

# Gruppenarbeit

Leitfaden für Selbsthilfegruppen  
und Interessierte



## Inhalt

Einleitung .....	2
Grundsätze .....	3
Organisatorische Fragen .....	5
Ablauf eines Gruppentreffens .....	6
Gruppengespräch .....	8
Konfliktmanagement.....	10



2

6. AUFLAGE März 2020

**IMPRESSUM**

---

### Selbsthilfe Steiermark

Lauzilgasse 25/3  
8020 Graz  
050 7900 5910  
office@selbsthilfe-stmk.at  
www.selbsthilfe-stmk.at

durchgeführt von

**jugend am werk** –

– vielfalt wirkt

gefördert von



## Einleitung

---

Dieser Leitfaden soll bestehenden Selbsthilfegruppen, Neugründer\*innen und Interessierten Impulse und praktische Anregungen rund um das Thema Gruppenarbeit und Konfliktmanagement bieten. Bitte bedenken Sie, dass Interessen, Motive und Ziele der Selbsthilfegruppen unterschiedlich sein können, nehmen Sie sich also einfach diese Elemente heraus, die Sie für sinnvoll und hilfreich für Ihre Gruppe halten.

## Grundsätze

---

Selbsthilfe beruht auf der Verantwortung des Menschen für sich selbst. In der Gruppe ist daher jeder für sich selbst verantwortlich, die Teilnehmer\*innen sind gleichermaßen betroffen, gleichberechtigt und gehen respektvoll miteinander um.

Das Ziel ist es, diese Eigenverantwortung zu stärken, die Selbstständigkeit und Unabhängigkeit der Mitglieder zu fördern.

### Regeln in der Selbsthilfe

Jede Gruppe bestimmt ihre eigenen Regeln selbst. Es gibt jedoch Grundsätze, die in der Arbeit in Selbsthilfegruppen besonders wichtig sind:

- **Verschwiegenheit**

... weil man in der Selbsthilfegruppe über sehr persönliche und intime Dinge sprechen und Verständnis finden möchte. Dazu braucht es Vertrauen und gegenseitiges Verständnis.

- **Gemeinschaft**

... weil die Gruppe einen Rahmen und die Basis bietet, sich nicht länger alleine fühlen zu müssen. Die Gruppe bietet einen „Schatz“ an Erfahrung, Ideen, Möglichkeiten und Kreativität, der jeder\*m Gruppenteilnehmer\*in zuteilwerden soll.

- **Verantwortung**

... weil jedes Gruppenmitglied, welches die Hilfe der Gruppe in Anspruch nimmt, verpflichtet ist, diese Hilfe auch anderen Mitgliedern zu geben, wenn sie es brauchen. Jedes Gruppenmitglied ist für sich selbst und zugleich für die Gruppe verantwortlich.

- **Freiwilligkeit**

... weil nur so eine vertrauensvolle Basis entstehen kann. Niemand kann zur Teilnahme verpflichtet werden. Aber auch alles, was Gruppenmitglieder in die Gruppe einbringen, passiert ehrenamtlich und freiwillig.

- **Regelmäßigkeit**

... weil so die Bildung der Gemeinschaft unterstützt wird. Die Gruppe wird so zu einem fixen Bestandteil und die Teilnehmer\*innen können sich darauf verlassen, dass die Gruppe wieder stattfinden wird. Je nach Art der Gruppe finden Gruppentreffen wöchentlich, vierzehntägig oder einmal im Monat statt.

- **Pünktlichkeit**

... weil dies ein Zeichen des Respekts gegenüber allen anderen Teilnehmer\*innen ist.

Darüber hinaus kann sich jede Gruppe eigene Gruppenregeln überlegen, die gemeinsam besprochen und beschlossen werden. Wenn alle Teilnehmer\*innen die einzelnen Regeln nachvollziehen und diesen zustimmen können, ist die Einhaltung oftmals leichter und kann bei Verstößen auch einfacher angesprochen werden.

Daher erweist es sich häufig als hilfreich, Gruppenregeln gemeinsam und so konkret wie möglich zu formulieren.

**Tipp**

*Eine nützliche Methode kann es hierbei sein, die gemeinsam festgesetzten Regeln für alle sichtbar aufzuhängen (z. B. Flipchart), besondere Verbindlichkeit kann dann erreicht werden, wenn jedes einzelne Mitglied dieses Flipchart oder Papier unterschreibt.*

## Organisatorische Fragen

---

Bei neuen Selbsthilfegruppen wie auch bei bereits länger bestehenden Selbsthilfegruppen treten immer wieder organisatorische Fragestellungen auf. Wenn beispielsweise mehrere neue Gruppenmitglieder hinzukommen, sich äußere Rahmenbedingungen oder Schwerpunkte verändern, ist es empfehlenswert, die eingelebte Struktur den aktuellen Wünschen und Bedürfnissen anzupassen.

5

**Ort**

- Wo soll sich die Gruppe treffen?
- Im städtischen oder ländlichen Bereich?
- Wenn eine Räumlichkeit für Gruppentreffen benötigt wird, kann Ihnen die Selbsthilfekontaktstelle weiterhelfen.

**Dauer**

- Wie oft soll sich die Gruppe treffen?
- Wann soll sich die Gruppe treffen? (Tag und Uhrzeit)
- Festlegen von Beginn- und Endzeiten des Treffens (Dauer etwa 2 Stunden)

## Kommunikation

- Möchten Sie Ihre SHG eher gemütlich oder bevorzugen Sie eine „Arbeitsatmosphäre“?
- Wollen Sie innerhalb der Gruppe per Sie oder per Du sein?
- Soll eine Teilnehmer\*innenliste geführt werden? Oder bevorzugen Sie das Vornamenprinzip (Wahrung der Anonymität)?
- Sollen Einladungen zu den Gruppentreffen erfolgen?
- Handelt es sich um eine fixe oder eine offene Gruppe?
- Austausch von Telefonnummern, sodass Informationen über die Gruppentreffen weitergeleitet werden können

## Verpflegung und Pausengestaltung

- Sollen Getränke vorhanden sein?
- Wer organisiert diese gegebenenfalls?
- Darf geraucht werden?

6

## Ablauf eines Gruppentreffens

---

Das Gruppentreffen kann in drei Abschnitte eingeteilt werden: Eröffnung, Hauptteil und Abschluss. Danach kann noch ein gemütlicher Teil zum Ausklang stattfinden.

### Eröffnung

Jede\*r Teilnehmer\*in kommt kurz zu Wort. Mit der Methode des „Blitzlichts“ wird die Stimmung in der Gruppe deutlich und dringende Anliegen können gesammelt werden. Im Blitzlicht können folgende Fragen als roter Faden dienen:

- Wie ist es mir seit dem letzten Treffen ergangen?
- Wie geht es mir heute?

- Wie hat sich meine Situation entwickelt?
- Gibt es ein besonderes Anliegen, das weiter besprochen werden soll?

Die Punkte, die in diesem Gruppentreffen besprochen werden sollen, können auch mittels Kärtchen oder Flipchart gesammelt werden. So haben alle Teilnehmer\*innen einen guten Überblick darüber, was im Hauptteil besprochen werden soll.

Wenn es für dieses Treffen zu viele Anliegen gibt, kann auch vereinbart werden, mit welchen Anliegen die Gruppe beginnen soll und welche bei zeitlicher Knappheit zum nächsten Treffen „mitgenommen“ werden. Unterscheiden Sie dabei zwischen Dringlichkeit und Wichtigkeit. Dringliche **und** wichtige Anliegen zuerst! Anliegen, die zwar wichtig, aber nicht dringlich für den oder die einbringenden Teilnehmer\*in sind, können eher verschoben werden.

7

## Hauptteil

Im Hauptteil werden dann die einzelnen Anliegen besprochen. Es können jedoch auch andere Programmpunkte, wie z.B.:

- ein **Vortrag** durch eine\*n Gastreferent\*in
- eine **Diskussion** zu einem bestimmten vorgegebenen Thema
- die **Planung** eines gemeinsamen Vorhabens
- die **Besprechung** und Weiterleitung relevanter Termine

Platz finden. Gegen Ende des Hauptteils ist es wichtig, offen gebliebene Punkte zu sammeln (verschieben auf das nächste Mal?), Arbeitsaufteilungen zu besprechen oder abzuklären, wenn es z. B. etwas zu organisieren gibt.

## Abschluss

Am Ende kann nochmals eine „Blitzlicht“-Runde gemacht werden. So hat jede\*r Teilnehmer\*in nochmals die Gelegenheit, ein kurzes Statement abzugeben, wie das Gruppentreffen aus der jeweiligen Sicht verlaufen ist. Je nach Art der Gruppe kann danach noch ein Abschlussritual das Treffen beenden.

## Ausklang

Nach dem offiziellen Treffen können noch Plaudereien und ein gemütliches Beisammensein stattfinden. Dies kann das Gemeinschaftsgefühl positiv stärken.

---

## Gruppengespräch

In der Gruppenarbeit ist es wichtig, dass sich alle respektiert, akzeptiert und wertgeschätzt fühlen. Diese Haltung ist die Grundlage für ein gelungenes Gespräch.

Es gibt einige Tipps, die diese Haltung konkretisieren:

Erteilen Sie keine ungefragten Ratschläge. Die Betroffenen müssen erst einmal ihre eigenen Gedanken und Gefühle klären, bevor sie sich auf neue Anregungen einstellen können. Warten Sie, bis Sie um Ihre Meinung gebeten werden. Beschränken Sie sich auf Verständnisfragen oder schildern Sie ihre eigenen Erfahrungen. Durch Analysen und Interpretationen können andere leicht verletzt werden. Ausreden lassen ist ein Gebot der Höflichkeit und des respektvollen Umgangs. Unterbrechungen geben dem, der unterbrochen wird, das Gefühl, seine Äußerungen wären unwichtig. Hören Sie aufmerksam zu und vermeiden Sie Seitengespräche.



## Gesprächstechniken

Versuchen Sie, eine **positive Atmosphäre** aufzubauen. Durch **aktives Zuhören** und ein „Ehrliches-verstehen-Wollen“ der anderen Teilnehmer\*innen gelingt dieser Schritt meist gut. Machen Sie **„Ich-Aussagen“** und keine „Man-Aussagen“ und sprechen Sie über Ihre eigenen Erfahrungen und Gefühle. So können andere von Ihren Erfahrungen lernen, ohne sich verletzt oder angegriffen zu fühlen. Es geht um **Verstehen**, nicht um Zustimmung. Wenn Sie anderer Meinung sind, können Sie das zum Ausdruck bringen, indem Sie erzählen, welche Erfahrungen Sie selbst gemacht haben. Wenn Sie jemanden nicht verstehen, fragen Sie nach und stellen Sie **Verständnisfragen**. Es kann auch hilfreich sein, das Gesagte des anderen nochmal kurz **zusammenzufassen** und zu fragen, ob man wirklich alles richtig verstanden hat.

Denken Sie daran, dass eine **positive Rückmeldung** eine der leichtesten (aber auch häufig vergessene) Methode ist, das Selbstbewusstsein eines Menschen zu stärken und ihn oder sie zu **motivieren**. Sie zeigen so Ihre gegenseitige **Wertschätzung** und heben die Stimmung in Ihrer Gruppe an.

### Beispiele:

*„Das finde ich wichtig und mutig, dass Sie so offen gesprochen haben.“*

*„Ich bin beeindruckt, was Sie alles geschafft/erlebt haben.“*

## Konfliktmanagement

---

K. Berkel bezeichnet Konflikte als Störungen. Sie unterbrechen, wenn auch nur vorübergehend, den Handlungsablauf. Konflikte wirken belastend. Wer sich also in einem Konflikt befindet, fühlt sich meist angespannt, unter Druck, bedrückt.

Konflikte, sofern man sie nicht löst und entgegensteuert, weiten sich aus. Sie beziehen immer mehr Menschen und Themen mit ein und nehmen tendenziell an Intensität zu. Aufgrund dessen entsteht bei Konflikten ein Lösungsdruck. Man kann sie also nicht auf sich beruhen lassen, sondern muss sie bewältigen. Erst dann kann der Mensch sich wieder voll den alltäglichen Lebensaufgaben zuwenden.

### **Konflikte erfüllen jedoch auch wichtige positive Funktionen:**

- Sie weisen auf Probleme hin
- Sie erfordern Kommunikation
- Sie verhindern Stagnation und fördern Innovation
- Sie regen Interesse an
- Sie stimulieren Kreativität
- Sie führen zu Selbsterkenntnissen
- Sie verlangen nach Lösungen
- Gelöste Konflikte festigen Gruppen

## Konstruktiver Umgang mit Konflikten

Es gibt **4 Grundregeln**, die für einen konstruktiven Umgang mit Konflikten besonders wichtig sind. Dazu gehört:

1. den Konflikt ernst nehmen
2. die Mitteilungen des Gesprächspartners verstehen lernen
3. das Anliegen konkretisieren
4. eigene Ziele verdeutlichen

Um sich diesen vier Punkten annähern zu können, ist es beispielsweise möglich, sich den folgenden Fragen in der Checkliste für eine Selbstklärung zu widmen.

## Checkliste für eine Selbstklärung

11

Nach dem Kommunikationsquadrat von Friedemann Schulz von Thun lassen sich vier Bereiche feststellen, die in jedem Konflikt in unterschiedlichem Ausmaß Einfluss nehmen. Oftmals ist es schwierig für die Beteiligten eines Konfliktes, diese Themen zu ordnen und **für sich selbst Klarheit zu gewinnen**.

Diese Checkliste kann im Falle eines Konfliktes eine Grundlage sein, um mehr Klarheit zu schaffen. Hierbei ist es jedoch wichtig, dass diese Überlegungen die Teilnehmer\*innen jeweils für sich machen. Danach können einzelne Erkenntnisse in einem Blitzlicht und auf freiwilliger Basis ausgetauscht werden.

**Persönlich**

Wie geht es Ihnen?  
Was denken Sie?  
Wie haben Sie das empfunden?  
Und wie empfinden Sie das jetzt?

**Sachlich**

Was ist vorgefallen?  
Worum geht es (Thema)?  
Wer, wie, was, wann, wo?  
Welche Fragen wollen Sie klären?

**Zwischenmenschlich**

Wie fühlten Sie sich behandelt?  
Was stört Sie?  
Wie ist die Beziehung/das Klima zwischen Ihnen konkret?  
Wie läuft die Zusammenarbeit?

**Wunsch**

Was soll sich ändern? (Ziel)  
Was bräuchten Sie, um...?  
Forderungen, Wünsche, Idealvorstellungen?  
Was möchten Sie hier bewirken?  
Was hätten Sie sich gewünscht und was wünschen Sie sich jetzt?

12

## Das Harvard Konzept

Das Harvard-Konzept bietet neue Sichtweisen auf Konfliktsituationen, sodass eine Bearbeitung und Bewältigung ermöglicht werden kann. Vielleicht kennen Sie das folgende Zitat bereits:

*„Alles, was wir hören, ist eine Meinung, kein Fakt. Alles, was wir sehen, ist eine Perspektive, nicht die Wahrheit.“*

(Marcus Aurelius)

## Trennung von Personen und Problemen

### Beispiel:

Herr M. kommt immer zu spät, die anderen Teilnehmer\*innen sind darüber verärgert. Aus der Sichtweise des Harvard-Konzeptes ist nicht Herr M. als Person das Problem, sondern „das Zuspätkommen“. Durch diese Perspektive ist es leichter möglich, Herrn M. weiterhin respektvoll zu begegnen, andererseits kann ganz klar zum Ausdruck gebracht werden, dass „das Zuspätkommen“ ein Problem ist und dieser Konflikt der Interessen bewältigt werden muss. Ansonsten wäre das positive Arbeitsklima in der Gruppe langfristig gefährdet.

## Konzentration auf Interessen statt Positionen

Dieser Punkt kann anhand des „Orange-Beispiels“ sehr gut skizziert werden. Zwei Menschen streiten, da jeder eine Orange haben möchte, es jedoch nur noch eine gibt. Nach einer langen Diskussion kommen die beiden zum Schluss, dass sie die Orange halbieren müssen. Nur so könne es eine faire Lösung geben. Sie schneiden also die Orange in der Mitte durch. Jeder bekommt eine Hälfte, doch beide sind unglücklich („lose-lose“ Situation – beide haben verloren).

13

### Warum?

Beide vertraten die **Position**, die Orange haben zu wollen. Doch einer wollte damit einen frischen Orangensaft pressen (1. **Interesse**), der andere benötigte die Schale, um einen Kuchen backen zu können (2. **Interesse**). Das Ziel für eine positive Konfliktbewältigung ist es, die gegenseitigen Interessen herauszufinden und im besten Fall eine „win-win“ Situation (beide gewinnen) zu erreichen.

## **Entwicklung möglichst vieler Lösungsoptionen**

Es geht vor allem darum, sich Zeit zu nehmen und versuchen herauszufinden, mit welcher Lösung beide Konfliktparteien den größtmöglichen Nutzen haben. Oft gibt es in einer Gruppe besonders kreative Köpfe oder den betroffenen Konfliktparteien fällt eine gute Idee ein.

Besonders wichtig ist in dieser Phase, dass jedem Gruppenmitglied bewusst ist, dass es sich um ein „Sammeln“ (Brainstorming) handelt. Eingebrachte Vorschläge sollten daher nicht bewertet werden, auch humorvolle Beiträge können die Stimmung aufhellen und die Ideensammlung fördern. Dieser Teil in der Konfliktbewältigung kann auch etwas länger dauern und ist manchmal besonders schwierig, wenn der Konflikt schon sehr verhärtet ist.

Denken Sie also an die Möglichkeit, eine neutrale Unterstützung von außen heranzuziehen (z. B. Mediator\*in, Berater\*in).

14

## **Entscheidung anhand objektiver Kriterien**

Nach der Phase der Suche nach Lösungsoptionen kristallisieren sich häufig einige Kriterien heraus, die die Beteiligten für wichtig halten. Versuchen Sie, einen Weg zu finden, so objektiv und konkret wie möglich zu formulieren, wie die Situation sein könnte, so dass Sie für alle Beteiligten annehmbar ist und sich niemand als „Verlierer“ fühlt.

## **Wie man eine Konflikt-LÖSUNG erfolgreich verhindern kann:**

- vorschnelles Urteilen
- Suche nach der einzig richtigen Lösung
- an der Idee festhalten, dass es immer nur einen Gewinner geben kann
- Vorstellung, dass die anderen ihre Probleme selbst lösen sollen
- das Gegenüber „von oben herab“ behandeln
- ...

Einen Konflikt konstruktiv zu lösen, kann manchmal einen längeren Zeitraum beanspruchen – und wie Sie sicher auch aus persönlicher Erfahrung wissen, benötigt man dafür „Nerven“ und „Geduld“.

Wenn es Ihnen und Ihrer Gruppe nicht selbstständig gelingen sollte, die Situation zu verbessern, ist eine Unterstützung durch externe Personen womöglich eine Hilfe.

15

**Vergessen Sie nicht: „Hier geht es um die Orange!“**



