

Theresa Keidel

Freud und Leid in der Selbsthilfeberatung

Blitzlichter aus der kollegialen Beratung

Viele Jahre eigener Erfahrung in einer Selbsthilfe-Kontaktstelle, Beratungs- und Fortbildungsarbeit mit anderen KollegInnen, sowie überregionale Netzwerkarbeit haben mich immer wieder an den eigentlichen Kern der Selbsthilfeunterstützung herangeführt. Zu den Herzstücken der Selbsthilfeunterstützung zählen Gruppengründung, Gruppenberatung und Gruppenbegleitung. Hier zeigt sich das ganze Spannungsfeld unseres professionellen Handelns. Gerade in der Anfangszeit unseres Berufszweiges wurde immer wieder kontrovers diskutiert und Extreme ausgelotet. So gab es Kolleginnen, die es Anfang der 90er Jahre als Grenzüberschreitung und eine Gefährdung der Gruppenautonomie ansahen, auch nur bei *einem* Gruppentreffen als Selbsthilfeberater anwesend zu sein. Wieder andere begleiteten eine Gruppe ein Jahr oder länger und mußten sich von anderen die Frage gefallen lassen, ob sie nicht selber ein Ablösungsproblem hätten.

Neben der geläufigen Begleitung in der Gründungsphase erweckte das Wort „Krisenintervention“ bei vielen KollegInnen einen hohen Erwartungsdruck und Ängste. Wie soll ich in einem solchen Fall den Besuch in der Gruppe gestalten? Steht wirklich die gesamte Gruppe hinter dem Wunsch, in der schwierigen Situation Hilfe von außen zu erhalten? Verfüge ich wirklich über das entsprechende Handwerkszeug, um den Gruppenkonflikt zu lösen?

Doch auch heute ist die Gruppenbegleitung ein breites Lernfeld, deren Qualität nur durch den kollegialen Austausch immer weiter verbessert werden kann.

Da die Selbsthilfe in die Jahre gekommen ist, sind außerdem Themen wie Abschied und Ablösung wichtiger geworden. In Gesprächen im Kollegenkreis wurden vermehrt Überlegungen laut, wie auch das Ende einer Selbsthilfegruppe oder ein Generationswechsel mit unserer Hilfe gut gestaltet werden kann.

Nachdem ich selbst in meiner aktiven Phase als Selbsthilfeberaterin immer am meisten an konkreten Fällen lernen konnte und mich ergänzend in den letzten Jahren mit Kolleginnen aus ganz Deutschland ausgetauscht habe, möchte ich hier drei Fallbeispiele aus der kollegialen Beratung vorstellen.¹

Die Kunst, so wenig wie möglich, aber so viel wie nötig zu tun

Eine Kontaktstelle im Aufbau: Die junge Kollegin ist noch ganz neu im Bereich der Selbsthilfeunterstützung tätig. Die Kontaktstelle arbeitet in Trägerschaft eines großen Wohlfahrtsverbandes. Der Geschäftsführer ist dynamisch und

möchte schnellstmöglich Erfolge sehen. Gerade die Anzahl der Selbsthilfegruppen im Einzugsgebiet sollte seiner Meinung nach dringend wachsen. In die kollegiale Beratung bringt die Selbsthilfberaterin folgenden Fall ein:

Frau A., eine Frau mittleren Alters, kommt in die Selbsthilfe-Kontaktstelle und äußert den Wunsch, eine Gruppe zum Thema „Restless Legs“ zu gründen. Beim weiteren Verlauf des Gespräches kommt von Frau A. der Vorschlag, ein Faltblatt in Arztpraxen und Beratungseinrichtungen auszulegen und einen Presstext an die örtliche Presse, Rundfunk und Fernsehen zu verschicken. Als „Hausaufgabe“ bittet die Beraterin Frau A., mit einem Textentwurf und einer Pressemitteilung zum nächsten vereinbarten Termin zu kommen. Den vereinbarten Termin sagt die Betroffene ab, sie kommt jedoch unangemeldet zu einem anderen Zeitpunkt – ohne die „Hausaufgaben“. Danach hört die Beraterin über einen Zeitraum von mehreren Monaten nichts mehr von Frau A.

In die Kollegenrunde stellt die Selbsthilfeunterstützerin folgende Frage: Habe ich zuviel Eigeninitiative von Frau A. eingefordert? Wie kann ich mich in Zukunft verhalten, damit ein Gruppengründungsgespräch auch zum Erfolg führt?

Nach der Methode der kollegialen Beratung haben nun alle die Möglichkeit, frei zu assoziieren, eigene Erfahrungen zu berichten, bzw. Antworten auf die Frage zu geben. Die Fallberichterstatterin hört entspannt zu und schweigt. In der Beratungsrunde werden folgende Ideen und Einschätzungen geäußert:

- Viele Menschen haben Probleme mit schriftlichen Formulierungen. Es wird vermutet, daß die Klientin durch die hohe schriftliche Hürde abgeschreckt wurde. Hilfreich wäre es vielleicht, gleich beim ersten Termin gemeinsam mit der Gruppengründerin erste Textpassagen für Flyer oder für einen Presstext zu formulieren.
- Bewährt hat sich – so eine andere Kollegin –, beim ersten Treffen Textbeispiele anderer Gruppengründer mitzugeben. Außerdem hält sie es für sinnvoll, weitere Hilfe zum Formulieren für das zweite Treffen anzubieten.
- Als weitere Möglichkeit wird ein kleines, vertrauliches Pressegespräch vorgeschlagen. Die Hürde wird von vielen Personen niedriger eingestuft als intensive schriftliche „Hausaufgaben“.
- Muß es unbedingt immer gleich eine Gruppe werden? Einzelkontakte können bei spezielleren Themen auch eine gute Möglichkeit sein, Hilfe zur Selbsthilfe zu vermitteln. So könnte die Selbsthilfberaterin beim ersten Treffen die Gruppengründerin in „eine Selbsthilfebörse“ aufnehmen und erste Kontakte zu anderen Betroffenen vermitteln.
- Ein Kollege vermutet, dass die Klientin von einem anderen Profi geschickt wurde und daß Frau A. gar keine hohe Eigenmotivation hat. Er findet, die Beraterin hat sich vollkommen richtig verhalten.
- Dagegen hält eine weitere Selbsthilfberaterin die Motivation von Frau A. für relativ hoch, denn drei Kontakte (zwei persönlich, einmal telefonische Absage) zeigen, dass sie wirklich interessiert ist.

- Eine Abfrage nach einer Rückrufnummer beim ersten Treffen wird dringend angeraten, denn dann besteht die Möglichkeit, direkt nachzufragen, warum die Klientin eigentlich nicht mehr kommt. Vielleicht liegt ja auch ein ganz anderer Grund für das Wegbleiben vor (z.B. Erkrankung oder Wohnortwechsel).

Anschließend gibt die Falldarstellerin der Beratungsrunde ein Feedback:

Die Beratung wurde von der Kollegin als sehr hilfreich erlebt. Sie fühlt sich jetzt sicherer, was sie anbieten kann und warum es eventuell zu keinem guten Kontakt mehr gekommen ist. Vor allem der Gedanke, dass nicht immer gleich eine Gruppe entstehen muß, sondern auch einzelne Kontakte hilfreich sein können, ist für sie ein guter Arbeitsansatz. Wichtig ist für sie auch, dass die erfahrenen KollegInnen die schriftliche „Hausaufgabe“ als schwierig einstufen. Sie wird in Zukunft hier mehr Hilfen oder Alternativen, wie z. B. das kleine Pressegespräch, anbieten.

Vorsicht „Ansprechpartnerin“ – Vermittlung um jeden Preis?

Ein erfahrener Kollege bringt nun folgenden Fall ein:

Seit Jahren gibt es eine Selbsthilfegruppe für Umweltgeschädigte, die von einer sehr aktiven, aber auch schwierigen Person, Frau B., geleitet wird. Nur sie alleine (kein anderes Gruppenmitglied) ist bei der Selbsthilfe-Kontaktstelle bekannt. Sie erscheint auf allen Gesamttreffen und nimmt hoch engagiert an Veranstaltungen teil. Beim letzten Selbsthilfe-Fest hat sie als Letzte noch die Stühle weggeräumt und gekehrt. Andererseits ist Frau B. leicht reizbar und droht schon bei geringen Anlässen mit Anzeigen, Anwälten oder dem Weg in die Öffentlichkeit.

Da Frau B. aufgrund ihrer Umweltschädigung schon lange in ihrem Beruf als Bürokauffrau arbeitslos geworden ist, hat sie eine Ausbildung zur „Gesundheitsberaterin mit persönlichem Schwerpunkt Baubiologie“ absolviert und berät gegen Honorar auf selbständiger Basis Kunden, wie sie ihren Wohnraum gesundheitsverträglich umgestalten können. Nach Auskunft von Frau B. trennt sie diese Beratung jedoch streng von allen Selbsthilfegruppen-Aktivitäten.

Die Kontaktstelle macht sich in letzter Zeit Sorgen: Frau B. macht einen erregten, geradezu psychotischen Eindruck, der sich in den letzten Monaten sogar noch verschlimmert hat.

An die Kollegenrunde stellt der Kontaktstellen – Mitarbeiter folgende Frage: Soll ich an diese Gruppe weitervermitteln oder nicht?

Folgende Antworten werden gegeben:

- Zuerst wird folgende Meinung geäußert: Ja, der Kollege soll weitervermitteln. Schließlich sind das alles erwachsene Menschen, die selbst entscheiden können, ob diese Gruppe sie weiterbringt und ihnen gut tut.

- Dann wird von einer erfahrenen Kollegin die Gegenmeinung vertreten, dass die Kontaktstelle auch eine Verantwortung den Anrufenden gegenüber ernst nehmen muß. Eine Vermittlung durch die Kontaktstelle ist für viele wie eine Empfehlung oder ein Gütesiegel.
- Ein Kompromiß wird vorgeschlagen: Bei einer Neuvermittlung sollte vorgewarnt werden. Zum Beispiel kann die anrufende Person darüber informiert werden, dass wenig Kontakt zur Gruppe besteht und dass die momentanen Gruppenaktivitäten nicht genügend bekannt sind. Deshalb könne die Kontaktstelle die Qualität und die Inhalte der Gruppenarbeit momentan schlecht beurteilen.
- Ergänzend wird vorgeschlagen, dass vermittelte Personen genau aus diesen Gründen um Rückmeldung an die Kontaktstelle gebeten werden. Außerdem bestehe die Möglichkeit, sie bei negativen Erfahrungen bei einer eigenen Gruppengründung zu unterstützen.
- Eine weitere Beraterin benennt den Interessenkonflikt von Frau B. zu ihrer freiberuflichen Beratungstätigkeit. Dies ist unbedingt in einer Aussprache zu thematisieren.
- Vielleicht gibt es gar keine stabile Gruppe, sondern nur diese eine Person, die immer wieder neue Betroffene für eine kurze Zeit um sich scharft, vermutet eine Kollegin.
- Grundsätzlich ist es sinnvoll, eine zweite Ansprechpartnerin von der Gruppe benennen zu lassen, die der Kontaktstelle bekannt sein muß: dann lässt sich bei Bedarf eine „zweite Meinung“ einholen.
- Auch ein angekündigter Besuch bei einer Gruppensitzung wäre eine weitere Möglichkeit, um die Situation mit der gesamten Gruppe zu klären.

Rückmeldung des Falldarstellers:

Der Kontaktstellenmitarbeiter empfand die Runde als sehr entlastend. Gleichzeitig wurde ihm nochmals der Ernst der Situation bewusst. Er gesteht ein, dass er vor einer direkten Konfrontation mit Frau B. bisher Angst hatte. Frau B. schüchtert mit ihren Drohungen schnell ein und (miß-)braucht die Gruppe als Eintrittsbillett für die Angebote der Kontaktstelle. Gleichzeitig erlebt der Kollege während der Beratungsrunde die Phantasie, dass es tatsächlich gar keine Gruppe mehr gibt.

Er wird die Idee aufgreifen, vermittelte Personen um Rückmeldung zu bitten, sowie in Zukunft auf einer zweiten Ansprechpartnerin zu bestehen. Außerdem plant er gemeinsam mit einer Kollegin ein Gespräch mit Frau S. zu führen, um seine Bedenken offen anzusprechen. Auch ein angekündigter Gruppenbesuch kommt für ihn in Frage. Von den Ergebnissen des Gesprächs macht er seine weitere Vorgehensweise abhängig.

Etiketteschwindel oder Gruppenautonomie?

Im dritten Fall beschreibt eine Kollegin Probleme mit einer Gruppenbegleitung:

Eine Gruppe von „jungen Alleinstehenden“ wurde von der Kollegin sechsmal moderiert und ist ihr sehr ans Herz gewachsen. In der Gruppe sind alle nicht nur alleinstehend, sondern von sozialen Ängsten und anderen massiven psychischen Problemen betroffen. Dies hat sich im Laufe der ersten Monate so entwickelt, denn andere, seelisch gesündere TeilnehmerInnen sind nach und nach weggeblieben.

Die Kollegin befindet sich in der Ablösungsphase von der Gruppe und macht sich Sorgen, ob diese auch alleine funktionieren kann. Ihrer Einschätzung nach sind die TeilnehmerInnen aufgrund ihrer psychischen Beeinträchtigungen nicht in der Lage, gut für sich zu sorgen.

Außerdem findet sie, dass sich die Gruppe dringend umbenennen müsste, z.B. in Gruppe für „Junge Menschen mit sozialen Ängsten“. Ihrer Meinung nach würde die Gruppe dann ein klareres Bild nach außen vermitteln und könnte evtl. noch „passende“ neue Mitglieder an sich ziehen.

Folgende Frage stellt sie an die Beratungsrunde: Wie kann ich es schaffen, dass sich die Gruppe umbenennt und gut weiterläuft?

Hier eine Zusammenfassung der wichtigsten Themen der kollegialen Beratung:

- Die Einschätzung überwiegt, dass die Namensgebung eine autonome Gruppenentscheidung ist. Es gibt sogar eine Rückmeldung, dass es richtig ist, das Thema "harmloser" zu fassen, um neue Alleinstehende zu werben. Vielleicht kommen dann nicht so stark belastete Gruppenmitglieder wieder neu dazu.
- Ein Kollege vertritt eine Gegenmeinung: er findet, dass „passgenaue“ Gruppennamen von Vorteil sind, denn nur so treffen gleich die Richtigen in der Gruppe zusammen, und es kommt zu keinem großen Wechsel (siehe erste Phase).
- Auch ohne eine enge Namensgebung kann die Selbsthilfe-Kontaktstelle im Vermittlungsgespräch mit Interessenten über die Beschreibung der Gruppe passende Gruppenmitglieder vermitteln. So kann die Gruppenautonomie gewahrt und trotzdem passend vermittelt werden.
- „Ist das immer realistisch?“, wendet eine Beraterin ein. Oft erfahren neue Interessenten auch über andere Kanäle (z.B. Zeitung, Internet) von Gruppentreffen.
- Die Kollegen machten Mut, die Gruppe alleine arbeiten zu lassen, mit allen Risiken, und wirklich ein Stück loszulassen.
- Als Idee wird eine langsame, schrittweise Ablösung vorgeschlagen: z. B. ein Wechsel von angeleiteten und Gruppentreffen ohne Beraterin im Wechsel.
- Eine Kollegin empfiehlt dagegen eine rigorose Ablösung ohne weitere Treffen. Sie vermutet, dass die Anleitungsphase vielleicht zu lang und zu intensiv war.

- Es wird angeregt, das gesamte Gruppenkonzept und den Namen in einer moderierten Abschlussitzung gemeinsam zur Diskussion zu stellen.
- Weitere Möglichkeiten sind, der Gruppe auf Wunsch oder bei drohendem Scheitern andere professionelle Hilfe zu vermitteln, sie zum Beispiel auf Dauer als angeleitete Gruppe von einer Beratungsstelle unterstützen zu lassen.

Folgende Rückmeldung kommt nach der Runde von der Falldarstellerin:

Eine mögliche Namensänderung mit der Gruppe zu diskutieren, dann aber auch die Entscheidung, egal wie sie fällt, zu akzeptieren, ist für sie eine kluge Vorgehensweise. Zu diesem Zweck plant sie einen Besuch in einer der nächsten Sitzungen. Sie empfindet es als entlastend, danach endgültig die Verantwortung an die Gruppe zu geben, und wird die gefaßte Entscheidung zum Namen der Gruppe je nach Diskussionsergebnis einfach akzeptieren. Auf der geplanten letzten gemeinsamen Sitzung wird sie sich der Gruppe als Beraterin im Hintergrund anbieten, so dass sich die Gruppe in Krisen wieder an die Kontaktstelle wenden kann.

Kritische Reflexion erhöht die Beratungsqualität

Diese Beispiele zeigen, wie unterschiedlich und kontrovers im Kollegenkreis schwierige Einzelfälle bewertet und diskutiert werden. Die unterschiedliche Beurteilung wird meist als Bereicherung und nicht als zusätzliche Belastung und Unklarheit erlebt. In der Beratungsrunde erfährt die Falldarstellerin nochmals ihre verschiedenen inneren Sichtweisen und erhält zudem noch neue Impulse von außen. Immer wieder zeigt sich der Spannungsbogen zwischen der Autonomie der Gruppengründerin bzw. der Gruppe und der Schutzfunktion, die jede Kontaktstelle gegenüber neuen Interessenten hat.

Nur am Einzelfall lassen sich Handlungsalternativen aufzeigen und die Qualität der Beratung und Begleitung verbessern. Deshalb wünsche ich allen Kolleginnen und Kollegen den Mut, sich über solche inhaltlichen Fragen auszutauschen. Die Qualität von Selbsthilfegruppen-Beratung steht und fällt mit der Bereitschaft zur kritischen und ehrlichen Reflexion. Fort- und Weiterbildung, Erfahrungsaustausch und Fallbesprechungen, Supervisionen und – wie hier beschrieben – kollegiale Beratung sind entscheidende Voraussetzungen dafür.

Anmerkung

¹ Da eine doppelte Anonymisierung notwendig war, um sowohl die Falldarstellerinnen, als auch die jeweilige Gruppe zu schützen, stammen die beschriebenen Fälle aus der Praxis, aber wichtige Eckdaten wurden geändert.

Theresa Keidel ist Diplom-Sozialpädagogin. Nach langer Tätigkeit im Würzburger Selbsthilfe-Büro leitet sie seit 2002 die Selbsthilfekoordination Bayern und ist im Fortbildungsbereich als Referentin aktiv.