

***Kompetenzen in der Selbsthilfe festigen:***

**Gute Beratung**

Neben dem Austausch in Selbsthilfegruppen halten die meisten Organisationen ein Beratungsangebot bereit, oft in Form einer sog. Peer-Beratung (d.h. ein Betroffener berät einen Betroffenen). Dabei werden in erster Linie rein praktischem etwa den Alltag betreffende Hinweise gegeben, die damit naturgemäß auch regelmäßig unverbindlich sind. Zuweilen werden aber auch rechtlich relevante Angaben gemacht oder es wird sogar eine ausdrückliche Rechtsberatung angeboten.

Gerade in diesem Fall ist es wichtig, sich darüber im Klaren zu sein, dass der Inhalt einer Beratung (haftungs-)rechtliche Relevanz haben kann. Darüber hinaus ist es für das Erscheinungsbild einer Selbsthilfeorganisation nach außen natürlich auch wichtig, dass die angebotene Beratung gewissen Qualitäts-standards entspricht.

Um diese Gesichtspunkte hinreichend zu berücksichtigen, sollte eine Organisation bereits im Vorfeld Überlegungen über die Ausgestaltung des Beratungsangebots anstellen, z.B.:

* Soll eine Beratung überhaupt angeboten werden?
* Welchen Inhalt und Umfang soll die Beratung haben?
* Wem gegenüber soll Beratung erfolgen? (Mitglieder, Nicht-Mitglieder, nur Betroffene, Angehörige?)
* Ist die geplante Beratung der Art und seines Inhaltes nach rechtlich zulässig (z.B. bei rechtlicher oder medizinischer Beratung)?
* Wer führt Beratung durch (ehrenamtlich Tätige, Hauptamtliche)? Bestehen entsprechende Auswahlkriterien seitens des Verbandes?
* Welche Form der Beratung soll stattfinden (persönlich, telefonisch, per E-Mail/Chat etc.)? Sind die entsprechenden Voraussetzungen gegeben (z.B. steht Raum zur Verfügung und ist dort Vertraulichkeit garantiert)?
* Besteht für das geplante Beratungsangebot eine hinreichende finanzielle und personelle Grundlage?
* Bestehen Beratungsrichtlinien im Verband? Sind vorhandene Richtlinien zu aktualisieren?
* Sind Berater hinreichend geeignet und geschult (fachlich, persönlich)? Bestehen entsprechende Schulungsangebote seitens des Verbandes?
* Sind Berater in rechtlicher Hinsicht informiert (bezüglich des Inhalts und des Umfangs der Beratung, auch hinsichtlich der Einhaltung der gesetzlichen Datenschutzvorgaben)
* Liegen Datenschutzerklärungen vor?
* Wer ist Ansprechpartner im Verein für die Berater?
* Bestehen Vorkehrungen gegen Überlastung? Besteht ein Personalplan und steht kurzfristiger Ersatz im Krankheits-/Urlaubsfall bzw. bei dauerhaftem Ausfall eines Beraters zur Verfügung?
* Wurde Kritik oder Lob geäußert, die für die weitere Ausgestaltung des Beratungsangebots relevant sind?
* Ist eine entsprechende Befragung (bei Beratenden wie auch generell in der Mitgliedschaft) sinnvoll oder gar erforderlich?

Für das konkrete Beratungsgespräch sollten folgende Aspekte bedacht werden:

* Klärung, ob Beratung in vertraulicher Form, ohne Möglichkeit der Kenntnisnahme Dritter möglich ist
* Klarstellung gegenüber Ratsuchenden, in welchen Bereichen Beratung erfolgt und in welchen nicht (ggf. Hinweis, dass keine Rechtsberatung stattfindet)
* Einhaltung des Datenschutzes mit entsprechenden Hinweisen an den Ratsuchenden (ggf. Einholung einer schriftlichen Einwilligungserklärung)
* Bestehen möglicherweise Verständigungsschwierigkeiten (kommunika-tiver Art, behinderungsbedingt etc.)?
* Hat der Beratende ausreichend Gelegenheit, seine Fragestellungen zu formulieren? > ggf. Notizen anfertigen und bei Verständigungs-problemen sofort nachfragen; möglichst auch auf non-verbale Sprache (Körpersprache, Stimmung) achten
* Keine voreilige Bewertung des Gesagten; möglichst Empathie und Verständnis für die Probleme des Ratsuchenden zeigen (Versuch, sich in den anderen hineinzuversetzen)
* Lösungsvorschläge/-ansätze unter Umständen zunächst den Beratenden selbst herausfinden lassen: „Was müsste passieren, damit…?“
* Für angenehme Gesprächsatmosphäre sorgen; den anderen grund-sätzlich ausreden lassen
* Gesprächsverlauf leiten – möglichst keine Abschweifungen zulassen – eigentliches Kernproblem herausfinden; zögerliche Gesprächspartner ermuntern
* Bei „schwierigen“ Gesprächspartnern versuchen, Ruhe zu bewahren; freundlich, aber bestimmt auf Umgangsformen hinweisen – notfalls die Beratung beenden
* Soweit zu bestimmten Fragen keine Antwort erteilt werden kann, entweder Hinweis geben, dass insoweit keine Beratung zulässig ist und ggf. Weiterverweisung an andere Stelle erfolgt oder Mitteilung, dass Informationen noch eingeholt werden müssen und nachgereicht werden
* Mut machen und Hoffnung wecken, aber keine falschen Illusionen wecken oder falsche Versprechen abgeben
* Zu Ende des Gesprächs: nachfragen, ob das Anliegen des Ratsuchenden geklärt ist oder ob weiterer Beratungsbedarf (in einem neuen Termin) besteht

Auch nach dem Gespräch können sich Handlungserfordernisse ergeben:

* Notizen anfertigen (soweit noch nicht geschehen) und zur Akte geben
* Prüfung, ob persönliche Daten des Beratenden hinreichend geschützt sind (Akten im Schrank verschlossen) / keine Zugriffsmöglichkeit unbefugter Dritter auf abgespeicherte Daten besteht
* Klärung, ob weiterer Handlungsbedarf; Rückmeldung beim Beratenden notwendig?
* Fühlt sich der Berater überfordert (erschöpft)? > ggf. Rücksprache mit dem Vereinsvorstand, möglicherweise Inanspruchnahme von Supervision

Rechtliche Aspekte bei der Beratung

Eine Beratung kann leicht rechtliche Wirkung entfalten. Insbesondere können im Falle einer unzulässigen Beratung behördliche Sanktionen und im Falle einer Falschberatung, die zu einem Vermögensschaden führt, Schadensersatz-forderungen entstehen. Zuweilen kommt es auch zu einer Verletzung der wirtschaftlichen und politischen Unabhängigkeit der Selbsthilfe.

Es sollte daher immer vorab festgelegt werden, innerhalb welchen Rahmens die angebotene Beratung stattfinden soll und ob der Inhalt des Gesprächs rechtlich relevant ist. Dies ist vor allem bei rechtlichen Beratungen der Fall. Grundsätzlich unproblematisch ist hingegen die Weitergabe eigener Erfahrungen und allgemeiner Empfehlungen. Deshalb sollte im Rahmen einer Beratung eine möglichst abstrakte Darstellung erfolgen und weniger eine konkrete Anleitung oder Vorgabe, der der Beratende zu folgen hat. Keinesfalls sollte man in einer Beratung eine medizinische Diagnose erstellen oder eine konkrete Behandlungs-empfehlung aussprechen. Grundsätzlich ist auch von der Empfehlung eines bestimmten Arzneimittels oder sonstigen Pharmaprodukts Abstand zu nehmen. Kein Problem ist dagegen die Auflistung von Kliniken, in denen eine bestimmte Erkrankung schwerpunktmäßig behandelt wird.

Rechtsberatung

Rechtliche Beratung durch Organisationen ist nach dem Rechtsdienstleistungs-gesetz (RDG) im Rahmen des satzungsmäßigen Aufgabenbereichs für die Mitglieder der betreffenden Organisation zulässig, wenn sie gegenüber den anderen satzungsmäßigen Aufgaben nicht von übergeordneter Bedeutung sind. Außerdem muss die personelle, sachliche und finanzielle Ausstattung sichergestellt sein, und ein Volljurist muss die Rechtsdienstleistung erbringen oder zumindest die Rechtsberater des Vereins entsprechend anleiten. Vereinen, die Rechtsberatung für ihre Mitglieder anbieten, ist dringend der Abschluss einer diesbezüglichen Vermögensschadenhaftpflichtversicherung anzuraten.

Bietet der Verein keine Rechtsberatung i.S. des RDG an (was bei den meisten Selbsthilfeorganisationen der Fall sein wird), sollte man auch in Einzelfällen bzw. in einfach gelagerten Fällen grundsätzlich davon Abstand nehmen, rechtliche Hinweise zu geben. Allenfalls kann ein allgemeiner Hinweis auf eine einschlägige Gesetzesvorschrift ergehen, wenn sich dies im Gesprächsverlauf so ergibt. Keinesfalls sollte man dagegen konkret erklären, ob etwa ein bestimmter Leistungsanspruch im betreffenden Fall besteht oder nicht besteht. Dessen ungeachtet ist zu empfehlen, den Ratsuchenden zu Beginn des Gesprächs explizit darauf hinzuweisen, dass keine Rechtsberatung erfolgt und der Beratende sich – sollten entsprechende Fragen aufkommen – an einen Rechtsanwalt oder an eine Rechtsberatungsstelle wenden soll.

Haftung

Entsteht aufgrund einer fehlerhaften oder unzureichenden Beratung ein (Ver-mögens-)Schaden beim Beratenden, kann dieser den Ersatz dieses Schadens beim Verein verlangen, wenn den Berater eine entsprechende Hinweis- und Sorgfaltspflicht trifft und er diese Pflicht verletzt hat. Soweit im Rahmen der Selbsthilfe nur Erfahrungen ausgetauscht werden bzw. allgemeine Hinweise und Tipps im Rahmen einer Beratung ergehen, ist der Eintritt eines entsprechenden Schadensfalles kaum zu erwarten. Etwas anderes ist hingegen der Fall, wenn bei einer Rechtsberatung Fehler unterlaufen. Wird zum Beispiel eine Frist versäumt, auf die der Berater hätte achten müssen, und entsteht dem Beratenden hierdurch ein finanzieller Nachteil, kann der Berater bzw. der Verein, für den er tätig ist, zum Schadensersatz verpflichtet sein.

Eine Sorgfaltspflicht trifft den Verein übrigens auch in Bezug auf eventuelle Verletzungsgefahren an dem Ort, an welchem die Beratung stattfindet. Es sollte daher geklärt werden, ob die Haftpflichtversicherung des Vereins (die jeder Verein haben sollte) einen solchen (Unfall-)Schutz mit umfasst oder nicht. Wird eine Rechtsberatung angeboten, die zu einem Vermögensschaden führen kann, sollte auch eine entsprechende Vermögensschadenshaftpflicht-versicherung abgeschlossen werden.

Es ist daher zu empfehlen:

* den Ratsuchenden zu Beginn oder im Vorfeld der Beratung darauf hinzuweisen, dass die Beratung keine Rechtsberatung beinhaltet bzw. – soweit eine solche angeboten wird – auf welche Rechtsbereiche sich diese bezieht (z.B. nur auf sozialrechtliche Aspekte).
* den Berater vorab auf seine Geeignetheit und Fachkenntnis hin zu prüfen (Sorgfaltspflicht des Vorstands bzgl. der Auswahl) und ihn auf den Beratungsinhalt hinzuweisen.
* den Berater daran zu erinnern, dass er grundsätzlich nur Erfahrungen mitteilen und allgemeine Empfehlungen geben, nicht jedoch konkrete Vorgaben, die rechtliche Wirkung entfalten, machen soll (soweit nicht explizit eine Rechtsberatung angeboten wird).
* seitens des Vereins vorab festzulegen, in welchem Umfang er eine Beratung anbietet, welchem Personenkreis gegenüber, wer zur Beratung befugt sein soll und welche Schulungsangebote er bereitstellt. Insoweit bieten sich entsprechende Beratungsrichtlinien an.
* zu prüfen, ob in Bezug auf die Beratung hinreichender Versicherungs-schutz besteht.
* die Berater datenschutzrechtlich zu schulen und sie auf die Einhaltung von Datenschutzvorschriften zu verpflichten.

Gerade bei einer Beratung kommt es, darauf an, dass die Kommunikation zwischen Berater und Ratsuchenden funktioniert. Insoweit sollten vor allem hier die zuvor unter der Rubrik „Gute Kommunikation“ aufgeführten Aspekte Berücksichtigung finden. Wichtig ist, dem anderen genügend Wertschätzung entgegenzubringen. Denn mit einer empathischen Befragung wird in der Regel zugleich eine angenehme Gesprächsatmosphäre geschaffen. Ein Gesprächs-teilnehmer, der sich ernst genommen fühlt, wird seinerseits auch umgekehrt dem anderen seine Wertschätzung entgegenbringen.

Dessen ungeachtet, sollte jedoch für ein Beratungsgespräch klar sein und notfalls dem Beratenden gegenüber nochmals deutlich gemacht werden, dass bestimmte „Spielregeln“ bzw. Umgangsformen herrschen. Kein Berater muss sich Beleidigungen, lautstarke Bemerkungen oder auch ein permanentes Ins-Wort-Fallen gefallen lassen. Hierauf muss in der Regel zwar nicht ausdrücklich hingewiesen werden, sollte sich aber eine solche Verhaltensweise beim anderen einstellen, ist ein entsprechender Hinweis zu empfehlen, auch verbunden mit dem deutlichen Hinweis, die Beratung anderenfalls sofort zu beenden. Selbstverständlich kann es helfen, sich selbst im Ruhebewahren zu üben, um nicht bereits bei der ersten weniger freundlichen Bemerkung des anderen aus der Haut zu fahren.

Wichtig ist, dass der Berater zudem die „Zügel“ des Gesprächs in der Hand behält. Meist ist der zeitliche Rahmen für den Berater begrenzt, weshalb er zusehen muss, das Gespräch möglichst zielgerichtet und lösungsorientiert zu führen. Schweift der andere dagegen vom Thema ab, so liegt es am Berater, ihn wieder „auf die richtige Bahn zu lenken.“ Auch hier hilft es am besten, wenn man zwar Interesse und Verständnis für die Darlegungen des Beratenden zeigt, ihm aber zugleich klar macht, dass die eigenen (zeitlichen) Ressourcen begrenzt sind. Gegebenenfalls hilft es auch, die Beratung mit der Ankündigung zu beenden, noch erforderliche Informationen dem anderen im Nachgang zukommen zu lassen oder das Gespräch nach Einholung der Informationen in einem anderen Termin fortzusetzen. Werden Themen angesprochen, zu denen der Berater keine Auskünfte geben kann oder zu denen er nicht beraten darf, ist dies dem anderen allerdings klar zu sagen; gleiches gilt für den Fall, dass der Beratungsbedarf so groß ist, dass der Berater in zeitliche Schwierigkeiten kommt. Er darf sich vor allem nicht ausnutzen lassen.

Empfängerhorizont

Wichtig für eine vernünftige Gesprächsatmosphäre und in diesem Zusammen-hang zur Vorbeugung von Missverständnissen ist die Beachtung des Empfängerhorizonts: Welchen Eindruck erweckt der Beratungssuchende? Bestehen etwa Verständigungsschwierigkeiten aufgrund von Behinderung oder Alter (Sinnesbeeinträchtigung, psychische Leiden)? Ist aufgrund von Verständigungsschwierigkeiten eine Umformulierung (in Laiensprache) oder sogar Übersetzung“ (in leichte Sprache oder ggf. auch in eine Fremdsprache) erforderlich? Ist umgekehrt der Berater in der Lage, den anderen zu verstehen (akustisch, intellektuell, inhaltlich) und ist insoweit möglicherweise eine Verweisung des Beratenden an einen Dritten zu empfehlen?

Nachfolgend sind einige wichtige Aspekte aufgelistet, die im Rahmen einer Beratung beachtet werden sollten:

* Gute Beratung setzt (für beide!) eine angenehme Gesprächssituation und -atmosphäre voraus.
* Es ist hilfreich, einen möglichst empathischen, wert-schätzenden Umgang mit dem Gegenüber pflegen, zugleich aber auch stets die eigene Position im Auge behalten
* Der Berater sollte möglichst genau zuhören, hinschauen, beobachten und notfalls auch nachfragen.
* Der Berater sollte während des Gesprächs immer wieder prüfen, ob der Ratsuchende seinen Ausführungen folgen kann, ggf. auch mit einer entsprechenden Nachfrage („War das verständlich dargestellt?“).
* Der Berater sollte (vorzeitige) Bewertungen vermeiden und auf Schuldzuweisungen verzichten. Es hilft vielmehr beiden Seiten, wenn er versucht, sich in den anderen hineinzuversetzen
* Es ist wichtig, je nach Situation bzw. Gefühlszustand des anderen Ruhe zu bewahren oder den Gesprächsverlauf durch gezieltes Nachfragen / Ermuntern zu beeinflussen.
* Auch sollte der Berater die Vertraulichkeit des Gesprächs gegenüber dem anderen deutlich machen und zudem die eigene Unabhängigkeit und Neutralität betonen.
* Freiwilligkeit des Beratenden bzgl. Gespräch und Gesprächsinhalt > kein Drängen des Beraters, irgendeine bestimmte Information zu erlangen
* Beratungsumfang klar machen > Beratungsgrenzen aufzeigen – sowohl fachlich als auch zeitlich > ggf. Verweis an andere Stelle
* den Beratenden ausreden lassen (nicht ins Wort fallen) – aber auch: wenn Abschweifung, dann klar und deutlich auf das Thema verweisen; auch keine Beleidigungen / unsachlichen Beiträge gefallen lassen
* rechtliche Information geben (u.a. zu Haftung und Datenschutz)
* Rücksprache mit dem Verein / anderen Beratern des Vereins halten, um ein objektives Bild zu bewahren
* frühzeitig Einlenken, wenn sich Erschöpfungszustände einstellen – niemand sollte sich auf Kosten seiner Gesundheit engagieren

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

*Stand: Januar 2019*