

KRISENLEITFADEN FÜR BERATUNGSGESPRÄCHE

Wie umgehen mit schwierigen Gesprächssituationen

In der Selbsthilfe wird Beratung meist von ehrenamtlich Engagierten mit eigener Betroffenheit umgesetzt (Peer-Beratung). In der Familienselbsthilfe sind das meist Eltern von Kindern mit chronischen Erkrankungen oder Behinderungen. Sie teilen ihr Wissen, ihre Erfahrungen und ihre Strategien im Umgang mit der Lebenssituation ihrer Familie – und bieten anderen Eltern damit wertvolle Unterstützung.

Diese Beratung geschieht häufig intuitiv, denn feste Leitlinien oder Standards zur Umsetzung gibt es bislang kaum.¹

Gerade in belastenden Situationen – etwa direkt nach einer Diagnose oder in akuten Krisen – kann die Beratung herausfordernd sein. Ratsuchende Eltern sind oft emotional stark belastet, und das kann auch für euch als Peerberater*innen schwierig werden.

Das vorliegende Methodenblatt möchte euch in der Beratung unterstützen: Es bietet eine praxisnahe Orientierung für die Beratung in der Familienselbsthilfe und fasst hilfreiche Handlungsansätze für schwierige Gesprächssituationen zusammen. Ziel ist es, euch als Peerberater*innen zu stärken – damit ihr eure Rolle gut und sicher ausfüllen könnt.

Krisenleitfaden für Beratungsgespräche

Vorgehen in Gesprächssituation	Umsetzung
Ruhe bewahren	sich Zeit nehmen
Kontext der Anfrage	Handelt es sich um den ersten Kontakt mit der Person oder kann ich das Gespräch in Bezug setzen zu vorherigen Kontakten?
Abgesprochener Notfallplan mit Auftraggeber (z.B. Vereinsvorstand)	Bereitlegen und Schritt für Schritt durchgehen
Eigenen Gefühlen Raum geben	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Was löst die Anfrage in mir aus? ✦ Was sind meine Gedanken dazu? ✦ Welche Sorge habe ich? ✦ Spiegelt es ein Thema wider, dass mich persönlich betrifft?
Zuständigkeit klären	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Bin ich zuständig für diese Anfrage? ✦ Trotzdem eine Beziehung aufbauen

¹ Bei Interesse an weiteren Methoden kann auch eine Weiterbildung zum Peer Counselor erwogen werden, z.B. über das [Bildungs- und Forschungsinstitut Bifos e.V.](#)

Grenzen des eigenen Angebots für sich selbst klären	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Was kann im akuten Fall in der Beratung geleistet werden? ✦ Was sind ganz grundsätzliche konzeptionelle Haltungen zu Anfragen mit herausfordernden/ krisenhaften/suizidalen Themen?
Ernstnehmen der Anfrage	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Angebote machen ✦ Klarheit einfordern ✦ Konsequenzen benennen (ggf. Zusammenarbeit mit Behörden)
Direkte, klare Worte verwenden, nicht umschreiben	„Haben Sie vor sich zu töten?“ statt „Wollen Sie eine Dummheit machen/sich was antun“
Einschätzen der Lage	Wie schätze ich die Gefährdung ein? (akut, bedenklich, stabil)
Sich Unterstützung holen – bei Sorgen nicht allein bleiben	Lieber einmal zu viel nachfragen, als einmal zu wenig und eine 2. Meinung einholen: <ul style="list-style-type: none"> ✦ Den Vorstand einbeziehen ✦ Gemeinsam den Krisendienst anrufen ✦ Andere aktive Mitglieder um Unterstützung bitten
Umgang mit den Gefühlen des Ratsuchenden	Ernstnehmen und darauf reagieren, z.B. konkrete Vereinbarungen treffen: <ul style="list-style-type: none"> ✦ Anti-Suizid-Vereinbarung ✦ Rückmeldezeiträume ✦ Kontaktfrequenz erhöhen ✦ Grenzen benennen und ggf. an Fachberatung / Krisendienst weiterleiten

Hinweis

Dieses Methodenblatt entstand im Rahmen des Projekts „Selbsthilfe leicht gemacht!“ sowie einer Projektwerkstatt auf der Jahrestagung des Kindernetzwerks 2024. Es wurde gemeinsam mit Aktiven aus der Selbsthilfe entwickelt und soll die ehrenamtliche Beratung in der Familienselbsthilfe unterstützen.

Mitgewirkt haben:

- ✦ Ursula Klupp (zert. Onlineberaterin, Dipl. Sozialpädagogin)
- ✦ Susann Schrödel (zert. Peerberaterin, Vorstand Kindernetzwerk e.V.)
- ✦ Benita Eisenhardt (zert. Case Managerin, Rehabilitationspädagogin, Kindernetzwerk e.V.)
- ✦ Tim Page (BA Politik und Geschichte, Kindernetzwerk e.V.)

Weitere Infos zum Thema Beratung in der Familienselbsthilfe: www.kindernetzwerk.de

Impressum

Herausgeber Kindernetzwerk e.V. – Dachverband der Selbsthilfe von Familien mit Kindern und jungen Erwachsenen mit chronischen Erkrankungen und Behinderungen

Sitz Benzstraße 2 · 63741 Aschaffenburg · **Telefon** (06021) 45 44 00 · **Telefax** (06021) 124 46

Hauptstadtbüro Schiffbauerdamm 19 · 10117 Berlin · **Telefon** (030) 25 76 59 60

info@kindernetzwerk.de · www.kindernetzwerk.de

Amtsgericht Aschaffenburg · Registernummer: VR 921

Spendenkonto DE02 7955 0000 0000 9242 90 · Sparkasse Aschaffenburg BIC: BYLADEM1ASA