

# Einige Ideen zur Moderation von Selbsthilfegruppen

Zusammengestellt von G. Huss

21.2.2026 Frühjahrstagung Essen



- Meine **Moderationsregeln** nach Vogel
- **Resilienz** von Mitpatienten ist ein Ziel von SHG
- **Konfliktmoderation** nach Marshall Rosenberg
- **Wertschätzende Kommunikation** nach Janine Berg- Peer
- Umgehen mit **schwierigen Situationen**
- Beratung und Ratschläge
- **Online Zoom**

Meine eigene  
Liste der  
**Aufgaben**  
**des**  
**Moderators**  
nach Vogel

- Leitfragen stellen
- Zuhören *immer*
- Klärungsfragen stellen *↳ Ablenkung*
- Gute Verständigung sicherstellen
- Für Visualisierung sorgen
- Stille Teilnehmer aktivieren
- Vielredner bremsen
- Konflikte bearbeiten *rehabilitiere*
- Fokussieren
- Perspektivwechsel einsetzen
- Gefühle ansprechen
- Dem Team Feedback geben
- Ergebnisse sichern
- Für klare Vereinbarungen sorgen
- Der Moderator hat nicht die richtigen Antworten

# Resilienz und Bimetall

- Es ist das Prinzip der **Rückkehr zur ursprünglichen Form nach einer Belastung** – also der **Elastizität** oder **Anpassungsfähigkeit**.
- **Bimetall** ( Technik)
  - ...zwei Metallen mit unterschiedlichen Ausdehnungseigenschaften, die fest verbunden sind. Bei Erwärmung verbiegt es sich aufgrund der ungleichen Ausdehnung, **kehrt aber bei Abkühlung wieder in die flache Ausgangsform zurück**. Es **passt sich** temporär an veränderte Bedingungen an, ohne dauerhaft beschädigt zu werden.
- **Resilienz** (psychologisch/sozial/systemisch)
  - Resilienz ist die Fähigkeit, Belastungen, Krisen oder Veränderungen zu bewältigen und danach wieder in einen stabilen Zustand zurückzukehren.
  - Ähnlich wie das Bimetall **deformiert** sich eine resiliente Person unter Stress, behält aber die innere Struktur und Stabilität (Ressourcen), um später zur Ausgangs- Kondition (oder einer neuen angepassten Form) zurückzufinden.
  - Resilienz bedeutet nicht, unverwundbar zu sein, sondern die Fähigkeit, aus Schwierigkeiten gestärkt hervorzugehen. Sie ist eine lebenslange vorhandene Ressource, die wir pflegen und ausbauen können.

Der erste Schritt  
bei der Heilung  
besteht darin, die  
Konzentration auf  
das zu richten, was  
jetzt gerade lebendig  
ist, und nicht auf  
das, was in der  
Vergangenheit  
passiert ist.

Marshall B. Rosenberg

# Konflikt – Überwindung nach Marshall Rosenberg

Für Rosenberg ist jeder Konflikt ein **Ausdruck unerfüllter Bedürfnisse**.

Die Moderation zielt nicht darauf ab, eine schnelle Kompromiss-Lösung zu finden, sondern eine **tiefe, dauerhafte Verbindung und gegenseitiges Verständnis** herzustellen.

Der Moderator fungiert nicht als Richter oder Lösungsfinder, sondern als **neutraler, empathischer Dolmetscher und Prozessbegleiter**.

Seine Hauptwerkzeuge sind die **vier Schritte der GFK** (Beobachtung, Gefühl, Bedürfnis, Bitte) und vor allem **empathisches Zuhören**.

# Die vier Schritte der Gewaltfreien Kommunikation (GFK) nach Marshall Rosenberg

- **Beobachtung**

Konkrete, wertfreie Beschreibung einer Situation – *ohne* Bewertung, Interpretation oder Verallgemeinerung.

→ „*Als du heute 30 Minuten später kamst als vereinbart...*“ (nicht: „Du bist wieder unpünktlich!“)

- **Gefühl**

Ausdruck der eigenen Emotionen in der Situation – *ohne* gedankliche Verknüpfung mit dem anderen („Ich fühle mich ignoriert“ ist schon eine Interpretation).

→ „*... fühle ich mich unsicher / bin ich besorgt.*“

- **Bedürfnis**

Benennung des dahinterliegenden universellen menschlichen Bedürfnisses (z.B. Sicherheit, Respekt, Verbindung, Effektivität).

→ „*... weil mir Verlässlichkeit wichtig ist / weil ich Planungssicherheit brauche.*“

- **Bitte**

Formulierung einer *konkreten, positiven und umsetzbaren* Handlungsbitte – keine Forderung, keine „Unterlassungsbitte“.

→ „*Könntest du mir nächste Zeit eine SMS schicken, wenn du später kommst?*“

# Die 4 Schritte der Giraffensprache



Ich habe  
gesehen, dass  
...



Ich fühle  
mich ...

Ich brauche  
...



Ich bitte  
dich ...



# Wertschätzende Kommunikation



## Arbeitsblatt »Spielregeln für eine wertschätzende Kommunikation«

### Vertraulichkeit

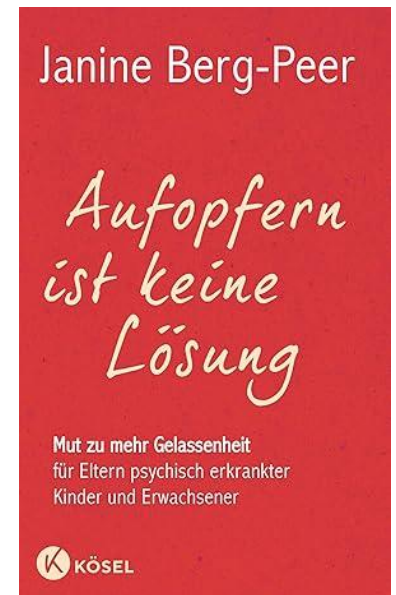
In einer Selbsthilfegruppe besprechen wir sehr persönliche Dinge, daher dürfen keine Inhalte ohne das Einverständnis der jeweiligen Person nach außen dringen.

### Pünktlichkeit

Wir möchten die Gruppe pünktlich beginnen und beenden, damit sich niemand gestört fühlt und alle ihren Verpflichtungen im Anschluss des Treffens nachkommen können.

### Verbindlichkeit

Wir teilen der Gruppe mit, wenn wir verhindert sind, später kommen oder früher gehen müssen oder die Gruppe verlassen möchten, um niemanden vor den Kopf zu stoßen und den anderen Respekt zu erweisen.



Eigenverantwortung

Jeder entscheidet für sich, ob er reden oder lieber nur zuhören möchte. Alle dürfen Fragen stellen, doch niemand muss auf eine Frage antworten.

Problemlösungs-orientierung

Wir wollen darüber reden, was wir jetzt fühlen und wie die Situation jetzt für uns ist. Unser Blick sollte nicht auf Vergangenem ruhen.

Rücksichtsvoll miteinander umgehen

Wir achten darauf, dass jeder zu Wort kommt, auch Personen, die zurückhaltender sind. Nicht jeder, der schweigt, will nichts sagen. Manchmal braucht jemand etwas Ermunterung, um von sich zu erzählen.

---

Alle Teilnehmenden integrieren

Jeder in einer Selbsthilfegruppe soll sich einbezogen und geborgen fühlen. Wir können neuen Mitgliedern den Einstieg erleichtern, wenn sich eine feste Person um sie kümmert, ihnen etwas über die Gruppe erzählt und nach ihren Wünschen fragt.

---

Vorschläge statt Ratschläge

Wir geben jeder Person die Zeit, über ihre Gefühle und Bedürfnisse zu sprechen. Solange wir eine Situation noch nicht einschätzen können, verzichten wir auf Ratschläge. Wenn wir das Problem verstanden haben, können wir Vorschläge machen und berichten, was uns geholfen hat.

---

Möglichst nicht unterbrechen

Wir bemühen uns, andere nicht zu unterbrechen. Sollte es doch einmal passieren, führen wir das Gespräch schnell wieder zu der Person zurück, die wir unterbrochen haben.

Keine Monologe oder  
Exklusivdialoge

Wir achten darauf, unsere Redezeit nicht zu überschreiten, um anderen Personen auch die Möglichkeit zu geben, von ihren Erfahrungen zu berichten.

Akzeptanz

Wir akzeptieren uns so, wie wir sind. Das beinhaltet, dass wir nicht über das Verhalten oder die Einstellung anderer Mitglieder urteilen, auch wenn wir unterschiedlicher Meinung sind.

Respekt

Wir sprechen nicht über Gruppenmitglieder, die nicht anwesend sind.  
Wie würden wir uns fühlen, wenn über uns gesprochen würde?

Nur einer sollte reden

Wir hören aufmerksam zu und vermeiden Nebengespräche, um niemanden zu stören. Wenn wir einen wichtigen Gedanken haben, machen wir uns Notizen und bringen diesen später ein.

Unbehagen darf  
(respektvoll) geäußert  
werden

Wenn uns etwas stört, teilen wir den anderen Mitgliedern respektvoll unsere Gefühle und Wünsche mit, ohne sie zu beschuldigen.

Auch etwas Positives sagen

Es tut gut, etwas Freundliches zu hören. Wir sagen den anderen, wenn uns ein Verhalten, eine Problemlösung oder ein Beitrag gut gefallen hat.

Jeder trägt zum  
Gruppenerfolg bei

Wir alle tragen zum Erfolg der Gruppe bei. Eine Selbsthilfegruppe lebt von unseren Erfahrungen, Beiträgen und unserer gegenseitigen Unterstützung.

# Umgehen in schwierigen Situationen

- Endlosschleife – es wird ungeduldig immer über dasselbe geklagt
- Ja, aber..... das funktioniert bei mir nicht... Gefangensein in eigenen Problemen
- Besserwisser ... sehr ausgeprägte Überzeugungen und Beharren auf der Lösung... Belehrungen
- Die Entwicklung zur Klagegruppe.
- Fachvorträge oder über uns reden... eine Balance finden.
- Abschreckung von neuen Mitgliedern... Familie .. zu krank...zu alt
- Wie kann man immer wiederkehrende Dauerthemen z.B. Durchfall bei OFEV und Andere Nebenwirkungen vermeiden?

**Wenn es darauf  
hinausläuft, einen Rat  
zu geben, dann tue es  
niemals, es sei denn, du  
hast zuerst eine von  
einem Anwalt  
unterzeichnete  
schriftliche  
Aufforderung dazu  
erhalten.**

**Marshall B. Rosenberg**

# Geben wir gerne Ratschläge?

- Vor **Ratschlägen** wird gewarnt – sie können auch erschlagen.
- Sicher kennt Ihr auch liebe Mitmenschen, die ohne Aufforderung dauernd Ratschläge geben.
- Ratschläge werden meistens viel zu früh gegeben, ohne nachgefragt und zugehört zu haben. Typisch für Ärzte !
- Wir müssen das Problem verstanden haben.
- Auch bei der Lösung erst fragen: Hast Du selbst dazu eine Idee? Was hast Du schon ausprobiert?
- Wie können Ratschläge gegeben werden?
  - Mir hat es geholfen...
  - Ich habe gute Erfahrungen gemacht...
  - Vielleicht mal ausprobieren...

# Feedback einholen

- Sollte regelmässig erfolgen
- Unzufriedenheit soll zur Sprache kommen
- Ich- Botschaften verwenden
- Was die Gruppe mir bisher geholfen, was hat es gebracht?
- Wie wirkt der / die Moderator\*innen?
- Resultat mehr... weniger...

# Online ZOOM

**Einladungen** 2 x letzte 3 Tage vorher

**Host früh einloggen:** 30 Minuten vor Start Einwahl- Link Prüfen, Kamera und Ton prüfen. Warmreden mit 1 – 2 TN

**Technik-Check** Kamera auf Augenhöhe, Licht von vorne (nicht von hinten), stabiles Internet (ggf. LAN-Kabel).

**Teilnehmer darauf hinweisen :** zur **Einwahl 5 – 10 Min** vorher auffordern, keine Garantie für Teilnahme nach Beginn - bei späterer Einwahl Ping ( rechts unten) einschalten (Co Host lässt eintreten)

**Handzeichen Symbol benutzen, vor dem Sprechen Mikrofon einschalten (links unten)**

Nutzung eines **Co-Hosts** bei Gruppen ab 20 Personen

**Chat-Management:** Ermutigen Sie ggf. zur Chat-Nutzung und lassen Sie Fragen vom Co-Host bündeln.

**Blickkontakt:** Schauen Sie möglichst horizontal direkt in die Kamera, nicht auf die Bilder der Teilnehmer.

Häufiger **Alle stummschalten** v.a. bei Störungen durch Hintergrundgeräusche (Husten)

**Meine  
Liste der  
Aufgaben  
des  
Moderators  
nach Vogel**

- Leitfragen stellen
- Zuhören *immer*
- Klärungsfragen stellen
- Gute Verständigung sicherstellen
- Für Visualisierung sorgen
- Stille Teilnehmer aktivieren
- Vielredner bremsen
- Konflikte bearbeiten *rehabilitieren*
- Fokussieren
- Perspektivwechsel einsetzen
- Gefühle ansprechen
- Dem Team Feedback geben
- Ergebnisse sichern
- Für klare Vereinbarungen sorgen
- Der Moderator hat nicht die richtigen Antworten