

# Kommunikationsregeln für Selbsthilfegruppen

- **Sprich mit „ICH“-Botschaften.** Versuche nicht, dich hinter allgemeinen Formulierungen wie „man“ oder „wir“ zu verstecken, sondern du selbst zu sein. Oft verwenden wir automatisch Sätze wie "Man sollte das so und so machen" oder "Jeder denkt das und das." Es geht bei dieser Regel darum, zur eigenen Aussage oder Meinung zu stehen.
- **Erteile keine Ratschläge, erzähle von deinen Erfahrungen.** Jede/jeder kann nur für sich selber entscheiden und das eigene Tun verantworten. Niemand sollte sich und andere bei der Lösung von Schwierigkeiten unter zeitlichen Druck setzen. So wie Probleme nicht von heute auf morgen entstehen, können sie auch nicht in kurzer Zeit gelöst werden. Und: Beim Erfahrungsaustausch gibt es kein „richtig“ oder „falsch“. Jede/jeder muss lernen, Erfahrungen und Gefühle als solche stehen zu lassen und nicht zu bewerten oder zu kritisieren.
- **Wenn du eine Frage stellst, sage, warum du fragst.** Fragen, die mit persönlichen Aussagen verbunden werden, machen die eigenen Absichten für das Gegenüber transparent und geben ihm/ihr Orientierung. Der Austausch sollte aus diesem Grund nicht als Interview mit einseitigem Ausfragen, sondern als Dialog gestaltet werden.
- **Sprich direkt zur Person und nicht über sie** und sprich nicht zur Gruppe, wenn du eigentlich eine bestimmte Person meinst. Es sollte nicht über Aussenstehende (zum Beispiel die Partnerin/den Partner), sondern von sich, von den eigenen Gefühlen, Gedanken und Verhaltensweisen geredet werden.

- **Interpretiere nicht das Verhalten anderer, sondern sprich lieber deine persönlichen Reaktionen aus.** Wenn du etwas über das Verhalten oder den Charakter eines anderen Teilnehmers/einer anderen Teilnehmerin aussagst, sage auch, was es für dich bedeutet, dass er/sie so ist wie er/sie ist (bzw. wie du ihn/sie siehst). Kennzeichne deine Äusserungen als persönliche Meinung bzw. Wahrnehmung und formuliere sie nicht als allgemeingültig. Dein Feedback ist aus deiner persönlichen Wahrnehmung und Empfindung entstanden und kann zum Beispiel durch deine Tagesform oder deine Vorerfahrungen geprägt sein.
- **Sei zurückhaltend mit Verallgemeinerungen.** "Immer kommst du zu spät." – "Du lässt mich nie ausreden." Solche Verallgemeinerungen unterbrechen den Gruppenprozess. Sie werden häufig im Rahmen von kritischen Anmerkungen oder Vorwürfen geäußert und führen oft zu Abwehrreaktionen oder Gegenangriffen.
- **Störungen haben Vorrang.** Unterbrich das Gespräch, wenn du nicht wirklich teilnehmen kannst. Teile den anderen mit, was dich irritiert. Wer nicht mehr zuhören kann, beunruhigt, traurig oder wütend ist, sollte das möglichst bald aussprechen. Die Gruppe sollte den Verlauf unterbrechen, um sich diesen Gefühlen zuzuwenden.
- **Vermeide Seitengespräche.** Nebengespräche zwischen zwei Gruppenmitgliedern stören die Gruppe. Sie können ein Hinweis darauf sein, dass die Personen oder ein Thema nicht genügend Raum in der Gruppe finden. Bringe den Inhalt deiner Seitengespräche (z.B. es wurde ein interessanter Punkt angesprochen) als Beitrag oder ihren Grund (z.B. Langeweile) als Störung in die Gruppe.
- **Alle haben das Anrecht darauf, gehört zu werden.** Gehe nicht einfach darüber hinweg, wenn jemand etwas sagt. Bemühe dich, zu erfassen, was er/sie meint. Wenn du etwas nicht verstehst ist das eine Störung, die du anmelden solltest.
- **Es spricht immer nur eine/einer zur selben Zeit.** Wenn mehrere Personen auf einmal sprechen wollen, muss eine Lösung gefunden werden. Oft reden gerade in wichtigen Phasen der Gruppenarbeit alle durcheinander. Damit die Äusserungen aller Gruppenmitglieder von allen verstanden werden, ist es jedoch notwendig, nacheinander zu sprechen. Auch nonverbale Äusserungen wie Gesten oder starke Mimik können so ablenkend sein, dass die Gruppenmitglieder darauf verzichten sollten, während jemand anderes spricht. In den Situationen, in denen mehrere Personen reden wollen, sollte jedes Gruppenmitglied zunächst nur kurz zusammenfassen, was es sagen will, worum es ihm geht. So kann die Gruppe entscheiden, welche Punkte in welcher Reihenfolge geäußert und besprochen werden. Diese Punkte können auch für alle sichtbar auf dem Flipchart notiert werden. Wichtig ist, dass auch die Ruhigeren zu Wort kommen. Wenn alle, die etwas sagen wollen, hintereinander kurz ihren Punkt formulieren, kommt jeder zu Wort. Entscheidend ist hier, dass alle tatsächlich nur Stichworte äussern.

➤ **Redezeit begrenzen – Faire Gesprächsanteile sichern.** Ein häufig formuliertes Problem von Selbsthilfegruppen ist der Umgang mit Viel- bzw. Dauerredner/innen. Sie sprechen oft und viel und beeinflussen so den Verlauf der Gruppentreffen. Es gibt verschiedene Möglichkeiten, diese darin zu unterstützen, den anderen Teilnehmenden mehr Raum zu lassen:

In Einstiegs- bzw. Abschlussrunden nützt eine **Redezeitbeschränkung** zum Beispiel mit einer Sanduhr oder eine **Strukturierungshilfe** wie ein Sprechstab oder -ball.

In Gesprächen hilft es, Vielredner/innen taktvoll zu **unterbrechen**. Das kann gelingen, indem ein anderes Gruppenmitglied seine/ihre Aussagen aufgreift und wiederholt. Damit wird dem Vielredner/der Vielrednerin vermittelt, dass sein/ihr Gespräch aufmerksam verfolgt wurde, nun aber auch andere etwas sagen möchten. Die Unterbrechung kann auf zwei Arten erfolgen:

**Stichwort aufgreifen:** Ein Stichwort aufgreifen, das der Vielredner/die Vielrednerin genannt hat. Sich dann mit einer Frage, die sich auf das Stichwort bezieht, an ein anderes Gruppenmitglied wenden. Beispiel: „Du nennst mit ... gerade einen wichtigen Aspekt des Themas, P. Wie ist deine Meinung dazu, S.?“ oder „Beim Thema ... fällt mir ein, dass ... . Wie wäre es, wenn wir diesen Aspekt in der Gruppe noch besprechen?“. Eine andere Möglichkeit ist, den **Fokus festzulegen:** Vielredner/innen verlieren sich oft in ihren Ausführungen und Argumenten, so dass zum Schluss keiner mehr so recht weiss, was wirklich wesentlich ist. Wenn es gelingt, den Vielredner/die Vielrednerin dazu zu bringen, sich auf eine Aussage festzulegen, wird wieder ein Fokus im Gespräch gesetzt. Das ermöglicht es den anderen Teilnehmenden, selbst Stellung zu beziehen. Beispiel: „Du hast in deinen Ausführungen mehrere Aspekte angesprochen. Welcher ist denn nun am wichtigsten für dich?“.

**Regeln vereinbaren:** Damit Vielredner erst gar keine Chance erhalten, zu lange reden zu können, hilft es, Spielregeln festzulegen. Die Gruppe kann zum Beispiel die Vereinbarung treffen, dass sich per Handzeichen meldet, wer etwas zu sagen hat. Auch das Vereinbaren einer festen Redezeit kann in gewissen Diskussionen sinnvoll sein.

**Noch ein Wort zum Schweigen:** Das Schweigen einzelner Mitglieder kann für sie selber frustrierend sein, wenn sie sich in einem Konflikt zwischen Rückzug und Vorstoss, Aktivität und Passivität befinden. Es kann aber auch für die aktiven Teilnehmenden problematisch sein, wenn sie das Schweigen verunsichert. Falls das Schweigen irritiert oder beunruhigt, sollte es aufgegriffen werden. Beispiel: „Ich nehme wahr, dass du dich kaum an der Diskussion beteiligst und bin mir nicht sicher, was dein Schweigen bedeutet. Magst du uns sagen, was dich gerade beschäftigt oder welche Bedeutung das Schweigen gerade hat?“

➤ **Alle einbeziehen:** In den meisten Fällen ist in der Runde bekannt, wer viel und wer wenig redet. Der Moderator/die Moderatorin kann diejenigen, die wenig reden, aber vielleicht wertvolle Beiträge zum Thema liefern können, gezielt aktivieren. Er/Sie kann sie persönlich ansprechen, sie um ihre Meinung fragen. Weitere Instrumente sind:

- **Runden innerhalb einer Diskussion:** Runden können vom Moderator/der Moderatorin angeregt oder auch von einzelnen Teilnehmenden gewünscht werden. Bei diesen Runden kommen alle zu Wort. Das durchbricht die sonst typischen Muster von Diskussionen. Bei einer Runde kommt jede/jeder dran und erzählt in ein paar Sätzen das Wesentliche im Bezug auf das Thema. Eine Runde kann der Reihe nach stattfinden. Oder aber der/die Vorredner/in übergibt an die nächste redewillige Person, bis alle dran waren (oder explizit gesagt haben, nichts sagen zu wollen).
- **Meinungsbild einholen:** Jeder Teilnehmer/jede Teilnehmerin sagt kurz und knapp etwas zum Thema. Der Moderator/die Moderatorin sammelt die Beiträge und einzelne Aspekte können aufgegriffen und vertieft werden.
- **Karten schreiben lassen:** Jeder Teilnehmer/jede Teilnehmerin schreibt in Stichworten auf eine oder mehrere Karten seinen/ihren Beitrag zum Thema. Alle Karten werden an die Pinnwand geheftet und dann bearbeitet.

**Folgende weitere Merkblätter stehen für die Gruppenarbeit zur Verfügung:**

- Merkblatt 1: Leitfaden für Selbsthilfegruppen
- Merkblatt 2: Struktur und Ablauf eines Selbsthilfegruppentreffens
- Merkblatt 3: Gesprächsmoderation in Selbsthilfegruppen
- Merkblatt 5: Aufnahme von neuen Gruppenmitgliedern
- Merkblatt 6: Standortbestimmungen in Selbsthilfegruppen

Alle Merkblätter finden Sie auch als Download auf unserer Website.

Hinweis: Die Weiterverwendung von ganzen Texten oder Textpassagen bedarf des schriftlichen Einverständnisses von Selbsthilfe Zürich.



**SELBSTHILFEZÜRICH**

August 2020