsthilfegruppe?

Unter dem Begriff „Selbsthilfe“ kann ein breites Spektrum an verschiedenen Zusammenschlüssen verstanden werden. Die einzelnen Gruppen unterscheiden sich in ihren Organisationsformen, ihren Arbeitsmethoden und ihren Zielen.

Selbsthilfe entsteht immer dort, wo Menschen in Not sind und ihre Situation aus eigener Kraft heraus meistern wollen. Erste Formen von Selbsthilfe finden sich bereits bei den mittelalterlichen Zünften. In der zweiten Hälfte des 19. Jahrhunderts schlossen sich Menschen in Genossenschaften zusammen, dabei standen die materielle Not, soziale Verhältnisse und die gesamte Lebenssituation im Vordergrund.

Heute verfolgen Selbsthilfegruppen ein ganz bestimmtes Ziel, z. B. mit einer Krankheit leben zu lernen, mit der eigenen Sucht umgehen zu lernen, schwierige Lebenssituationen zu bewältigen beispielsweise mit kranken Angehörigen in der Familie umzugehen oder den Verlust eines Kindes durch Tod zu verkraften.

Nach dem zweiten Weltkrieg wurden Selbsthilfeorganisationen gegründet, die die Interessen der

Menschen vertreten, welche unter Krankheiten, Behinderungen u. ä. leiden. Selbsthilfegruppen entstanden seit dem Ende der siebziger Jahre. Die Mitglieder in den Gruppen unterstützen sich gegenseitig, um die oft sehr schwierigen Lebenssituationen im Alltag besser bewältigen zu können. In Selbsthilfegruppen können Menschen lernen,

- ▶ wieder auf andere zuzugehen,
- ▶ soziale Kontakte zu knüpfen,
- ▶ neue Lebensperspektiven zu finden,
- ▶ die eigene Isolation zu überwinden,
- ▶ Probleme und ihre Folgen besser zu bewältigen.

Außer den Selbsthilfegruppen haben die Selbsthilfeorganisationen und weitere Selbsthilfeaktivitäten (Arbeitsprojekte, Theaterprojekte usw.) das Selbsthilfespektrum entscheidend mitgeprägt. Selbsthilfeorganisationen sind meist überregionale Zusammenschlüsse von chronisch kranken, behinderten Menschen und deren Angehörigen. Zudem gibt es Initiativen, die von Menschen gegründet werden, die sich bestimmte Ziele setzen und soziale, ökologische oder politische Missstände beseitigen wollen.

Wir verstehen unter Selbsthilfegruppen freiwillige Zusammenschlüsse von Menschen auf örtlicher/regionaler Ebene, deren Aktivitäten sich auf die gemeinsame Bewältigung von Krankheiten und/oder psychischen Problemen richten, von denen sie - entweder selbst oder als Angehörige - betroffen sind. Sie wollen mit ihrer Arbeit keinen materiellen Gewinn erwirtschaften. Ihr Ziel ist eine Veränderung ihrer persönlichen Lebensumstände und häufig auch ein Hineinwirken in ihr soziales und politisches Umfeld.

In der regelmäßigen, meist wöchentlichen Gruppenarbeit betonen sie Gleichstellung, gemeinsames Gespräch und gegenseitige Hilfe.

Die Ziele von Selbsthilfegruppen richten sich vor allem auf ihre Mitglieder. Darin unterscheiden sie sich von anderen Formen des Bürgerengagements. Selbsthilfegruppen werden nicht von professionellen Helferinnen (z. B. Ärztinnen, Therapeutinnen, anderen Medizin- oder Sozialberufen) geleitet; manche ziehen jedoch gelegentlich Sachverständige zu bestimmten Fragestellungen hinzu.

Was heißt Selbsthilfe für die Arbeit in Selbsthilfegruppen?

- ▶ Selbsthilfe bedeutet, die eigenen Probleme selbst in die Hand zu nehmen und aktiv, im Rahmen der eigenen Möglichkeiten, nach einer Lösung zu suchen.
- ▶ Die Selbsthilfegruppe ist ein freiwilliger Zusammenschluss von Menschen, die ein gemeinsames Thema verbindet.
- ▶ Die Arbeit in der Selbsthilfegruppe geschieht selbstbestimmt und gleichberechtigt.
- ▶ Von den Mitgliedern wird eine kontinuierliche, aktive Mitarbeit erwartet.
- ▶ Selbsthilfegruppen werden nicht dauerhaft von Professionellen begleitet.
- ▶ Bei regelmäßig stattfindenden Sitzungen wird in gemeinsamen Gesprächen Erfahrung ausgetauscht, gegenseitig Entlastung und Unterstützung gegeben und gelernt, Schwierigkeiten zu erkennen und damit umzugehen.

Das übergeordnete Ziel aller Selbsthilfegruppen ist es, sich selbst in der Gemeinschaft von und im Austausch mit Gleichbetroffenen zu helfen. Die einzelnen Ziele werden von den Mitgliedern der Gruppe gemeinsam festgelegt, können aber immer wieder neu bestimmt werden, so dass sie den Bedürfnissen der Mitglieder angemessen sind. Häufig verändern sich die Ziele im Laufe der Gruppenarbeit. Die Mitglieder in Selbsthilfegruppen erfahren in der Regel, dass sie soziale, seelische und körperliche Probleme besser bewältigen können und wieder selbstbewusster und selbständiger werden als andere Menschen in ähnlichen Situationen.

Selbsthilfegruppen können eine notwendige medizinische oder psychotherapeutische Behandlung nicht ersetzen, sie können diese aber sehr effektiv ergänzen oder unterstützen. Für Menschen in akuten Krisen sind Selbsthilfegruppen nicht als ausschließliche oder einzige Hilfe geeignet.

Die Mitarbeit in der Gruppe geschieht kontinuierlich und aktiv. Nehmen und Geben sollte in Einklang miteinander stehen. Fehlt die Bereitschaft dazu, kann die Gruppe nicht langfristig funktionieren. Menschen in Selbsthilfegruppen sind durch ihren fortwährenden Erfahrungsaustausch zu Expertinnen in eigener Sache geworden. Selbsthilfegruppen sind keine „Beratungsstellen“. Wer lediglich eine Auskunft benötigt oder nur eine fachliche Frage hat, aber nicht dauerhaft aktiv mitarbeiten kann oder mag, der sollte sich lieber an eine entsprechende Beratungsstelle wenden.

Diejenigen, die ihre bisherige Gruppenerfahrung überdenken, einordnen und vielleicht neue Impulse für die Arbeit der Selbsthilfegruppe sammeln wollen, stöbern in diesem Leitfaden wohl an der richtigen Stelle. Wir wünschen Ihnen eine interessante Lektüre und möglichst viele Anregungen für Ihre Selbsthilfegruppe!

2. Was geschieht in einer Gruppe?

Gruppen sind Basiseinheiten in unserem täglichen Leben. Wir alle gehören zu mehreren Gruppen. Die Familie, die Bürogemeinschaft, eine Schulklasse, ein Verein oder ein Arbeitsteam sind Gruppen, nämlich ein Zusammenschluss von einzelnen Individuen zu einer neuen Einheit „Gruppe“. Menschen können sich frei zu einer Gruppe formieren, sich in bereits bestehende Gruppen einordnen, neue Gruppen gründen oder durch Fremdbestimmung zu einer Gruppe zusammengeführt werden (das ist am Arbeitsplatz oft der Fall). Im sozialen Gefüge der Gruppe gibt es Absprachen und Regeln, die der Ordnung und dem reibungslosen Verlauf in der Gruppe dienen, wie etwa Zeitvereinbarungen, Raumverteilung, Ziele, Funktionen, festgelegte Rollen und Aufgaben.

Im Allgemeinen versteht man unter einer Gruppe eine Reihe von Menschen, die in einer bestimmten Zeitspanne regelmäßig miteinander zu tun haben. Die Anzahl der Mitglieder ist so gering, dass ein direkter, persönlicher Umgang jedes Mitglieds mit allen anderen möglich ist.

Gedanken springen wie Flöhe von einem zum anderen, aber sie beißen nicht jeden.

Um effektiv in der Gruppe arbeiten zu können, muss ein gewisser Rahmen hergestellt werden, der für alle Mitglieder gültig ist und der eingehalten werden muss, wenn die Gruppe sich nicht im Chaos verlieren will. Dabei ist der Umfang der Rahmenbedingungen bei den verschiedenen Gruppenformen sehr unterschiedlich und abhängig davon, welche Ziele eine Gruppe sich setzt. Man kann unter folgenden Gruppenarten unterscheiden:

- Die Primärgruppe
- Die Arbeitsgruppe
- Die Lern- oder Trainingsgruppe

2

► Die Primärgruppe

Das ist die Familie oder der Freundeskreis. Ihre Ziele sind die Befriedigung von Bedürfnissen ihrer Mitglieder etwa nach Sicherheit, Zuwendung, Verständnis und Zärtlichkeit. In dieser Gruppenform übernimmt jedes Mitglied eine bestimmte Rolle, z. B. das schwarze Schaf, der Denker, die Schweigsame, die Ulknudel etc.

► Die Arbeitsgruppe

Diese Gruppenart ist vor allem leistungsorientiert, auf Ziele, Aufträge, Planung, Durchführung und auf überprüfbare Ergebnisse ausgerichtet. Arbeitsgruppen benötigen, um wirklich funktionieren zu können, einen exakt festgelegten Zeitrahmen und eine klare Aufgabenverteilung. Die Rollen sind zwar klar verteilt, aber dennoch flexibel genug, um die Fähigkeiten der Mitglieder nutzen zu können, falls sich die Zusammensetzung oder die Bedingungen in der Gruppe ändern.

► Die Lern- oder Trainingsgruppe

Lerngruppen sind themen- und problemorientiert, ziel- und bedürfnisorientiert, sowie sach- und beziehungsbezogen, damit jedes einzelne Mitglied die Möglichkeit zu einer persönlichen Weiterentwicklung bekommt. Die Aufgaben

sind klar, ebenso existiert ein vereinbarter oder vorgegebener Zeitrahmen. Lerngruppen brauchen eine Persönlichkeit, eine Lehrerin, eine Trainerin, eine Leiterin oder eine Moderatorin, die sich mit Kommunikation innerhalb einer Gruppe auskennt, den Ablauf von Gruppenprozessen und deren Gesetzmäßigkeiten kennt und durch die eigene wertschätzende Haltung die Gruppe zusammenhält und zu ihren selbst definierten Zielen führt. Eine solche (An-)Leitung sollte auch in der Lage sein, den Wechsel der verschiedenen Beziehungsebenen bewusst zu machen, damit für die Gruppenmitglieder die Übertragbarkeit der Erfahrungen in ihren Alltag erleichtert wird.

Nach diesen Beschreibungen sind **Selbsthilfegruppen** wohl am ehesten als Lerngruppe zu sehen. Gleichzeitig wird ein wichtiger Unterschied deutlich:

Selbsthilfegruppen haben in der Regel keine professionelle Leitung oder Moderation, die von Beginn an mit Gruppenprozessen vertraut ist oder über ausreichende Kenntnisse über Kommunikation in Gruppen und über hilfreichen Umgang mit Gruppensituationen verfügt. Es gibt jedenfalls keine von außen kommende Fachkraft für die Gruppenleitung - nicht zuletzt deshalb ist dieser Leitfaden entwickelt worden.

In Gruppen finden komplexe zwischenmenschliche Prozesse in den Bereichen Gefühle, Regeln, Ziele und Werte statt. Die Gefühle eines Gruppenmitglieds werden davon beeinflusst, was es selbst, aber auch, was die anderen tun und sagen. Das betrifft ebenso die Bereiche Regeln, Ziele und Werte. Auch wenn die Gruppe in allen Bereichen als Ganzes handeln kann, so heißt das noch nicht, dass jedes einzelne Mitglied sich danach verhält. Ein neues Mitglied beispielsweise, das die Normen, Werte und Ziele der Gruppe noch nicht genau kennt, verhält sich unter Umständen abweichend

davon und löst eventuell Konflikte aus. Man kann sagen: je enger eine Gruppe zusammenhält, desto mehr wird sie Abweichlerinnen (unbewusst) ausgrenzen - mehr als nur locker verbundene Gruppen. Mitglieder, die nicht bereit sind, Werte, Normen und Ziele der Gruppe zu übernehmen, scheiden üblicherweise nach kurzer Zeit wieder aus.

Die Gruppe ist eine der ältesten und wahrscheinlich auch bedeutendsten Kulturleistungen der Menschen. Sie vermittelt, sowohl privat als auch beruflich, das Gefühl größerer Wirksamkeit gegenüber einem einzelnen Menschen. Die Gruppenforschung hat das bestätigt: die Gruppe ist dem Individuum in vielerlei Beziehungen überlegen – „Gemeinsam sind wir stärker!“. Auch aus diesem Grunde haben Selbsthilfegruppen eine große Bedeutung und sie spielen eine wichtige Rolle bei Prävention und Therapie.

Eine Gruppe setzt sich nicht nur aus einer Anzahl von Personen zusammen, sondern sie zeichnet sich auch dadurch aus, dass die Mitglieder über einen bestimmten Zeitraum in regelmäßige und feste Beziehungen zueinander treten. Auch hier gibt es für manche Selbsthilfegruppen wieder eine Besonderheit: Man schließt sich nicht für eine bestimmte Zeit zusammen, sondern lässt offen, wie lange die Zusammenarbeit dauern soll. Das kann sich über etliche Jahre erstrecken. Diese für Lerngruppen ungewöhnlich langen Zeiträume hängen natürlich mit der Art der zu bearbeitenden Fragestellungen zusammen. Beispiele für diesen sogar „lebenslänglichen“ Zusammenschluss finden wir in dem Bereich der Suchtkranken und bei anderen chronischen Erkrankungen.



Folgende Merkmale kennzeichnen eine Gruppe:

- ▶ Das Zusammengehörigkeitsgefühl

Das Zusammengehörigkeits- oder Wir-Gefühl entsteht durch regelmäßigen, häufigen Kontakt und ist für den Zusammenhalt und die Erreichung der gesetzten Ziele eine Grundvoraussetzung.

- ▶ Die Beständigkeit

Die Beständigkeit unterscheidet die Gruppe von einer zufälligen, flüchtigen Begegnung von Menschen, wie z. B. bei einer Informationsveranstaltung.

- ▶ Interaktion und Kommunikation

Die Mitglieder einer Gruppe stehen über einen gewissen Zeitraum hinweg in Wechselbeziehung miteinander. Damit ist das gegenseitige Handeln und Erwidern gemeint. Unter dem Begriff Kommunikation ist der Austausch von - sachlichen wie gefühlsmäßigen / gefühlsbezogenen - Informationen, also die Verständigung zwischen Menschen zu verstehen.

- ▶ Gruppenziele

Gemeinsame Ziele und Motive, an einer Gruppe teilzunehmen, tragen zum Zusammenhalt der Gruppe bei. Herrschen unter den Mitgliedern verschiedene Zielvorstellungen, leidet der Zusammenhalt der Gruppe und es kann zu Cliquenbildung kommen.

- ▶ Normen und Werte

Normen, Werte und Regeln sind eine Voraussetzung, um Gruppenziele zu definieren und zu erreichen. Sie dienen aber auch der Orientierung und sollten von allen Mitgliedern beachtet werden.

- ▶ Rollen

In einer Gruppe kristallisieren sich rasch unterschiedliche Rollen heraus (z. B. Vielrednerinnen, Clowns, Mitläuferinnen, Schweigsame). Auf das Gruppenziel bezogen kann dadurch eine nützliche Arbeitsteilung entstehen, wenn so die unterschiedlichen Fähigkeiten der Mitglieder für die Gruppe genutzt werden.

Gerade in der aktuellen gesellschaftlichen Situation, mit der immer stärkeren Individualisierung und den zunehmenden Problemen, die Bindungsunfähigkeit und das Auseinandertreiben der Gesellschaft schaffen, ist der Zusammenhalt in einer Gruppe und damit das intensive Lernen des Miteinander-Umgehens von großer Bedeutung.

Die Gruppe bietet ein ganz besonderes Umfeld zum Lernen sozialer Verhaltensweisen und zur Entwicklung und Entfaltung der Persönlichkeit. Und damit ist sie von unschätzbarem Wert gerade für den Zusammenschluss von Menschen, die als oberstes Ziel die gegenseitige Unterstützung bei der Hilfe zur Selbsthilfe anstreben.

Was suchen Menschen in einer Selbsthilfegruppe?

Die Beweggründe - oder Motive - von Menschen für die Teilnahme an einer Selbsthilfegruppe sind sehr unterschiedlich, gleichwohl gibt es gewisse Übereinstimmungen und vergleichbare Motive. Für die Gruppenarbeit ist es sehr hilfreich, wenn sich die Teilnehmerinnen über die Beweggründe offen aussprechen. Jedes Gruppenmitglied sollte in der Runde über seine Wünsche, Hoffnungen, Erwartungen, aber auch über seine Ängste sprechen. Nur so lässt sich herausfinden, wo und ob es Übereinstimmungen gibt, was sich ergänzt und wo es Unterschiede gibt, die sich nicht so leicht überbrücken lassen. Auf diese Weise können die Ziele für die gemeinsame Arbeit optimal festgelegt werden.

Mögliche Gründe für die Teilnahme an einer Selbsthilfegruppe können sein:

- ▶ Verzweiflung, nicht mehr weiter wissen.
- ▶ Unterstützung und Verständnis bei Menschen zu finden, die sich in einer ähnlichen Lebenssituation befinden.
- ▶ Sich in der Begegnung mit anderen selbst besser verstehen lernen.
- ▶ Anerkennung und Selbstbestätigung zu finden.
- ▶ Erfahrungsaustausch und neue Möglichkeiten der Problembewältigung erfahren.

Zudem gibt es **von außen** angeregte Beweggründe wie z. B.

- ▶ Empfehlung von Ärztinnen, Therapeutinnen, Beraterinnen oder Krankenkassen.
- ▶ Druck von (Ehe-) Partnerinnen, die „so nicht weiter leben wollen“.
- ▶ Auflage von Arbeitgeberinnen, die ein bestimmtes Verhalten nicht länger dulden können / wollen u.v.m.

Mitglieder einer Selbsthilfegruppe stehen meist in ähnlich schwierigen Lebenssituationen. Sie versprechen sich von der Gruppe eine Verbesserung ihrer persönlichen Situation, eine Rückenstärkung – vor allem durch Verständnis und Akzeptanz, hilfreiche Informationen und Aufklärung z. B. über ihre Erkrankung und deren Hilfemöglichkeiten, eine Stärkung ihrer sozialen Fähigkeiten, einen Ausweg aus der Einsamkeit oder Isolation, die ggf. durch das Problem, die kritische Lebenssituation oder Erkrankung entstanden ist. Die in der Gruppe erlernte Beziehungs- und Kontaktfähigkeit lässt sich im Laufe des Prozesses auf soziale Beziehungen außerhalb der Gruppe übertragen.

Bei aller Verschiedenheit der persönlichen Motive, sich einer Selbsthilfegruppe anzuschließen, ist es wichtig, sich stets vor Augen zu halten: alle Menschen suchen in oder brauchen von Gruppen - welcher Art auch immer – in erster Linie und vor allem: **Sicherheit, Geborgenheit, Verständnis und Wertschätzung!** Diese Erwartungen wollen im besonderen bei den ersten Kontakten mit einer - zunächst fremden - Gruppe befriedigt werden. Den meisten Menschen sind diese Bedürfnisse zu dem Zeitpunkt nicht bewusst!

3. Die Moderation von Gruppengesprächen

Oft laufen Gespräche mit mehreren Menschen nicht so ab, wie die Beteiligten es sich gewünscht haben. Hier und da kommt es zu Missverständnissen oder die Gesprächsteilnehmerinnen reden stundenlang aneinander vorbei - manchmal bekommen sie gar Streit miteinander. Das erleben wir sowohl am Arbeitsplatz als auch im Freundeskreis, bei Familientreffen oder am Stammtisch - auch in den Selbsthilfegruppen.

Woran liegt es, dass uns manche Gespräche befriedigen, andere dagegen gar nicht?

Ein wesentlicher Aspekt ist sicherlich die Frage nach den Gesprächspartnerinnen. Mit manchen Menschen können wir ohne Umstände einen ganzen Abend lang Scherze austauschen oder uns gegenseitig unsere intimsten Empfindungen mitteilen. Mit anderen wiederum finden wir oft nicht einmal ein einziges Gesprächsthema und fühlen uns zunehmend unwohler. Neben der Wahl der Gesprächspartnerin gibt es jedoch noch mehr zu beachten. Einige Punkte erfahren Sie in dem Kapitel „Grundlagen der Kommunikation in Gruppen“; ein

„Ein Geheimnis des Erfolges ist, den Standpunkt des anderen zu verstehen.“

Henry Ford

anderer wichtiger Aspekt für das Gelingen eines befriedigenden Gruppengesprächs liegt darin, dass eine Moderation für die Dauer und das Gelingen eines Gruppengesprächs bestimmt wird.

Neben hilfreichen Techniken in der Gesprächsführung ist es wichtig, eine gute Atmosphäre zu schaffen, in der Vertrauen und Offenheit, Sicherheit und Geborgenheit entstehen können. Für diese umfassende Aufgabe in einer Selbsthilfegruppe verwenden wir in diesem Leitfaden den Begriff der **Moderation** und Gesprächsmoderation. Er scheint uns zutreffend, um das zu beschreiben, was in diesen Zusammenhängen so nötig und hilfreich für die Gruppenmitglieder ist.

In allen Bereichen unseres Lebens - in der Schule, in Vereinen und Parteien, in Bürgerinitiativen und im Berufsleben - ist es üblich, dass Menschen die Leitung einer Gruppe übernehmen. Es gibt praktisch

3

keinen Bereich des gesellschaftlichen Lebens, der ohne Leitungsfunktion auskommt. Die Leitungsaufgabe wahrnehmen bedeutet, Beziehungen und Umgangsweisen von Menschen in bestimmten Zusammenhängen zu strukturieren.

Selbsthilfegruppen versuchen oft, sich von solchen eher autoritären Strukturen zu unterscheiden. Dennoch ist eine Gesprächsleitung oft hilfreich. Allerdings ist hier nicht gemeint, dass diejenigen, die eine Moderation übernehmen, autoritär vorgeben, „wo es lang geht“ oder gar, dass sie alles zum Thema der Selbsthilfegruppe wissen - sozusagen die allwissenden Expertinnen sind. Gemeint ist vielmehr, dass eine Gruppe von Menschen eine Gesprächsführung benötigt, wenn hilfreiche und gute Gespräche stattfinden sollen.

Es mag auch Selbsthilfegruppen geben, wo nicht eine oder einer für die Einhaltung der Regeln und den Erhalt der Atmosphäre zuständig ist bzw. darauf acht gibt, sondern alle Mitglieder gleichermaßen. Im besten Falle ist dann „jede ihre eigene Moderatorin“ und führt zu gleicher Verantwortung für das Gruppengeschehen insgesamt.

Was ist Moderation?

Den meisten Menschen ist der Begriff der Moderation wahrscheinlich aus dem Fernsehen bekannt. Moderatorinnen führen durch eine Sendung, sie sollen in rechtem Maße das Geschehen lenken. Sie koordinieren alle Teilnehmerinnen einer Sendung oder Talkrunde, sie verbinden verschiedene Teile und Phasen, leiten über zu den anderen Themen, überbrücken Pausen, erteilen das Wort und unterbrechen die Vielrednerinnen, sie versuchen, die Zurückhaltenden zum Reden zu bewegen, kurz und gut: sie behalten die Zügel der Sendung und die knappe Zeit mehr oder weniger auffällig in der Hand.

Bei der Moderation von Gruppengesprächen handelt es sich um eine Methode, die unterstützend wirkt, wenn es darum geht, ein bestimmtes Thema, Problem oder eine Aufgabe zu bewältigen. Mit Hilfe dieses Vorgehens kann zielgerichtet, konzentriert und effizient auf Inhalte und Themen zugegangen werden.

Der Umgang der Gruppenmitglieder ist für alle befriedigend, verläuft ohne Störungen und das gelernte Gesprächs- und Diskussionsverhalten lässt sich auf die alltägliche Praxis gut übertragen.

Dies setzt allerdings voraus, dass eine Person oder auch mehrere im Wechsel, die Moderationsrolle bewusst und aktiv gestaltend übernimmt und die Gruppe sich für dieses Vorgehen und für die Person der Moderatorin entschieden hat.

Zwei Dinge sind für die Moderation von Gruppen notwendig:

- 1. eine Gruppe, die bereit ist, während des gesamten Arbeitsprozesses inhaltlich verantwortlich an einem gemeinsam festgelegten Thema zu arbeiten und**
- 2. eine Moderatorin, die die Gruppe in ihrem Arbeitsprozess unterstützt.**

Zur Moderation gehört eine große Portion Selbstkontrolle, was sich in der ursprünglichen lateinischen Bezeichnung „moderatio“ (= Mäßigung) ausdrückt. Zu dieser Selbstkontrolle gehören:

- ▶ inhaltliche Unparteilichkeit
- ▶ personenbezogene Neutralität
- ▶ Übernahme der Verantwortung für die methodische Unterstützung des Arbeitsprozesses innerhalb der Gruppe.

Die „inhaltliche Unparteilichkeit“ ist in einer Selbsthilfegruppe natürlich nur bedingt zu gewährleisten. Schließlich sind alle Gruppenmitglieder von dem gemeinsamen Problem oder Thema, zu dem sich die Selbsthilfegruppe zusammengefunden hat, auch selbst betroffen und damit auch gefühlsmäßig beteiligt und engagiert.

In diesem Zusammenhang ist also lediglich gemeint, dass die Moderation jeweils in der Gruppensituation, die sie selbst moderiert, sich inhaltlich eher zurückhält und die anderen Gruppenmitglieder ermuntert, sich zu dem aktuellen Thema / Problem zu äußern.

Auch die „personenbezogene Neutralität“ meint hier, dass die Moderatorin in der jeweiligen Situation bemüht ist, sich nicht auf die Seite einzelner Gruppenmitglieder zu schlagen, sondern sich für die Dauer des Gesprächsverlaufes oder Gruppentreffens gegenüber den einzelnen Personen neutral - im Sinne von unparteilich - verhält.

Damit wird dann fast automatisch gewährleistet, dass die Moderation sich für die jeweilige Gruppensituation, die sie verantwortlich leiten / moderieren will, zuständig fühlt und sich aus ‚Verstrickungen‘

und Diskussionen inhaltlich heraushält, um Hilfen für die Art und Weise der Diskussion zu geben - das meint die methodische Unterstützung des Gruppenprozesses.

Was soll Moderation leisten?

In der Vorgehensweise der Moderation von Gruppengesprächen liegt also ein gruppendynamisches Vermögen, das die Abläufe der Gruppenprozesse positiv beeinflusst und unterstützt. Die folgenden vier Punkte sind als Stärken der Moderation anzusehen:

1. Kompetenz, Wissen und Kreativität möglichst aller Gruppenmitglieder werden bei den Treffen genutzt. Allen Mitgliedern wird die aktive Teilnahme am Arbeitsprozess ermöglicht. So wird das Ziel, „Hilfe zur Selbsthilfe“ zu leisten, auch in der Arbeitsweise angestrebt, gelernt und umgesetzt.
2. Durch einen moderierten Gruppenprozess entsteht ein hierarchiefreies Klima, die Gruppenmitglieder arbeiten gern mit und die Wahrscheinlichkeit, dass alle am Ende zufrieden sind, steigt. Damit wird das Prinzip von Selbsthilfegruppen „alle sind gleichberechtigt und gleichwertig“ am ehesten erreicht.

3. Konflikte und Störungen werden sofort versachlicht und bearbeitet, so dass die volle Leistungsfähigkeit der Gruppe erhalten bleibt oder wieder hergestellt wird. Mit diesem Vorgehen nähert sich eine Gruppe dem ursprünglichen Prinzip, wodurch gerade in der Wahl des Gruppengesprächs als „Methode“ ein wesentlicher Aspekt der „heilenden Wirkung“ des Austausches unter Gleichbetroffenen erreicht werden kann.

4. Die Ergebnisse bzw. Erkenntnisse einer so moderierten Sitzung finden bei den Gruppenmitgliedern eine hohe Annahme. Dadurch steigen die Chancen, die Erkenntnisse später auch in den eigenen Alltag umsetzen zu können. Für Selbsthilfegruppen kann dies bedeuten: Das aktuelle Thema / Problem wird so behandelt, dass die Gruppe Lösungsideen entwickelt, diese als Erfahrung anbietet und den aktuell Hilfesuchenden die Freiheit lässt, den eigenen Weg der Lösung oder Bewältigung des Problems auszuwählen.

Zentrale Aufgaben der Moderation im Überblick

Klima der Offenheit und des Vertrauens schaffen

Dazu gehört ein entspannter, lockerer Umgangsstil. Nur so können sich offene Gespräche entwickeln, so kann einfallsreich gearbeitet werden und in dieser Atmosphäre kann Lernen stattfinden. Die Moderation sollte auch über Humor verfügen und sich im Klaren sein, dass sie eine wichtige Vorbildfunktion (mit ihrem Verhalten) in der Gruppe einnimmt.

Kommunikation: Meinungs- und Gedankenaustausch überwachen

Eine gute Kommunikation der Gruppenmitglieder ist das A und O der Arbeit innerhalb einer Gruppe. Die Moderation sorgt dafür, dass gut zugehört, nachgefragt, geklärt wird und nicht aufeinander ein oder aneinander vorbei geredet wird.

Gruppenentwicklung: Hilfe zur Selbsthilfe

Die Moderation hat nicht den Ehrgeiz, alles selbst machen zu wollen, sondern sie sorgt dafür, dass die Gruppenmitglieder aktiv werden und es auch bleiben. Dass sie selbst lernen, sensibel für den Umgang untereinander zu werden und ihr Zusammenwirken selbständig „entstören“ und „entspannen“ lernen.

Die Gruppe als Ganzes im Blick haben

Die Moderation behält die Arbeitsfähigkeit der gesamten Gruppe im Auge. Jedes Gruppenmitglied ist dabei wichtig. Die Moderation ist für alle verfügbar und ansprechbar. Niemand wird bevorzugt behandelt, abqualifiziert oder ausgegrenzt.

Sich selbst nicht unnötig unter Leistungsdruck setzen

Die Moderation muss nicht immer alles „im Griff“ haben - das ist gerade für die Arbeit in Selbsthilfegruppen ein besonders wichtiger Aspekt. Schließlich ist hier in der Regel niemand, der Moderation „professionell“ gelernt hat. Kein Mensch kann zaubern oder versteht alles sofort auf Anhieb. Kommt es einmal zu einer Verstimmung innerhalb der Gruppe so ist das „normal“ und nicht die „Schuld“ der Moderation. Entscheidend ist allein das aufrichtige Bemühen, die Gruppe bei der Analyse und Verarbeitung von Schwierigkeiten zu unterstützen.

Was spricht für Moderation in einer Selbsthilfegruppe?

Menschen, die eine Selbsthilfegruppe aufsuchen, stehen unter einem Leidensdruck, der in der Regel mit der Minderung von Selbstwertgefühl, Selbstvertrauen und Hoffnung verbunden ist. Die spezielle Methode der Moderation wirkt hier stabilisierend, aufbauend, schafft Vertrauen und verhilft den Teilnehmerinnen sich angenommen zu fühlen.

Auf dieser Grundlage ist es Menschen am ehesten möglich, sich zu öffnen, ihre Probleme und Gefühle offen zu legen und mit Ermutigung oder Unterstützung der Gruppe, eine Lösung für sich zu finden. Da die Moderation sich um inhaltliche Unparteilichkeit bemüht, fühlt sich jedes Gruppenmitglied gleichwertig angenommen. Die Moderation fördert, im Gegensatz zu einer konventionellen Gruppenleitung, den Arbeits- und Gesprächsprozess der Gruppe selbst, wie sie ihre Themen bearbeitet, die gesetzten Ziele erarbeitet, und sie gibt diese Arbeitsziele nicht vor.

Dadurch wird der Weg in die Selbstständigkeit der einzelnen Gruppenmitglieder positiv beeinflusst und ihre Fähigkeit gefördert,

die in der Gruppe erfahrenen Anregungen, gelernte Verhaltensweisen und eventuell hilfreiche Tipps auf die alltäglichen problematischen Situationen zu übertragen, um so - im Laufe der Zeit - eine neue Lebensperspektive zu entwickeln.

Einige Hinweise im Überblick

Verhaltensregeln für erfolgreiche Moderation

1. Die Moderation stellt eigene Ziele, Bewertungen und Ansichten zurück. Es werden weder Meinungen noch Verhaltensweisen der Gruppenmitglieder bewertet oder gar abqualifiziert. Auf den Inhalt bezogen gibt es kein „richtig“ und kein „falsch“.
2. Die Moderation nimmt alle Gruppenmitglieder gleich ernst und zeigt allen gegenüber die gleiche Wertschätzung. Niemand wird bevorzugt oder benachteiligt.
3. Die Moderation achtet darauf, dass alle Gruppenmitglieder ihre Meinungen, Ideen und Ansichten vorbringen können.

Anmerkung:

In lange bestehenden Gruppen bemühen sich die Leiterinnen oder die langjährigen Gruppenmitglieder sehr darum, Neuen ihre über lange Zeit gesammelte Erfahrung und ihr ganzes Wissen weiterzugeben. Vielleicht hoffen sie, den anderen dadurch eigene – bittere – Erfahrungen ersparen zu können. Dies ist sicherlich eine gut gemeinte Motivation! Jedoch gilt: Es gut meinen ist nicht dasselbe wie Gutes tun! Sie können keinem Menschen seine Erfahrungen ersparen, und das ist wohl auch gut so!

4. Sie sorgt dafür, dass auch die Schweigsamen Gelegenheit bekommen, aktiv am Arbeitsprozess mitzuwirken.
5. Die Moderation behält das Ziel der Sitzung oder einzelner Phasen im Auge und signalisiert der Gruppe Abweichungen vom Weg zum Ziel.
6. Sie ermutigt die Gruppe, Regeln für einen wirkungsvollen Umgang miteinander zu vereinbaren und einzuhalten.
7. Sie versucht, der Gruppe das eigene Verhalten bewusst zu machen, so dass die einzelnen Gruppenmitglieder besser mit Störungen und Konflikten umgehen können.
8. Die Moderation nimmt eine fragende Haltung ein, keine behauptende. Durch Fragen öffnet und aktiviert sie die Gruppe für den Gedankenaustausch untereinander.
9. Sie hört überwiegend zu und spricht selbst eher wenig. Sie versucht, den Austausch und die Diskussion zwischen den Gruppenmitgliedern zu unterstützen. Wichtig: Dabei steht nicht die Moderation im Mittelpunkt, sondern das Fachwissen der Gruppenmitglieder, das Thema und das Ziel.
10. Die Moderation wiederholt für die Gruppenmitglieder Äußerungen immer dann, wenn sie so den Arbeitsprozess erleichtern oder vorantreiben kann.
11. Wichtig: Es ist oft sehr hilfreich, Ideen bildhaft zu machen z. B. durch Aufschreiben an eine Tafel oder auf eine Wandzeitung oder Plakat!

Der POSITIVE

Eine große Hilfe in der Diskussion.
Ziehe ihn häufig heran.

Die STREITSÜCHTIGE

Lass Dich auf nichts ein, bewahre die Ruhe. Ziehe die anderen mit ins Gespräch und achte darauf, dass nicht nur sie redet.

Die SCHÜCHTERNE

Stelle ihr leichte Fragen, hebe ihr Selbstvertrauen, ermuntere sie.

Die ÜBERHEBLICHE

Kritisier sie nicht. Sag lieber „Ja aber...“.

Die DICKFELLIGE

Frag sie nach ihrer Tätigkeit und veranlasse sie, Beispiele zum Thema aus ihrem Wirkungskreis zu nennen.

Der ALLESWISSER

Lass die anderen Teilnehmer sich mit seinen Theorien beschäftigen.

Die LISTIGE FRAGERIN

Sie versucht, den Diskussionsleiter hereinzulegen. Gib ihre Fragen an die Teilnehmer weiter.

Der WIDERSPENSTIGE

„Ohne mich“

Pack ihn bei seinem Ehrgeiz. Spiel auf sein Wissen und seine Erfahrungen an und mach Gebrauch davon.

Der GESCHWÄTZIGE

Unterbrich ihn taktvoll, begrenze seine Redezeit.

Vorbereitung eines Gruppentreffens

Die Moderation eines Gruppentreffens kann mit Hilfe folgender Fragen vorbereitet werden. Dabei können z. B. die einzelnen Aspekte der Auflistung – oder ausgewählte Punkte - durchgearbeitet werden:

- ▶ Wer wird heute voraussichtlich an der Gruppensitzung teilnehmen?
- ▶ Welche Themen / Probleme sind vom letzten Mal noch übrig oder offen geblieben?
- ▶ Sind einzelne Probleme zurück gestellt worden – z. B. aus Zeitgründen?
- ▶ Welches sind wohl die Interessen und die Erwartungen der Gruppenmitglieder an die anstehende Sitzung?
- ▶ Werden eventuell neue Gruppenmitglieder erwartet?
Was ist dann zu beachten? Wie sollen Neue eingeführt werden?
- ▶ Was möchte ich selbst gerne ansprechen oder einbringen – trotz meiner dieses Mal neutralen Rolle?
- ▶ Welche Erwartungen haben die Teilnehmerinnen an mich als Moderatorin?

- ▶ Welche Konflikte könnten auftreten? Gibt es derzeit offene oder unterschwellige Konflikte? Wie will ich damit umgehen?
- ▶ Was kann mir helfen, meine eher neutrale Haltung für die Moderation zu behalten – für die Dauer des Treffens?
- ▶ Welchen Vorschlag will ich für den Einstieg in das Gruppengespräch machen?
- ▶ Mit welcher Fragestellung will ich eine erste Runde des Austausches (= Blitzlicht) einführen?

In Selbsthilfegruppen ist es nicht immer erforderlich, dass solch eine intensive Vorbereitung jeder Sitzung erfolgt, insbesondere wenn die Gruppe sich bereits gut kennt, gewisse Arbeitsweisen oder Rituale bereits Routine sind.

Eine wesentliche Aufgabe der Moderation besteht darin, darauf zu achten, dass die von der Gruppe sorgfältig ausgewählten Regeln eingehalten werden. Ist dies über längere Zeit nicht mehr der Fall, sollte die Moderation einmal die Frage stellen, welche Bedeutung dies hat bzw. ob ggf. eine oder mehrere Regeln abgeändert, hinzugenommen oder abgeschafft werden sollen.

Hinweise für alle Gruppenmitglieder:

Im folgenden finden Sie eine Auswahl an Gesprächsregeln, die in zahlreichen Gruppen angewendet wurden. Wählen Sie mit Ihrer Selbsthilfegruppe für ihre Art der Gespräche die Regeln aus, die Ihnen in der Gruppenarbeit eine Hilfe sind.

Regeln für eine gute Gesprächsführung

1. Versuchen Sie, sich an einem Gespräch so zu beteiligen, wie es Ihrem momentanen Bedürfnis entspricht.

Damit ist gemeint: Lassen Sie sich zu keinem Redebeitrag zwingen. Wenn Sie zu einer bestimmten Situation oder Angelegenheit keine Meinung haben, so stehen Sie dazu und lassen Sie sich nicht zu einer Äußerung überreden, nur weil Ihre Gesprächspartnerinnen dies von Ihnen erwarten.

Dasselbe gilt, wenn Sie etwas noch nicht sagen möchten, weil es Ihnen noch nicht klar genug ist oder weil Sie es lieber für sich behalten wollen. Manchmal ist es sicherlich hilfreich, von anderen Gruppenmitgliedern angesprochen zu werden, doch wenn Sie im Moment schweigen möchten, wenn Sie vielleicht lieber zuhören möchten, so tun Sie das. Die gutgemeinte Äußerung „Du hast schon so lange nichts mehr gesagt, was meinst du denn dazu?“ kann sicher hier und da weiterhelfen, sie kann nach einer langen Schweigephase den Einstieg in das Gespräch erleichtern. Es kann aber auch sein, dass Sie sich damit unter Druck gesetzt

fühlen, plötzlich alle Augen auf sich gerichtet spüren und verwirrt und nervös werden bei dem Gedanken, jetzt etwas sagen zu müssen. Darum: Stehen Sie zu Ihrem eigenen Bedürfnis und reden Sie wirklich nur dann, wenn Sie es auch wollen!

2. Vertreten Sie sich selbst in Ihren Aussagen. Sprechen Sie per „ich“ und nicht per „wir“ oder „man“!

Das heißt: Aussagen einzelner Gruppenmitglieder wie „Die Gruppe denkt, dass...“, „Wir wollen eine Pause“, stimmen so oft nicht. Das pauschale „wir“ oder „man“ zwingt die, die anderer Meinung sind, in die Abwehr, oder es beginnt das große Rätselraten, wer wohl wirklich gemeint ist. Im Grunde sind es unerlaubte Übergriffe auf andere, die Übereinstimmung voraussetzen, die gar nicht vorher abgeklärt wurde.

Die verallgemeinernden Wendungen von „wir“ wie z. B. „wir glauben“, „man tut“, „niemand sollte“ sind fast immer persönliche Versteckspiele. Die Rednerin übernimmt in diesem Moment nicht die volle Verantwortung für das, was sie sagt. Sie versteckt sich hinter der öffentlichen Meinung oder einer behauptenden Mehrheit, um

sich selbst und die Zuhörerinnen zu überzeugen. Wenn ich Bestätigung brauche oder wünsche, muss ich per „ich“ und von meinen Bedürfnissen und Wünschen sprechen und überprüfen, inwieweit die anderen mir wirklich zustimmen.

3. Wenn Sie eine Frage stellen, so sagen Sie, warum Sie fragen und was die Frage für Sie bedeutet.

Ohne Frage: Fragen sind aus unserer Kommunikation nicht wegzudenken. Dennoch werden Fragen schnell einmal als bedrängend und unterstellend erlebt. Die Folge davon sind ausweichende Antworten oder Gegenfragen. Das Interview ersetzt dann den Dialog. Wenn jedoch Fragen mit persönlichen Aussagen verbunden sind, regt das zu weiterem Austausch und Gespräch an.

Sobald sich der Frage auch der Hintergrund der Frage zugesellt, kann ein Denkanstoß für das Gegenüber enthalten sein. Die Frage gewinnt an Transparenz und lässt deutlich erkennen, warum diese Frage gestellt wird.

4. Machen Sie sich bewusst, was Sie denken und fühlen und wählen Sie aus, was Sie sagen und tun.

Das heißt: Versuchen Sie Kontakt zu Ihren Gedanken und Gefühlen zu halten. Sie geben Ihnen Auskunft darüber, was Sie jetzt brauchen, wünschen oder tun sollten. Jedoch nicht alles von dem, was Sie denken und fühlen, werden Sie auch sagen oder in Handlung umsetzen. Versuchen Sie vielmehr, den anderen die Tragfähigkeit der Beziehungen, die Sache, um die es geht, die äußeren Umstände und ihren eigenen Mut klar zu machen. Das bedeutet also, eine verantwortliche Auswahl zu treffen. Eine Offenheit in dieser Bedeutung heißt, einen Weg zu wählen zwischen undifferenzierter Offenheit und ängstlicher Zurückhaltung.

5. Nehmen Sie Seitengespräche als Signale auf.

Seitengespräche stören den Verlauf des Gesprächs und deuten auf Bedürfnisse hin, die sich in den Vordergrund drängen. Wenn Gruppenmitglieder Seitengespräche führen, so sind sie mit großer Wahrscheinlichkeit stark beteiligt – oder gar nicht! Es kann sein, dass ein Gruppen-

mitglied etwas sagen will, was ihm wichtig ist, sich aber scheut, es in der ganzen Runde zu tun; oder es kommt nicht gegen schneller Sprechende an und braucht Hilfe, sich in der Gruppe in den Mittelpunkt zu stellen. Die Teilnehmerin kann auch aus dem Gruppenprozess herausgefallen sein, macht damit Langeweile deutlich, die andere vielleicht auch schon plagt und versucht nun, auf einem Privatweg diese Langeweile zu beenden. Diese Regel weist also auf die Bedeutung dieser Störung hin.

6. Es spricht immer nur eine zur gleichen Zeit.

Niemand kann mehr als einer Äußerung gleichzeitig mit voller Aufmerksamkeit zuhören. Damit man sich auf jeden Beitrag konzentrieren kann, müssen die Gruppenmitglieder nacheinander sprechen. Der Zusammenhalt in einer Gruppe entsteht auch aus dem konzentrierten Interesse füreinander, was durch aktives Zuhören gefördert wird. Diese Regel gibt jedem Gruppenmitglied die Chance, gehört und ernst genommen zu werden.

7. Beachten Sie Signale aus Ihrem Körper und achten Sie auf diese Signale auch bei den anderen.

Wenn wir die Sprache unseres Körpers beachten lernen, werden wir genauer verstehen, wie Gedanken und Aussagen von ganz bestimmten Körpergefühlen begleitet werden – und wie die Körpersprache selbst wiederum eine Aussage macht. Bei sich selbst und bei anderen auf die Körpersprache zu achten, verschafft wichtige zusätzliche Informationen und Austausch über das Gesprochene und Gehörte hinaus. In der Regel signalisiert der eigene Körper sehr deutlich Gefühle wie Zutrauen oder Ablehnung, Freude oder Ärger und dies tut er meist noch früher als es auszusprechen möglich ist. So zeigt mir z.B. ein Kloß im Hals frühzeitig und eindringlich, dass die momentane Situation für mich nicht entspannt ist. Aber es ist auch Vorsicht geboten – beim Gegenüber und seiner Körpersprache. Sie ist nämlich keineswegs eindeutig zu verstehen! So muss nicht jedes unnötige Spiel mit den Fingern Ablehnung bedeuten, Ärger oder Langeweile muss sich nicht mit wippenden Knien ausdrücken. Eine Weile beobachten, um dann nachzufragen, hilft

hier mehr als einfach Signale auf die eigene Weise zu deuten, damit dann Missverständnisse entstehen nach dem Motto „Wenn ... dann ...“.

8. Versuchen Sie nach den drei Schritten vorzugehen: Ich nehme wahr, dass ... und das bedeutet für mich, dass ... und deshalb will ich tun

Der Sprung von der Wahrnehmung (Was sehe, rieche, höre ich?) zur Interpretation (Wie deute ich das, was ich sehe, rieche, höre?) läuft meist gar nicht mehr bewusst ab. Rasch ist ein Urteil gefällt und jedes Urteil, jede Interpretation ist freilich auch die Basis für unser Tun und Lassen. Ohne Interpretation der Informationen, die ich aufnehme, bin ich nicht handlungsfähig.

Wie oft blockieren jedoch meine Interpretationen und meine Vorurteile nicht nur mein Handeln, sondern auch meine darauf folgende Wahrnehmung. Sie passt sich meiner Interpretation einfach an. Darum ist der Drei-Schritt in der Kommunikation eine Regel, die vorschnelles Reagieren vermeiden hilft und Abwehr mindert. Sie hilft besser zu verstehen, worum es eigentlich geht und Verständnis füreinander zu schaffen.

Diese Kommunikationsregeln sollen den Umgang miteinander erleichtern und sie direkter und lebendiger machen. Sie bieten eine Hilfe, auch wenn sie zunächst ins Bewusstsein gerückt, abgesprochen und geübt werden müssen. Die Regeln sollen nicht als „Grundgesetze“ gelten, sondern Leitlinien für das eigene Verhalten in der Kommunikation mit anderen sein – nicht mehr und nicht weniger!



4. Die Phasen in der Entwicklung von Gruppen

Eine Gruppe ist kein starres Gebilde, das automatisch und immer gleichmäßig abläuft, eine Gruppe befindet sich permanent in Bewegung. Dabei wechseln sich verschiedene Phasen ab, es gibt Höhen und Tiefen, Fortschritte und Rückschritte, mal mehr und mal weniger Aktivität und manchmal auch Stillstand. Eine Gruppe kann aber auch auseinanderbrechen, wenn die Konflikte, die mit der Entwicklung der Gruppe verbunden sind, nicht förderlich bewältigt werden können.

So wie jeder Mensch seine Entwicklungsgeschichte hat, durchlaufen auch Gruppen eine je eigene Entwicklung. Thema, Situation, Umfeld und die Persönlichkeit der einzelnen Gruppenmitglieder prägen die Gruppenprozesse und die Entwicklung innerhalb der Gruppe.

Auch wenn jede Gruppe ihre ganz spezielle Eigenart entwickelt, so gibt es doch Ähnlichkeiten im Verlauf der Entwicklung bei allen Gruppen. Die Erkenntnisse über den Entwicklungsprozess einer Gruppe stammen aus vielen verschiedenen wissenschaftlichen Untersuchungen. Die intensiven Studien führten zu verschiedenen Phasenmodellen für die Erläuterung der Gruppenentwicklung.

Einige von ihnen sind an bestimmte Gruppenformen gebunden, wie z. B. schulische Gruppen, Therapiegruppen, Selbsterfahrungsgruppen u. ä. Wir wollen uns hier am soziologisch-sozialpädagogischen Modell orientieren, das am besten auf die Struktur einer Selbsthilfegruppe zutrifft. Nach diesem Modell arbeiten die meisten Gruppenpädagoginnen, Moderatorinnen und Teamleiterinnen in Europa und in den USA.

4

Die verschiedenen Phasen der Gruppenentwicklung verlaufen nicht gradlinig. Auch die Zeitdauer der einzelnen Phasen und ihre Intensität sind sehr unterschiedlich. Die Grenzen zwischen den Phasen sind fließend. Es kommt auch vor, vor allem in den sogenannten offenen Selbsthilfegruppen, dass sich nicht alle Mitglieder zur gleichen Zeit in derselben Phase befinden. Manche Mitglieder durchlaufen eine Phase schneller, während andere einfach mehr Zeit dafür benötigen. In Selbsthilfegruppen ist es meist so, dass neue Teilnehmerinnen unterschiedlich lange die Gruppe besuchen und somit die länger dazugehörenden Mitglieder gerade andere (Lebens-) Phasen durchleben als neu dazu gekommene.

Es gibt auch Gruppen, die in den ersten Phasen stecken bleiben. Der für die weitere Entwicklung der Gruppe entscheidende Prozess spielt sich in den ersten beiden Phasen ab, die unten beschrieben werden. Die Energie und Kraft innerhalb einer Gruppe kann dazu führen, dass die Gruppe eine frühere Phase erneut durchlebt.

Das Phasenmodell der Gruppenentwicklung darf nicht als ein starres Prinzip angesehen werden, sondern als Anregung für die Gruppe und die Moderatorin, die Prozesse der (bisherigen) Gruppenarbeit zu überdenken, um zu verstehen, was geschieht, und um so die Gruppenentwicklung gezielt zu fördern und Verständnis in die Energien der jeweiligen Gruppenprozesse zu gewinnen.

FREMDHEITSPHASE

„Es gibt einen Anfang vor dem Anfang“

Diese Phase wird vor allem in Selbsthilfegruppen oft wiederholt durchlaufen, wenn neue Mitglieder aufgenommen werden. Das erste Gruppentreffen ist meist überfrachtet von

- **Ängsten** - „Was erwartet mich dort? Werde ich wohl ernst genommen? Treffe ich möglicherweise Bekannte, was eventuell peinlich wäre? Was denken die anderen wohl von mir?...“,
- **Hoffnungen** - „Hoffentlich kriege ich da einen Rat! Hoffentlich lacht mich niemand aus! Hoffentlich werde ich ganz rasch von meinen Problemen befreit! Da wird man mir sicher sagen, was ich tun muss, um...“ und
- **übersteigerten Erwartungen** - „Danach wird es mir auf jeden Fall gut gehen! Ich erhoffe mir, Rezepte und konkrete Handlungsanweisungen für meine Situation zu bekommen! Da weiß man, was zu tun ist! Durch den Gruppenbesuch werden meine Probleme gelöst! ...“.

Für die Moderation ist es wichtig, zu beachten, dass viele Menschen mit solchen oder ähnlichen Empfindungen und Gedanken in eine Gruppe kommen - das heißt, sie haben sich bewusst oder unbewusst mit dieser Gruppe beschäftigt, bevor sie überhaupt dort gewesen sind. Hier gilt es also, die Menschen zwar anzunehmen und abzuholen, aber gleichzeitig durch einige erklärende Worte Mut zu machen und die möglichen Gedanken und Gefühle von neuen Gruppenmitgliedern als „ganz normal“ hinzustellen und zu behandeln.

In dieser ersten Phase der Gruppenentwicklung fühlen sich neu hinzugekommene Mitglieder zunächst fremd in der Gruppe. Das zeichnet sich aus durch Zurückhaltung, Ängstlichkeit und Orientierung an vermeintlichen Autoritätspersonen. Die Phase ist demnach gekennzeichnet durch Unsicherheit und den Wechsel zwischen Nähe und Distanz. Das Ich-Denken herrscht noch vor, und es besteht wenig Vertrauen zueinander. In dieser Phase wird die Basis für spätere Beziehungen zwischen den einzelnen Mitgliedern gelegt. Es wird nach Konkurrenten oder Verbündeten gesucht, Sympathien und Antipathien erhalten in dieser Phase ihre Grundlage.

Was ist in der Gesprächsführung zu beachten?

Schaffen Sie eine gemütliche und lockere Atmosphäre und haben Sie Geduld. Achten Sie darauf, dass kein Gruppenmitglied isoliert wird, alle sollten einbezogen werden. Ermöglichen Sie den Mitgliedern in dieser ersten Phase anfangs genügend Freiraum.

Vermeiden Sie, sich sofort mit der ganzen Gruppe auf langfristige Ziele zu stürzen, das macht Angst. Erwarten Sie auch keine vielschichtigen Entscheidungen. Ungünstig ist es wohl, wenn Sie - besonders in der Moderationsrolle - sich ein Mitglied herausuchen und sich mit ihm längere Zeit allein beschäftigen oder ihm gleich zu Beginn eine Sonderaufgabe zukommen lassen.

Mögliche Aktivitäten in dieser Phase sind Spiele und Gelegenheiten zum Kennenlernen und die Bearbeitung kurzfristig zu behandelnder Sachthemen oder die Sammlung von Fragen, Wünschen oder Erfahrungen z. B. in einem Partnerinterview. In manchen Gruppen sind in dieser Phase gemeinsame Ausflüge, Wanderungen oder der Besuch von Ausstellungen zu dem Thema oder Anliegen der Selbsthilfegruppe beliebte Aktionen. In gesundheits- oder krankheitsbezogenen Selbsthilfegruppen ist der Austausch über die Krankengeschichte ein oder gar der wesentlichste Faktor, der in dieser Phase ausreichend Raum braucht und einen großen Teil der Anfangsbedürfnisse befriedigt.

Die wichtigste Aufgabe der Moderation ist hier, eine Atmosphäre der Sicherheit und gegenseitigen Wertschätzung zu schaffen sowie Klarheit über die Umgangsregeln herzustellen. So wird die Basis für Vertrauensbildung geschaffen.

ORIENTIERUNGSPHASE

„Mach' Du mal... - Du kümmerst dich doch darum“

Die Gruppenmitglieder beginnen nun, sich zu orientieren und Beziehungen untereinander zu entwickeln. Machtkämpfe um Positionen und bestimmte Rollen finden statt, man versucht, sich selbst in der Gruppe zu behaupten. In dieser Phase kommt es häufig zu einem Wechsel der Gruppenmitglieder, einige verlassen die Gruppe. Auf Grund dieser Bewegung zeigt die Gruppe noch wenig Bereitschaft, Gruppenvorgänge zu überdenken. Spannungen und Unbehagen können auftreten. Das Ringen um Rollen und Positionen kann manchmal zu Verletzungen von Gefühlen führen. Die Stärken und Schwächen der einzelnen Gruppenmitglieder treten nun offen zu Tage. Wenn die Moderation nicht aufmerksam genug ist, kann es rasch zur Festlegung einer Sündenbockrolle kommen. Oftmals wird in dieser Phase auch ausprobiert, inwieweit sich die Gruppenleitung oder Moderation als „Blitzableiter“ für Unlustgefühle und Unzufriedenheiten eignet.

Was ist in der Gesprächsführung zu beachten?

Auch hierbei handelt es sich in der Regel um Reaktionen und Prozesse, die den Beteiligten nicht bewusst sind. Das heißt, es ist kein böswilliges Verhalten von Mitgliedern; die Moderation sollte dies nach Möglichkeit nicht persönlich nehmen und sich bemühen, neutral zu bleiben. Sie kann zu vermitteln versuchen und hat in ihrer Rolle die Aufgabe, Schwache zu stützen und Starke gegebenenfalls zu bremsen. Aggressionen müssen geklärt, manchmal müssen Grenzen gesetzt werden. Die Moderation sollte sich um eine positive Grundeinstellung allen Mitgliedern gegenüber bemühen.

In dieser Phase müssen so manches Mal heiße Eisen angefasst werden, wie z. B. die Rolle eines übermäßig „dominanten Mitglieds“, einer Dauerrednerin oder die eines „Sündenbockes“. Hier gilt es so zu thematisieren, dass solche Rollenzuschreibungen, die eine Entwicklung hemmen, veränderbar sind.

Es ist darauf zu achten, dass wirklich alle Gruppenmitglieder zu Wort kommen. Die Moderation sollte aber auch behutsam zum Vertrauen ermuntern und für eine klare Programmgestaltung sorgen, die - gerade zu Beginn - Sicherheit und Stabilität bietet.

Parteiisches Verhalten, Resignation, Rückzug, aggressives Eingreifen in den Gruppenprozess oder schwache Mitglieder ohne Schutz zu lassen, sind Fehler, die der Moderation in dieser Phase unterlaufen können, die jedoch nach Möglichkeit vermieden werden sollten.

Aggressive Energie sollte in Aktivitäten umgelenkt werden. Die Aufstellung von Regeln erleichtert den Umgang miteinander, und die Moderation muss hier klar auf die Autonomie der Mitglieder hinweisen und der deutlich werdenden Tendenz von Gruppenmitgliedern, versorgt zu werden, widerstehen.

Die zentrale Aufgabe - und damit die Kunst in der Moderation - ist es, der Gruppe dazu zu verhelfen, ihren eigenen Gesprächs- und Arbeitsprozess förderlich und befriedigend zu gestalten.

VERTRAUTHEITSPHASE

„Wir müssen alle zusammen“

In dieser Phase ist eine stärkere Beziehung der Gruppenmitglieder untereinander zu beobachten, auch wenn kleinere Krisen noch nicht völlig ausgestanden sind. Dies zeigt sich z. B. darin, dass private Kontakte und Aktivitäten außerhalb der Gruppe geplant werden. Es wächst auch die Bereitschaft, sich zwischenmenschlich zu engagieren und sich mehr gegenseitig zu offenbaren. Die Gruppe ist in der Lage, selbständig Gruppenvorhaben zu planen und durchzuführen. Die Arbeit in der Gruppe ist manchmal noch von starken Gefühlen geprägt. Im Allgemeinen werden aber positive Beziehungen gesucht und eingegangen. Das Bedürfnis nach Harmonie steigt und das Zusammengehörigkeitsgefühl, das Wir-Gefühl wächst. Die Gruppe grenzt sich nun deutlich von Außenstehenden und von anderen Gruppen ab. Die Gruppendynamik kann in dieser Phase empfindlich berührt oder gar gestört werden, wenn nun neue Mitglieder dazu stoßen, insbesondere wenn dies häufig passiert.

Es kann zu Paar- oder Cliquenbildung kommen, da es so einfacher erscheint, die Gruppensituation zu bewältigen. Nun bilden sich dauerhafte Gruppenstrukturen und Gruppennormen heraus. Die Rollen innerhalb der Gruppe werden festgelegt. Man wird sich darüber klar, wozu die Gruppe eigentlich da ist. Durchbricht ein Mitglied diese Normen, stört es das Gefühl „Wir sitzen alle in einem Boot“ - dadurch wird die Betreffende ggf. als Störenfried empfunden. Geschieht dies häufiger, wird überlegt, ob die- oder derjenige wohl in dieser Gruppe richtig ist.

Selbsthilfegruppen sind in der Regel offene Gruppen und die meisten nehmen jederzeit neue Mitglieder auf. Das bedeutet, auch in dieser empfindlichen Entwicklungsphase der Gruppe können neue Teilnehmerinnen dazu stoßen. Meist wird dabei nicht bedacht, dass die Situation dann sowohl für die Neuen als auch für die Gruppe eher schwierig ist. Gerade in dieser Phase wäre es für alle Beteiligten sehr hilfreich, die Eingliederung eines oder gar mehrerer Gruppenmitglieder sorgfältig zu besprechen, vorzubereiten und behutsam umzusetzen.

Was ist in der Gesprächsführung zu beachten?

Die Gruppe sollte sich, unter Anleitung der Moderation, vermehrt Sachaufgaben oder Inhalten zuwenden. Gruppeneigenes Tun sollte von der Moderation akzeptiert, unterstützt und gefördert werden. Die Leitung der Gruppe – im Sinne von Moderation des Gruppenprozesses - kann nun teilweise an andere Gruppenmitglieder abgegeben werden. Unterschwellige Spannungen und Konflikte sollten bewusst gemacht und bei ihrer Lösung Unterstützung angeboten werden.

Die Moderation sollte Gefühlschwankungen zwar zulassen aber gleichzeitig ausgleichen, indem sie Informationen gibt oder aus der Gruppe erfragt, die der Diskussion eine Richtung geben. Sie sollte aber auch Verantwortung übertragen und Wortführerinnen der Gruppe zur Diskussionsentfaltung und -leitung ermutigen.

Die Moderation sollte jedoch zu diesem Zeitpunkt die Leitungs- oder Moderatorenrolle nicht ganz aufgeben und möglicherweise die Gruppe aus einem „begeisterten“ Blickwinkel unrealistisch betrachten - nach dem Motto: „Wir sind eine ganz tolle Gruppe, und wir brauchen keine Moderation mehr“. In diesem Stadium kann eine Gruppe selbständig planen und die Zeit für längerfristige Projekte und Aktionen ist jetzt günstig.

Nicht alle Gruppen erreichen dieses Niveau der Gruppenentwicklung. Besonders offene Selbsthilfegruppen, die immer wieder neue Mitglieder aufnehmen, stehen vor der schwierigen Aufgabe, die Phasen der Gruppenentwicklung immer wieder neu zu durchlaufen und die Verschiedenartigkeit zwischen den langjährigen Mitgliedern und den Neuankömmlingen wird von Mal zu Mal größer. Hier benötigt eine Gruppe immer wieder die hilfreiche Unterstützung einer guten Moderation, die sich zurücknehmen kann.

DIFFERENZIERUNGSPHASE

„Die Gruppe ist für mich eine Heimat; ich werde verstanden, hier gehöre ich hin!“

Diese Phase ist eine „goldene Zeit“ für konstruktives Vorgehen, Planung und gezielte Aktivitäten. In dieser Phase entwickeln sich einerseits bestimmte Gruppentraditionen und -gebräuche, andererseits aber auch erste Außeninteressen. Die Gruppe hat nun ihre größte Stabilität erreicht, ein intensives Gruppenbewusstsein und ein starkes Wir-Gefühl entwickelt. Es herrscht gegenseitiges Vertrauen, und die Rollen werden flexibel gehandhabt. Neue Mitglieder können in dieser Phase leicht integriert werden, Kooperation mit anderen Gruppen ist möglich, Konflikte werden mit sachlichen Argumenten ausgetragen.

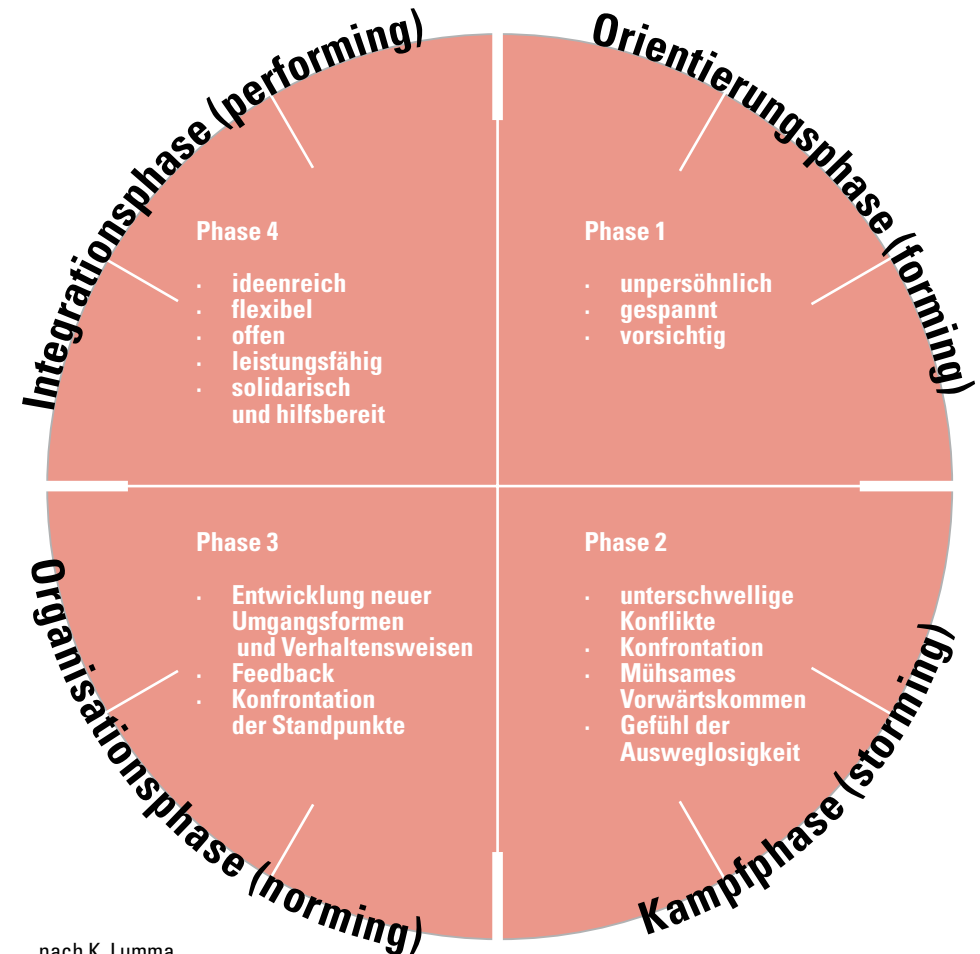
Die Kommunikationsfähigkeit ist auf ihrem Höhepunkt. Die Gruppe erlebt sich als Einheit in Bezug auf andere Gruppen oder das Umfeld. Der wachsende Zusammenhalt verhilft der Gruppe zu einer gefestigten Gruppenidentität. Individualität und Andersartigkeit werden akzeptiert, aktive Schritte zur Problemlösung können erarbeitet werden.

Die Gruppe erreicht ein hohes Maß an Stabilität und vermindert so Verlustängste; echte Beziehungen können zugelassen werden.

Was ist von der Gesprächsmoderation zu beachten?

Die Moderation tritt nun als Leitung in den Hintergrund und steht der Gruppe nur noch zur Beratung und Hilfe zur Verfügung. Sie sollte die Gruppe unterstützen, Beziehungen zu anderen Gruppen anzubahnen und vorhandene Führungsqualitäten einzelner Mitglieder gezielt einsetzen (rotierendes Führungs- / Moderationsprinzip). Dadurch verhilft die Moderation der Gruppe zur Selbständigkeit. Bei Stillstand sollten jedoch Impulse und Anregungen angeboten werden. Hat eine Gruppenleitung es geschafft, die Gruppe bis in diese Phase zu führen, so ist sie nun in der Regel so kompetent, dass es zu keinen gravierenden Fallen (bei der Gruppenentwicklung) mehr kommt. Kooperationen, Planungen und Aktionen mit anderen Gruppen sind nun wichtig und auch möglich.

Die Teamentwicklungs-Uhr



nach K. Lumma

ABSCHLUSSPHASE - IN SELBSTHILFGRUPPEN EHER SELTEN

„Jetzt kann ich alleine laufen - es war schön mit euch!“

In dieser Phase wird erfahrungsgemäß Rückschau gehalten und die bisher geleistete Arbeit ausgewertet. Die Gruppenmitglieder beginnen nun, ihre in der Gruppe gesammelten Erfahrungen auf andere soziale Situationen zu übertragen und sich so allmählich innerlich von der Gruppe zu lösen. Menschen mit Verlustängsten werden diese Phase wahrscheinlich zu leugnen versuchen.

Es kann hier auch zur Verherrlichung der Gruppenvergangenheit kommen, alte Machtprobleme können wieder auftauchen, und so manche Gruppe fällt auch in eine frühere Gruppenphase zurück. Das kann auch ein - meist unbewusster - Versuch sein, die Trennung und Ablösung hinauszuzögern und zu vermeiden.

Die Gruppenziele sind mehr oder weniger erreicht worden, und die Interessen der oder einiger Mitglieder verlagern sich in andere Außenbereiche.

Selbsthilfegruppen im Gesundheitsbereich gestalten diese Abschlussphase oft nicht, weil sie gar nicht „mitgedacht“ wird. Wenn Menschen z. B. unter einer chronischen Erkrankung leiden und lernen, damit zu leben, ist die chronische Erkrankung sozusagen ein lebenslängliches Thema. Es gibt Phasen, in denen man gut mit der Lebenssituation / Erkrankung zurecht kommt und Zeiten, wo man mit dem Schicksal hadert. In diesen Fällen ist die Thematik oder die Belastungssituation nicht im eigentlichen Sinne beendet, sondern es gilt, damit - den Umständen entsprechend - gut leben zu lernen.

Was ist beim Abschied zu beachten?

In Selbsthilfegruppen, die eine Beendigung der Gruppe nicht mitgedacht haben, hat der Moderator die wichtige Aufgabe, bewusst zu machen, dass es für einige Mitglieder möglich und wichtig sein kann, eine Beendigung des Gruppenbesuches in Betracht zu ziehen. Hier geht es dann darum, dass eine Selbsthilfegruppe lernt, auch Abschiede gut und hilfreich zu gestalten.

Die Aufgabe der Moderation ist es nun, auf die Mobilität in der Gruppe zu achten und sie zu fördern, den Mitgliedern die Auswertung der Gruppenerfahrungen und die Übertragung auf andere soziale Situationen zu erleichtern und das Auseinandergehen, beziehungsweise auch eine spätere Wiederbegegnung, vorzubereiten und zu diesem Schritt zu ermutigen.

Wie kann ein Abschied gestaltet werden? Wie kann eine Gruppe lernen, mit Abschied bewusst umzugehen?

Es empfiehlt sich, beispielsweise ein gesamtes Treffen mit den Themen zu gestalten: „Welche Abschiedssituationen habe ich erlebt? Welche positiven und welche eher schwierigen Erfahrungen habe ich mit Abschieden gesammelt? Was habe ich daraus für mein heutiges Leben gelernt? Was hilft mir nun, den Abschied aus dieser Gruppe bewusst zu gestalten, und welchen Nutzen habe ich davon, die Zeit des Gruppenbesuches bewusst zu beenden? Was hilft mir dabei, diesen Schritt positiv zu gestalten?“

Die Moderation kann dieses Treffen vorbereiten und z. B. die Fragestellungen auf ein Plakat oder eine Wandzeitung schreiben. In größeren Gruppen werden dann die Mitglieder aufgefordert, zunächst in Zweier- oder Dreiergruppen die Fragestellungen zu diskutieren, um anschließend das vorzutragen, was sie der gesamten Gruppe mitteilen wollen.

5. Rahmenbedingungen für die Arbeit einer Selbsthilfegruppe

Die Arbeit in einer Selbsthilfegruppe beginnt mit der Erfahrung, mit den eigenen Schwierigkeiten oder mit speziellen Belastungssituationen nicht allein da zu stehen. Auf dieser Grundlage entsteht ein Zusammengehörigkeitsgefühl, das jedem einzelnen Mitglied hilft, ehrlich über die eigenen Gefühle, Ängste, Hoffnungen und Trauer zu sprechen. Bis in der Gruppe tragfähige Beziehungen gewachsen sind und sich Vertrauen und Offenheit entwickelt hat, dauert es jedoch einige Wochen.

Durch die Gleichstellung aller Mitglieder unterscheidet sich die Selbsthilfegruppe vom alltäglichen Leben. Es besteht oft der Anspruch, dass niemand die Gruppe autoritär leitet, führt oder Ziele vorgibt, sondern alle Mitglieder sind gemeinsam gefragt, Ziele zu formulieren und selbständig miteinander zu arbeiten. Jede muss selbst nach Verhaltensweisen suchen, die den eigenen und den gemeinsamen Bedürfnissen entsprechen. Das sind die grundlegenden Rahmenbedingungen für die Arbeit in einer Selbsthilfegruppe - und gerade deshalb eignet sich die Moderation als Vorgehen der Gesprächsführung in diesen Gruppen besonders gut.

Die erste Zeit, in der die Gruppe zusammenwächst und lernt, angemessen miteinander zu reden, sich selbst und die anderen sensibler wahrzunehmen, kann bis zu drei Monate dauern. Dies hängt u.a. von der Häufigkeit und dem Rhythmus der Treffen ab. Wichtig ist, dass die Gruppenmitglieder für ein Klima sorgen, in dem alle offen miteinander umgehen können. Dazu tragen die folgenden einzelnen Rahmenbedingungen und Gestaltungskriterien wesentlich mit bei.

5



Wie groß sollte eine Selbsthilfegruppe sein?

Eine Selbsthilfegruppe sollte in der Regel nicht weniger als sechs und nicht mehr als zwölf Personen umfassen, wenn die Arbeitsprozesse effizient sein sollen. Bei zu geringer Anzahl fehlt es an Vielfalt in den Beziehungen untereinander und es kann besonders zu Beginn die Angst auftreten, dass die Gruppe auseinander bricht.

Bei einer zu hohen Personenzahl ist das Gruppengeschehen für die Mitglieder fast nicht mehr überschaubar, und es wird schwer, intensive und vertrauensvolle zwischenmenschliche Beziehungen zueinander aufzubauen. Die Gruppenmitglieder entwickeln dann keine persönliche Bindung an die Gruppe, alles bleibt ein wenig unverbindlich. Eine zu große Personenzahl begünstigt zudem hierarchische und bürokratische Strukturen innerhalb der Gruppe.

Erfahrungsgemäß verlassen einige Mitglieder wieder die Gruppe, und es dauert eine Weile, bis sich ein fester Mitgliederstamm entwickelt hat. Das sind ganz normale und „übliche“ Prozesse und Entwicklungen in Gruppen, wie Sie im Abschnitt „Die Phasen in der

Entwicklung von Gruppen“ erfahren haben. Als hilfreich hat sich erwiesen, wenn man sich in der Gruppe darauf einigt, dass jedes neue Mitglied an drei bis fünf Sitzungen teilnimmt und sich dann erst entscheidet, ob eine dauerhafte Zugehörigkeit und Mitarbeit angestrebt wird. Hat sich eine Gruppe gebildet, die verbindlich miteinander arbeiten will, so entscheidet sie gemeinsam, ob später weitere Mitglieder aufgenommen werden sollen oder z. B. über eine Kontaktstelle an andere Selbsthilfegruppen verwiesen werden. Sollte doch noch etwas Wichtiges zur Sprache kommen, ist bei der nächsten Gruppensitzung den anderen darüber zu berichten.

Wie reden sich die Mitglieder an?

Wie sich die Mitglieder untereinander anreden ist auch davon abhängig, unter welcher Problematik sich die Selbsthilfegruppe zusammengefunden hat. Häufig wird die Anrede mit dem Vornamen und dem Du, unabhängig vom Alter, von den Gruppenmitgliedern als erleichternd empfunden und dokumentiert das Vertrauen und die gemeinsame Betroffenheit aller Mitglieder. Im Bereich der Suchterkrankungen bevorzugen es manche Gruppen, auch untereinander anonym zu bleiben. Sie kennen sich nur unter den Vornamen, und verwenden das Du.

Wichtig ist, dass jede Gruppe selbst die Form der Anrede auswählt, mit der alle Mitglieder einverstanden sind. Dabei ist die Einheitlichkeit der Anrede wichtiger als die Form. Denn mit einer Mischform von Sie und Du ginge die Gleichheit innerhalb der Gruppe verloren. Eine Ausnahme kann natürlich die allererste Begegnung bilden, ein Vorgespräch oder eine Art „Probeteilnahme“, wenn Neue noch Distanz wahren möchten.

Wie lange sollte eine Gruppensitzung dauern?

Ein wirkungsvolles Gespräch, in dem Aufmerksamkeit und Konzentration erhalten bleiben, sollte nicht länger als etwa eine oder zwei Stunden dauern; danach ist mindestens eine Pause notwendig. Viele Selbsthilfegruppen haben die Erfahrung gemacht, dass es sinnvoll ist, die Gruppensitzung zu einer festgelegten Zeit pünktlich zu beginnen und nach zwei Stunden auch pünktlich zu beenden. Manche Gruppen oder einzelne Gruppenmitglieder treffen sich im Anschluss noch für eine gewisse Zeit in einem Café oder in einer Gaststätte zu einer „Nachsitzung“.

Dauert die Sitzung über die vereinbarte Zeit von zwei Stunden hinaus, lässt bei vielen Teilnehmenden die Aufnahmefähigkeit nach oder sie werden unruhig, weil sie eigentlich gehen möchten. Der vereinbarte Beginn und die Dauer sollten stets eingehalten werden, damit das Treffen gemeinsam begonnen und gemeinsam beendet werden kann. Nur so sind Arbeitsprozesse möglich, die die Entwicklung der Gruppe positiv beeinflussen. Die Sitzungen werden konzentrierter und die Arbeitsschritte wirkungsvoller.

Wie kann der Rahmen einer Sitzung gestaltet werden?

Für die Gestaltung der Gruppensitzung gibt es keine allgemeingültige Regel. Die Mitglieder einer Selbsthilfegruppe müssen den Rahmen selber entwickeln und er muss für alle Beteiligten annehmbar sein. Die einzelnen Gruppen gestalten ihren Rahmen sehr unterschiedlich.

Es gibt Gruppen, die legen Wert auf eine geordnete und disziplinierte Arbeitsweise; während der Sitzungen darf beispielsweise nicht geraucht, gegessen oder getrunken werden. Andere wiederum bevorzugen einen lockeren Rahmen und eine gemütliche Atmosphäre mit einer Kerze auf dem Tisch, Getränken, Gebäck oder sogar leiser Musik. In manchen Gruppen dulden die Mitglieder keinen Tisch in der Mitte, damit die Körpersprache ganzheitlicher im Gruppenprozess berücksichtigt werden kann. Auf jeden Fall sollte man möglichst im Kreis sitzen, damit sich alle gegenseitig sehen und „fühlen“ können.

Was für die eine Gruppe richtig ist, kann für eine andere unangemessen sein. Deshalb müssen sich die Mitglieder absprechen, damit alle mit dem vereinbarten Rahmen zufrieden sind. Solche Gespräche über die äußeren Rahmenbedingungen können gelegentlich wiederholt werden, denn gerade diese Bedürfnisse, die sich in der Sitzordnung und in Ritualen spiegeln, verändern sich immer wieder im Laufe der Zeit, auch durch den Zugang neuer Gruppenmitglieder.

Für alle Gruppen gilt, dass das Treffen in einem neutralen Raum stattfinden sollte, in dem sich möglichst jeder wohlfühlen kann. Ungünstig sind Hinterzimmer von Gaststätten, wo es häufig zu Störungen durch die Bedienung kommt. Zudem sind Privatwohnungen nicht geeignet, weil immer eine Person als Gastgeberin in eine Sonderrolle gerät. Dies ist in manchen Regionen eher schwierig zu organisieren, denn es müssen auch geeignete und kostenneutrale oder preiswerte Räumlichkeiten gefunden werden.

Treffen auch außerhalb der Gruppensitzungen?

Es gibt Selbsthilfegruppen, deren Mitglieder auch einen Teil ihrer Freizeit miteinander verbringen. Dabei können sich Freundschaften entwickeln, die die Beziehung zwischen zwei Mitgliedern besonders fest und intim werden lassen, so dass sie mehr voneinander wissen als der Rest der Gruppe. Dies kann auch mal als Konflikt in der Gruppe auftauchen, wenn andere z. B. den Eindruck bekommen, dass hinter dem Rücken oder außerhalb der Gruppensitzung über sie gesprochen wird, oder wenn schlicht Eifersucht entsteht.

Diese Freundschaften sollten auf keinen Fall vor der übrigen Gruppe verheimlicht werden, denn das würde das Vertrauensverhältnis belasten. In jedem Fall löst eine intensive Beziehung zwischen zwei Mitgliedern eine gewisse Verunsicherung in der Gruppe aus. Die Gleichstellung ist gestört und einzelne Mitglieder können sich zurückgesetzt oder sogar hintergangen fühlen.

Diese Situation kann eine Chance für die Gruppe sein, wenn es den Mitgliedern gelingt, ihre eigenen Gefühle und die der anderen ernst zu nehmen und offen darüber zu

sprechen. Dadurch festigen sich die Beziehungen untereinander und es kann größere Nähe entstehen.

Manche Selbsthilfegruppen haben festgelegt, dass sich die Gruppenmitglieder nur zu den Gruppensitzungen treffen und außerhalb der Treffen keinen Kontakt untereinander aufnehmen. Es gibt Probleme und Lebenssituationen von Menschen, wo das Prinzip der Anonymität - zumindest eine Zeit lang - eine ganz wichtige Rahmenbedingung dafür sein kann, dass ein offenes Gespräch überhaupt möglich wird.

Wie können Gruppensitzungen beginnen?

Eine festgelegte gemeinsame Eröffnung der Sitzung erleichtert es, vom Alltag abzuschalten und sich auf das Gruppengespräch einzustellen und einzulassen. Dazu eignet sich das Vorgehen mit einem „Blitzlicht“.

Bei einem Blitzlicht sagt jedes Gruppenmitglied kurz,

- ▶ wie es ihm seit der letzten Sitzung ergangen ist,
- ▶ wie er sich gerade fühlt und
- ▶ ob er heute über etwas Bestimmtes sprechen will.

Wichtig ist, dass sich jede wirklich kurz fasst - Faustregel ca. zwei Minuten pro Person, denn aus einem Blitzlicht soll kein Flutlicht werden! Redebeiträge der anderen werden nicht kommentiert, unterbrochen oder gar kritisiert! Man hat die Freiheit, während der Blitzlichtrunde auf eine Äußerung zu verzichten. Nach dem Blitzlicht wird gemeinsam überlegt und entschieden, welche Themen nun besprochen werden. In den meisten Fällen ergibt sich ganz „natürlich“ ein Thema aus dem soeben Gesagten.

Ist Ihre Gruppe größer, wenn z. B. mehr als 14 oder 16 Personen an einem Treffen teilnehmen, empfiehlt es sich, vor dem Blitzlicht, ein Zweiergespräch vorzuschlagen z. B.:

„Bitte tauscht Euch zunächst kurz mit Eurem rechten oder linken Nachbarn darüber aus, was Euch heute bewegt, wie es Euch geht und was Ihr davon später in die gesamte Gruppe als Frage oder Anliegen einbringen möchtet.“

Lassen Sie den Paaren ca. 10 Minuten Zeit, anschließend ist es wesentlich leichter, ein kurzes Blitzlicht anzuregen und dabei gezielt die Wünsche oder Erwartungen der einzelnen für dieses Treffen herauszufinden.

In noch größeren Gruppen kann das Blitzlicht auch in Kleingruppen mit drei bis fünf Personen durchgeführt werden. Anschließend fragen Sie die Kleingruppen ab, ob bei dem Austausch Wünsche für das heutige Treffen benannt wurden.

Wie können Gruppensitzungen enden?

Es empfiehlt sich, die Sitzung ebenfalls mit einem „Blitzlicht“ zu beenden. Dadurch wird allen Teilnehmerinnen bewusst, wie sie sich fühlen, mit welchen Eindrücken sie die Sitzung verlassen, was sie beim Treffen empfunden haben, mit welchen Gefühlen sie nun nach Hause gehen und über welche Dinge sie vielleicht noch gern gesprochen hätten. Das könnten dann durchaus die Themen beim nächsten Treffen werden.

Reicht die Zeit nicht mehr aus für ein Blitzlicht in der ganzen Runde, können die Gruppenmitglieder sich wieder für fünf Minuten mit einer anderen Person austauschen. Anschließend kann z. B. die Gesprächsleitung fragen:

„Möchte noch jemand zum Schluss des Gruppengesprächs etwas sagen?“

Auch diese Äußerungen, die dann eventuell noch gemacht werden, werden nicht mehr kommentiert oder gar diskutiert!

Mit dem Schluss-Blitzlicht ist die Gruppenarbeit abgeschlossen. Es kann sich durchaus noch ein informelles Treffen an einem anderen

Ort z. B. in einer Kneipe oder im Café anschließen. Diejenigen, die nach Hause möchten, können gehen - ohne ein schlechtes Gewissen zu bekommen. Bei den informellen Treffen sollte darauf geachtet werden, dass nicht mehr über die Person gesprochen wird, die vorher ein Thema eingebracht hat! Es versteht sich von selbst, dass hierbei auch nicht über diejenigen gesprochen wird, die nicht mehr mitgegangen sind.

6. Kommunikation in Gruppen

1. Grundlagen

Sie merken, dass das heutige Gespräch mit Ihrem Gruppenfreund Peter Sie immer noch beschäftigt. Eigentlich wollten Sie mit ihm nur abklären, wie er mit der Vorbereitung des Selbsthilfetages vorankommt, nachdem das von ihm selbst verursachte „Missverständnis“ zwischenzeitlich geklärt wurde. Peter erfüllt Aufgaben normalerweise gründlich, und ausgerechnet er hat versehentlich falsche Teile für eine Stellwand bestellt und dadurch beinahe den Zeitplan für die Fertigstellung durcheinander gebracht. Kurz vor dem Gespräch mit ihm, haben Sie von einem anderen Gruppenmitglied erfahren, dass es nun doch gelingen wird, den ursprünglichen Zeitplan einzuhalten und die Stellwand der Gruppe an dem Selbsthilfetag zu präsentieren. Als sie Peter mit den Worten: „Mensch, das hast du aber gut gemacht!“ begrüßen, wirkt er plötzlich, entgegen seiner Gewohnheit, sehr verunsichert. Im Verlaufe des Gesprächs weicht er Ihnen aus und geht nicht auf Ihre Fragen ein. Er versucht immer wieder zu erklären, wie es dazu kam, dass er versehentlich die falschen Teile bestellt hatte.

*Gedacht ist noch nicht gemeint.
Gemeint ist noch nicht gesagt.
Gesagt ist noch nicht gehört.
Gehört ist noch nicht verstanden.
Verstanden ist noch nicht einverstanden.
Ein-Verstanden ist noch nicht getan!*

Obwohl Sie ihm mehrfach versichern, dass es Ihnen gar nicht darum geht, auf Fehlern herumzureiten, ist ein normales Gespräch nicht möglich, weil er Ihnen nicht zu glauben scheint.

- Was ist hier geschehen?

Was ist Kommunikation?

Im Prinzip glaubt jeder zu wissen, was unter Kommunikation zu verstehen ist. In Lexika wird dieser Begriff beschrieben als „Verständigung“, „Übermittlung von Informationen“, „Mitteilung“, „Verbindung“ oder „Bildung sozialer Einheiten durch die Vermittlung von Zeichen und Sprache“.

Ein grundlegendes Bedürfnis des Menschen ist die Kommunikation; ohne die ist ein gesellschaftliches Leben nicht vorstellbar. Menschen kommunizieren täglich miteinander, ob zu Hause, am Arbeitsplatz

oder auch in Selbsthilfegruppen, indem sie miteinander reden, zu

Zur Kommunikation gehören mindestens zwei

„Was mich anbetrifft, so zahle ich für die Fähigkeit, Menschen richtig zu behandeln, mehr als für irgend eine andere auf der ganzen Welt.“

John Davison Rockefeller

zweit, in Gruppen oder auch durch schriftliche Übermittlung per Brief, Fax oder Email. Sie tun dies, um Gedanken auszutauschen, bildhaft Vorstellungen zu vermitteln, Wünsche zu äußern oder ihre Anliegen vorzubringen. Mit Hilfe der Kommunikation werden Entscheidungen getroffen, neue Erkenntnisse gewonnen, Probleme gelöst und anderes mehr.

Kommunikation ist der Austausch von Informationen zwischen einem Sender, der eine Botschaft mitteilt, und einem Empfänger, der die Botschaft aufnimmt. Sie beschränkt sich nicht allein auf die Sprache. Auch Mimik, Gestik, Haltungen und Einstellungen, Ausdrucksweisen, Laute und Töne und sogar unwillkürliche Körpervorgänge wie Schwitzen oder Erröten zählen zur Kommunikation, weil sie Informationen über gefühlsmäßige Zustände, über Befindlichkeiten weitergeben. Zudem wird Kommunikation wesentlich bestimmt durch Motive, Erfahrungen, Einstellungen oder Interessen der beteiligten Kommunikationspartnerinnen. Im Gespräch wirken die Gesprächspartnerinnen aufeinander ein, unabhängig davon, ob sie miteinander sprechen. Der Kommunikationsforscher Paul Watzlawik bemerkte: „Man kann nicht nicht kommunizieren“.

Man kann nicht *nicht* kommunizieren

Ein Gruppenmitglied, das Ihnen schweigend gegenüber sitzt, redet zwar nicht mit Ihnen, drückt aber allein durch sein Schweigen einiges über sein aktuelles Befinden oder über seine Beziehung zu Ihnen aus. Mit seiner Haltung gibt es Informationen über sich preis, z. B. seine geringe Diskussionsbereitschaft, Abwehrhaltung, Wartestellung oder Verärgerung. Natürlich will diese erst einmal entschlüsselt und verstanden werden. Solche nonverbalen Signale werden nicht nur vom Gesprächspartner bzw. der Gesprächspartnerin wahrgenommen, sie beeinflussen unmittelbar auch deren Rückmeldungen.

Wenn Sie jemanden mit einem offenen, freundlichen Lächeln begrüßen, wird er in den meisten Fällen gelöster in das Gespräch gehen und Ihnen dieselbe Freundlichkeit entgegenbringen. Die Kommunikation ist also zu beschreiben als ein Prozess, der aus

- ▶ dem Aussenden von Informationen und der Vermittlung von Inhalten durch einen Sender und

- ▶ den entsprechenden Reaktionen bzw. Antworten eines Empfängers auf der Grundlage seiner Wahrnehmung dieser Informationen besteht.

Die gegenseitige Beeinflussung der am Gespräch Beteiligten wird als Interaktion bezeichnet. Der Sender nimmt mit seinem Verhalten direkt Einfluss auf die Reaktionen des Empfängers. Übertragen auf das Gruppengespräch heißt dies, dass Sie, das benannte Gruppenmitglied und alle übrigen Anwesenden sich wechselseitig in ihrem Gesprächsverhalten beeinflussen.

Kommunikation bietet demnach einen Kreislauf, der aus dem Sender, der Nachricht, dem Empfänger und der Rückmeldung besteht. Sie als Gruppenmitglied können also nicht vermeiden, dass Sie Einfluss ausüben, auch wenn Sie es nicht beabsichtigen. Indem Sie auf eine Handlung oder Anmerkung eines Gruppenmitglieds nicht reagieren, signalisieren Sie ihm etwas. Sie senden Botschaften aus, entweder dass Sie an ihm nicht interessiert sind, Ihnen die Äußerungen missfallen oder auch gleichgültig sind usw. Rückmeldungen geben Auskunft

darüber, wie der Gesprächspartner/die Gesprächspartnerin die empfangene Nachricht verstanden hat. Um sich zu vergewissern, dass die Gesprächspartnerin auch alles richtig verstanden hat, sind Zuhören und Nachfragen im Gespräch enorm wichtig.

Die wahre Nachricht wird in der Kommunikation einerseits durch das bestimmt, was der Sender mitteilen will, zum anderen durch das, was der Empfänger aufnimmt. Kommt es zu Missverständnissen, können verschiedene Bereiche der Kommunikation dafür verantwortlich sein:

- ▶ Sie haben etwas mitgeteilt, das Gruppenmitglied hat die Aussage aber missverstanden.
- ▶ Sie haben etwas übermittelt, das Gruppenmitglied hat die Nachricht aber gar nicht wahrgenommen.
- ▶ Sie haben Ihre Botschaft unklar übermittelt, diese wurde deshalb nicht verstanden.
- ▶ Ihre Nachricht ist verzerrt angekommen z. B. wegen Lärm im Hintergrund oder Schwerhörigkeit des Gesprächspartners und konnte deshalb nicht vollständig empfangen werden.

Es gibt also viele Ursachen für Missverständnisse. Wenn Sie Ihr Gespräch erfolgreich führen und sicherstellen wollen, dass Ihre Gesprächspartnerin dieselben Ziele anstrebt wie Sie, achten Sie auf eine klare und eindeutige Kommunikation. Es handelt sich um einen Austausch-Prozess, der wiederum eng mit dem Gruppengeschehen verbunden ist.

Ebenen der Kommunikation

Wir unterscheiden verbale und nonverbale Kommunikation. Verbale Kommunikation meint die Verständigung, die über Worte und Sprache geschieht. Die nonverbale Kommunikation umfasst all das, was zudem ohne Worte geschieht, also Mimik, Gestik, Körperhaltung, Lautstärke, Sprechtempo etc.

Die Botschaften, die wir ohne Worte aussenden, sind uns zum größten Teil nicht bewusst. Es kommt auch häufig vor, dass die sprachliche Kommunikation eine andere Botschaft aussendet als unsere Mimik, Gestik oder Körperhaltung. Wir sind z. B. in einer angespannten privaten Situation, die wir noch niemandem erzählen wollen und beabsichtigen, dies noch nicht am Abend in der Selbsthilfegruppe zu sagen. Bei der

Begrüßung werden wir vielleicht gefragt, „Wie geht es Dir?“ und wir antworten „Danke, es könnte nicht besser sein!“, schauen dabei jedoch zum Boden und sagen es mit wenig Schwung in der Stimme. Bei dem aufmerksamen Gegenüber wird eine Irritation auftreten. Es hört, was wir sagen und sieht, dass der Teil unserer Botschaften ohne Worte, etwas anderes ausdrückt. Wir wissen, dass die Wirkung des nonverbalen Anteils in der Kommunikation um ein erhebliches größer ist als die Wirkung der Worte.

Es gibt ein schönes Bild, mit dem dieser Zusammenhang zu merken ist. Wir nennen dies das **Eisbergmodell**. Bei einem Eisberg ist auch nicht der Teil so gefährlich der sichtbar - also über dem Wasser ist, sondern der weitaus größere Teil, der unter der Wasseroberfläche verborgen ist. Dies ist der - manchmal lebensgefährliche - riskante Aspekt!

sichtbar

ca. 15% ist Kopfebene,
bzw. Verstand

unsichtbar

ca. 85% ist Bauebene,
bzw. Emotionen

Die Eisberg-Theorie

Was wichtig ist,
sieht man nicht.

Die menschliche
Kommunikation wird auf
zwei unterschiedlichen
Verstehensebenen
wahrgenommen

Das Gespräch, die Kommunikation mit Worten, ist demnach **die** Methode für die Arbeit in Selbsthilfegruppen und sie ist ein wesentliches Mittel, um Lernprozesse in einer Gruppe entstehen zu lassen. Dabei kann es sich um Aussprachen, Diskussionen, Klärung von Konflikten und um die Darstellung von Sachverhalten, Meinungen und Standpunkten handeln. Eine gute Beziehung lebt von der Kommunikation. Sprache ist ein „Fenster“ zur Welt, durch das ich hinausblicken kann, durch das die anderen aber auch in mich hineinsehen können. Sprache schafft Bindungen und Verbindungen und kann Menschen helfen, sich einander zu öffnen und zu unterstützen.

Kommunikation ist ein vielschichtiger Prozess. Sie findet auf mehreren Ebenen statt, auf der sachlichen und der emotionalen Ebene. Manche nennen die Ebenen auch: die **Inhaltsebene** und die **Beziehungsebene**. Wenn Sie das Wort ergreifen, sprechen Sie mit Ihrer Gesprächspartnerin über ein bestimmtes Thema oder eine bestimmte Sachlage. In dieser Phase befinden Sie sich auf der inhaltlich, sachlichen Ebene der Kommunikation.

Ihr gefühlsmäßiger Zustand und Ihre Haltung gegenüber der Gesprächspartnerin wirken sich ebenfalls auf Ihre Wahrnehmung und Bewertung der Gesprächsinhalte aus. Zugleich äußern sich Ihre Gefühle durch Signale wie Stirnrunzeln, Lächeln, zugewandte Haltung oder abwehrende Gestik. Ihre Empfindungen veranlassen Sie, ohne dass Sie sich dessen bewusst sind, zu bestimmten Verhaltensweisen. Dieser gefühlsmäßige - meist unbewusste Bereich - ist also die zweite Ebene der Kommunikation (= Eisbergmodell). Dieser Ebene wird eine große Bedeutung zugemessen, da sie die sachliche Ebene prägt.

Die Kommunikation findet bei jedem Gespräch auf diesen beiden Ebenen gleichzeitig statt, bewusst und reflektiert auf der sachlichen Ebene, weniger bewusst auf der gefühlsmäßigen Ebene, die von Gefühlen, Ängsten, Meinungen und Einstellungen bestimmt ist.

Der Verlauf und die Ergebnisse der Kommunikation hängen somit in den Gesprächen in der Selbsthilfegruppe - oder zwischen zwei Gruppenmitgliedern - wesentlich von der Beziehung zwischen den Gesprächspartnerinnen ab.

Die Begrüßung „Ich wünsche euch einen schönen guten Tag“ kann, je nachdem wie sie ausgesprochen wird, als warm und herzlich aufgenommen werden, ebenso aber als sachlich, kalt oder gar drohend und aggressiv. Entsprechend wird sie unterschiedliche Reaktionen hervorrufen, von herzlicher Erwidern bis zur offenen Ablehnung. Nicht allein der Inhalt, sondern vor allem die Art und Weise wie die Aussage interpretiert wird, macht den Unterschied aus.

Die Art und Weise, wie Gesprächspartnerinnen Ihre Aussage bewerten und interpretieren, hängt unmittelbar von ihrer Beziehung zu Ihnen ab und umgekehrt. Besteht ein gutes, vertrauensvolles Verhältnis zwischen Ihnen und einem oder mehreren Gruppenmitgliedern, können Sie meist effektiver auf der Sachebene diskutieren. Denn die gefühlsmäßigen Botschaften, die ihre beiderseitige Beziehung erläutern, sind bereits abgeklärt und müssen nicht weiter

bzw. nicht mehr so intensiv beachtet werden.

Sie können z. B. aus der Reaktion des Ihnen länger bekannten Gruppenmitglieds auf Ihre Fragen erkennen, ob es sich sicher oder unsicher fühlt, ob es frei und ungehemmt, gefühlsmäßig oder rational, entspannt oder bedrängt, dankbar oder unwillig, aufgeschlossen oder „zugeknöpft“ ist, ob es interessiert oder eher gleichgültig das Gespräch führt. Diese Signale zeigen, in welchem Maße die Gesprächspartnerin bereit ist, sich auf das Gespräch einzulassen.

Der Aufbau einer Beziehung im Gespräch

Jeder Mensch und somit auch jede Gruppenbesucherin, jeder Gruppenbesucher - vor allem in Selbsthilfegruppen - hat das Bedürfnis, dass die anderen auf sie eingehen und sie individuell behandeln. Für Sie als wahrscheinlich erfahreneres Gruppenmitglied ist es nicht allein entscheidend, was Sie über die neuen Besucherinnen wissen, sondern wie Sie auf sie persönlich eingehen und wie Sie sich in sie einfühlen können. Wenn Sie dies berücksichtigen, werden die Gespräche in der Gruppe geprägt sein von menschlicher Wärme,

echter Annahme / Akzeptanz und gegenseitiger Wertschätzung. Diese Eigenschaften werden den weiteren Verlauf der Gespräche und damit auch ihre Qualität und schließlich auch das Ergebnis bestimmen.

Darum sollten Sie vor allem in Gruppen- und Beratungsgesprächen nicht nur darauf achten, **was Sie sagen**, sondern vor allem drauf, **wie Sie es sagen**. Widmen Sie der Person mindestens so viel Aufmerksamkeit wie dem Inhalt des Gesprächs.

Viele Menschen neigen dazu, gleich zur Sache, zum Wesentlichen zu kommen. Aber Menschen wollen, ob bewusst oder unbewusst, im Gespräch erst einmal wissen, wie z. B. die Stimmungslage ist, wie es dem anderen geht oder ob Vorsicht geboten ist. Wird diese Phase des „Abtastens“, des Aufwärmens übergangen, kann es passieren, dass die Person ihre vorsichtige Haltung beibehält, die das ganze Gespräch dann prägt und auch die Gesprächsergebnisse beeinflusst.

Von der Beziehungsebene im Gespräch hängt also ab, ob Ihr Gegenüber - wie z. B. ein Gruppenmitglied, eine Ratsuchende -

- ▶ die Atmosphäre angenehm findet,
- ▶ sich im Gespräch sicher fühlt,
- ▶ Vertrauen zu Ihnen oder zur Gruppe entwickelt,
- ▶ Sie sympathisch findet,
- ▶ sich auf die Inhalte einlassen kann,
- ▶ motiviert aus dem Gespräch herauskommt und
- ▶ das Gespräch positiv bewertet.

Wenn zwei Menschen sich begegnen „tasten“ sie sich zunächst einmal ab, um zu erfahren, was bei der Anderen erlaubt ist oder nicht, oder um zu erkunden, wie weit sie bei der Anderen gehen können. Dies ist gerade für die Arbeit und Kontaktaufnahme in Selbsthilfegruppen ein wesentlich zu beachtender Aspekt! Aus den vielen Möglichkeiten des gegenseitigen Umgangs kristallisieren sich bestimmte „akzeptierte“ Verhaltensweisen heraus. Die von den beiden Personen bewusst und unbewusst aufgenommenen Signale der Zustimmung oder Ablehnung führen zu einer bestimmten, von beiden Seiten akzeptierten Form des Umgangs.

Gerade dann, wenn beide Kommunikationspartnerinnen sich noch nicht lange kennen oder eine schwierige Beziehung zueinander haben, ist der Umgang unklar und oft umstritten. Deshalb findet im Gespräch unterschwellig ein „Kampf“ darüber statt, wer sich der anderen gegenüber behauptet und welchen Platz sie in der internen Rangordnung einnimmt. Eine schwierige Beziehung kann somit zur Kommunikationsbarriere werden.

Ist die Hierarchie zwischen beiden Gesprächsteilnehmenden dagegen geklärt, dann ist das Gespräch „im Fluss“ und lässt sich für beide Seiten angenehm führen. Ähnliches gilt für die Gefühlsebene. Sind die Gesprächspartnerinnen auf der gleichen „Wellenlänge“ und die Sympathien gleichermaßen verteilt, verläuft das Gespräch für beide Seiten viel befriedigender als im umgekehrten Fall - das sind sicherlich Beobachtungen, die Sie in Ihrer Gruppenerfahrung auch gesammelt haben!

Meinungsverschiedenheiten lassen sich leichter austragen, wenn die Beziehung tragfähig ist. Der Austausch von Argumenten gestaltet sich einfacher, ebenso die Bewertung der Aussagen und die Suche nach Übereinstimmung oder

befriedigenden Absprachen. Für beide Seiten wird es leichter, das Gespräch zu strukturieren und zu steuern.

Kommt es zu Schwierigkeiten im gefühlsmäßigen Bereich, können die meisten Menschen mit dieser Situation nur schwer umgehen oder sie sind nur bedingt handlungsfähig. Dennoch lässt sich sagen: „Entweder stimmt die Chemie oder nicht“. Sie können - auch in Ihrer Rolle als Gruppenmitglied oder gar Leiterin - die spontane Entstehung von Gefühlen nicht steuern oder planen, weil die Entwicklung Ihrer Gefühle nicht Ihrem Willen unterliegt. Ihre Reaktionen und Ihr Verhalten bzw. Vorgehen lassen sich jedoch steuern, wenn Sie Ihre Gefühle bewusst wahrnehmen.

Der Aufbau einer positiven Atmosphäre

Ist die Bedeutung der gefühlsmäßigen Ebene für die Kommunikation erkannt, stellt sich die Frage, wie sie positiv beeinflusst werden kann. Sie können in Ihrer Gruppe eine angenehme Gesprächsatmosphäre schaffen, indem Sie

- ▶ der Gesprächspartnerin zu Beginn etwas anbieten z. B. einen Stuhl, ein Getränk, die Hand reichen;
- ▶ einen positiven Bezug herstellen, Themen ansprechen, die von der Gesprächspartnerin positiv bewertet werden oder über die die Teilnehmenden (oder einzelne) gerne sprechen, beispielsweise die positiven Erlebnisse der letzten Tage und Wochen, besonders gut erledigte Aufgaben usw.;
- ▶ einen persönlichen Bezug herstellen, indem Sie sich zum Beispiel nach dem Befinden der Kinder / Partner erkundigen oder nach den Hobbies fragen;
- ▶ durch Zuhören und Nachfragen Interesse an ihren Ausführungen zeigen;
- ▶ die Gesprächspartnerin öfters mit dem Namen ansprechen;
- ▶ Kontakt halten, z. B. durch Blickwechsel;

- ▶ durch Zustimmung und Anerkennung der Anderen ihre Akzeptanz vermitteln.

Bei diesen Empfehlungen ist zu beachten, dass sie nicht schematisch angewendet werden sollten. Achten Sie auf echtes, authentisches und glaubwürdiges Verhalten. Andernfalls entsteht bei der Gesprächspartnerin das Gefühl, dass Sie sie manipulieren wollen. Sie wird dann misstrauisch und vorsichtig. Entscheidend für den Verlauf des Gesprächs ist der Beginn. Gönnen Sie sich und der Gruppe in dieser Phase die nötige Zeit, um eine angenehme Gesprächsatmosphäre zu schaffen.

Aspekte vom Sehen und Hören

Kommunikation findet mindestens zwischen zwei Personen statt. Die Person, die etwas sagt und ausdrückt, nennen wir den „Sender“ und die Person, die gerade zuhört ist der „Empfänger“. Will der Empfänger auf das Gehörte antworten, wird er wiederum zum Sender und das Gegenüber zum Empfänger. Diesen Prozess der Kommunikation haben wir hier ausführlich beleuchtet. Nun nehmen wir noch eine weitere wichtige Grundlage der Kommunikation hinzu, die sich auf das Hören mit „Vier Ohren“ bezieht.

Was ist gemeint?

Eine Botschaft hat vier Seiten: Sachlichkeit, Beziehung, Selbstoffenbarung und Appell. Diese Aspekte werden beim Senden - also Sprechen - durch die Sprache (=verbal) und durch Mimik und Gestik (= nonverbal) ausgestaltet. Bei schriftlichen Darstellungen finden sie auch „zwischen den Zeilen“ statt.

Der Empfänger von Botschaften kann zum Hören neben dem direkten Hörsinn zusätzlich andere Sinne zum Entdecken der verschiedenen Aspekte einsetzen, z. B. Sehen und Spüren. Beim weiteren Senden kann er sich dann entscheiden, einen bestimmten, ausgewählten Aspekt gezielt einzusetzen. Das Aufspüren der verschiedenen Aspekte ist vor allem durch Rollenspiel-Training erlernbar geworden.

Vier Ohren statt zwei

Je nachdem, auf welcher Seite der Empfänger besonders hört, ist seine Empfangstätigkeit eine andere: Den Sachinhalt versucht er zu verstehen. Die Selbstoffenbarungsseite wird abgeklopft, indem der Empfänger „die Person untersuchend“ tätig ist: Was ist das für eine? Was ist im Augenblick mit ihr los? Durch die Beziehungsseite ist der Empfänger persönlich besonders betroffen: Wie steht der Sender zu mir, was hält er von mir? Wen glaubt er wohl, vor sich zu haben? Wie fühle ich mich behandelt? Die Auswertung der Appellseite schließlich geschieht unter der Fragestellung „Wo will er/sie mich hinhaben?“ bzw. im Hinblick auf die Nutzung der Information: Was soll ich am besten tun, nachdem ich dies nun weiß?“

Wir Menschen sind mit unseren Ohren biologisch schlecht ausgestattet - im Prinzip benötigen wir vier Ohren - für jede Seite der Nachricht ein Extra-Ohr.

In der Arbeit mit Selbsthilfegruppen steht die verbale Kommunikation - also das Gespräch im Mittelpunkt. Auf sie wollen wir uns hier im Leitfaden konzentrieren, denn der Erfolg der Arbeit in einer Selbsthilfegruppe hängt ganz entscheidend davon ab, wie gut die Gesprächsführung gelingt.

Die vier Ebenen der Kommunikation oder Richtig hören heißt mit vier Ohren hören

Selbstoffenbarungsohr

„Was ist das für einer?“
„Was ist mit ihm?“

Sachohr

„Wie ist der
Sachverhalt
zu verstehen?“

Beziehungsohr

„Wie redet der
eigentlich mit mir?“
„Wen glaubt der,
vor sich zu haben?“

Appellohr

„Was soll ich tun,
denken, fühlen auf-
grund seiner Mittei-
lung?“

Fünf grundlegende Aspekte der Kommunikationsprozesse

nach Paul Watzlawick

1. Man kann nicht nicht kommunizieren.

Das bedeutet, wann immer Menschen sich gegenseitig wahrnehmen, kommunizieren sie auch miteinander, denn auch Schweigen oder Abwenden ist eine Form von Kommunikation.

2. Jeder Kommunikationsvorgang hat eine Inhalts- und eine Beziehungsebene.

Die Beziehungsebene bestimmt dabei die Inhaltsebene, das heißt der Kommunikationsvorgang verdeutlicht die soziale Beziehung zwischen zwei Menschen und enthält gleichzeitig eine inhaltliche Sachinformation.

3. Kommunikation verläuft kreisförmig.

Das bedeutet, das sich jedes kommunikative Verhalten aus dem vorausgehenden Verhalten des anderen erklärt.

4. Menschliche Kommunikation geschieht verbal und nonverbal.

Die nonverbalen Mitteilungen müssen erst entschlüsselt werden, und das kann zu gravierenden Missverständnissen führen. Deshalb ist - auch in der Arbeit von Selbsthilfegruppen das Feedback so wichtig, damit der Sender weiß, ob und wie seine Botschaft angekommen ist. Das ist vor allem dann wichtig, wenn die verbale und nonverbale Kommunikation nicht übereinstimmt oder sich eine Person der abweichenden nonverbalen Botschaft nicht bewusst ist.

5. Kommunikation kann gleichmäßig (symmetrisch) oder ergänzend gegenläufig (komplementär) verlaufen,

je nachdem, ob die Beziehung der Partner/innen auf Gleichheit oder Ungleichheit beruht.

Nichtsprachliche (nonverbale) Signale wie Mimik, Gestik, Sprechtempo, Stimmlage, Lautstärke etc. haben einen hohen Informationswert, denn viele bewusste und unbewusste Informationen werden nichtsprachlich – also ohne Worte - vermittelt. Für die zwischenmenschliche Beziehung bzw. für die Verständigung miteinander ist die Körpersprache wichtiger, denn sie beeinflusst die Kommunikation zu fast 85 %. Stimmt der nonverbale Ausdruck nicht mit den Worten überein, entsteht immer eine Irritation bei dem Gegenüber, und wir reagieren vor allem auf diese Unstimmigkeit.

Aber Vorsicht: Nichtsprachliche Signale sind sehr vieldeutig und können nicht eindeutig interpretiert werden. Nonverbale Signale sind stets unter Berücksichtigung des Gesamtverhaltens und der Situation zu sehen.

Wie können Gespräche in der Selbsthilfegruppe gelingen?

Um effektive Gespräche zu führen und Kommunikation zu ermöglichen, die den Gruppenprozess und die Entwicklung der einzelnen positiv beeinflussen, bedarf es vor allem zweier „Fertigkeiten“: Zuhören und Fragen stellen.

Die spezielle Technik des „Aktiven Zuhörens“ wird im folgenden Kapitel gesondert behandelt. Zuhören ist untrennbar mit Sprechen verbunden. Ohne Zuhören bleibt ein Gespräch nur ein Monolog, der das Gegenüber möglicherweise verfehlt. Eine bessere Technik der Gesprächsführung kann gelernt und geübt werden.

Die meisten Menschen reden eher zuviel als zuwenig. Je mehr sie reden, desto weniger hören sie logischerweise zu und desto weniger werden die anderen Gesprächspartnerinnen bereit sein, ihnen wiederum zuzuhören. Mit einer verbesserten Technik des Fragens und Zuhörens können auch die Gespräche innerhalb einer Selbsthilfegruppe effektiver gestaltet werden.

Wenn Sie Lust am Thema und an der Auseinandersetzung mit der Kommunikation bekommen haben, schlagen Sie doch in einer der nächsten Sitzungen in Ihrer Selbsthilfegruppe einmal folgende Thematik und Vorgehensweise vor:

Praxis-Tipp: Kleingruppenarbeit

Erinnerungen an ein „gutes“ Gespräch

1. Erinnere ich mich, in letzter Zeit ein gutes Gespräch geführt zu haben?
2. Welche Gefühle hatte ich nach diesem Gespräch?
3. Was waren die äußeren Voraussetzungen, dass das Gespräch gut war?
4. Was waren die inneren Voraussetzungen, dass das Gespräch gut war?

Sammeln Sie Beispiele der einzelnen Gruppenmitglieder und halten Sie die Ergebnisse stichwortartig fest. Anschließend tragen Sie Ihre Erfahrungen und Ergebnisse in der ganzen Gruppe zur Diskussion zusammen.

Weiterführend kann die Gruppe sich mit der Frage beschäftigen: Was empfinde ich in der Art unserer Kommunikation in der Gruppe als hilfreich, und was behindert mich manchmal? Lassen Sie auch diese Fragen wieder in kleinen Gruppen zu je drei Personen besprechen, tragen Sie die Aussagen zusammen und überlegen Sie gemeinsam, wie die hindernden Aspekte der Gesprächsführung in der Gruppe abgeschafft werden können.

6. Kommunikation in Gruppen

2. Fragen stellen

Hier erfahren Sie, mit welchen Methoden und Techniken Gespräche geführt und intensiviert werden können. Üben Sie sich in der Kunst des Fragens und Sie werden erleben, dass die Gespräche und der Austausch in Ihrer Gruppe intensiver und die Offenheit und das Vertrauen untereinander größer werden.

Albert führte ein Gespräch mit seinem Gruppenkollegen Hans. Obwohl er wusste, dass es wichtig ist, seinem Gesprächspartner ausreichend Zeit zum Sprechen einzuräumen, wunderte er sich darüber, dass Hans - wie üblich - kurz angebunden war und das Gespräch nicht wirklich in Gang kam. Ein Freund gab Albert den Tipp: „Stell doch mal mehr Fragen!“ Er befolgte diesen Rat und stellte dem wortkargen Gruppenfreund beim nächsten Gespräch viele Fragen. Es waren Fragen wie: „Stimmst Du mir in diesem Punkt zu?“, „Bist Du mit diesem Vorschlag einverstanden?“, „Kannst Du das so akzeptieren?“ oder „Siehst Du das auch so wie ich?“ Der Erfolg war dürftig, denn Hans antwortete nur mit Ja und Nein, so dass auch dieses Gespräch sehr einsilbig verlief und

schon nach kurzer Zeit beendet war. Albert war enttäuscht darüber, dass die Tipps seines Freundes auch nichts bewirkt hatten. Der Grund für die fortgesetzte Einsilbigkeit von Hans lag nicht darin, dass ihm Fragen gestellt wurden, sondern dass sie falsch gestellt waren.

6₂

Fragen sind die Grundlage für die Beschaffung von Informationen, um planen und entscheiden zu können. Sie sind das einfachste Mittel, die Sichtweise der Gesprächspartnerin kennen zu lernen und zu verstehen. Je nach Zielsetzung, Situation und Gesprächspartnerin gibt es unterschiedliche Möglichkeiten Fragen zu stellen. Um gezielt die richtigen Fragen stellen zu können ist es hilfreich, zwischen unterschiedlichen Fragetypen und deren Charakter zu unterscheiden. Denn die Wirkung einer Frage und die Qualität der Antworten hängen davon ab, welche Frage in welcher Situation und mit welcher Absicht gestellt wird. Wer beispielsweise eine Aussage seiner Gesprächspartnerin hinterfragt, stellt eine gleichberechtigte Kommunikation her und kann auf diese Weise Sachverhalte erörtern und klären.

Denn er veranlasst die andere, Probleme und Schwierigkeiten auszudrücken, über Wünsche und Bedürfnisse zu sprechen und sich in das Gespräch einzubringen. Diese muss, um angemessen antworten zu können, die eigenen Gedanken ordnen und in klare Aussagen fassen.

Fragen sind zudem ein bewährtes Mittel um im Gespräch Zeit zu gewinnen, den eigenen Standpunkt zu überdenken und die nächsten Gedanken zu formulieren. Setzen Sie hinter eine Frage eine Pause, verstärken Sie diesen Effekt.

Wenn Sie eine Frage richtig stellen wollen, müssen Sie sich darüber im Klaren sein, was Sie mit dieser Frage tatsächlich beabsichtigen. Erst dann sind Sie in der Lage, das Gespräch zu steuern, zu gestalten und zu führen.

Mit Fragen kann man:

- ▶ Informationen einholen
- ▶ Das Gespräch steuern
- ▶ Klarheit erreichen
- ▶ Probleme lösen
- ▶ Dialoge herstellen
- ▶ Fehler vermeiden
- ▶ Kooperation herbeiführen
- ▶ Ängste abbauen
- ▶ Zum Nachdenken anregen
- ▶ Die Gesprächspartnerin zum Sprechen bewegen.

Zu den wichtigsten Fragearten in beratenden und helfenden Gesprächen zählen:

- ▶ Offene Fragen
- ▶ Geschlossene Fragen
- ▶ Präzisionsfragen

Offene Fragen

Was sind offene Fragen?

Bei diesem Fragetyp werden Informationen indirekt erfragt. Es gibt keine Hinweise auf mögliche Antworten, so dass die Antwort beispielsweise nicht „Ja“ oder „Nein“ lauten kann. Offene Fragen können nicht in ein oder zwei Worten beantwortet, sondern müssen ausführlicher erläutert werden.

Wozu dienen offene Fragen?

Diese Fragen helfen das Gleichgewicht im Gespräch zu halten bzw. wiederherzustellen. Sie ermöglichen, die Partnerin zum Nachdenken anzuregen, wenn die Aufmerksamkeit nachlässt. Mit offenen Fragen werden Informationen über die Sichtweise, Situation bzw. Ausgangslage des der Gesprächspartnerin eingeholt. Mit offenen Fragen aktivieren Sie z. B. in der Moderationsrolle im Gruppengespräch die Kreativität, die Ideen und das Wissen der Gruppenmitglieder.

Wie stellt man offene Fragen?

Für die Formulierung offener Fragen eignen sich besonders die sogenannten W-Fragen: „Was?“, „Warum?“, „Wer?“, „Wie?“, „Wann?“ und „Wozu?“. Diese Fragewörter haben unterschiedliche Zielrichtungen:

Was?	→	Sache
Warum?	→	Grund
Wer?	→	Person
Wie?	→	Vorgehensweise
Wann?	→	Zeitraum
Wozu?	→	Zweck

Wann stellt man offene Fragen?

Sie können mit offenen Fragen Sachverhalte klären, Informationsverluste ausgleichen und die Aufmerksamkeit der Gesprächspartnerin steigern. Diese Fragen eignen sich besonders, die Einschätzungen des Gegenübers und seine Beweggründe zu hinterfragen und seine Sicht der Dinge besser nachzuvollziehen. Hier einige Beispiele:

- ▶ „Welche Meinung haben Sie dazu?“
- ▶ „Worin sehen Sie die Ursachen für dieses Problem?“
- ▶ „Was haben Sie alles schon versucht, um Ihre Belastungssituation zu verändern?“

- ▶ „Welches Vorgehen würden Sie - als nächstes - vorschlagen?“
- ▶ „Welche weiteren Schritte können Sie sich vorstellen?“

Tipp

Wichtig ist, offene Fragen nur dann zu stellen, wenn ein echtes Interesse an den Antworten besteht! Es empfiehlt sich, diese Fragen zu Beginn des Gruppengesprächs oder eines neuen Themas zu stellen - sozusagen als Eröffnung, da sie in der Regel das Gespräch ausweiten.

Geschlossene Fragen

Was sind geschlossene Fragen?

Geschlossene Fragen lassen sich in den meisten Fällen mit „Ja“ oder „Nein“ oder mit einer kurzen, präzisen Information beantworten. Antworten auf diese Fragen bringen nur die Information, nach der gefragt wurde und führen zwischen den Antwortenden zu einer eindeutigen Stellungnahme.

Wozu dienen geschlossene Fragen?

Mit Hilfe dieser Fragen können im Gespräch Entscheidungen schneller herbeigeführt oder Klarheit über Standpunkte und Sichtweisen der Gesprächspartnerinnen gewonnen werden. Geschlossene Fragen sorgen für Durchsichtigkeit.

Wie stellt man geschlossene Fragen?

Geschlossene Fragen beginnen meist mit einem Verb. Hier einige Beispiele:

- ▶ „Sind Sie damit einverstanden?“
 - ▶ „Haben wir genug Informationen dazu?“
 - ▶ „Welchen Termin schlagen Sie vor?“
 - ▶ „Können Sie mir dies bestätigen?“
 - ▶ „Reichen Ihnen diese Erklärungen und Informationen zunächst aus?“
 - ▶ „Können wir diesen Punkt als geklärt betrachten?“
- ▶ Entscheidungen herbeizuführen
 - ▶ Gesprächseinheiten, Teilaspekte zu beenden
 - ▶ Strukturen zu schaffen
 - ▶ Eindeutige Stellungnahmen von Gruppenmitgliedern einzuholen
 - ▶ Vielrednerinnen zu bremsen.

Wann stellt man geschlossene Fragen?

Dieser Fragetyp eignet sich besonders, um

Nutzen für das Gruppengespräch

Mit diesen Fragen lässt sich das Gespräch sehr gut steuern. Sie ermöglichen, klare Vereinbarungen und Beschlüsse zu treffen, Fakten zusammenzutragen und einen eventuell vorhandenen Zeitplan einzuhalten.

Tipp

Geschlossene Fragen sollten sparsam eingesetzt werden, weil sie der Gesprächspartnerin wenig Möglichkeiten bieten sich mitzuteilen. Werden sie zu häufig gestellt, behindern sie einen offenen Meinungsaustausch.

Umwandlung geschlossener Fragen in offene Fragen

Geschlossene Fragen können in den meisten Fällen, wie folgende Beispiele zeigen, durch eine einfache Umformulierung in offene Fragen umgewandelt werden:

Geschlossen:

„Können Sie mit dieser Broschüre umgehen?“

Offen:

„In welchem Ausmaß oder in welchen Zusammenhängen verwenden Sie diese Broschüre?“

Geschlossen:

„Kann dieses Vorgehen verbessert werden?“

Offen:

„Was kann getan werden, um dieses Vorgehen zu verbessern?“

Geschlossen:

„Brauchen Sie Unterstützung?“

Offen:

„Wie können wir Sie am besten unterstützen?“

Präzisionsfragen

Was sind Präzisionsfragen?

Diese Fragen helfen, einen Sachverhalt zu präzisieren. Sie werden insbesondere dann eingesetzt, wenn im Gespräch folgende Situationen auftauchen:

- ▶ Übertreibungen
Z. B. „irre“, „wahnsinnig“, „galaktisch“
- ▶ Verallgemeinerungen
Z. B. „immer“, „nie“, „normalerweise“
- ▶ Konjunktiva
Z. B. „würde“, „müsste“
- ▶ Substantivierungen
Z. B. „es gab Ärger“ - statt sich ärgern, „da kam Freude auf“ - statt sich freuen
- ▶ Verzerrungen
Z. B. „ein wenig“, „ein bisschen“, „etwas“, „irgendwie“.

Wozu dienen Präzisionsfragen?

Im Gespräch kann es vorkommen, dass wichtige Aussagen fehlen oder die Beteiligten den Überblick darüber verlieren, worum es geht. Präzisionsfragen helfen, den roten Faden wiederzufinden und Informationslücken zu schließen.

Wann stellt man Präzisionsfragen?

Präzisionsfragen werden gestellt, um Informationen zu sammeln, Bedeutungen zu klären, „blinde Flecken“ zu entdecken oder etwaige Einschränkungen im Denken des anderen zu erkennen.

Sie eignen sich insbesondere zum

- ▶ Herstellen von Transparenz / Durchsichtigkeit bei unklaren Sachverhalten
- ▶ Vertiefen und Ergänzen von Sachverhalten
- ▶ Konkretisieren
- ▶ Präzisieren
- ▶ Sammeln von Informationen.

Wie stellt man Präzisionsfragen?

Bei diesen Fragen geht es nicht darum, nach Gründen und Ursachen zu fragen, sondern Transparenz herzustellen bzw. unklare Sachverhalte zu konkretisieren. Bei der Formulierung ist darauf zu achten, dass keine „Warum-Fragen“ gestellt werden.

Beispiele

Ein Gruppenmitglied beschwert sich über die Beziehung in der Partnerschaft: „Irgendwie klappt das bei uns gar nicht!“ Folgende Präzisionsfragen wären in diesem Fall denkbar:

- ▶ „Was genau funktioniert nicht?“
- ▶ „Was meinen Sie genau damit?“
- ▶ „Was genau ist geschehen?“
- ▶ „Wie oft ist es passiert?“
- ▶ „Können Sie mir ein Beispiel geben?“

Tipp

Um zu verhindern, dass die Antworten eine Flut an unwichtigen Informationen liefern ist es hilfreich, sich bei der Fragestellung immer wieder das Ziel des Gesprächs zu vergegenwärtigen.

Zudem kann ein zu intensives Hinterfragen die Gesprächspartnerin überfordern. Es besteht die Gefahr, dass sie sich daraufhin verschließt, vielleicht misstrauisch oder gereizt reagiert.

Was ist beim Fragen zu beachten?

Die verschiedenen Fragetechniken lassen sich wirkungsvoller zur Gesprächslenkung einsetzen, wenn folgende Hinweise mit berücksichtigt werden:

- ▶ Fragen sollten in Verbindung mit körpersprachlichen Signalen, die Interesse aufzeigen, gestellt werden, beispielsweise mit Blickkontakt und einer offenen, der Gesprächspartnerin zugewandten Körperhaltung.
- ▶ Es empfiehlt sich, möglichst nur eine Frage und nicht mehrere Fragen auf einmal zu stellen. Das kann die Befragten überfordern und irritieren. Ihre Antworten werden dann ungenauer und oberflächlicher.

Beispiel 1:

„Frau Meier, mich interessiert Ihre Meinung zu unserem neuen Termin für das Gruppentreffen. Können wir so neue Mitglieder enger an uns binden? Welche Probleme können dabei auftreten und wie würden Sie ihnen begegnen? Bis wann werden Sie wissen, ob dieser Termin für Sie langfristig gut einplanbar ist?“

Wenn Sie zu viele Fragen hintereinander stellen, kann bei der Gesprächspartnerin der Eindruck entstehen, dass sie ausgefragt wird oder sich in einem Verhör befindet. Stellen Sie deshalb Ihre Fragen wohldosiert und begründen Sie zwischendurch, warum Sie bestimmte Sachverhalte wissen wollen. Lassen Sie nach jeder Frage ausreichend Zeit zum Nachdenken und zur Beantwortung.

- Sind Fragen so gestellt, dass die Befragte erkennt, wie die gewünschte Antwort lauten soll, wird sie nicht nur vorsichtig und möglicherweise gereizt reagieren, sondern sie bringt ihre Meinung und Ideen auch nicht mehr offen und spontan zum Ausdruck. Sie wird so antworten, wie die Fragestellerin es ihrer Meinung nach hören will: „Wenn Sie mich wirklich verstehen, dann müssen Sie mir doch zustimmen?“
- Achten Sie darauf, dass Sie Ihre Gesprächspartnerin bei Ihrer Fragestellung wirklich ernst nehmen. Wenn sie sich ernstgenommen und respektiert fühlt, wird sie auf Ihre Frage offen und ehrlich antworten.
- Oft ist es angebracht, dem Gruppenmitglied - oder der gesamten Gruppe - zu erklären, warum ihm eine Frage gestellt wird. Eine Frage, verbunden mit einer gleichzeitigen Erklärung der Moderation, könnte beispielsweise lauten:
(Siehe Beispiel 2, nächste Seite)

Beispiel 2:

Frau Meier, Ihren Vorschlag zur Vorgehensweise bei unserem neuen Termin für das Treffen unserer Gruppe finde ich sehr interessant. Um Ihnen die notwendigen Informationen zur Verfügung zu stellen, ist für mich folgende Frage wichtig: Welche langfristigen Ergebnisse und Erfolge kann unsere Gruppe damit erzielen?“

- Scheuen Sie sich nicht, die Argumente und Ideen aus den Antworten der Gesprächspartnerin aufzugreifen und diese Aspekte wieder in neue Fragen einzuflechten.
- Eine sinnvolle Kombination der verschiedenen Fragearten, insbesondere der Wechsel von offenen und geschlossenen Fragen, wirkt sich auf den Gesprächsverlauf positiv aus.
- Es ist nicht allein wichtig, die richtigen Fragen zu stellen, sondern auch, den anderen aufmerksam zuzuhören und auf ihre Antworten einzugehen.
- Formulieren Sie Fragen positiv, vermeiden Sie, wenn möglich, die Verwendung negativ besetzter Begriffe. So kann, wie die folgenden Beispiele zeigen, allein durch die Art der Fragestellung eine völlig unterschiedliche Gesprächsatmosphäre entstehen:
Negativ: „Haben Sie schon wieder Probleme?“
Positiv: „In welchen Punkten haben Sie Beratungs- oder Diskussionsbedarf?“
Negativ: „Wieso haben Sie dies falsch gemacht?“
Positiv: „Warum haben Sie es so gemacht?“
- Vermeiden Sie ausschweifende, lange Formulierungen, bilden Sie kurze Fragesätze.

6. Kommunikation in Gruppen

3. Feedback geben und nehmen

Würden Sie nicht auch gerne die Gedanken anderer lesen können? Was denken Andere aus der Gruppe oder Kolleginnen, Ihr Freundeskreis, die Nachbarschaft wirklich über Sie, Ihre Leistungen, Ihr Verhalten, Ihre Fähigkeiten? Fällt das Urteil über Sie hinter vorgehaltener Hand anders aus, als in Ihrer Anwesenheit?

Entsprechend möchten die anderen Gruppenmitglieder auch gerne wissen, wie Sie und die anderen tatsächlich über sie denken, welche Fehler Ihnen auffallen, wie Sie Ihre Leistungen einschätzen oder ob Sie mit ihnen als Gruppenmitglied zufrieden sind.

Wenn zwei Menschen über diese Themen miteinander gesprochen haben, sind beide Seiten meist überraschend erleichtert, offen miteinander geredet zu haben und staunen nicht selten, wie viel Klarheit solche Gespräche in ihre Beziehungen und Aufgabenstellungen bringen können.

Ein wichtiger Grund für dieses Ergebnis sind die **Rückmeldungen** der Gesprächspartnerin, die Feedbacks. Da fast jeder Mensch selbst sein

schärfster Kritiker ist oder zu sein glaubt, werden Aussagen zur eigenen Person bzw. zur eigenen Arbeitsleistung oder zu seinem Verhalten in der Gruppe als Gesamtbeurteilung aufgenommen. Auch wenn unbequeme Sachverhalte, z. B. mangelndes Sozialverhalten / Rücksichtnahme in der Gruppe angesprochen werden und im Gespräch durchaus Unsicherheiten und Ängste verursachen können, wird das Feedback, sofern es konstruktiv ist, meist mit großer Erleichterung aufgenommen. Reaktionen wie „Es war ja gar nicht so schlimm, wie ich befürchtet habe“ oder „Jetzt weiß ich endlich, was er über mich denkt und wo ich stehe“ hat jeder schon mal erlebt.

Auch viele Befragungen im Berufsleben bestätigen: Menschen wünschen mehr Rückmeldung über ihre Leistungen und über ihre Wirkung durch Verhalten, Auftreten etc. Sie wünschen nicht nur die Anerkennung ihrer Leistungen, sondern auch ehrliche, aber nützliche Kritik im Hinblick auf ihre Mängel.

6₃

Obwohl das Bedürfnis nach ehrlicher Einschätzung der eigenen Person und Leistung groß ist, fällt es den meisten Menschen schwer, den anderen klar, spontan und offen zu sagen, was sie von ihnen denken oder für sie empfinden. Die meisten Menschen haben Hemmungen, ihre Wahrnehmungen und Empfindungen mitzuteilen. Hauptgründe dafür sind Ängste, die anderen zu kränken, zu verletzen oder zu verschrecken.

Was bedeutet Feedback?

Feedback heißt Rückmeldung, Rückkoppelung. Es informiert darüber, wie eigene Verhaltensweisen von anderen wahrgenommen, verstanden und erlebt werden. Das Feedback ermöglicht, die Wirkungen der eigenen Verhaltensweisen auf andere besser kennen zu lernen und zu prüfen, ob diese Wirkungen wie beabsichtigt eintreten.

Es informiert zudem auch über die eigenen Absichten, Wünsche und Gefühle und verkleinert somit bei der Gesprächspartnerin das Feld der Vermutungen und Phantasien, die sie aufgrund mangelnder Informationen und unzureichenden Wissens aufbaut. Damit ist es ein Instrument zur Regulierung sozialen Verhaltens.

Feedback kann Änderungen im

Verhalten initiieren bzw. bewirken. Die Verantwortung für diese Veränderungen allerdings muss jede selbst übernehmen. Rückmeldungen so zu geben, dass sie aufbauend, aber nicht verletzend sind und positive Verhaltensänderungen bewirken können, erfordert die Kenntnis bestimmter Regeln und Verhaltensweisen, der sogenannten Feedbackregeln.

Richtiges Feedback hilft, bei Menschen positive Verhaltensänderungen zu fördern, sie im Gespräch aufzubauen und macht es ihnen leichter, offen ihre Meinung zu sagen.

Darüber hinaus leistet es einen wichtigen Beitrag zur Verbesserung der Selbst- und Fremdwahrnehmung. Die meisten Menschen - auch in den Selbsthilfegruppen - sind immer wieder über die tatsächliche Wirkung ihres Verhaltens auf andere erstaunt. Wer jedoch seine Wirkung auf andere kennt, versteht die Reaktion seiner Mitmenschen besser und kann das eigene Verhalten situativ angepasster und zielorientierter steuern. Wenn Sie beispielsweise erkennen, welche Ihrer Verhaltensweisen Ihr Gegenüber - ein Gruppenmitglied - verunsichern oder irritieren, werden Sie sich leichter auf diese Person einstellen und die Reaktionen besser nachvollziehen können.

Selbst- und Fremdwahrnehmung

Für die Einschätzung, wie wir auf andere wirken, ist nicht nur wichtig, wie wir uns selbst sehen, sondern auch, wie die anderen uns wahrnehmen. Das Bild, das wir von uns haben, setzt sich zusammen aus dem **Selbstbild**, d.h. wie wir uns selbst sehen und wahrnehmen („Heute bin ich entspannt“) und dem **Fremdbild**, d.h. unserem Erscheinungsbild nach außen („Sie wirken heute angespannt“). Da sich niemand ständig selbst im Spiegel beobachten kann, helfen solche Rückmeldungen, unsere Wirkung auf andere besser zu verstehen - das sind Aspekte, die natürlich für die Arbeit in vielen Selbsthilfegruppen von zentraler Bedeutung sind.

Sie erinnern sich vielleicht daran, wie es war, als Sie zum ersten Mal Ihre eigene Stimme auf Tonband gehört haben. Fast jeder ist entsetzt, wie unähnlich diese Stimme der eigenen, die man ja täglich hört, zu sein scheint. Dieses Beispiel zeigt, wie sich das Selbstbild vom Fremdbild unterscheidet. Sie haben möglicherweise aber auch feststellen können, dass Ihnen Ihre Tonbandstimme nach häufigerem Hören aber doch vertrauter wurde. Um sich selbst und die eigene

Wirkung auf andere besser zu verstehen, ist es wichtig, das eigene Selbst- und Fremdbild zu kennen. Das Selbstbild, das Sie von sich haben, ist nur ein Teil Ihrer wirklichen Person. Es wird überlagert durch Ihre Wünsche und Vorstellungen, wie Sie sich selbst gerne sehen würden. Andere Teile sind entweder nicht bekannt oder werden nicht als Person zugehörig akzeptiert (wie z. B. eher negativ bewertete Verhaltensweisen wie der Hang zum Lügen).

Das Fremdbild ist eine Kombination aus Realität und den Eigenschaften, die Ihnen andere aufgrund der Wirkung Ihres Verhaltens auf sie beimessen, beispielsweise durch Vermutungen oder Phantasien.

Ein Feedback bewirkt, dass sich Selbst- und Fremdbild stärker angleichen. Sie erfahren durch das Feedback, wie Sie auf andere wirken. Nur durch diese Erkenntnis kann eine sinnvolle Verhaltensänderung eingeleitet werden. Erst wenn Sie erfahren, wie andere Sie wirklich sehen, können Sie überprüfen, ob Sie tatsächlich so sein möchten oder ob nicht eine Veränderung bestimmter Verhaltensweisen sinnvoll wäre.

Wenn Sie wissen,

- ▶ wie andere Sie wahrnehmen, können Sie deren Reaktionen besser verstehen,
- ▶ wie Sie auf andere wirken, können Sie Ihr Verhalten besser steuern.

nicht „einfach“, es auch spontan anzusprechen. Gründe dafür können sein:

- ▶ eine von Misstrauen geprägte Atmosphäre in der Gruppe oder zu einer Person aus der Gruppe;
- ▶ Normen und Verhaltensvorschriften z. B. Höflichkeit;
- ▶ Unsicherheit über das richtige Vorgehen beim Feedbackgeben;
- ▶ Angst vor der Überforderung der Feedbackempfängerin - Abwehrverhalten, z. B. durch Rückzug, Angriffe auf die Feedbackgeberin, Bestreiten von Informationen, Begründungen, Unterstellungen;
- ▶ Furcht vor Bestrafung bzw. vor Missverständnissen.

Wird man sich der Gründe für Ängste und Bedenken bewusst, die aus eigener Sicht eine offene Gesprächsführung mit Feedbacks behindern und setzt sich mit diesen auseinander, stellt man häufig fest, dass sie einer objektiven Überprüfung nicht standhalten. Meist werden sie überbewertet. Diese Erkenntnis allein reicht aber nicht aus, um zukünftig Gruppengespräche diesbezüglich anders zu führen. Es bedarf vielmehr auch einer gründlichen Vorbereitung auf solche Feedbackgespräche.

Feedback geben oder nehmen - gar nicht so einfach!

Oft fällt es schwer, den anderen „aus dem Stehgreif“ in der Gesprächssituation die eigenen Wahrnehmungen zu schildern. Sicherlich ist es Ihnen auch schon passiert, dass Sie nach einem Gruppengespräch auf einmal merkten, was Sie genau an den anderen geärgert hat oder was Ihnen aufgefallen ist. Wenn wir es bewusst merken, ist es

Feedback-Regeln

...für die Geberin

- ▶ geben Sie Feedback, wenn die andere es auch hören kann,
- ▶ geben Sie Feedback möglichst unmittelbar,
- ▶ beginnen Sie mit positiven Rückmeldungen,
- ▶ geben Sie Feedback, so ausführlich und konkret wie möglich, d. h. beschreiben Sie, was sie gesehen und empfunden haben,
- ▶ wenn Sie Gefühle und Vermutungen äußern, sprechen Sie in der Ich-Form,
- ▶ teilen Sie Ihre Wahrnehmungen, Ihre Vermutungen als Vermutungen und Ihre Gefühle als Gefühle mit.

...für die Nehmerin:

- ▶ hören Sie zunächst nur zu,
- ▶ rechtfertigen Sie sich nicht, sondern wählen Sie für sich aus, was Sie annehmen und verändern wollen.

Tipps für die Feedbackempfängerin

Wer kein Feedback gewohnt ist, bewegt sich anfangs auf „dünnem Eis“, wenn er im Gespräch mit Rückmeldungen konfrontiert wird. Schnell können gewohnte Reaktionen wie sofortige Rechtfertigungen, persönliche Betroffenheit oder das Gefühl, missverstanden zu werden, eintreten. Es ist nicht ratsam, Rückmeldungen zwanghaft anzunehmen. Man sollte sich eine „Einspielzeit“ und eine gewisse Gelassenheit gönnen, wenn man nicht geübt ist, mit Reaktionen der Gesprächspartnerin konfrontiert zu werden.

Übung macht die Meisterin!

Mit jedem neuen Gespräch wird es leichter, das erhaltene Feedback zu verarbeiten und einzuordnen. Hierbei sollte nicht übersehen werden, dass die Gesprächspartnerin, die Rückmeldungen gibt, anfangs ähnlich verunsichert sein kann wie die Feedbackempfängerin. In den meisten Selbsthilfegruppen gibt es Menschen, die tendenziell ein mehr oder weniger ausgeprägtes Harmoniebedürfnis haben. Das bedeutet, dass sich die meisten Menschen hier eher schwer tun, Feedback zu geben und Kritik zu

äußern. Somit sind fast alle in gleicher Weise Lernende. Hier liegt gleichzeitig die Chance für das persönliche Wachstum: wenn Sie die Selbsthilfegruppe nutzen, um u. a. diese Gesprächstechniken zu lernen und zu üben, dann profitieren Sie erheblich für alle anderen Lebensbereiche wie Arbeitsplatz, Familie und Freundeskreis.

Tipps für die Feedbackgeberin

Auch das Geben von Rückmeldungen ohne die genannten Vorichtsmechanismen entwickelt sich nicht von heute auf morgen. Es empfiehlt sich, die Informationen so weiterzugeben, dass sie hilfreich und aufbauend sind. Feedback ist keine „objektive Wahrheit“, sondern die Beschreibung einer persönlichen und subjektiven Wahrnehmung. Ein und dasselbe Verhalten kann von zwei Personen vollkommen unterschiedlich wahrgenommen und erlebt werden. Das gilt für alle Beteiligten an einem Gespräch. Gestehen Sie sich und der Gesprächspartnerin ein, dass man sich auch einmal irren kann.

Feedback geben - konkrete Beispiele

Feedback erfolgt automatisch in allen sozialen Situationen, weil

jedes Verhalten wahrnehmbare Reaktionen hervorruft. Es ist unmöglich, kein Feedback zu geben. In einem Gespräch kann Ihre Gesprächspartnerin beispielsweise gähnen, unaufmerksam sein, angespannt zuhören, zustimmend nicken, sich Notizen machen, zum Fenster hinausschauen usw. Solche Reaktionen können sowohl unbewusst als auch mehr oder weniger beabsichtigt oder als eindeutige Rückmeldungen erfolgen. Bewusste Rückmeldungen sind Aussagen über:

- ▶ die eigene Selbsteinschätzung („Ich denke, hier habe ich einen Fehler gemacht“);
- ▶ die eigene Empfindung („Ich fühle mich in dieser Situation jetzt sehr wohl“);
- ▶ die Einschätzung anderer Personen („Ich denke, Sie brauchen noch einige Wochen, um diese Aufgabe sicher bewältigen zu können“);
- ▶ die Empfindung für andere Personen („Ich fühle mich wohl in der Zusammenarbeit mit Ihnen“).

Da sich diese Aussagen auf die eigenen Gefühle und Einschätzungen beziehen, spricht man auch von „Ich-Botschaften“. Diese werden im Abschnitt VI.4 ausführlich behandelt.

Feedback oder Rückmeldung geben

- ▶ Geben Sie Feedback, wenn die andere es auch hören kann.
- ▶ Feedback soll so konkret und ausführlich wie möglich sein.
- ▶ Teilen Sie Ihre Wahrnehmungen als Wahrnehmungen, Ihre Vermutungen als Vermutungen und Ihre Gefühle als Gefühle mit.
- ▶ Feedback soll die anderen nicht analysieren.
- ▶ Feedback soll auch und gerade positive Gefühle und Wahrnehmungen umfassen.
- ▶ Feedback soll die Informationskapazität der anderen berücksichtigen.
- ▶ Feedback soll sich auf ein konkretes Verhalten, auf eine konkrete Situation beziehen.
- ▶ Feedback sollte unmittelbar erfolgen.
- ▶ Die Aufnahme von Feedback ist dann am günstigsten, wenn die Partnerin es sich wünscht.
- ▶ Sie sollten Feedback nur annehmen, wenn Sie dazu auch in der Lage sind.
- ▶ Wenn Sie ein Feedback wollen, hören Sie zunächst nur ruhig zu.
- ▶ Feedback geben bedeutet, Informationen zu geben und nicht, den anderen zu verurteilen oder zu verändern!

Bedenken Sie bitte:

„Ich bin nicht auf der Welt, um so zu sein, wie andere mich haben wollen!“



6. Kommunikation in Gruppen

4. Ich-Botschaften

In unserem Kulturkreis scheint es schwierig zu sein, unmissverständliche Botschaften auszusenden. Gern verstecken wir unsere wirklichen Empfindungen hinter einem „man“. Unmissverständlich und präzise sind aber nur „Ich-Botschaften“.

„Ich fühle mich nicht imstande, darüber zu sprechen.“ statt: „Warum fragst Du dauernd?“

Eigene Empfindungen als Ich-Botschaften auszusenden, hat überhaupt nichts mit Egozentrik zu tun, sondern mit einem gesunden Selbstbewusstsein, mit eigener Klarheit und mit Ich-Stärke. Aktives Zuhören und Ich-Botschaften gehören als Methode bei der Arbeit in einer Selbsthilfegruppe zusammen. Ich-Botschaften sind immer wirksamer, um Verhalten zu korrigieren oder zu verändern. Eine Ich-Botschaft löst außerdem viel weniger Widerstand und Ablehnung aus. Sie kann besser akzeptiert werden.

Ich-Botschaften helfen in der eigenen Entwicklung - und der einer Gruppe - voranzukommen, den Lebenszusammenhang besser zu verstehen und Verantwortung für das eigene Verhalten zu übernehmen.

Ich-Botschaften sind aufrichtig und fordern damit auch andere heraus, ähnlich aufrichtig zu sein.

Ich-Botschaften auszusenden, bedarf eines gewissen Mutes.

Die Senderin einer aufrichtigen Ich-Botschaft geht das Risiko ein, dass die andere sie so kennen lernt, wie sie in Wirklichkeit ist. Sie öffnet sich, legt „Schutzhüllen“ ab und zeigt sich als Mensch, der fähig ist, verletzt, enttäuscht, gekränkt, wütend oder entmutigt zu sein.

Zu offenbaren, was ein Mensch wirklich empfindet, bedeutet, sich so zu öffnen, dass die andere einen erkennen kann. Aber was wird die andere nun von mir denken - und was wird sie damit anfangen? Dieser Gedanke ist sicher oft ein Hindernis für eine aufrichtige Ich-Botschaft. Dahinter steht die Sorge, eigene Schwächen, Verwundbarkeiten oder Unzulänglichkeiten aufzudecken.

6₄

Eine lebendige, menschliche Beziehung zu anderen ist jedoch nur mit Aufrichtigkeit und Offenheit möglich. Die anderen lernen mich kennen, so wie ich bin, und sie werden gleichzeitig dadurch ermutigt, sich selbst zu zeigen, zu offenbaren. Anstelle von Entfremdung entsteht eine vertrauensvolle Beziehung.

Ich-Botschaften

- ▶ verbessern die Beziehung zu anderen,
- ▶ verbessern das Klima in einer Gruppe,
- ▶ gestalten die Kommunikation spannungsfreier,
- ▶ bieten die Chance, sich besser kennen zu lernen,
- ▶ ermöglichen Verhaltenskorrekturen,
- ▶ helfen Kommunikationsstörungen zu verhindern.

Aktives Zuhören (siehe Kapitel VI. 5) und Ich-Botschaften bewirken gemeinsam einen positiven Lernprozess der Einzelnen und einer ganzen Gruppe. Besonders dort, wo es Probleme zu lösen gibt.

Jeder Mensch betrachtet die Dinge aus seinem Blickwinkel, bewertet sie nach seinem Wertesystem und seinen Empfindungen.

„Ich-Botschaften“ beziehen sich auf die eigene Person und beginnen mit „Ich“: „Ich denke, dass...“, anstatt „Man hat oft den Eindruck, dass...“. Sie heben den Blickwinkel der Sprecherin hervor. Ein Vorteil der „Ich-Botschaften“ ist, dass die Gesprächspartnerin sie als subjektive Aussagen in der Regel akzeptiert, weil sie ihnen die eigene Sicht der Dinge entgegensetzen kann und nicht grundsätzlich widersprechen muss.

Gerade in **schwierigen Gesprächssituationen** sind diese Botschaften äußerst hilfreich, weil sie die eigenen Empfindungen in das Zentrum der Aussage stellen. In Gruppendiskussionen lassen diese Botschaften verschiedene Sichtweisen und Meinungen gleichwertig in den Dialog einfließen.

Gestaltet sich ein Gespräch schwierig, können Sie Ihre Gesprächspartnerin mit Ich-Botschaften darüber informieren, wie Sie die Situation sehen und empfinden. Sie erfährt auch, welche Gefühle und Gedanken mit ihrem Verhalten oder ihren Aussagen bei Ihnen auslösen werden. Ihr wird bewusst, dass auch das Gegenüber ein Mensch mit Gefühlen und Bedürfnissen ist.

Folgende Kennzeichen sind typisch für Ich-Botschaften:

- ▶ Sie sind in der Ich-Form gehalten,
- ▶ Sie- oder Du-Formulierungen werden vermieden,
- ▶ auf „Man“-Aussagen wird ebenfalls verzichtet,
- ▶ Beobachtungen oder Wünsche werden direkt ausgedrückt.

Der Kern dieser Botschaften ist das **eigene Erleben**. Sie beschreiben aber auch, wie das Verhalten anderer empfunden wird, und welche möglichen Konsequenzen es nach sich ziehen kann.

Formulierung von Ich-Botschaften

Diese Botschaften sind in der Regel so formuliert, dass sie das Wort „Ich“ enthalten. Wie folgende Beispiele zeigen, informieren sie, wie die Sprecherin eine aktuelle Situation erlebt, und liefern oft gleichzeitig eine Begründung mit:

„Ich bin etwas ungeduldig (Erleben), da wir schon seit 15 Minuten über diesen gleichen Punkt sprechen (Ursache).“

„Ich fühle mich von Ihnen unter Druck gesetzt (Erleben), weil Sie mir so knappe Termine setzen (Ursache).“

„Ich freue mich (Erleben), dass Sie diese Person für unsere Gruppe gewonnen haben (Ursache).“

Nutzen von Ich-Botschaften im Gruppengespräch

- ▶ Sie stellen sich als Mensch präsenter und klarer dar.
- ▶ Ihre Gruppenmitglieder erhalten einen genaueren Eindruck von Ihnen.
- ▶ Sie können störende Aspekte im Gespräch leichter ansprechen.
- ▶ Emotionen und Wünsche lassen sich ebenfalls leichter ansprechen.
- ▶ Gruppenmitglieder erhalten eine Rückmeldung darüber, wie ihr Verhalten auf andere wirkt.
- ▶ Kritik und Korrekturen lassen sich behutsamer ansprechen.
- ▶ Unterschiedliche Sichtweisen werden im Dialog leichter akzeptiert.
- ▶ Menschen können so auch Bewertungen ihres Verhaltens leichter akzeptieren.

Du-Botschaften

Folgendes Beispiel veranschaulicht den Unterschied zwischen Du- und Ich-Botschaften:

Du-Botschaft: „Sie haben mir überhaupt nicht zugehört.“

Ich-Botschaft: „Ich habe den Eindruck, dass Sie mir überhaupt nicht zugehört haben.“

Du-Botschaften werden als Zuschreibungen im Sinne von „Du bist so“ erlebt. Die Gesprächspartnerin wird diese Behauptung in der Regel von sich weisen. Deshalb sollten solche Botschaften möglichst vermieden werden:

„Ich sehe diesen Sachverhalt anders“, anstatt: „Sie haben unrecht.“
„Ich bin mit Ihrer Aussage nicht einverstanden“, anstatt: „Sie erzählen aber einen Unsinn.“
„Ich favorisiere eine andere Lösung“, anstatt: „Ihre Lösung taugt nicht.“

Meta-Kommunikation - Gefühle widerspiegeln

In Gesprächen treten gelegentlich Störungen auf, deren Ursachen nicht genau beschrieben werden können, die aber den Dialog und die Atmosphäre beeinträchtigen. Aufgrund solcher Irritationen beginnt das Gespräch richtungslos zu werden, die Beteiligten gehen nicht mehr aufeinander ein, die Stimmung wird angespannt. In dieser Situation sind die Beteiligten für die zu besprechende Sache nicht mehr offen. Wird diese Störung nicht behoben, macht eine Fortsetzung des Gesprächs keinen Sinn.

Es sei denn, dass die Gesprächspartnerinnen offen ansprechen, wie sie die Situation empfinden und sich konstruktiv mit dem aufgetretenen Problem auseinandersetzen. Wenn das gelingt, können sie ihr Gespräch fortsetzen und sich wieder den eigentlichen Themen und Inhalten widmen. Meta-Kommunikation bedeutet: **Man spricht darüber, wie man miteinander spricht.**

Das Gespräch wird von der Sache auf die Beziehungsebene verlagert. Das Hauptaugenmerk richtet sich darauf, wie die Kommunikation geführt wird.

Auf Ihre Gruppengespräche übertragen bedeutet dies konkret: Sie teilen Ihrer Gesprächspartnerin Ihren Eindruck über den Verlauf des Gesprächs mit und sagen ihr, dass Sie mit ihr den zurückliegenden Dialog noch einmal Revue passieren lassen und reflektieren wollen.

Ist er damit einverstanden, können Sie gemeinsam klären, warum sich das Gespräch plötzlich so schwierig gestaltet. Im Bedarfsfall können Sie vereinbaren, wie Sie auf der Basis einer konstruktiven Gesprächsatmosphäre Ihre Unterredung fortsetzen wollen.

Die folgenden Beispiele zeigen, wie ein Gespräch auf die Meta-Ebene verlagert werden kann:

„Ich habe den Eindruck, dass wir uns seit längerer Zeit im Kreis drehen und nicht vorankommen.“

„Ich erlebe Sie sehr ungehalten und aggressiv. Ich muss feststellen, dass auch ich allmählich ärgerlich werde. Sollten Sie wirklich über etwas verärgert sein, wäre es gut, wenn wir darüber reden.“

„Wir sprechen jetzt schon seit längerem über die Schwierigkeiten in Ihrer Beziehung. Ich habe den Eindruck, dass die wirklich wichtigen Punkte bisher aber außen vor blieben. Wir kommen aber nur zu einem befriedigenden Ergebnis, wenn wir offen darüber reden.“



Tipps für den Übergang zur Meta-Kommunikation

- ▶ Unterbrechen Sie das laufende Gespräch höflich, aber klar.
- ▶ Äußern Sie Ihre Wahrnehmung über den Verlauf des Gesprächs, informieren Sie die Gesprächspartnerin mit Ich-Botschaften, wie Sie die Situation empfinden.
- ▶ Fragen Sie Ihre Gesprächspartnerin, wie sie die Situation erlebt.
- ▶ Schlagen Sie vor, die Gründe für diese Entwicklung herauszuarbeiten.
- ▶ Erarbeiten Sie Vorschläge, wie das Gespräch wieder einen positiven Verlauf erlangen kann.
- ▶ Vereinbaren Sie klare Vorgehensweisen für eine konstruktive Fortsetzung des Gesprächs, die für beide bzw. für die Beteiligten akzeptabel sind.
- ▶ Setzen Sie das Gespräch mit dem Punkt fort, bei dem Sie zuvor aufgehört haben.

Auch hier wird deutlich, wie hilfreich es sein kann, wenn eine Gruppe eine Gesprächsmoderation hat. Diese ist hier gefordert, eine Meta-Kommunikation herzustellen.

Doppeldeutige Botschaften bearbeiten

Zu Irritationen kommt es im Gespräch, wenn verbale Botschaften im Widerspruch zu den nonverbalen Signalen stehen. Die ZuhörerIn wird verunsichert, bekommt ein ungutes Gefühl, weil sie den Eindruck gewinnt, dass irgend etwas nicht stimmt.

Stellen Sie bei Ihrer GesprächspartnerIn doppeldeutige Botschaften fest, sprechen Sie, wenn es zur Klärung des Sachverhaltes hilft, diese Gegensätze ihrer verbalen und nonverbalen Informationen an. Beschreiben Sie, wie Sie diese widersprüchlichen Botschaften interpretieren. Um sicher zu gehen, dass Sie keiner Missdeutung erliegen sind, sollten Sie nachfragen, ob sie Ihre Auffassung teilt oder nicht. Die folgenden Beispiele zeigen mögliche Reaktionen auf doppeldeutige Botschaften:

„Sie erzählen mir von Ihrem großen Interesse an dieser Veranstaltung. Doch wenn ich Ihnen so zuhöre, habe ich den Eindruck, dass Sie nicht wirklich daran interessiert sind. Kann es sein, dass mich mein Eindruck täuscht?“

„Sie haben mir vorhin erzählt, dass es für Sie vollkommen in Ordnung ist, wenn unser neues Gruppenmitglied zukünftig von einem anderen Gruppenmitglied betreut wird. Seitdem habe ich den Eindruck, dass Sie etwas verärgert sind und eher widerwillig mit mir über die weiteren Punkte sprechen. Kann es sein, dass Sie diese Person lieber selbst betreuen möchten?“

6. Kommunikation in Gruppen

5. Aktives Zuhören

Eigentlich sollte das Zuhören keine Probleme bereiten, denn jeder Mensch hat dazu zwei Ohren - wir haben auch schon von den vier Ohren gelesen! Tatsache ist jedoch, dass es nur wenige Menschen gibt, die genau und aufmerksam zuhören können. Zuhören ist das Erfassen dessen, was im Hier und Jetzt kommuniziert wird. Hört man nur mangelhaft zu, „verpasst“ man wichtige Informationen. Beim genauen Zuhören bleibt man gedanklich ganz und gar im Augenblick und stellt alle anderen Gedanken ab. Die Aufmerksamkeit und das Interesse gilt voll und ganz dem Gegenüber.

Wichtig für die Qualität von Gesprächen - auch in Gruppen - ist, wie die Gesprächspartnerinnen einander zuhören. Auch beim Zuhören gibt es unterschiedliche Qualitäten. Eine Methode, die wichtige Erkenntnisse der Kommunikationspsychologie, wie aktive Körpersprache, Ich-Botschaften und Fragetechnik, verbindet, ist das **Aktive Zuhören**. Richtig angewandt hilft es, die Aussagen der am Gespräch Beteiligten und sie als Personen besser zu verstehen. Aktives Zuhören sorgt für eine

wertschätzende, positive Gesprächsatmosphäre. Denn es setzt Verhaltensweisen voraus, die den anderen Interesse an ihren Ausführungen signalisieren, ebenso den Wunsch, diese auch zu verstehen. Bevor wir uns diese Art des Zuhörens anschauen, stellen wir Ihnen noch die unterschiedlichen Arten des Zuhörens vor:

Vier Arten des Zuhörens

1. Ich verstehe - Zuhören

Eigentlich ist dies kein Zuhören, sondern nur ein Auftakt zum eigenen Sprechen.

Weil es als unhöflich gilt, anderen direkt ins Wort zu fallen, hat es sich eingebürgert, sie mit einer „netten Floskel“ zum Schweigen zu bringen, wie

- ▶ Ich verstehe...
- ▶ Ja, da haben Sie recht, aber...
- ▶ Ja, da bin ich ganz deiner / Ihrer Meinung, weißt du / wissen Sie ich...

Beim „Ich verstehe“ - Zuhören kann man sehr schön beobachten, dass z. B. der Sprecherin als nicht verbaler Auftakt in der Regel ein

6₅

Kopfnicken, sich leicht Vorbeugen oder Aufrichten und ein Luftholen vorangeht, alles Zeichen, nun selbst zum Zuge kommen zu wollen.

Bei diesem Pseudo-Zuhören wundert es, wie unbekümmert die Beteiligten aneinander vorbei reden und sich mit konventionellen Redewendungen abspeisen bzw. sich ein pro forma Zuhören vorgaukeln lassen.

2. Das aufnehmende Zuhören

Die Aufmerksamkeit beim Zuhören gilt es hör- und sichtbar zu zeigen, damit die Gesprächsbeteiligten wahrnehmen, dass ihnen aufnehmend zugehört wird.

Dazu gehört auch das Schweigen. Auch ohne zu sprechen sind wir in der Lage, einen Kommentar zum Gehörten abzugeben. Beispielsweise durch hörbar lautes Atmen oder leichtes Kopfwiegen oder gar schütteln, unsere Ungeduld zum Ausdruck zu bringen; durch rasches Luftholen und Nach-vornebeugen, unser Desinteresse kundzutun, indem wir uns mit etwas anderem beschäftigen, sei es mit einem Akten- oder auch Bierdeckel bzw. interessiert woanders hinschauen.

Echtes Schweigen bedeutet, unsere ganze Aufmerksamkeit auf die Gesprächspartnerin zu richten. Blickkontakt, Kopfnicken: das Kopfnicken hat dabei keinerlei zustimmenden Charakter, sondern drückt lediglich aus, dass wir gedanklich mitgehen, z. B. am Telefon Aufmerksamkeitsreaktionen wie Mhm, aja, so, ach, ja etc..

Ob wir tatsächlich aufnehmen, d. h. gedanklich mitgehen, drückt unser Körper sichtbar aus. Nicht nur unsere Gestik, auch unsere Mimik verrät, wie aufmerksam wir bei der Sache sind.



3. Das umschreibende Zuhören (auch Paraphrasieren genannt)

Im Gegensatz zum wörtlichen Wiederholen wird beim Umschreiben das soeben Gehörte mit eigenen Worten wiedergegeben: Umschreibendes Zuhören ist die einfachste und sicherste Möglichkeit, Missverständnisse bereits von Anfang an zu vermeiden.

Wenn Sie das Gehörte mit eigenen Worten wiederholen, fördern Sie das Gespräch aktiv. Durch Ihr Umschreiben geben Sie zu verstehen, dass Sie nicht nur zugehört, sondern auch das Wesentliche der Aussage erfasst haben und bereit sind, weiterhin über das begonnene Thema zu sprechen.

Außerdem ist es bei dieser Vorgehensweise auch möglich, dem anderen etwas positives zu sagen, was sich sofort günstig auf das Gespräch auswirkt.

Einstiegsformulierungen für das umschreibende Zuhören sind:

- ▶ Ihnen ist wichtig, dass...
- ▶ Verstehe ich dich / Sie richtig, dass...
- ▶ Sie meinen, wenn...
- ▶ Ich habe jetzt verstanden, dass...
- ▶ Was Sie sagen, fasse ich so auf,...
- ▶ Wenn ich das richtig erfasst habe, dann geht es Ihnen um...

Diese umschreibenden Formulierungen sind Äußerungen, die sich ganz und gar auf das beziehen, was Ihre Gesprächspartnerin bislang gesagt hat.

4. Das Aktive Zuhören

Die besondere Kunst des Zuhörens bildet das Aktive Zuhören. Hierbei wird nicht nur auf das geachtet, was die andere sagt, sondern auch wie die andere spricht und sich verhält. Gefühle, Hoffnungen und Wünsche werden meist nicht direkt formuliert, doch schwingen sie in fast jeder Äußerung mehr oder minder deutlich mit. Beim Aktiven Zuhören fragen Sie sich im Stillen:

- ▶ Was empfindet meine Gesprächspartnerin?
- ▶ Was ist ihr an dem, was sie gerade äußert so wichtig?
- ▶ Was beschäftigt sie daran so sehr?
- ▶ Welches Interesse will sie damit verfolgen?
- ▶ Wie ist ihr zumute?

So betrachtet ist aktives Zuhören der Schlüssel zur Gesprächspartnerin, denn es begünstigt ein Klima der Verbundenheit und des Vertrauens. Aktives Zuhören geht auf mitschwingende Gefühle ein z. B.

- ▶ Sie haben das Gefühl, dass...
- ▶ Sie sind (z. B. verärgert, traurig, glücklich)...
- ▶ Ich glaube zu verstehen, dass Sie...
- ▶ Sie meinen...
- ▶ Aus Ihrer Perspektive...

Tipps für besseres Zuhören

- ▶ Bleiben Sie aufgeschlossen und interessiert.
Eine gute Zuhörerin interessiert sich für alles, was neu ist.
- ▶ Vermeiden Sie Egozentrik.
Egozentrische Menschen nehmen jedes Stichwort zum Anlass, um etwas über sich selbst zu erzählen.
- ▶ Bleiben Sie offen.
Versuchen Sie, kein Opfer von Vorurteilen zu werden. Vorgefasste Meinungen verhindern genaues Zuhören.
- ▶ Akzeptieren Sie Ihr Gegenüber so wie es ist.
Äußerungen wie „Das müssen Sie aber anders sehen!“ haben in der effektiven Gesprächsführung nichts zu suchen.
- ▶ Vermeiden Sie Fehler beim genauen Zuhören.
Fehler sind z. B. Tagträume während der andere spricht, Gedanken an ganz andere Dinge oder die Überlegung, was man wie jetzt gleich erwidern will.
- ▶ Wiederholen Sie Aussagen Ihrer Gesprächspartnerin.
Das trainiert das genaue Zuhören.

► Fragen Sie nach.

Mit Nachfragen wie „Bitte, können Sie mir das näher erklären!“ oder „Wie meinen Sie das?“ schützen Sie sich selbst vor voreiligen Schlüssen und tragen zur Transparenz des Problems bei.

Das „Aktive Zuhören“ ist auch eine hilfreiche Methode, Menschen in Gruppen - wie z. B. in Selbsthilfegruppen - miteinander in Beziehung zu bringen. Wenn wir aktiv Zuhören kommt es weniger zu Missverständnissen, denn die Zuhörende fragt noch einmal zurück, um sich zu vergewissern, dass sie richtig verstanden hat. Sie ist sozusagen der Spiegel für die Gesprächspartnerin. Dadurch fühlt sich die Sprechende verstanden, kann Vertrauen fassen und sich mehr und mehr öffnen. Aktives Zuhören bedeutet:

- hören, was andere sagen,
- überprüfen, ob man die Aussagen richtig verstanden hat und
- der Gesprächspartnerin durch das eigene Verhalten zum Weitersprechen ermuntern.

Somit ist „Aktives Zuhören“ eher ein - innerer - Zustand als eine Technik oder Methode. Es impliziert ehrliches Interesse, Neugier und ein ernsthaftes Bemühen, die andere zu verstehen. Aktives Zuhören setzt folgende Grundhaltungen voraus:

- Das Bestreben, die Gesprächspartnerin zu verstehen,
- Interesse für die Gedanken und Gefühle anderer,
- Akzeptanz und Verzicht auf voreilige (Vor-) Urteile,
- angemessene Reaktionen auf die erhaltenen Aussagen.

Zuhören kann manchmal ziemlich anstrengend sein, denn es besteht ein großer Unterschied zwischen Hören und Zuhören. Letzteres erfordert nicht nur Energie, Konzentration und Interesse an der Gesprächspartnerin, sondern auch die Fähigkeit, sich in den anderen hineinversetzen, hineindenken und einfühlen zu können. Es verlangt, dass man sich um wirkliches Verständnis bemüht und ein Gespür und Stimmungen der anderen entwickelt. Wertungen, Ratschläge und spontane Reaktionen treten in den Hintergrund.

Aktives Zuhören hilft, sich bewusst auf die Gesprächsbeteiligten zu konzentrieren, sie zu beobachten und ihnen durch nonverbale Reaktionen zu zeigen, dass man auf sie eingeht. Diese Aufmerksamkeit signalisiert ihnen, dass sie sich für ihre Antwort Zeit nehmen können. So können sie ihre Aussagen präziser formulieren, wodurch sich die Zuverlässigkeit der Informationen erhöht.

Typische Fehler beim Aktiven Zuhören

Das Aktive Zuhören kann immer dann effektiv eingesetzt werden, wenn

- Sie bessere Beziehungen zu anderen Menschen schaffen wollen;
- Sie die Anderen besser verstehen wollen;
- Das Gegenüber nicht offen sprechen will;
- Die Andere scheinbar negative Gefühle hat.

Aktives Zuhören ermöglicht der Sprechenden zu lernen, Probleme selbständig zu lösen. Wenn ein Problem durchdacht und „durchgesprochen“ werden kann, findet sich viel leichter eine Lösung, als wenn man nur kurz daran denkt und das Problem dann schnell wieder zur Seite schiebt, Gefühle hinter schluckt und sich ablenkt. Aktives Zuhören erleichtert das Sprechen sehr wirksam und hilft einem Menschen bei der Suche nach einer Lösung seiner Probleme. Wer Aktives Zuhören an sich schon erfahren hat, ist wesentlich bereiter, auch anderen auf diese Art und Weise zuzuhören.

Die Grundhaltung des Aktiven Zuhörens

1. Ehrliches Interesse

Die ZuhörerIn hat keine vorgefertigte Meinung. Sie hört konzentriert und interessiert zu.

2. Neutrale Haltung

Die ZuhörerIn erteilt keine Ratschläge und weckt auch keine Schuldgefühle. Sie reagiert akzeptierend und gesprächsfördernd.

3. Begleitende Haltung

Die ZuhörerIn sucht nicht nach bestätigenden Äußerungen der eigenen Überzeugung.

4. Verstehen

Die ZuhörerIn hat die ehrliche Absicht, die andere in ihrer Art zu verstehen. Die ZuhörerIn versetzt sich in die Rolle der GesprächspartnerIn, um ihn so noch besser verstehen zu können.

5. Bemühen

Die ZuhörerIn strebt eine objektive, faire und kontrollierte Gesprächsführung an.

Wann wenden Sie Aktives Zuhören an?

- ▶ Wenn Sie verbale oder nonverbale Signale erhalten, die darauf hinweisen können, dass jemand ein Problem hat und reden möchte.
- ▶ Wenn Sie jemandem helfen möchten und Zeitpunkt und Ort günstig sind.
- ▶ Wenn Sie sich für das Problem der Beteiligten öffnen können und Verständnis für ihre Lage empfinden.
- ▶ Wenn Sie genügend Distanz zu der anderen Person haben, damit Sie die Lösung des Problems, wie immer sie auch ausfallen mag, akzeptieren können.
- ▶ Wenn Sie fähig sind, sich auf andere einzustellen, ohne dass Ihre eigenen Anliegen so dringend sind, dass diese Ihre Zuwendungsfähigkeit stören könnten.

7. Was sich in Selbsthilfegruppen wiederholt

Es gibt Aspekte in der Arbeit der Selbsthilfegruppen, die sich regelmäßig wiederholen. Dazu gehören zum Beispiel die Aufnahme neuer Mitglieder und die damit wiederkehrenden Prozesse, die Rollenübernahme der Gruppenmitglieder, abflachende Gespräche und das Verabschieden von Gruppenmitgliedern. Wenn Sie darauf vorbereitet sind, können Sie viele Konflikte innerhalb der Gruppe vermeiden.

Neue Mitglieder

Wer sich an eine bereits bestehende Selbsthilfegruppe wendet, trifft meistens auf gewachsene Beziehungen unter den Gruppenmitgliedern, auf bestimmte Gruppenregeln, Werte und Umgangsformen, an die man sich erst gewöhnen muss. Kommen Neue in eine bestehende Gruppe, verändern sich wahrscheinlich die Beziehungen untereinander, die Gruppe durchläuft wieder die unterschiedlichen Phasen, von denen Sie in Abschnitt III. gelesen haben. Es kommt auf jeden Fall Bewegung in die Gruppe, was sowohl als Störung als auch als Chance zur Neuregulierung wahrgenommen werden kann.

Das neue Mitglied und die Gruppe brauchen eine gewisse Zeit, um

sich gegenseitig kennen zu lernen; das erfordert Zeit, Energie und auch die Bereitschaft dazu. Diese Offenheit und Bereitschaft kann sich am besten entwickeln, wenn alle Gruppenmitglieder mit der Aufnahme eines neuen Mitglieds einverstanden sind. Niemand darf sich überrumpelt fühlen. Die Gruppe sollte sich deshalb Zeit für diese Entscheidung nehmen und die geplante Neuaufnahme gemeinsam in einem Gespräch erörtern. Das ist jedoch nicht immer realisierbar.

In zahlreichen Selbsthilfegruppen ist es üblich, dass neue Mitglieder bzw. Interessierte zum Zeitpunkt des Gruppentreffens „vor der Tür“ stehen. Sie sind vielleicht durch die Tipps in der Tageszeitung oder durch einen Hinweis einer Beratungsstelle auf das Treffen der Gruppe aufmerksam geworden. Wenn eine Selbsthilfegruppe sich in dieser Form als offene Gruppe versteht, wird sie also zu jedem Zeitpunkt mit einem neuen Mitglied oder einer Besucherin rechnen müssen. Tritt diese Situation nur selten ein, ist der Erstkontakt, die Begrüßung und Integration Neuer wahrscheinlich auch in befriedigender Weise zu verwirklichen. Muss sich eine Selbsthilfegruppe

7

jedoch regelmäßig, z. B. vierzehntägig mit Neuen auseinandersetzen, können in der Folge Unzufriedenheiten entstehen wie z. B.

- ▶ die „älteren“ Gruppenmitglieder kommen zu kurz;
- ▶ andere haben das Gefühl, auf der Stelle zu treten;
- ▶ andere fühlen sich nicht frei, offen über Dinge zu sprechen, die besonders sensibel sind.

Eine Gruppe wird möglicherweise in ihrer Entwicklungsfähigkeit rasch überfordert, und es entstehen Unwohlsein und auch Ungleichgewichte. Das Geben und Nehmen, von dem eine solche Gruppe lebt, kommt aus der Balance.

Hilfreich kann es sein, wenn Neue für eine gewisse Zeit eine „Patin“ aus der Gruppe erhalten. Jemand, der sich in der ersten Zeit als Ansprechpartnerin und Weggefährtin zur Verfügung stellt.

Eine andere Hilfe bei der Integration neuer Mitglieder, ist ein gesonderter „Informationsabend für Neue und Interessierte“, der regelmäßig - z. B. einmal im Monat oder pro Quartal - stattfinden kann. Auf diese Weise bleibt die Bereitschaft der Gruppe, sich nach außen zu öffnen, erhalten. Manch-

mal wird es sogar als Bereicherung erlebt, wenn hin und wieder neue Mitglieder in die Gruppe aufgenommen werden.

Es gibt auch Situationen, in denen Neuaufnahmen nicht ratsam sind. Das sind Phasen, in denen die Gruppe noch Stabilität braucht, um sich weiterzuentwickeln. So kann es sein, dass sich die Gruppe gerade intensiv mit einem Thema oder einem Konflikt auseinandersetzt. Zu entscheiden, für eine bestimmte Zeit kein neues Mitglied aufzunehmen, fällt einer Selbsthilfegruppe meist nicht leicht. Weiß doch jeder noch, wie froh er selber war, endlich Hilfe und Gleichgesinnte gefunden zu haben. Die Abweisung anderer Hilfesuchender erscheint fast unmöglich.

Trotzdem ist es für eine Selbsthilfegruppe wichtig zu erkennen, dass sie sich durch eine uneingeschränkte Öffnung nach außen auch selbst behindern kann. Und: Wenn die Gruppe weder arbeits- noch entwicklungsfähig ist oder wird (z. B. durch unterschwellige Konflikte), kann sie auch neuen Mitgliedern keine wirkliche Hilfe sein - und sich selbst natürlich auch nicht.

Um niemanden abweisen zu müssen, kann man über eine Selbsthilfekontaktstelle erfragen, wo in der Region von einer Gruppe gerade neue Mitglieder gesucht werden. Oder es wird dort Hilfe angeboten, eine neue Selbsthilfegruppe zu gründen. Oder ein bis zwei Personen aus der bestehenden Gruppe halten eine Zeit lang Kontakt zu den neuen Interessierten - bis die Selbsthilfegruppe wieder in der Lage ist, neuen Mitgliedern offen zu begegnen.

Verschiedene Rollen in der Gruppe

In einer Gruppe treffen Menschen aufeinander, die zum Teil sehr unterschiedliche Interessen, Fähigkeiten, Bedürfnisse und Eigenschaften mitbringen. Sie sind verschieden in Bezug auf Alter und Geschlecht, gehören wahrscheinlich unterschiedlichen Gesellschaftsschichten an und haben ihre individuelle Lebensgeschichte.

Wird bei einem Gruppenmitglied ein ganz bestimmtes Verhalten immer wieder auffällig, so werden irgendwann an diese Person ganz bestimmte Erwartungen geknüpft, die schließlich eine Festlegung auf eine ganz bestimmte Rolle begünstigen. Von jedem einzelnen Mitglied erwartet die Gruppe (meist

unbewusst), dass es sich erwartungsgemäß in einer ganz bestimmten Art und Weise verhält.

Mit der Festlegung auf eine Rolle ist meist gleichzeitig eine Art Aufgabenverteilung verbunden, d. h. ein Mitglied ist (heimlicher) Führerin und Sprecherin, ein anderes die Unterhalterin oder der Clown, Ideengeberin, Vielrednerin, Schweigerin, Bedenkenträgerin, Schwarzes Schaf oder Vermittlerin.

An jede dieser Rollen sind ganz bestimmte Erwartungen geknüpft, die nicht nur für die Rollenträgerin von Bedeutung sind, sondern für die gesamte Gruppe. Auch die Rollen, die auf den ersten Blick eher „negativ“ oder unliebsam scheinen, haben wichtige Funktionen für die Entwicklung in einer Gruppe.

Eine Rolle entsteht durch die Wechselwirkung zwischen der Persönlichkeit und der Erwartungshaltung der Gruppe. Wenn jemand gerne seine Späßchen treibt, Witze erzählt und ganz gern einmal auffällt, liegt es nahe, dass er in die Rolle des Gruppenclowns hineinschlüpft. Und zwar sowohl durch das eigene Verhalten, als auch durch die Zuweisung der Gruppe.

Unter dem Begriff „Rolle“ ist das gesamte Verhaltensspektrum zu verstehen, dass von einer bestimmten Person innerhalb einer Gruppe erwartet wird. Die Zuordnung und die Ausprägung der Rolle wird im Wesentlichen von zwei Faktoren bestimmt:

1. von den Persönlichkeitsmerkmalen der Person und
2. von der Erwartungshaltung innerhalb der Gruppe.

Jedes Gruppenmitglied übernimmt früher oder später eine ganz bestimmte Rolle. Diese Rollenübernahmen können sich, bei der Aufnahme neuer Mitglieder, wiederholen oder verdoppeln. Neben den nutzbringenden Rollen, die der Einhaltung von Zielen und der Durchführung von Aufgaben dienen, gibt es aber auch Rollenfestlegungen, die störend und negativ auf die Gruppenarbeit – und für die einzelnen wirken. Dieses störende Verhalten einzelner Mitglieder kann durchgängig oder aber von Zeit zu Zeit auftreten. Es äußert sich z. B. durch aggressives Verhalten, Blockieren der Arbeit, Rivalität zu anderen Mitgliedern, Anbiederei, Clownerie, intrigantes Verhalten, Klatsch und Tratsch, ständige Suche nach Beachtung oder auch durch Rückzug.

Die Festlegung auf Rollen darf nicht als starres Einteilungsschema verstanden werden. Rollen können wechseln und sich ändern, genauso wie die Moderation oder Gruppenleitung im Wechsel stattfinden kann und sollte.

Jeder Mensch spielt mindestens so viele Rollen wie er Mitglied in unterschiedlichen Gruppen ist. Die erste wichtige Rolle, die man übernimmt, ist die, wenn man in eine Familie hineingeboren wird. Man wird Tochter oder Sohn, Bruder oder Schwester. Die Anzahl der Rollen nimmt im Laufe der Entwicklung ständig zu, denn es gibt immer wieder neue Gruppen, deren Mitglied ein Mensch wird: Kindergarten, Schule, Clique, Betrieb oder Vereine. Die Rollen, die sich in all diesen Gruppen bilden, sind sehr unterschiedlich, auch wenn sie immer wieder in ähnlicher Version auftauchen. Die „klassischen“ Rollen sind - wie eingangs erwähnt - die der Führerin, Mitläuferin, Drückebergerin, der Organisatorin, Vermittlerin, Streberin, Spielverderberin, des Sündenbockes oder der Querulantin.

Um das Rollenverhalten innerhalb einer Gruppe besser zu verstehen, es in der eigenen Gruppe eventuell zu ändern und die gesetzten Ziele positiv zu beeinflussen, können Sie sich in Ihrer Selbsthilfegruppe einmal oder besser in regelmäßigen Abständen folgende Fragen stellen:

- ▶ Welche Personen beeinflussen andere am meisten, wenn es um Meinungsbildung geht?
- ▶ Welche Gruppenmitglieder genießen die größte Anerkennung?
- ▶ Wer ist am schnellsten bereit, angegriffene Personen zu verteidigen und zu schützen?
- ▶ Wer versucht, möglichst oft im Rampenlicht zu stehen?
- ▶ Wer erinnert immer wieder an die gesetzten Ziele?

- ▶ Welche Mitglieder gehen Konflikten mit Vorliebe aus dem Wege?
- ▶ Wer bemüht sich ganz besonders, Streit zwischen anderen Mitgliedern zu schlichten?
- ▶ Welche Personen rivalisieren um Macht und Einfluss in der Gruppe?

und

- ▶ Welche Rolle spiele ich selbst – am liebsten? Überlegen Sie sich einmal genau, welche Rollen Sie in einer Gruppe gerne übernehmen würden und welche nicht. Sind Sie zufrieden mit Ihrer Rolle? Was würden Sie gerne ändern?

Im folgenden finden Sie noch einige Tipps zum Umgang mit manchmal schwierigen Rollenträgerinnen in der Gruppe - stellenweise etwas provokant formuliert (nach Helmut Lung, 1998):

Schwierige Kommunikationspartnerinnen – Hinweise für die Moderation

Als Moderatorin oder Gruppenmitglied werden Sie häufig mit Personen konfrontiert, die - trotz aller motivierender Rahmenbedingungen - sich nicht nutzbringend engagieren. Sie haben eher die Tendenz, sich selbst darzustellen oder sogar zu stören. Wenn die Gruppe selbst nicht in der Lage ist, diese Mitglieder zu integrieren, sind Sie als Moderatorin bzw. die Person, die für das Treffen die Gesprächsführung übernommen hat - gefordert, zu handeln. Nachfolgend sind einige „Typen von schwierigen Teilnehmerinnen“ aufgelistet und Handlungsalternativen aufgezeigt, wie sie in den Griff zu bekommen sind. Diese Rezepte sind sicher nicht immer wirksam, und jede Moderatorin braucht ihr eigenes Spektrum, das den eigenen Fähigkeiten am nächsten kommt.

Die Schweigerin: Sie öfters fragen, aber keine geschlossenen Fragen (mit Ja oder Nein zu beantworten) stellen.

Die Schwätzerin: Am Anfang reden lassen! Er gibt viele verwertbare Informationen. Sie mit Namen ansprechen! Mehrmals versuchen das, was sie sagt, zusammenzufassen und weiterzuführen.

Der Miesepeter: Mit besonders viel Anerkennung sein Selbstwertgefühl heben; ihn von sich erzählen lassen und viel fragen.

Die Blufferin: Lächelnd eigene kleine Schwächen zugeben, um ihr zu zeigen, dass auch sie nicht vollkommen zu sein braucht; sie unbefangen nach ihrer Erfahrung und ihrem Wissen fragen. Ist sie entlarvt, sie nicht bestrafen, sondern evtl. für die „Schlitzohrigkeit“ bestaunen.

Die Desinteressierte: Sie oft fragen und ihre Aufmerksamkeit erregen; sie selbst „hantieren“ lassen.

Die Geschäftige: Sie ist leicht abgelenkt und reagiert auf jeden Umweltreiz; betont Ruhe einbringen; ihre Aufmerksamkeit erreichen; sie selbst aktiv werden lassen.

Der Grobian: Ihm höflich begegnen; seine Grobheiten widerspiegeln, ihn jedoch nicht dabei verletzen. Seine Grobheiten durch verharmlosende Interpretationen entschärfen (Sie sagen, das sei Quatsch. Sie meinen sicher, dass ich Sie noch nicht überzeugt habe...).

Die Spötterin: Sie ernst nehmen und Aufmerksamkeit zeigen. Dann hat sie den Spott nicht mehr nötig; sie um Rat fragen und ihre Sachkenntnis nutzen.

Die Zornige: Ihre Kritik wird leicht pauschal; nach Details fragen; fragen, wie sie sich die Lösung vorstellt; positive Formulierungen verwenden.

Denken Sie daran: das sind keine Patentrezepte! Sie müssen zu Ihren Reaktionen stehen können. Sie sind kein Missionar und kein Heiliger. Wenn Sie mit jemandem überhaupt nicht klar kommen - stellen Sie ihn vor Alternativen, die Sie offen vor der Gruppe mit ihm besprechen.

Schweigen in der Gruppe

Schweigen einzelner Gruppenmitglieder oder einer ganzen Gruppe gehört zu den frustrierendsten Erfahrungen von Gruppenleiterinnen und Moderatorinnen - insbesondere, wenn wir nicht in der Lage sind, die Botschaft des Schweigens zu verstehen oder wenn wir uns selbst unsicher fühlen und das Schweigen als eine indirekte Kritik oder Angriff auffassen.

Schweigen kann für den Schweigenden selbst frustrierend sein, wenn er sich lieber äußern würde und sich in einem Konflikt zwischen Rückzug und Vorstoß, Aktivität und Passivität befindet. Je leidensgeohnter Menschen sind, desto länger werden sie ein Schweigen aushalten. Das Schweigen einzelner Gruppenmitglieder kann für die aktiven Teilnehmerinnen problematisch sein. Die Schweigende kann dabei

- ▶ die Aufmerksamkeit der Gruppe binden („Warum schweigt sie?“),
- ▶ sie kann Schuldgefühle wecken („Haben wir sie vernachlässigt?“) und
- ▶ damit Ärger auslösen („Sie hält sich heraus, und wir strengen uns an. Wir arbeiten und sie beurteilt uns.“).

Auf diese Weise beeinflusst Schweigen die meisten Teilnehmerinnen. Zu häufiges Schweigen in der Gruppe und dauerhaft schweigende Mitglieder sind für alle eine Quelle der Unsicherheit, da die Schweigerinnen für die anderen rätselhaft sind, ihr Verhalten nicht vorhersagbar, ihre Reaktionen nicht einschätzbar sind, sodass sie zu Phantasien aller Art einladen.

Um nutzbringend auf Schweigen zu reagieren, muss die Moderatorin sich darüber klar sein, dass dieses Verhalten sehr verschiedene Botschaften enthalten kann. In einer Reihe von Fällen ist Schweigen Rückzug aus der Situation und Verdünnung des Kontaktes.

Schweigen der ganzen Gruppe kann

- ▶ anzeigen, dass die Grundgedanken einer Diskussion unklar sind bzw. dass die letzten Beiträge in der Luft hängen, weil sie keinen inneren Zusammenhang haben, sodass die Gruppe jetzt nach einer Richtung sucht. Hier kann die Moderation helfen, indem sie die Ideen der Teilnehmerinnen aufeinander bezieht und der Diskussion einen Schwerpunkt gibt;
- ▶ deutlich machen, dass die Gruppenmitglieder den Eindruck haben, sie könnten keine „guten“ Beiträge liefern;
- ▶ der Furcht entspringen, sich zu engagieren und sich darzustellen, wenn wenig Zutrauen zu den übrigen Gruppenmitgliedern besteht;
- ▶ Langeweile ausdrücken, wenn die Teilnehmerinnen sich unterfordert fühlen bzw. wenn ihre Erwartungen nicht mit der augenblicklichen Tätigkeit der Gruppe übereinstimmen.

Wenn die Moderation den Eindruck hat, das Schweigen der Gruppe entspringt den hier angedeuteten Motiven, dann sollte sie die Gruppe nicht zu lange schweigen lassen -

besonders wenn das für die einzelnen Mitglieder ungewöhnlich und belastend ist. Sie kann das Schweigen abkürzen, indem sie die gesamte Gruppe fragt, was sie über das Schweigen denkt. Die Moderation kann die Gruppenmitglieder fragen, was sie während des Schweigens gedacht und empfunden haben, und sie kann eine neue Anregung für das Miteinander geben, sodass sich die Gruppenmitglieder wieder behaglicher fühlen.

Wenn das Schweigen andauert, wird die Spannung für manche Teilnehmerinnen unter Umständen zu so viel Angst führen, dass ihre Lernbereitschaft beeinträchtigt wird. Neue Mitglieder bekommen anfangs vielleicht so viel Angst, dass sie einen weiteren Gruppenbesuch ablehnen.

Schweigen einzelner Gruppenmitglieder kann

- ▶ ein bewusstes Zurückhalten der Betreffenden sein, um die Moderatorin und andere zu bestrafen - um dies herauszufinden, sollte die Moderation auf die Signale der Körpersprache achten;
- ▶ charakterbedingt sein, wenn die Betreffenden nie besonders viel sagen und aus Gewohnheit schweigen;
- ▶ eine Art Notbremse sein, wenn sich ein Mitglied aus Verwirrung, einem Schock oder aus einer aufregenden Situation retten möchte, indem es drastisch den Kontakt zur Umwelt reduziert;
- ▶ in bestimmten Situationen auftreten, wenn z. B. die gegenwärtige Gruppenaktivität keine besondere Bedeutung für das Mitglied hat oder weil es durch irgendeinen Umstand vorbelastet ist und sein Gefühl nicht offen ausdrücken möchte;
- ▶ ein „chinesischer Wandschirm“ sein, hinter dem die Betreffende ihren Tagträumen nachhängt;

- ▶ auch bremsend eingesetzt werden, weil die Teilnehmerin die anderen ebenfalls zur Ruhe bringen möchte, da sie die gegenwärtige Situation bedrückt;
- ▶ auferlegt sein, wenn andere Teilnehmerinnen sie aufgefordert haben, weniger oft das Wort zu ergreifen (diese Aufforderung kann unter Umständen auch sehr indirekt mitgeteilt oder wahrgenommen worden sein);
- ▶ der Schwellenangst entspringen, in eine Diskussion einzusteigen, weil andere schneller das Wort ergreifen;
- ▶ bedeuten, dass die betreffende Person sich nicht in der Lage fühlt, ihre Reaktionen mit Worten zu beschreiben, weil sie nie gelernt hat, über ihre Gefühle zu sprechen;
- ▶ eine Reaktion auf den Gruppenleiter oder die Moderatorin sein, wenn sie die Gruppe oder einzelne in eine bestimmte Richtung drängt, zu sehr presst oder starken Ärger und Unzufriedenheit ausdrückt;
- ▶ entstehen, wenn wenig Klarheit über wichtige Aspekte der Gruppensituation besteht, wenn z.B. viel unausgedrückte Rivalität in der Luft liegt.

Wenn Sie den Eindruck haben, dass ein Schweigen vorliegt, wie es hier charakterisiert wurde, dann sollten Sie Ihren Eindruck zusätzlich dadurch absichern, dass Sie auch die nonverbalen Signale des Schweigenden genauer beachten. Wenn Ihre Vermutung so bestätigt wird, können Sie auf Schweigende beispielsweise so reagieren:

„Ich bemerke, dass du gerade deine Schultern arg zusammenziehst und deinen Stuhl zurückgeschoben hast. Willst du sagen, was du damit ausdrücken willst, was du denkst oder fühlst?“

So geben Sie den Betreffenden die Gelegenheit, ein kurzes „Lebenszeichen“ zu senden, und Sie selbst gewinnen wieder mehr Kontakt schweigenden Teilnehmerin.

Natürlich gibt es auch ein schöpferisches Schweigen, das keineswegs ein Symbol für Rückzug ist, sondern ein Zeichen für eine positive Entwicklung der Gruppe und der einzelnen. Schweigen kann Bestandteil des persönlichen Rhythmus von Kontakt und Rückzug sein. Viele Teilnehmerinnen nehmen so an einer Diskussion teil, dass eine Ausgewogenheit zwischen eigener Aktivität und Nachdenken und den Aktivitätswünschen anderer hergestellt werden kann.

Schweigen kann

- ▶ dem Bedürfnis entspringen, etwas genauer durchzudenken, sich innere Klarheit zu verschaffen oder Kontakt mit eigenen Gefühlen herzustellen;
- ▶ die Identifikation mit dem, was ein anderer sagt oder tut, zum Ausdruck bringen;
- ▶ Sympathie und Mitgefühl für eine andere Teilnehmerin ausdrücken und
- ▶ schließlich auch - in seltenen Augenblicken - ausdrücken, dass eine ganze Gruppe momentan starke gefühlsmäßige und gedankliche Einheit erlebt.

Schweigen kann also sehr unterschiedliche Aspekte der Gruppensituation zum Ausdruck bringen, so dass es keine schablonenhafte Möglichkeit gibt, auf das Schweigen zu reagieren.

Nach Möglichkeit sollte sich die Person in der Rolle der Moderation fragen,

- ▶ ob und wie weit sie selbst durch das Schweigen beunruhigt ist und was ihre eigene gefühlsmäßige Reaktion ist,
- ▶ ob und wie weit die Gruppe durch das Schweigen beunruhigt ist,
- ▶ ob ein bestimmtes schwieriges Mitglied wirklich eine Störung

oder einen unguten Rückzug durch das Schweigen ausdrückt,

- ▶ was die spezifische Botschaft des Schweigens ist,
- ▶ welche nonverbalen Signale in der Gruppe einen Kommentar zu dem Schweigen abgeben.

Das Schweigen einer einzelnen Teilnehmerin kann die Moderation durch freundliche Anfragen aufgreifen wie z. B.: *„Ich habe im Moment wenig Kontakt zu Ihnen und möchte wissen, was Sie uns mit dem Schweigen mitteilen. Wollen Sie uns Ihre Gedanken und Gefühle kurz mitteilen?“*

Wenn die ganze Gruppe still ist, kann die Moderation z. B. sagen: *„Ich bin nicht sicher, was Euer Schweigen bedeutet. Würdet Ihr bitte sagen, was Euch gerade beschäftigt oder welche Bedeutung das Schweigen gerade hat?“*

Es ist deutlich, dass es keine eindeutige Interpretation für Schweigen gibt, deshalb sollte die Moderation - und jedes Gruppenmitglied jeweils fragen, was es für die einzelnen oder die Gruppe gerade bedeutet!

Zuviel reden

Während in manchen Situationen Schweigen zu Störungen in der Gruppe führt, gibt es andere Gelegenheiten, wo einzelne Mitglieder zu viel reden. Manchmal macht ein Gruppenmitglied endlos lange Ausführungen und beansprucht unverhältnismäßig viel Zeit für sich. Selbst wenn es wichtige Dinge mitteilt, kann es dabei bewusst oder unbewusst versuchen, die Gruppe zu kontrollieren; denn solange jemand spricht, steht er im Zentrum der Aufmerksamkeit und verhindert im Moment den Umgang miteinander und damit die Wahrscheinlichkeit, durch andere konfrontiert oder hinterfragt zu werden.

Besonders wenn es um die Diskussion persönlicher Dinge geht, läuft die Betreffende so weniger Gefahr, negative oder kritische Reaktionen und Kommentare bei den anderen hervorzurufen. Wenn diese Person mit ziemlich viel Gefühl spricht, wird sie wahrscheinlich positive Gefühle auslösen. Auf diese Weise ähnelt ihr Verhalten unter Umständen dem eines Kindes, das irgendeine unangenehme Aufgabe befürchtet, so dass das Kind von Schmerzen, Krankheit usw. spricht, um Sympathie bei den Eltern und

Geschwistern auszulösen. Hier sind viel Takt und Fingerspitzengefühl erforderlich, wenn z. B. die Moderation eine solche „Geschichten-erzählerin“ stoppen möchte, ohne sie zu kränken.

Sie können z. B. sagen: „*Petra, ich bemerke, dass du schon sehr lange sprichst. Ich habe aufmerksam zugehört, jetzt bekomme ich jedoch Schwierigkeiten, mich weiter auf dich zu konzentrieren. Willst du überlegen was du uns im Kern sagen willst oder, was du vielleicht durch so langes sprechen vermeiden möchtest?*“

Die Personen, die in Selbsthilfegruppen zu häufig das Wort ergreifen, bemerken oft nicht, dass sie die Diskussion auf sich zentrieren. Manchmal wissen sie mehr als andere über ein Thema, bemerken aber nicht, dass sie anderen Redezeit wegnehmen. Häufig glauben sie auch nur, dass sie mehr als andere wissen, und überschätzen sich selbst. Einige Teilnehmerinnen sprechen, um sich zu verteidigen und um ihre Unterlegenheitsgefühle zu verbergen. Andere wollen ihren Einfluss auf die Gruppe dadurch untermauern, dass sie intellektuell glänzen. Wieder andere wollen durch das viele Reden Kontakt herstellen, da sie sich

sonst verloren fühlen würden.

Es ist nicht leicht, Gruppenmitgliedern zu helfen, die zu häufig reden. Die Moderation kann selbst ein gutes Beispiel geben, indem sie sorgfältig zuhört und ihre eigenen Beiträge kurz hält. Die Gruppenmitglieder können einander aufmerksam machen, dass es wichtig ist, die verfügbare Zeit gut einzuteilen.

Der Vielrednerin kann gelegentlich einmal Extrazeit gegeben werden, wobei ihr die anderen dann so lange zuhören, wie sie zu reden vermag. Das hilft unter Umständen, sich akzeptiert zu fühlen und künftig die Länge der Beiträge zu reduzieren. Wichtig ist es, dass die Moderation und besser die Gruppe versucht, auch Viel- oder Dauerrednerinnen menschlich zu verstehen - also warum sie es tun.

Während die Schweigerin dem Kontakt durch Rückzug ausweicht, geht das zuviel redende Mitglied in umgekehrter Weise vor. Es macht einen Vorstoß und stellt auf eine unbewusste, automatische Weise so viel Schein-Kontakt her, dass ein lebendiger Austausch von Aktion und Reaktion nicht mehr stattfinden kann. So nimmt die Betreffende ihre eigenen Gefühle nicht mehr

wahr und verliert den Kontakt zu den anderen Gruppenmitgliedern - möglicherweise ist genau das ihr zentrales Problem, das sie in die Situation gebracht hat, aus der sie heraus will!

Abschied

Es gibt zahlreiche Gründe sich für den Abschied aus einer Selbsthilfegruppe zu entscheiden. Ein durchaus positiv zu bewertender Grund ist zum Beispiel der, dass ein Mitglied den Wunsch hat, zukünftig sein Leben ohne die Gruppe in die Hand zu nehmen - wieder „alleine zu laufen“. Genau genommen ist dies ein Grund zur Freude, denn das übergeordnete Ziel von Selbsthilfegruppen „Hilfe zur Selbsthilfe“ leisten zu wollen, wäre ja damit erreicht. Ein größeres Kompliment für die Gruppe kann es in diesem Fall doch kaum geben.

Sinn und Ziel der Selbsthilfegruppenarbeit ist in der Regel ja nicht, die Mitglieder lebenslänglich an die Gruppe zu binden, sondern ihnen eine Starthilfe zu geben, so dass sie die Verantwortung für ihr Leben wieder selbst tragen und wieder in die Gesellschaft eingegliedert werden können - sofern sie nicht mehr integriert waren.

Ein Abschied sollte daher von der positiven Seite gesehen und bewusst gestaltet werden. Untergründige Gefühle wie Neid oder Kränkung, weil die andere gehen will, weil sie uns verlässt, müssen bewusst gemacht werden. Abschiednehmen ist für die meisten Menschen mit starken Gefühlen verbunden. Rituale erleichtern das Abschiednehmen, und auch andere seelische und entwicklungsbedingte Übergänge im Laufe des Lebens.

Ob es sich nun um den Abschied eines Gruppenmitgliedes oder um die Auflösung der gesamten Gruppe handelt, es bedeutet, dass ein Lern- und Erfahrungsprozess, ein gewachsenes Beziehungsgeflecht und ein Zusammenhalt in guten und weniger guten Stunden abgeschlossen bzw. beendet wird. Alle Trennungen sind (auch) schmerzhaft und können Widerstände hervorrufen. Schließlich handelt es sich dabei immer um eine Veränderung!

Es sollte allen Gruppenmitgliedern klar sein, dass die Beziehungen innerhalb der Gruppe nicht unendlich sein können, sondern dass es zu einem positiven Entwicklungs- und Lernprozess gehört, sich von den schützenden Beziehungen zu lösen, um zu neuen lebendigen

Beziehungen im eigenen Umfeld, außerhalb der Gruppe, fähig bzw. wieder offen zu werden.

Es entstehen manchmal tragfähige Beziehungen aus der Gruppenarbeit, die über die Zeit hinaus dauern. Es werden Freundschaften entwickelt, die eine besondere Qualität haben können. All dies sind natürliche Entwicklungen, die jedoch nicht zwangsläufig so sein müssen. Manchmal ist es auch wichtig, dass die Beziehungen und Erfahrungen aus der Arbeit in einer Selbsthilfegruppe ganz bewusst beendet sind, damit Neues entstehen kann. Man denke nur an Lebensphasen wie eine Episode mit einer psychischen Erkrankung, die überwunden werden konnte. Eine Zeit lang war die Selbsthilfegruppe für Depressive beispielsweise hilfreich und überlebensnotwendig. Später kann es ebenso hilfreich sein, diese Kontakte zu beenden. Je nachdem, was das zentrale Thema oder Anliegen ist, dass Menschen in einer Gruppe verbindet, ist das ein oder andere das für den einzelnen Menschen angemessene.

Leider passiert es häufig, dass einzelne Personen plötzlich, ohne die Gruppe informiert zu haben, nicht mehr zu den Treffen erscheinen. Wer sich so „verabschiedet“ oder

fern bleibt, der verletzt das Prinzip der Verbindlichkeit gegenüber der Gruppe. Da niemand der übrigen Mitglieder den Grund für das Fortbleiben kennt, entstehen bohrende Fragen, die alle übrigen Mitglieder belasten können. „Haben wir etwas falsch gemacht oder sie verletzt?“ „Fühlt sie sich von uns abgelehnt oder interessiert sie sich einfach nicht mehr für uns?“ Solche Gedanken können Ängste mobilisieren und Unsicherheit schaffen.

Wichtig ist es, diese Gedanken, Fragen und Zweifel in der gesamten Gruppe offen zu benennen. Die Gruppe sollte über ihre neue Situation sprechen und noch einmal überprüfen, ob die gemeinsame Arbeit den persönlichen Bedürfnissen der Mitglieder noch entspricht. Vielleicht ist die Person aus einem Unbehagen fortgeblieben, weil sie spürte, dass etwas nicht stimmt, ohne dieses Gefühl zum Thema machen zu können.

Ein Gespräch über diese Situation bietet die große Chance, den „Standort“ der Gruppe noch einmal klar zu bestimmen, die Gefühle offen zu äußern und festzustellen, ob der Rest der Gruppe weiterhin mit der gemeinsamen Arbeit zufrieden ist. Ist das nicht der Fall, dann kann der Gruppenprozess jetzt korrigiert werden.

Es gibt einige Möglichkeiten einen Abschied eines Mitglieds aus der Gruppe so zu gestalten, dass es für alle Mitglieder leichter wird. Äußert ein Mitglied den Wunsch, sein Leben wieder ganz allein in die Hand zu nehmen, so überlegen Sie gemeinsam, wann das letzte Gruppentreffen stattfinden soll. Wie könnte der Abschiedsabend gestaltet werden? Will jede dieser Person noch etwas zum Abschied sagen? Nehmen Sie sich Zeit für den Abschied. Er ist als Erfahrung für jedes Gruppenmitglied wichtig, denn irgendwann sollte jede wieder ohne Gruppe lebensfähig sein.

Als Abschied von einzelnen Mitgliedern oder bei Auflösung der Gruppe eignet sich auch ein gemeinsames Essen oder ein kleines Abschiedsgeschenk, das sich die Teilnehmerinnen untereinander überreichen. Und nicht zuletzt gehört auch der feste Händedruck und die guten Wünsche zum Ritual des Abschiednehmens.

Die Arbeit und das Lernen in einer Selbsthilfegruppe hat Auswirkungen auf den Menschen, der daran aktiv teilgenommen hat. Wahrscheinlich ist er von den Erfahrungen, Erlebnissen und Erkenntnissen geprägt und berührt worden. Viele Menschen haben sich in der Zeit der

Zugehörigkeit auch verändert und entwickelt. Die Zeit des Abschiedes bietet demnach eine sehr gute Gelegenheit, sich gegenseitig eine Rückmeldung zu geben:

- ▶ Wie habe ich dich in dieser Gruppe erlebt?
- ▶ Wie bist du mir zu Beginn aufgefallen?
- ▶ Wie hat sich mein erster Eindruck verändert?
- ▶ Was war dein Beitrag in dieser Gruppe?
- ▶ Hattest du eine bestimmte Rolle, die nach deinem Ausscheiden zunächst „unbesetzt“ bleiben wird?
- ▶ Wo / wie habe ich Änderungen in deinem Verhalten, in deinem Denken und in deinem Auftreten wahrgenommen?

Scheidet ein Mitglied aus der Gruppe aus, fragen Sie, zu welchen Aspekten ihrer Person eine Rückmeldung gewünscht wird. Geht die ganze Gruppe auseinander, sollten sich alle gegenseitig eine Rückmeldung geben. Hinweise und Tipps zum Thema Rückmeldungen / Feedback bekommen Sie an früherer Stelle dieses Leitfadens.



8. Mögliche Stolpersteine in der Gruppenarbeit

8

Treffen Menschen mit unterschiedlichen Ansichten, Erwartungen, Entwicklungen und Wertvorstellungen, Zielen und Interessen aufeinander, so sind Meinungsverschiedenheiten und Missverständnisse nicht zu vermeiden. Laut Lexikon ist ein Konflikt das „Zusammentreffen unterschiedlicher Meinungen, Interessen, Bedürfnisse“. In diesem Sinne gehören Konflikte zum festen Bestandteil des täglichen Lebens. Wenn wir dies anerkennen und akzeptieren, haben wir schon etwas sehr Wichtiges geschafft. Denn nicht ein Konflikt ist das Problem, sondern problematisch ist oft die Art und Weise des **Umgangs mit Konflikten**.

Auch in Selbsthilfegruppen treffen Menschen aufeinander, die zwar ein ähnliches Problem oder Anliegen haben, dennoch sind sie in ihrem Gewordensein, in ihrer Lebenssituation und mit ihren Vorlieben und Abneigungen sehr verschieden. Auch in Selbsthilfegruppen gibt es zwangsläufig Konflikte und Unstimmigkeiten, Missverständnisse, Sympathien und Abneigungen - kurz: es „menschelt“ auch in Selbsthilfegruppen!

Viele Menschen haben ein ausgeprägtes Bedürfnis nach Harmonie und eine enorme Fähigkeit der Konfliktvermeidung erlernt. Auch in Selbsthilfegruppen ist die Tendenz zur Vermeidung und Verleugnung von Konflikten zu beobachten. Gleichwohl liegt gerade hier eine große Entwicklungschance für Gruppen. Konflikte sind eben auch Herausforderungen und wir können gerade in Gruppen lernen und üben, Konflikte zu erkennen und anzugehen. Voraussetzung ist allerdings, dass eine Bereitschaft und Motivation vorhanden ist, gerade dieses zu lernen.

Im folgenden werden ausgewählte, typische Vorkommnisse geschildert, die in Gruppen oft zu Konflikten führen können. Hier werden Anregungen gegeben, mit diesen Problemen umzugehen, mit dem Ziel, frühzeitig Konfliktherde zu erkennen oder eine schrittweise Ausweitung zu verhindern. Wenn die Tipps für Sie ansprechend sind, probieren Sie vielleicht das eine oder andere einmal aus.

Cliquenbildung und private Kontakte zwischen einzelnen Gruppenmitgliedern

Wenn sich einzelne Gruppenmitglieder regelmäßig außerhalb der Sitzungen in ihrer Freizeit treffen, entsteht ein besonderes Beziehungsgebilde und ein Ungleichgewicht innerhalb der übrigen Gruppe. Das kann zu Verunsicherungen innerhalb der Gruppe führen, wenn dies verschwiegen wird.

Die Beteiligten sollten offen damit umgehen, wenn sie sich im privaten Rahmen treffen. Hilfreich ist es, wenn sie von den Unternehmungen oder gemeinsamen Interessen ab und zu etwas in der Gruppe erzählen.

Regen Sie das offene Gespräch in der Selbsthilfegruppe an, wenn Sie den Eindruck von Unsicherheiten bei anderen Mitgliedern haben oder bei sich selbst solche Gefühle und Vermutungen feststellen. Es wirkt sich positiv aus, wenn auch die Phantasien darüber angesprochen werden, was in den privaten Kontakten möglicherweise über Gruppenmitglieder gesprochen werden könnte.

Die Beteiligten sollten sich offen dazu äußern, wie sie mit Informationen und Geschehnissen aus den Gruppengesprächen im privaten Rahmen umgehen. Es bietet sich an, Lösungen für den Umgang damit, gemeinsam in der Gruppe zu suchen und zu vereinbaren.

Schließlich kann wohl jeder nachvollziehen, dass es auch oder gerade unter Mitgliedern in Selbsthilfegruppen zu Freundschaften und vertrauten Beziehungen kommen kann. Das sind ganz natürlich Prozesse; je natürlicher wir damit umgehen und je selbstverständlicher über die Vor- und Nachteile gesprochen werden kann, desto weniger besteht die Gefahr, dass diese Beziehungen für die Arbeit in der Selbsthilfegruppe hinderlich werden könnten. Transparenz und die Glaubwürdigkeit bleiben erhalten.

Die Arbeit machen „immer dieselben“

Wenn es „immer dieselben“ sind, von denen erwartet wird, dass sie gemeinsam geplante Unternehmungen organisieren, Arbeitsmaterial besorgen und für einen gemütlichen Gruppenraum sorgen, dann kann dies - über einen längeren Zeitraum gesehen - ebenfalls zu Unmut und Konflikten führen. Einigen Mitgliedern wird stillschweigend der größte Teil der Arbeit zugemutet, während andere völlig passiv bleiben oder „in einer Konsumhaltung“ verharren. Diese verhindert die Entwicklung zur aktiven Mitarbeit und Selbständigkeit **aller** Mitglieder und der Gruppe als soziales Ganzes.

Erfahrene und engagierte Gruppenmitglieder beklagen oft, dass neue Gruppenmitglieder so wenig bereit seien, ehrenamtlich und freiwillig tätig zu werden.

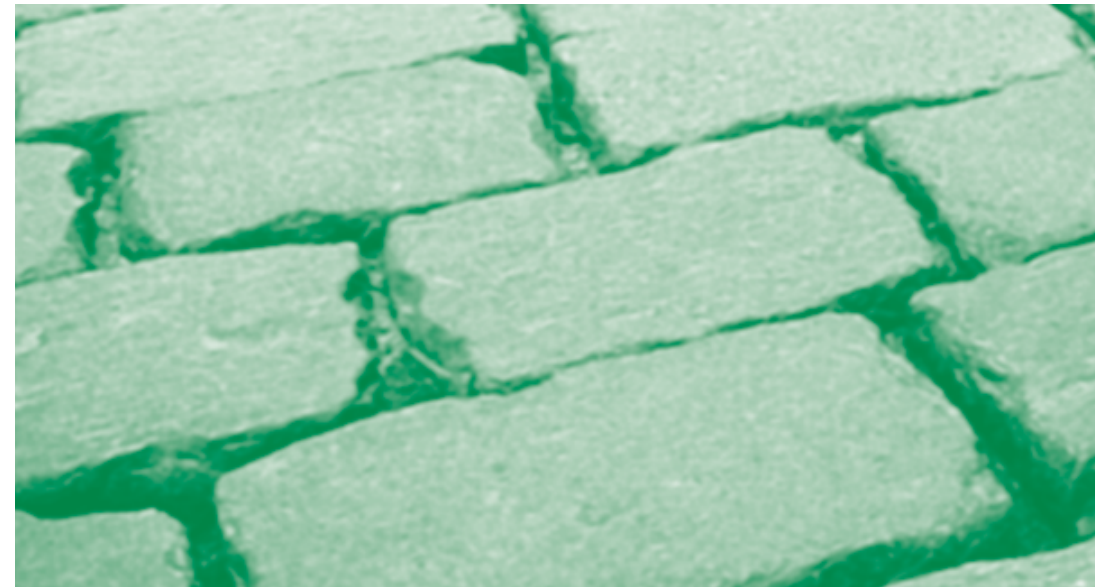
Umfragen haben ergeben, dass Menschen sich eher zu freiwilliger Arbeit bereit erklären,

- ▶ wenn sie direkt - also persönlich angesprochen werden,
- ▶ wenn es für die einzelnen keine Überforderung ist - hier zählt die ganz persönliche Einschätzung,
- ▶ wenn es zeitlich überschaubare bzw. begrenzte Tätigkeiten sind,
- ▶ wenn es Bestätigung und Rückmeldung für die Arbeiten gibt,
- ▶ wenn sie sich in einem Netzwerk von Gleichgesinnten befinden und nicht allein vor den Aufgaben stehen,
- ▶ wenn sie Spaß an der Tätigkeit haben können und
- ▶ es als eine Gelegenheit sehen, eigene weitere Kompetenzen und Fertigkeiten zu entwickeln.

Diese Ergebnisse deuten darauf hin, dass auch die Art der Ansprache und der Umfang der zu erledigenden Aufgaben in Selbsthilfegruppen durchaus kritisch betrachtet werden sollten. Gleichzeitig bekommen wir Hinweise dafür, wie einzelne Gruppenmitglieder eher ermutigt werden könnten.

Auf keinen Fall sollten die bereits aktiven Mitglieder sich sofort bei diesen Anfragen melden. Sie müssen vielleicht lernen, einmal abzuwarten, anderen Zeit zum Überdenken zu lassen und auch hinnehmen, dass Aufgaben vielleicht **anders** erledigt werden, als sie es sich wünschen. Wenn manche Tätigkeiten von niemandem übernommen werden wollen, sollte auch in Erwägung gezogen werden, dass eine geplante Aktivität ausfällt. Wenn immer dieselben alles machen, sind immer zwei Seiten beteiligt: diejenigen, die es tun und diejenigen, die es lassen!

Hilfreich kann es beispielsweise sein, eine Liste zu erstellen, in der die zu erledigenden Aufgaben aufgelistet sind. Dann werden die Tätigkeiten einzeln und namentlich vergeben. Meldet sich für eine Aufgabe niemand von sich aus, sprechen Sie ein Gruppenmitglied - oder mehrere - **direkt** an, denen Sie diese Arbeit gerne übertragen würden. Fragen Sie, ob die betreffende Person es eine Zeit lang übernehmen will. Nach einem vereinbarten Zeitraum werden erneut die Aufgaben verteilt, bei einigen Aufträgen wie z. B. Schlüssel für den Raum besorgen, Abhol- oder Aufräumdienste, bietet sich vielleicht ein regelmäßiger Wechsel an.



Verletzung der Schweigepflicht

Aus gutem Grund ist die Schweigepflicht für die meisten professionellen Helferinnen gesetzlich geregelt. Für Selbsthilfegruppenmitglieder gilt dies nicht. Sie müssen selber entsprechende Vereinbarungen miteinander treffen.

Die meisten Gesprächsgruppen haben die Regel der Verschwiegenheit oder Schweigepflicht vereinbart. Diese lautet z. B.: „Alles, was du hier und heute in diesem Raum an persönlichen Dingen gehört hast, bleibt hier im Raum“. Erfahrene Gruppenmitglieder neigen dazu, diese Regel als selbstverständlich zu nehmen. Neuen wird sie dann nur noch mitgeteilt; der Sinn und die Zielsetzung, die eine Selbsthilfegruppe mit dieser Regel verfolgt, wird oft nicht mehr näher erläutert, sondern als bekannt vorausgesetzt.

Zudem schleicht sich im Laufe der Zeit die Gewohnheit ein, dass Gruppenmitgliedern, die beim letzten Treffen verhindert waren, durchaus erzählt wird, was bei diesem Treffen von wem in der Gruppe vorgebracht wurde. Diejenigen, die in solch einer Situation bereitwillig vom letzten Treffen erzählen, würden meist nicht das Gefühl haben, dass sie die Schweigepflicht verletzt hätten.

Jeder findet es ‚normal‘, die Abwesenden auf den ‚neuesten Stand‘ zu bringen.

Stellt sich dann heraus, dass ein Mitglied der Selbsthilfegruppe etwas ‚nach außen‘ getragen hat z. B. indem beim Bäcker erzählt wurde, dass Herr X oder Frau Y auch in dieser Gruppe ist und an einer bestimmten Krankheit leidet, sind die Gruppenmitglieder meist empört oder erschrocken, gleichzeitig herrscht Ratlosigkeit, wie damit umgegangen werden soll.

Sprechen Sie es in der Gruppe an, wenn Sie davon erfahren, dass Dinge nach außen getragen wurden. Überlegen Sie sich vorher, wie Sie es sagen wollen und was ihre persönliche Meinung dazu ist:

- Welches Ziel verfolgen Sie dabei, das Thema in der Gruppe anzusprechen?
- Wollen Sie eine Lösung für die zukünftige Umgangsweise mit der Regel der Verschwiegenheit? oder
- Wollen Sie einen Schuldigen finden und ‚Anklage‘ erheben?
- Haben Sie sich auch schon mal dabei ertappt, einer Freundin oder einer Vertrauten aus der Gruppe zu erzählen?

- Ist es Ihnen wirklich noch nie passiert, dass Sie außerhalb der Gruppenstunde mit jemandem über ein anderes Mitglied gesprochen haben?
- Können Sie nachvollziehen, wie es dazu kommen kann - ohne böse Absicht? und
- Was wollen Sie vorschlagen für die zukünftige Vorgehensweise mit dieser Regel der Verschwiegenheit?

Schlagen Sie einmal vor, dass alle Gruppenmitglieder sich in den nächsten vier Wochen selbst beobachten und auf andere achten, **wie** und **wo** ganz selbstverständlich über nicht anwesende Personen aus der Gruppe gesprochen wird. Vereinbaren Sie dann ein späteres Treffen der Gruppe, um dieses Thema „Schweigepflicht und Umgang damit“ offen und ausführlich in all seinen Auswirkungen zu besprechen. Vereinbaren Sie am Ende der Aussprache **gemeinsam** eine Regelung für die Zukunft. Verabreden Sie einen Zeitraum, in dem diese (neue) Absprache gilt. Nach etwa einem Quartal wird das Thema erneut in der Gruppe behandelt.

Es findet ein Austausch statt wie z. B.

- Welche Erfahrungen habe ich gesammelt?
- Wie ist es mir dabei ergangen, mich selbst in meiner Redensart zu beobachten?
- Was habe ich bei anderen festgestellt?
- Was hat sich im Umgang untereinander verändert und in welcher Beziehung - ist die Zusammenarbeit und das Vertrauen in der Gruppe nun besser oder schlechter?
- Wollen Sie die Regel beibehalten oder verändern, da wo sie noch nicht praktikabel war?
- Wann werden Sie wieder ein Gruppengespräch zu diesem Thema vereinbaren und wer achtet darauf, dass dieses Vorhaben auch umgesetzt wird?

Wenn Ihnen daran gelegen ist, dass wirklich Offenheit und Vertrauen in der Selbsthilfegruppe entstehen kann (oder wieder hergestellt wird), ist es notwendig, dass Sie sich mit diesem Thema ernsthaft auseinandersetzen. Dies ist zwar ein mühsamer, gleichwohl lohnender Prozess für alle Beteiligten!

Häufiger Wechsel innerhalb der Gruppe

Wenn die Gruppe nicht festgelegt hat, in welchem zeitlichen Rhythmus neue Mitglieder hinzukommen dürfen, kann es passieren, dass zu jeder zweiten oder dritten Sitzung Neue kommen, die interessiert sind. Manchmal ziehen sie sich gleich nach dem ersten Kontakt wieder zurück, und es entsteht ein häufiger Wechsel innerhalb der Gruppe. Die alte Kerngruppe sieht sich gezwungen, den jeweils Neuen Gelegenheit zu geben, sich zu informieren und sich auszusprechen. Dadurch kommen sie aber nicht dazu, ihre eigenen aktuellen Themen zu behandeln. Die Folge davon ist, dass sich die „Kerngruppe“ selbst nicht gegenseitig unterstützen kann, eine weitere Gruppenentwicklung wird behindert, die Mitglieder werden unzufrieden und die Gruppe kann davon bedroht sein, auseinander zu fallen.

Diese Situation tritt häufig dann ein, wenn die Gruppenmitglieder sich zwar schon etwas kennen gelernt haben, aber sich noch nicht recht entschließen konnten, ernsthaft zu beginnen. Neu hinzukommende Interessierte spüren diese Unsicherheit und ziehen sich zurück.

Sprechen Sie das Unbehagen in der Gruppe an, wenn Sie bemerken, dass Sie selbst sich durch so häufigen Wechsel und Neuzugänge gestört fühlen. Überlegen Sie dann gemeinsam, wie diese Unzufriedenheit behoben werden kann. Sie können sicher sein, dass es anderen ähnlich geht. Einige werden wahrscheinlich dankbar dafür sein, dass Sie Ihr Unbehagen offen ansprechen.

Beschließt die Kerngruppe, eine Zeit lang (z. B. drei Monate) keine neuen Mitglieder aufzunehmen, kann sich die Gruppe stabilisieren. Die gleichzeitig störenden und anregenden Aspekte, die vorher durch die ständig wechselnden Personen in die Gruppe getragen wurden, entfallen und der Arbeitsprozess der Gruppe wird vorangebracht. Gegenseitiges Vertrauen und Verbindlichkeit innerhalb der Gruppe können wachsen - die Hilfe zur Selbsthilfe wird (wieder) aktiviert.

Verabreden Sie auch, wann Sie sich erneut über die Atmosphäre in der Gruppe austauschen wollen, um wiederum gemeinsam den Zeitpunkt zu bestimmen, wann die Gruppe wieder offen ist für neue Mitglieder und neue Aktivitäten.

Vielleicht hilft es Ihnen, wenn Sie sich vorstellen, dass ein Gruppenleben ein wenig mit den vier Jahreszeiten vergleichbar ist. Auch die Natur braucht den Herbst und den Winter als Ruhezeit, um im Frühling wieder zu wachsen und im Sommer in voller Blüte aufzugehen.

Konflikte in der Gruppe

Jede Gruppe erlebt in den beschriebenen Entwicklungsphasen kleinere und manchmal größere Konflikte. Ein wichtiger Schritt in der förderlichen Entwicklung einer Gruppe ist es, wenn es den Gruppenmitgliedern gelingt, sich mit den alltäglichen und weniger alltäglichen Konflikten offen auseinander zu setzen und bei Bedarf auch Entscheidungen herbeizuführen. Davon profitiert jedes einzelne Gruppenmitglied für seine individuelle Entwicklung - eben auch außerhalb des Gruppenlebens

Wichtig für die Qualität der Arbeit ist der Weg der Konfliktlösung, also wie **gemeinsame** Lösungen gefunden und Entscheidungen getroffen werden. Der Prozess der Klärung und Lösungssuche ist das Entscheidende. Krisenhafte oder konfliktgeladene Situationen beinhalten immer auch die Chance, sich neu zu orientieren, sie sind Gelegenheiten für persönliches Wachstum. Absprachen und Regeln, die vorher von den Mitgliedern vereinbart wurden und auch tatsächlich getragen werden, bieten in Krisensituationen Halt und Orientierung.

Das Verständnis von den Gruppenprozessen erlaubt den Mitgliedern, Konflikte und Krisen als etwas Vorübergehendes und als etwas Normales zu betrachten. Sie sehen die Möglichkeit der Veränderung und Entwicklung. So können z. B. Entscheidungen, die sich als Blockade oder nicht praktikabel erweisen, überprüft und verändert werden, damit eine mögliche Starre aufgelöst und die Gruppenarbeit wieder lebendig werden kann. In einer Gruppe wird es immer wieder nötig sein, einmal getroffene Entscheidungen den gegebenen Bedingungen anzupassen. Es gibt keine Entscheidungen, die für immer gültig sind.

Der Begriff „Konflikt“ wird häufig einseitig als etwas Unangenehmes, Feindseliges, Spannungsreiches betrachtet. Ein Konflikt kann jedoch trennende Aspekte einer Beziehung aufzeigen und beseitigen und somit wieder Übereinstimmung herstellen. Ein bewältigter Konflikt löst bestehende Spannungen und hat somit eine stabilisierende Rolle.

Konflikte treten also in Gruppen immer wieder auf. Wie damit umgegangen wird, hängt u. a. davon ab, wie gut sich die sozialen Fähigkeiten der Gruppenmitglieder bisher entwickelt haben und ob der

Konflikt schon lange schwelt und bisher verleugnet wurde oder ob es eine aktuelle Situation ist, die sich noch nicht ‚hochgeschaukelt‘ hat. Die Konfliktbewältigung ist eine wesentliche Aufgabe der Selbsthilfegruppe.

Welche Funktion können Konflikte haben?

Negative Merkmale Konflikte können:

- ▶ Ursachen zudecken
- ▶ zur Niedergeschlagenheit führen
- ▶ Kommunikation erschweren
- ▶ zum Abschwung führen
- ▶ Motivationsverlust auslösen
- ▶ zur Ahnungs- und Orientierungslosigkeit führen
- ▶ Lernprozesse blockieren
- ▶ Gruppen auflösen
- ▶ zu Verletzungen führen
- ▶ angebrachte Lösungen verhindern

Positive Merkmale Konflikte können:

- ▶ Hinweis auf Probleme sein
- ▶ Neuerungen herbeiführen
- ▶ Stillstand verhindern
- ▶ Interesse anregen
- ▶ Veränderungen auslösen
- ▶ Ideenreichtum entfachen
- ▶ Gruppen festigen
- ▶ zu Selbsterkenntnis führen
- ▶ nach Lösungen verlangen

Konfliktgespräche in der Gruppe führen

Ein Konfliktgespräch bildet immer eine Situation, die uns fordert, in der wir uns rasch angegriffen fühlen und oft meinen wir, uns verteidigen zu müssen - das kann sich besonders auch in Gruppensituationen ergeben. Jemand hat vielleicht das Gefühl, dass nun ‚alle über ihn herfallen‘. Gerade in solchen Momenten ist es wichtig, den anderen erst einmal zuzuhören, sie aussprechen zu lassen, ihren Selbstwert zu achten. Dies gilt auch, wenn sie beispielsweise an uns selbst Kritik üben. Nur so können wir ja ihre Meinung, ihre Gefühle, ihre Bedürfnisse und Zweifel erfahren. Konfliktgespräche in einer Gruppe sind ein gutes Beispiel dafür, dass eine Gesprächsmoderation von großem Nutzen ist. Die Moderatorin eines Konfliktgespräches sollte möglichst unbeteiligt an dem Konfliktthema selbst sein. Somit kann sie die unterstützende Rolle für die beteiligten Parteien besser wahrnehmen.

Gruppenarbeit ohne Konflikte gibt es nicht! Konflikte sind eine wesentliche Bereicherung für den Gruppenprozess, wenn die Gruppe lernt, nützlich damit umzugehen.

9. Zusammenarbeit und Unterstützung von außen

Selbsthilfegruppen sind charakterisiert dadurch, dass sie ohne professionelle Leitung arbeiten. Aber natürlich können sie sich Hilfe und Beratung von Professionellen holen.

Meist lädt die Gruppe dazu eine Beraterin zu einem Gruppentreffen ein und es wird über Wege und Möglichkeiten einer Problemlösung gesprochen. Die Beraterin sollte sich nicht in die Thematik der Gruppe einmischen, sondern die Beratung der Arbeitsweise der Gruppe anpassen. Aufgabe der Beratung ist es nicht, Sachfragen für die Gruppe zu lösen, sondern ihre eigenen Selbsthilfekräfte zur Erreichung ihrer Ziele zu fördern und weiter zu entwickeln.

Droht die Gruppe aufgrund schwerwiegender Konflikte auseinander zu fallen, kann sie sich ebenfalls professionelle Hilfe suchen, die eine Hilfestellung und Praxis-Beratung für Selbsthilfegruppen anbietet. Diese Beratung sollte unter klaren Absprachen innerhalb der Gruppe und mit der Beraterin erfolgen und zeitlich begrenzt sein.

Oft reicht schon eine Sitzung aus, um die Gruppe wieder zu stabilisieren, ihr Mut zu machen, auf die eigenen Kräfte zu vertrauen, und ein paar neue Ideen und Alternativen zu erarbeiten.

Sinn und Ziel solch einer Krisenberatung ist es, unterschwellige Konflikte und gruppendynamische Prozesse sichtbar zu machen, damit sie gemeinsam in der Gruppe bewältigt werden können. Auf diese Weise wird die Arbeitsfähigkeit der Gruppe sowie der einzelnen Mitglieder wieder hergestellt.

9

Hauptamtliche Mitarbeiterinnen in Beratungs- und Kontaktstellen und ausgebildete Beraterinnen und Helferinnen können Selbsthilfegruppen auch in organisatorischen Fragen unterstützen, z. B.:

- ▶ bei der Suche und Bereitstellung geeigneter Räume für die Aktivitäten der Gruppe;
- ▶ bei der Vermittlung von kompetenten Fachleuten (Medizinerinnen, Krankenkassenvertreterinnen, Psychologinnen, Juristinnen, Ernährungsberaterinnen, Krankengymnastinnen, o. a.) für Vorträge oder Fragestunden;
- ▶ bei der Öffentlichkeitsarbeit.

Die Bereitschaft zur Unterstützung von Selbsthilfeaktivitäten ist in vielen sozialen, medizinischen und gesundheitlichen Organisationen vorhanden und sollte von den Selbsthilfegruppen genutzt werden.

Selbsthilfekontaktstellen

Selbsthilfekontaktstellen sind spezialisierte Einrichtungen, die Selbsthilfegruppen und an Selbsthilfe interessierten Personen Unterstützung anbieten. Hier sind Fachleute aus beratenden Berufen wie Sozialarbeiterinnen, Pädagoginnen oder Psychologinnen tätig, denen meist noch eine Fachkraft in der Sachbearbeitung für die Organisation und Verwaltung zur Seite steht.

Die Mitarbeiterinnen in den Selbsthilfekontaktstellen stehen unter Schweigepflicht und arbeiten überkonfessionell und überparteilich. Das heißt, es gibt diesbezüglich keine Voraussetzungen für Menschen, die sich an diese Stellen wenden wollen.

Zu den Aufgaben der Selbsthilfekontaktstellen gehört es, über das Bestehen, die Zugangswege und Arbeitsweisen von Selbsthilfegruppen zu informieren. Im gesamten Bundesgebiet gibt es inzwischen bald 300 solcher Einrichtungen.

Selbsthilfekontaktstellen unterstützen und fördern:

- ▶ bestehende Selbsthilfegruppen und Selbsthilfeaktivitäten;
- ▶ Menschen, die sich in einer Gruppe engagieren wollen oder nach selbstbestimmten Hilfen suchen;
- ▶ Menschen, die selbst eine Gruppe ins Leben rufen wollen und
- ▶ Fachleute unterschiedlicher Berufsgruppen, die die Eigeninitiative ihrer Klientinnen oder Patientinnen fördern wollen.

Dabei stehen die Prinzipien selbstbestimmten Engagements der Betroffenen und der Eigenständigkeit und Unabhängigkeit der Gruppen im Mittelpunkt der Arbeit. Inhaltliche Schwerpunkte sind in der Regel soziale, psychische und gesundheitliche Themen.

Die Selbsthilfekontaktstelle fördert den Dialog zwischen den Fachleuten und den Gruppen. Sie vermittelt zwischen Anliegen und Erfahrungen auf beiden Seiten und regt neue Formen der Zusammenarbeit an. Dadurch entwickelt sich allmählich eine veränderte Haltung zum Thema „Helfen“, die die Eigeninitiative und Nutzung der Selbsthilfekräfte betont.

Unterstützende Angebote von Selbsthilfekontaktstellen im Überblick

Information und Vermittlung

An Selbsthilfe Interessierte erhalten persönliche Beratung über die Möglichkeiten der Selbsthilfe und werden an bestehende Selbsthilfegruppen vermittelt.

Unterstützung bei der Selbsthilfegruppengründung

Es wird Unterstützung und Beistand bei der Gründung einer Gruppe gewährt. Der Kontakt zwischen Interessierten an einem Thema wird hergestellt.

Räume und technische Hilfe

Gruppenräume und Gruppenbüros sowie technische Hilfen wie Kopierer, Videogerät, Overhead-Projektor oder Projektionswand werden zur Verfügung gestellt oder vermittelt.

Gruppenberatung

Bei Gruppenproblemen gibt es Hilfestellung. Es wird beraten über Finanzierungsmöglichkeiten, Vereinsfragen und die Beantragung öffentlicher Mittel.

Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungen

Die Öffentlichkeitsarbeit der Gruppen wird unterstützt, z. B. durch Rundbriefe, Publikationen, Diskussionsforen oder Medienarbeit. Erfahrungen werden durch Veranstaltungen weitergegeben. Dabei kann es sich um soziale, psychische und gesundheitliche Themen handeln, aber auch um methodische Fragen der Gruppenarbeit.

Durch Öffentlichkeitsarbeit tragen Selbsthilfekontaktstellen zur größeren Bekanntheit und Akzeptanz von Selbsthilfegruppen bei. Selbsthilfekontaktstellen sind Agenturen zur Stärkung der Eigenverantwortung und gegenseitigen freiwilligen Hilfe. Sie nehmen eine Wegweiserfunktion im System der gesundheitlichen und sozialen Dienstleistungsangebote wahr und verfolgen rehabilitative und präventive Zielsetzungen. Selbsthilfekontaktstellen verbessern die Infrastruktur für die Entstehung und Entwicklung von Selbsthilfegruppen.

Zusammenarbeit von Selbsthilfegruppen / -organisationen und dem professionellen Versorgungssystem

Das Verhältnis von Selbsthilfe und professionellem Versorgungssystem ist nach wie vor von einem Ungleichgewicht geprägt. Politik und Gesellschaft sehen beispielsweise die gesundheitliche Selbsthilfe als festen und bedeutenden Bestandteil des Gesundheitssystems. Die Selbsthilfe nimmt Aufgaben wahr, welche die professionellen Angebote der medizinischen Versorgung in vielfältiger und wirksamer Weise ergänzen. Grundlage der gesundheitsbezogenen Selbsthilfegruppen ist das aus Krankheit oder Behinderung gewonnene Erfahrungswissen der in der Selbsthilfe engagierten Menschen. Ihre Arbeit ist nicht durch professionelle Beratung und Behandlung ersetzbar.

Trotzdem nehmen weite Teile der professionellen Helferinnen im Gesundheitswesen z. B. die Selbsthilfe noch nicht genügend zur Kenntnis oder sehen sie nur als letztes Auffangnetz für medizinisch nicht mehr behandelbare Patientinnen an. Auch die positiv eingestellten Professionellen unterstützen die Selbsthilfe oft vorrangig, um ihre eigene Arbeit mit ihrer Klientel

effektiver zu gestalten, und weniger, um chronisch Kranke und Behinderte generell in ihrem Bemühen um Selbsthilfe und Selbstbestimmung zu fördern.

Mitglieder von Selbsthilfegruppen wollen ebenfalls die Arbeit der Professionellen unterstützen und erleichtern, die angestrebte Arbeitsgrundlage ist für sie jedoch meist ein partnerschaftliches Verhältnis. Auf der Seite der professionellen Helferinnen überwiegt die **indirekte** Form der Zusammenarbeit wie z. B. die Empfehlung oder Vermittlung an Selbsthilfegruppen. Erheblich seltener sind **direkte** Formen der Zusammenarbeit wie gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit, Fachvorträge und Diskussionen, organisatorische Unterstützung und Austausch der jeweiligen Expertinnen. Hier wird deutlich, welche wichtige Aufgabe die Selbsthilfekontaktstellen wahrzunehmen haben.

Direkte Formen der Kooperation sind oft geprägt von unterschiedlichen ‚Kulturen‘ der Zusammenarbeit, die nicht selten als belastend erlebt werden.

Wirklich gute und bewährte Formen der gelingenden Kooperation gibt es bisher nur selten. Deshalb haben Sie die Chance, einen eigenen Weg zu den für Sie und Ihre Gruppenarbeit wichtigen Stellen und Expertinnen zu suchen, zu finden und gemeinsam mit den möglichen Kooperationspartnerinnen zu gestalten. Gehen Sie selbstbewusst auf die jeweilige Person / Stelle zu und bitten Sie um einen erstens Gesprächstermin.

Bei dem ersten Kontakt sollte auf beiden Seiten nach dem Nutzen und den Vorteilen einer möglichen Zusammenarbeit geforscht und offen darüber geredet werden, ob und welche Befürchtungen - vielleicht Vorurteile - auf beiden Seiten bestehen. Nur wenn den Beteiligten diese klar sind und auch Bedenken offen geäußert werden können, sind sie im Umgang zu beachten und können Schritt für Schritt überwunden werden.

Krankenkassen

Mit der Neuregelung der Selbsthilfeförderung durch die Krankenkassen im Gesundheitsreformgesetz 2000 ist ein wichtiger Schritt getan auf dem Weg, die Selbsthilfe und ihre Beteiligung auf eine breitere Basis zu stellen.

Für Selbsthilfegruppen aus dem Gesundheitsbereich gilt seither, dass sie unter bestimmten Voraussetzungen finanzielle Mittel für ihre Aktivitäten und Angebote erhalten können. Damit haben Sie eine gute Ausgangsposition, um bei den Krankenkassen vor Ort entsprechende Anträge auf finanzielle Unterstützung zu stellen. Möglicher Gegenstand eines solchen Antrages könnte - ganz im Sinne dieses Leitfadens - auch das Honorar für eine Beratung sein, die mit der Selbsthilfegruppe über ihre „Gespräche in der Gruppe“ berät.

Es empfiehlt sich, vor einem Erstantrag die Krankenkasse persönlich aufzusuchen und mit dem zuständigen Mitarbeiter oder der zuständigen Mitarbeiterin ein Kontaktgespräch zu führen. Hier sollten Sie die Arbeit Ihrer Selbsthilfegruppe vorstellen und einen Einblick geben in die geplanten Aktivitäten und Zielsetzungen ihrer Arbeit. Der persönliche Kontakt stärkt nach aller Erfahrung die Kooperationsbereitschaft.

Zudem können Sie sich bei einer Selbsthilfekontaktstelle Informationen, Musteranträge und Unterstützung holen, wenn Sie finanzielle Zuwendungen für Aktivitäten und Projekte Ihrer Gruppe beantragen wollen.

Wenn es um finanzielle Unterstützung geht, können sich Selbsthilfegruppen auch an die Stadt- oder Kreisverwaltung oder an das zuständige Landesministerium wenden.

Manchmal stellt die Beschaffung solcher Fördermittel eine vorrangige Aufgabe für Selbsthilfegruppen dar, oft aber die Schaffung einer förderlichen Gesprächsatmosphäre. Wir hoffen, dass unser Leitfaden Ihnen dabei behilflich ist.

Angebote der NAKOS

Wir stärken Selbsthilfe. Unterstützung durch die NAKOS

Die NAKOS ist die bundesweite Aufklärungs-, Service- und Netzwerkeinrichtung im Feld der Selbsthilfe in Deutschland. Sie ermöglicht Interessierten über die Kontaktvermittlung zu örtlichen Selbsthilfekontaktstellen und Anschriften von Selbsthilfevereinigungen auf Bundesebene Zugänge zu Selbsthilfegruppen und hält einen Anfragenservice vor. Sie entwickelt und publiziert allgemeine Informationen über Möglichkeiten und Nutzen von Selbsthilfegruppen und leistet so für viele Betroffene und Angehörige generelle Aufklärungsarbeit. Fachleuten gibt sie Orientierungshilfen zur Zusammenarbeit mit Selbsthilfegruppen.

Das Wissensportal zur Selbsthilfe

Nutzen Sie unser umfängliches Informationsangebot auf unserem Wissensportal www.nakos.de.

NAKOS Datenbanken

In der **Rubrik „ADRESSEN“** finden Sie unsere Selbsthilfedatenbanken sowie weitere Verknüpfungsmöglichkeiten:

- ▶ **Datenbank ROTE ADRESSEN:** Selbsthilfeunterstützung in Deutschland. Aktuelle Kontaktdaten und Informationen zu Selbsthilfekontaktstellen und Selbsthilfe-Unterstützungsstellen in Deutschland.
- ▶ **Datenbank GRÜNE ADRESSEN:** Gemeinschaftliche Selbsthilfe in Deutschland. Aktuelle Kontaktdaten und Informationen zu themenspezifischen Selbsthilfevereinigungen auf Bundesebene sowie Selbsthilfe-Internetforen.
- ▶ **Datenbank BLAUE ADRESSEN:** Seltene Erkrankungen und Probleme. Suche nach Gleichbetroffenen und Selbsthilfegruppen.
- ▶ **Datenbank SELBSTHILFEGRUPPEN.** Kontaktdaten von Selbsthilfegruppen zu folgenden Themen: Junge Selbsthilfe, Corona-Selbsthilfe, Digitale Selbsthilfe

Informationen zur gemeinschaftlichen Selbsthilfe

In der Rubrik „Informationen“ finden Sie zahlreiche Hinweise und Erläuterungen zu Selbsthilfegruppen, Selbsthilfekontaktstellen und Selbsthilfevereinigungen sowie Überblicksinformationen zur Selbsthilfe in Deutschland.

NAKOS NEWSLETTER

Der Newsletter erscheint monatlich und kann über redaktion@nakos.de abonniert werden.

Online-Bestellmöglichkeit

Viele unserer Informationsblätter und Broschüren können Sie über unseren Online-Warenkorb bestellen oder als PDF-Datei herunterladen. Orientieren Sie sich in der Rubrik „Publikationen“.

Unsere Materialien werden in der Regel kostenfrei abgegeben. Wir bitten jedoch um eine freiwillige Erstattung der Versandkosten.

Weitere Internetseiten

Die Internetseite **www.schon-mal-an-selbsthilfegruppen-gedacht.de** richtet sich speziell an junge Menschen und bietet eine Liste junger Selbsthilfegruppen in Deutschland.

Auf **www.patient-und-selbsthilfe.de** werden unter anderem Informationen zur Mitsprache von Selbsthilfegruppen im Gesundheitswesen aufbereitet und gebündelt.

Welche Probleme können mit einer finanziellen und inhaltlichen Zusammenarbeit mit Wirtschaftsunternehmen einhergehen? Die Internetseite **www.selbsthilfe-bestimmt-selbst.de** gibt Anregungen zum Nachdenken und für die Diskussion in Selbsthilfegruppen und hilft bei der Klärung von Fragen rund um Autonomie und Selbstbestimmung.

Selbsthilfe unterstützen – das Fachportal der NAKOS stellt Informationen für die berufliche Aufgabe der Selbsthilfeunterstützung in Selbsthilfekontaktstellen zur Verfügung. Mitarbeitende von Selbsthilfekontaktstellen können auf **www.selbsthilfe-unterstuetzen.de** zu fachlichen Fragen der gemeinschaftlichen Selbsthilfe recherchieren.

www.digitale-selbsthilfe.de. Bündelung von Grundlagen zum Verständnis gemeinschaftlicher Selbsthilfe im digitalen Raum und konkrete Hilfestellungen zur Umsetzung digitaler Selbsthilfearbeit. Hinweise zum Datenschutz und praktische Tipps zum Aufbau einer eigenen Internetseite.



Mitentwickelt und gefördert durch den Bundesverband der Betriebskrankenkassen (heute BKK Dachverband)

Druck und Layout dieser Auflage wurden aus pauschalen Mitteln der GKV-Gemeinschaftsförderung Selbsthilfe auf Bundesebene finanziert. Wir bedanken uns für die Bereitstellung der Fördermittel.

GKV-Gemeinschaftsförderung Selbsthilfe auf Bundesebene



Impressum

Gruppen im Gespräch – Gespräche in Gruppen.

Ein Leitfaden für Selbsthilfegruppen

Herausgeber:

Nationale Kontakt- und
Informationsstelle für Selbsthilfe

Otto-Suhr-Allee 115

10585 Berlin

Tel: 030 | 31 01 89 60

Fax: 030 | 31 10 89 70

E-Mail: selbsthilfe@nakos.de

Internet: www.nakos.de

Autorin: Ingrid Arenz-Greiving, Dialog, Münster

Gestaltung: Lutz Köbele-Lipp, Berlin

Druck: PIEREG Druckcenter Berlin

5. bearb. Auflage: 4.000 Exemplare

ISBN 978-39819862-3-5

Nachdruck / Übernahme einzelner Abschnitte nur mit ausdrücklicher Genehmigung.

© NAKOS, 2024

Eine Einrichtung der

Deutschen Arbeitsgemeinschaft Selbsthilfegruppen e.V. (DAG SHG)

- ▶ Sie haben eine Selbsthilfegruppe gegründet?
- ▶ Sie sind unzufrieden mit der Arbeit in Ihrer Gruppe?
- ▶ Sie wollen verstehen, was manchmal in der Gruppe zu einer eigenartigen Atmosphäre führt?
- ▶ Sie wollen wissen, wie in einer Gruppe hilfreiche Gespräche geführt werden können?
- ▶ Sie wollen sich informieren, wie man dafür sorgen kann, dass nicht alle in der Gruppe durcheinander reden?

Der Leitfaden richtet sich an Interessierte, Initiatorinnen und Initiatoren sowie Mitglieder von Selbsthilfegruppen.

Er vermittelt Arbeitsweisen und gibt Anregungen für den Aufbau von und die Mitarbeit in einer Selbsthilfegruppe.

Er beleuchtet Situationen und Fragestellungen in oder aus der Gruppenarbeit und vermittelt Vorschläge für hilfreiches Vorgehen in einer Selbsthilfegruppe, in der das Gespräch im Vordergrund steht.

Ein besonderer Fokus liegt deshalb auf den Themen Kommunikation und Gesprächsführung.

Zudem werden Rahmenbedingungen für die Arbeit einer Selbsthilfegruppe erläutert und mögliche Stolpersteine in der Gruppenarbeit aufgezeigt.

Alle Tipps und Empfehlungen sind als Vorschläge zu verstehen und basieren auf Rückmeldungen von Selbsthilfegruppen über ihre Arbeit.

Gruppenphasen Kommunikation in Gruppen Gesprächsführung

NAKOS
Nationale Kontakt- und
Informationsstelle für Selbsthilfe

Eine Einrichtung der



Deutschen
Arbeitsgemeinschaft
Selbsthilfegruppen e.V.

ISBN 978-39819862-3-5