

Beratungsleitfaden

zum selbstbestimmten Wohnen und Leben von
Menschen mit Behinderungen

für Berater*innen in den Kommunen,
Sozialverbänden und Wohnungsunternehmen



Wohnen im Raum

entwickelt im Rahmen des Projekts

**“WiR - Wohnen im Raum” Beratungs- und
Netzwerkstelle für inklusive, partizipative Wohn- und
Lebensräume in der Landeshauptstadt Erfurt**



Impressum

Verband für Inklusion und Teilhabe in Thüringen e.V. (VITT e.V.),
Johannesstraße 141, 990984 Erfurt,

E-Mail: info@vitt-online.de, Tel.: 0361 7525227

Projektzeitraum März 2021 bis März 2024

Redaktionsschluss 03/2024

1. Auflage

Gedruckte Auflage: 200 Stück

Hinweis

Trotz gebotener Sorgfalt können wir für den Beratungsleitfaden keine Garantie auf Vollständigkeit und Fehlerfreiheit gewährleisten. Bitte weisen Sie uns auf Fehler hin, wir überprüfen und korrigieren das Dokument gerne.

Hinweise bitte an: info.wir@vitt-online.de.

Förderhinweis und Haftungsausschluss (Disclaimer)

Von der Aktion Mensch ko-finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Aktion Mensch wieder. Aktion Mensch kann nicht dafür verantwortlich gemacht werden.“



Creative Commons

CC : Unsere Inhalte dürfen in jedem Medium oder Format verteilt, remixed, angepasst und verändert werden.

BY: Der im Impressum genannte Autor (VITT e.V) muss angegeben werden.

NC: Nur nicht kommerzielle Nutzung des Werkes ist erlaubt.

SA: Die Anpassungen müssen mit denselben Lizenzen versehen werden.

Inhalt

Einleitung.....	4
Grundsätze der Beratung	5
Kontaktaufnahme und Terminabstimmung.....	6
Durchführung Beratungsgespräche	8
Hintergrundinformationen für Beratende	10
Besondere Beratungssituationen	13
Beratungsmethoden und Kommunikation, Beratungsmethoden mit Peer-Ansatz.....	16
Umgang mit Konfliktsituationen während einer Beratung	30
Beratungsdokumentation	34
Anhang	39

Einleitung

Dieser Leitfaden basiert auf Erfahrungen, die das Projektteam im Rahmen der Projektlaufzeit gemacht hat. Weiterhin gibt er Hilfestellung und Hintergrundinformation für eine gelingende Gesprächsführung.

Unsere Beratungsleistung richtete sich in erster Linie an Menschen mit Behinderungen und deren Angehörige, die Beratung zum selbstbestimmten Wohnen und Leben in Erfurt wünschten.

Die Beratung erfolgte kostenlos ohne besonderen Bedarfsnachweis in Form einer strukturierten Erstberatung.

Bei Fragen zum Zugang zu Teilhabeleistungen und Sozialleistungen (insbesondere SGB IX, SGB XI und SGB XII) wurden die Ratsuchenden bei Bedarf an spezialisierte Beratungsstellen und das Sozialamt Erfurt weitervermittelt.

Die Beratungsstelle war mit der im Quartier seit Januar 2022 verorteten ThiNKA Beratungsstelle („Thüringer Initiative für Integration, Nachhaltigkeit, Kooperation und Aktivierung“) am Johannesplatz sowie mit der EUTB Erfurt vernetzt.

„WiR“ kooperierte insbesondere mit den Erfurter Wohnungsunternehmen und zahlreichen sozialen Dienstleistern in Erfurt.

Der Beratungsleitfaden richtet sich insbesondere an Verantwortliche in den Kommunen, sozialen Trägern und Wohnungsanbieter*innen.

Ihr Team vom WiR-Projekt

Grundsätze der Beratung

- Jede und jeder erhält ohne Zugangsvoraussetzung eine strukturelle Erstberatung
- Wir fragen nicht nach Zugehörigkeit zur Projektzielgruppe
- Besondere Bedarfe klären wir im Beratungsgespräch
- Im Rahmen der Beratung weisen wir immer auf Freiwilligkeit aller Angaben hin.
- Selbstbestimmung und aktive Mitwirkung der Klienten stehen im Vordergrund
- Dazu gehört auch, dass Ratsuchende aktiv auf die Beratungsstelle zukommen damit wir unterstützen können
- Die Beratung findet schwerpunktmäßig in den Büroräumlichkeiten statt. In begründeten Ausnahmefällen beraten wir vor Ort
- Versäumte Termine werden auf Wunsch nachgeholt

Kontaktaufnahme und Terminabstimmung

Erste Kontaktaufnahme des Klienten (per E-Mail, Telefon) und Terminabstimmung

- Klärung der Erreichbarkeit WiR, im Ausnahmefall aufsuchende Beratung
- Maße des Aufzuges: 1 Meter breit und 1,35 m tief
- Klärung, wie das Beratungsgespräch ablaufen könnte
- besondere Bedarfe klären beispielweise Sprachbarrieren
- Ggf. Datenschutzerklärung per E-Mail vorab zusenden

Regeln/Priorität zur Terminabstimmung

- Terminvorschlag innerhalb von 2 Wochen
- Terminvorschlag Dienstag, Donnerstag
- Je Termin 2 Stunden einplanen
- Nicht mehr als 3 Termine am Tag
- Anonymisierter Eintrag in den Kalender (Vergabe einer Nummer für jeden Ratsuchenden)
- Telefonnummer falls unsererseits Rücksprachen nötig sind
- Bitte um Rückmeldung, falls Termin auf Seiten des Ratsuchenden nicht eingehalten werden kann

Vor dem ersten Beratungsgespräch

- Vergabe einer anonymisierten Ratsuchenden-Nummer
- Datenschutzerklärung drucken, Name, Datum ausfüllen
- Anlage des Ratsuchenden in der Dokumentation (Excel, Word)

Durchführung

Beratungsgespräche

Durchführung des ersten Beratungsgespräches

- Begrüßung
- Datenschutzerklärung ausfüllen lassen
- Hinweis, dass alle Angaben, die im Rahmen der Beratung gemacht werden, freiwillig erfolgen nur für die Durchführung der Beratung verwendet werden und nicht weitergegeben werden
- Feststellung Anlass und Ziel des Termins, beispielsweise Klärung von
 - Wohnbedürfnisse
 - Handlungsdruck
 - Warum will Ratsuchender weg? (Wohnung und Wohnumfeld)
 - Was sucht Ratsuchende? (Wohnung und Wohnumfeld)
 - Ausgangssituation:
 - Schulden vorhanden? Größenordnung? Vermittlung an Schuldenberatung nötig/erwünscht?
 - Betreuersituation?
 - Mögliche Finanzierungshilfen
 - Weitere Schritte: Vereinbarung Inhalt und Datum für Folgetermin
- Ausfüllen der 1. Seite Beratungsdokumentation (Siehe Anhang) zusammen mit Ratsuchenden

Dokumentation im Anschluss an den Termin (Muster für Beratungsdokumentation siehe Anhang)

- Excel „Dokumentation_Klienten“: alle Tabellenblätter aktualisieren
- Individuelle Klientendokumentation: Inhalte des Gespräches zusammenfassen

Durchführung des ersten Folgetermins

- Begrüßung
- Zusammenfassung des letzten Termins
- Feststellung Anlass und Ziel des Termins
- Klärung der weiteren Schritte und bei Bedarf Vereinbarung eines weiteren Termins
- Im Anschluss des ersten Folgetermins Ausfüllen der Beratungsdokumentation (Excel und Word)

Hintergrundinformationen für Beratende

Kontakte zu spezialisierten Beratungsstellen

Wichtige Kontakte zum Weitervermitteln an spezialisierte Beratungsstellen. Entsprechende Handzettel finden sich im Anhang.

- Wohnungssuche per Internet (in deutscher und englischer Sprache)
- Unterstützung bei drohendem Wohnungsverlust sowie Obdachlosigkeit
- Schuldenberatung: MitMenschen e.V. oder Caritas u.a.
- Beratungen und Unterstützung in weiteren Sprachen
- Hilfe für Gewalterfahrene
- Assistenzdienste und Beratungsstellen zum selbstbestimmten Leben

Finanzierungsmöglichkeiten von Änderungen an der Wohnung

- Krankenkasse bzw. Pflegekasse (Wohnumfeld verbessernde Maßnahmen) bis zu 4.000 Euro ab PG2. Wenn die Pflege dadurch erleichtert wird oder ein selbstbestimmteres Leben möglich ist.

- Kleinere Umbaumaßnahmen (bis 5.000 Euro) im öffentlichen Raum können über Aktion Mensch finanziert werden. Link:
<https://www.aktion-mensch.de/foerderung/foerderprogramme/aktionsangebote/1barriereweniger>

Finanzierungsmöglichkeiten der laufenden Finanzierung

- Arbeitsamt (AGL I)
- Jobcenter (ALG II)
- Wohngeld (Freistaat Thüringen, Wohngeldstelle im Sozialamt)
- Grundsicherung durch das Sozialamt
- Rentenversicherung
- Arbeitsentgelt

- ! Es ist zu beachten, dass bei einigen Kostenträgern eine Zustimmung zum Umzug notwendig ist, da es sonst zu Leistungskürzungen (Sanktionen) kommen kann.

Informationen zum Pflegegeld

Stand 01.01.2024

Tabelle: Pflegegeld und Zugang zu AUPA nach Pflegegrad

Pflegegrad	Pflegegeld pro Monat ¹	Zugang zu AUPA ²
1	0 €	Ja, bis zu 125 €
2	332 €	Ja, bis zu 125 €
3	573 €	Ja, bis zu 125 €
4	765 €	Ja, bis zu 125 €
5	974 €	Ja, bis zu 125 €

Quellen: www.aok.de, www.grenzenlos-iena.de/aupa

Was ist AUPA

AUPA = Angebote zur Unterstützung Pflegebedürftiger im Alltag

Leistungen im Rahmen der der Pflegeversicherung

Aufgrund eines vorliegenden und bewilligten Pflegegrades stehen verschiedene Möglichkeiten zur Unterstützung zu. Diese werden von den Pflegekassen übernommen.

Entlastungsbetrag im Rahmen der Leistungen nach § 45 Abs. 3 SGB IX

Im Rahmen der bewilligten Pflegegrade 1 bis 5 stehen neben Pflegegeld oder Sachleistungen auch Entlastungsleistungen zu. Diese werden von der Krankenkasse zur Verfügung gestellt, um pflegende Angehörige zu entlasten. Monatlich steht hierfür ein Betrag von 125,00 € zur Verfügung, welcher für die Leistungsangebote eines zugelassenen Dienstes eingesetzt werden kann.

Besondere Beratungssituationen

Wohnungssuche für große Haushalte:

- Ausdehnung der Wohnraumsuche auf umliegende Orte von Erfurt mit regelmäßigem Nahverkehrsanschluss (mind. 30 Minuten Takt)
- Aufteilung des Haushaltes auf mehrere Wohnungen in Abstimmung mit Wohnraumanbietenden und Kostenträgern
- Prüfung der Zusammenlegung von Wohnungen

Ratsuchende mit Schulden

- Hier haben Vermietende strenge Auflagen. In Abhängigkeit der Schuldenarten kann es individuelle Abstimmung mit Wohnraumanbietenden geben, insbesondere wenn es sich um „Mietfremde Schulden“ handelt.

Ratsuchende mit Problemen mit ihren Betreuern

- Hinweis auf das Wunsch- und Wahlrecht, sich einen anderen Betreuenden zu wählen. Allerdings sind viele Betreuende bereits ausgelastet.
- Dazu beim Gericht formlosen Antrag auf Entlassung des Betreuenden stellen, es reicht ein einfacher Brief. Der Antrag hat in der Regel mehr Erfolg, wenn Person benannt wird, die zur Übernahme der Betreuung bereit ist.

<https://wegweiser-betreuung.de/betreuung/betreuerwechsel>

- Liste mit Betreuern gibt es beim Amt für Soziales und beim Amtsgericht

Probleme mit Behörden und Ämtern

- Insbesondere bei Landes- und Kreisgrenzen-überschreitenden Umzügen gibt es Konflikte bei der Regelung der Zuständigkeit → individuelle Abstimmungen mit den zuständigen Sachbearbeitenden nötig, beispielweise dass diese vorhandene Ermessungsspiele nutzen
- Im Bedarfsfall an weitere Beratungsstellen verweisen, z.B. EUTB

Sprachbarrieren

- Klärung der Sprache im Vorfeld der Beratung
- Vermittlung zum ZIM (Zentrum für Integration und Migration)
- Nutzung von Google-Übersetzer
- Bitte im Vorfeld einen Bekannten/Verwandten als Übersetzenden mitzubringen

Verständnisprobleme auf Seiten der Ratsuchenden

- Fehlendes Verständnis für Regeln (z.B. Notwendigkeit einer Mietkaution, Selbstzahlung der Miete über KDU hinaus ohne Abstimmung mit dem Kostenträger)
- Akzeptanz von Betreuung und den damit zusammenhängenden Regeln (z.B. Mitnahme des rechtlichen Betreuenden im Entscheidungsprozess beim Umzug)
- Informationsprobleme zum eigenen Betreuungsumfang
- ...

Ratsuchende mit Diskriminierungserfahrung

- Z.B. Menschen mit Migrationshintergrund, jeglicher Form von Behinderung, insbesondere mit nicht sichtbaren Behinderungen, große Familien, Beziehende von Sozialleistungen
- Vermittlung zur Antidiskriminierungsstelle

Beratungsmethoden und Kommunikation, Beratungsmethoden mit Peer- Ansatz

Was ist wichtig in einer Beratung?

- in passenden Kommunikationsformen: einfacher Sprache, Schriftsprache, Gebärdensprache
- wertschätzende, für alle offene Grundhaltung
- eine Facette ist besonders entscheidend: die Allparteilichkeit/ Neutralität. Im Sinne der Allparteilichkeit begibt sich der Berater oder die Beraterin einmal in die Sichtweise der einen, mal in die Sichtweise der anderen (Partei-)Seite.
- neutrale und unabhängige Beratung, unabhängig von Leistungsträgern und Leistungserbringern.
- Beratende bewerten weder Probleme noch Ideen und mögliche Lösungen
- Gibt Ratsuchenden den Raum, sowohl eine Veränderung als auch das Bewahren des Bisherigen in Erwägung zu ziehen und die Konsequenzen jeder Handlungsoption gedanklich durchzuspielen

Durch Beratung soll die Selbstbestimmung von Menschen mit (drohenden) Behinderungen und deren Angehörige weiter gestärkt und ausgebaut werden.

Beratung anbieten:

- täglich
- frühzeitig und niedrigschwellig

- Vermittlung zu Rehabilitations- und Teilhabeleistungen
- Zuständigkeiten,
- Ergänzend, unabhängig, neutral und qualifiziert
- unentgeltlich und unbürokratisch
- Beratungsmethode von Peer Counseling
- Impuls für strukturelle Weiterentwicklung der Beratungslandschaft

Beratungsaufbau:

Eine Beratung beginnt mit „Einstieg und warming up“

Ein solches „warming up“ bedeutet:

Erste Beziehungsebene und erstes Vertrauen zwischen den am Beratungsgespräch Beteiligten aufbauen. Ohne Beziehungsebene kann Beratung nicht stattfinden. Emotionen im Beratungsgespräch – und zwar gleich zu Beginn – im Rahmen eines sog. „warming up“ ist Rechnung tragen.

Beziehungsaufbau kann z.B. dadurch erfolgen:

Beratender signalisiert gegenüber dem Ratsuchenden, die Dringlichkeit des angekündigten Beratungsanliegens wahrgenommen zu haben. Sie oder er ist bereit, mit dem Ratsuchenden nach Lösung und Entlastung zu suchen. Die ungeteilte Aufmerksamkeit des Beratenden zeigt, dass der andere ihm oder ihr wichtig ist.

Wichtig für den Beziehungsaufbau in der Beratung ist nonverbales Verhalten (Körpersprache, Stimmlage, Modulation, emotionale Intensität usw.) der Beteiligten. Auf der Beziehungsebene sind nonverbale Signale zumeist wichtiger als sprachliche Signale (85% der Wirkung einer Äußerung basiert auf nonverbalen Signalen). Wichtig für Eingangsphase des Beratungsgesprächs ist, dass der

Beratende in ersten Kontakt mit Ratsuchenden kommt und Vertrauensgrundlage aufbaut.

In die Aufwärmphase der Beratung gehört auch:

formelle Aspekte des Beratungsgespräches durch den Beratenden transparent machen bzw. mit den Beteiligten absprechen:

- vorgesehener Zeitrahmen
- inhaltliche Schwerpunkte der Beratung
- Beschreibung der Rolle und Funktion der Beraterin in dem Beratungsgespräch
- Erste Verständigung über die Kommunikationsregeln der Beratung

Wichtige Kommunikationsregeln in der Beratung:

- Vorrang von Ich-Botschaften gegenüber von Du-Botschaften,
- die Absprache, sich wechselseitig ausreden zu lassen und nicht zu unterbrechen
- Vereinbarung solcher Kommunikationsregeln des Beratungsgespräches werden laufend der Dynamik des Gesprächs adäquat angepasst
- Zu Beginn der Beratung ist es viel einfacher, solche Regeln zu etablieren, als zu einem späteren Zeitpunkt der Beratung, wenn sich schon die gesamte Dynamik des Beratungsgeschehens entfaltet hat.

Aktives Zuhören

Das aktive Zuhören in der Beratung ist wichtig. Es soll mit einem größtmöglichen Maß

an Neutralität und Wertfreiheit und zugleich wertschätzend gegenüber dem Erklärenden erfolgen. Zwischen Beratenden und Ratsuchenden entstehen Beziehungen, die ein gewisses Maß an Vertrauen beinhalten, ohne „Gefährdung“ für die eigene Person sich offen äußern zu können, keine Dinge zurückhalten zu müssen.

Ansonsten besteht die Gefahr, durch Wertungen nicht alles auf- und wahrzunehmen, was jeweils relevant für den Beteiligten ist.

Schwierig wird es:

trotz aktiven Zuhörens der Beratenden, wenn die Beteiligten – gewollt oder ungewollt – nicht in der Lage sind, von sich aus den notwendigen Explorations- und Diagnoseprozess – worum geht es eigentlich, wo will man hin – aufzunehmen. Dann muss der Beratende über einen aktiven Frageprozess helfend eingreifen.

Aktiver Frageprozesses – Gliederung:

Sachverhaltsfragen: zum Verständnis der Situation bzw. des Beratungsbedarfes. Hier sind zunächst sogenannter offene Fragen zu bevorzugen. Zu einem späteren Zeitpunkt – zumeist dann, wenn es um die endgültige Klärung von Sachverhalten und deren letzte Berichtigungen geht – mehr auf das Stellen von sogenannten geschlossenen Fragen ankommt.

Praktische Beispiele:

Offene Fragen:

- Beschreiben Sie einmal Ihre Situation bzw. die Lage aus Ihrer Sicht genau...;
- Was genau ist am ... vorgefallen...;

- Erzählen Sie mir mehr dazu ...;
- Welche konkreten Wünsche haben Sie an mich ...;

Geschlossene Fragen: können mit ja/nein beantwortet werden

- Haben Sie auch an dem Gespräch teilgenommen...;
- Wollen Sie noch Rücksprache mit X halten ...;

Ihr Einsatz ist immer als Intervention zu bezeichnen. Von der Beraterin sollte immer der jeweilige Fragemodus individuell gewählt werden, der inhaltlich als auch im Timing mit der jeweiligen Gesprächssituation passt, was genau braucht wer von wem, was ist von der Beraterrolle her der nächste Schritt.

Grundlagen der Gesprächsführung:

Zwei wichtige Hilfsmittel – Stärken Bewusst machen und Ziele setzen

- Sprechen heißt sich gegenseitig zu beeinflussen
- Gespräche vorbereiten
- Aktives Zuhören
- Akzeptanz anderer Sichtweisen
- Die Wirkung von Fragen
- Selbstverständlichkeiten hinterfragen
- Beziehen Sie Position
- Feedback
- Gespräche strukturieren

Gesprächskompetenz:

- Eigene Kommunikation kennenlernen und trainieren
- Stärken der eigenen Selbstsicherheit

- Fürsorglich zu sich selbst sein – auch im Umgang mit Druck
- Waren der eigenen Grenzen – nicht manipulieren lassen
- Machen Sie sich die Macht der Worte bewusst
- Was Sie gewinnen, wenn Sie wirklich zuhören
- Umgang mit inneren Hürden und Energieräubern

Körper, Geist und Seele wirken im Gespräch

Schwierige Gespräche:

- Kritik souverän anhören
- Konstruktiv Kritik üben
- Unangenehme Nachrichten mitteilen
- Unterschiedliche Interessen sind normal, Kritik und Konflikte auch
- Dialoge analysieren
- verhandeln

Training – Kommunikation besser wahrnehmen:

- Wahrnehmung schulen – Was läuft im Gespräch ab? Wohin entwickelt sich das Gespräch?

Dialoge analysieren:

- Gespräche analysieren – Erfolge und/oder Misserfolge beleuchten
- anhand der Analysen eigenes Verhalten überdenken und ändern, trainieren, so
- schwierige Gespräche besser führen und leiten, und zweckgerichtet und stimmig
- kommunizieren – Gespräche erfolgreich führen
- stärken für Situationen, wo andere davor zurückschrecken

Gesprächssituation – Fordern und Verhandeln

- ich will mein Recht
- Ich setze mich durch
- Ich will ja nichts Unanständiges
- Das ist doch läppisch
- Sechs, fünf, vier Prozent....
- Darüber könnten wir reden
- Wie ist das bei den anderen

Gesprächstechniken im Rahmen der Gesprächsmethode des aktiven Zuhörens:

„Paraphrasieren“

- als Beratender gibt man die Äußerungen des Gegenübers mit eigenen Worten wieder – ohne Unterstellungen und wertungsfrei – möglichst genau zusammenfassen
- Beratender hat so die Möglichkeit zu prüfen, ob im Rahmen des „aktiven Zuhörens“ alles aufgenommen wurde. Beratender vermittelt dem Gegenüber – das Übereinstimmung vorliegt – das Gefühl, richtig verstanden worden zu sein.
- diese Gesprächstechnik hat in gewissem Umfang Strukturierungscharakter, das Gehörte wird verdichtet. Ein fortlaufendes Paraphrasieren sichert zugleich auch, dass die am Beratungsgespräch Beteiligten den Kontakt zueinander nicht verlieren, sondern wirklich einander zugewandt bleiben.

Praktische Beispiele:

- Wenn ich Sie richtig verstanden habe, dann ist die Entscheidung von X für Sie
- deswegen nicht nachvollziehbar, weil...;
- Verstehe ich Sie richtig, wenn...;

- Für Sie stellt sich also der Sachverhalt so dar, dass...;

Betrachtet man die in der Beratung erfolgende Kommunikation zwischen den Beteiligten, dann ist nicht auszuschließen, dass Aussagen des Gegenübers nicht zueinander passen, sich widersprechen.

Im Rahmen der Technik der Paraphrasierung kann man hierauf gut zurückkommen und dem Gegenüber Gelegenheit geben, die der Beraterin deutlich gewordenen widersprüchlichen Botschaften und Aussagen zu klären.

Damit erreicht man eine zeitnahe Klärung von Widersprüchen und sie werden nicht verdeckt in der Gesamtberatung „mitgeschleppt“ und meist erst am Ende – wenn man schon meint, übereinstimmende Klärungs- und Lösungsansätze gefunden zu haben – plötzlich wieder Auftauchen und die Beratungsteilnehmer zwingen, wieder einen Schritt zurück – z.B. in die Klärungsphase – zu gehen.

Praktische Beispiele:

- vorhin haben Sie erklärt, dass ..., jetzt sagen Sie aber, dass es so... gewesen sei; hierin sehe ich einen Widerspruch, können Sie das aufklären...;

„Verbalisieren“

Der Beratender hebt Äußerungen der Beteiligten auf eine Abstraktionsebene, um so beispielsweise negative Erklärungen eines Beteiligten wie „Es hat sowieso keinen Sinn mehr, miteinander zu sprechen, ich habe die Nase gestrichen voll“ für das Gegenüber zunächst abzufangen und sie nicht als bestimmenden Tenor für die Beratung im Raum stehen zu lassen.

Praktisches Beispiel:

- „Sie äußerten Zweifel, ob Sie diesmal ausreichend Gelegenheit haben werden, Ihren Standpunkt bei X vorzutragen. Was wäre für Sie wichtig, damit Ihre Zweifel ausgeräumt werden können...; was bräuchten Sie genau...;“

„Normalisieren“

Praktische Beispiele:

- Wenn ich Ihre Tränen richtig interpretiere, dann ist die Entscheidung von X für Sie wegen ... außerordentlich bedeutsam. Unter Berücksichtigung der von Ihnen geschilderten Umstände ... ist das allzu verständlich; lassen Sie uns daher überlegen, ob nicht...;
- Ihre Verhandlungssituation ist so ungewöhnlich nicht und mir aus der Vielzahl ähnlich gelagerter praktischer Fälle bekannt; häufig hilft an dieser Stelle ... zu tun. Wie stehen Sie dazu, könnten das eine weitere Vorgehensweise für Sie sein...;

„Reframing“

In Beratungssituationen, in denen eine Erklärung der Beteiligten sehr negativ besetzt ist, z.B. durch negative Mitteilungen und negative „Du-Botschaften“, ist es hilfreich mit der Technik des „Reframing“ vorzugehen. Mit dem „Reframing“ – der „Neurahmung/Umrahmung“ einer Aussage/Konflikt – werden Aussagen oder Erfahrungsberichte in einen anderen, neuen Kontext gestellt, Destruktives wird durch „Neurahmung“ zu Konstruktiven umgedeutet.

Reframing kann von dem Beratenden auch benutzt werden, wenn sie oder er den Rahmen räumlich/inhaltlich erweitern will, um zusätzliche Alternativen, die über dem bisher in Betracht gezogenen und angedachten Lösungsrahmen hinaus liegen, zu erkennen und in die Lösungsmöglichkeiten einzubeziehen.

Praktisches Beispiel:

In einem Beratungsgespräch erklärt X, dass sie eine angebotene Aufgabe nicht übernehmen könne, weil sie „zurückhaltend und still“ sei. Hier kann, man zunächst gemeinsam erarbeiten, dass dieses Verhalten auch durchaus positiv in Bezug auf die angebotene Position sein kann und somit der Erklärung „zurückhaltend und still“ einen neuen, positiven Rahmen geben; danach kann dann gemeinsam erarbeitet werden, welche Eigenschaften und Fähigkeiten zusätzlich gewünscht werden, um die Leitungsaufgaben übernehmen zu können, und wie man hierzu kommt.

Verhandlung nach dem "win-win-Konzept"

- Bei dieser Art der Gesprächsführung handelt es sich nicht um eine einzelne Gesprächsmethode, sondern um ein Gesamtkonzept der Gesprächsführung. Es beinhaltet alle Elemente der zuvor aufgeführten Gesprächstechniken.
- Hauptschwerpunkt ist auf die interessenorientierte Verhandlungsführung ausgerichtet
- ein strukturiertes Verfahren als Methode der Konfliktlösung betrachtet, sollte immer dann im Mittelpunkt der Beratung stehen, wenn zwischen Parteien unterschiedliche Standpunkte und Konflikte auftauchen und nach einem Lösungsmodell gesucht wird

Wesentliche Aspekte dieses Verfahrens sind:

- Trennung/Entflechtung von Sachebene und Beziehungsebene – ohne Emotionen, diese erkennen, sie von der Sachlage ablösen und sachgerechte Lösungen finden
- Die Interessen der Verhandlungspartner in den Mittelpunkt stellen – nicht an den vordergründig von den Parteien vertretenen Positionen anknüpfen, sondern eigentliche Interessen der jeweiligen Verfahrenspartei herausarbeiten; transparente Lösungswege herausarbeiten,
- gemeinsam verschiedene Einigungsoptionen entwickeln, für gegenseitigen Nutzen, schafft man es an die Interessen der Parteien anzuknüpfen, entwickeln sich hieraus eine Vielfalt von Wahlmöglichkeiten der Konfliktlösung, dass das Gewinner-Verlierer-Prinzip wird verlassen und beide Parteien fühlen sich als Gewinner „win-win-Situation“

Peer Berater sollen über folgende Qualifikationen/Berufserfahrung verfügen:

- viel menschliches Einfühlungsvermögen, Empathiefähig, haben ganz viel Lebenserfahrungen, machen die eigenen Schwächen zu ihren Stärken, haben die soziale Reife, sind souverän und unvoreingenommen, sind unabhängig – Ihnen geht es nur um die „Sache“ des einzelnen Betroffenen
- sehr fachkompetent
- können eine persönliche Zukunftsplanung für die Betroffenen erarbeiten
- Ermittlung notwendiger und möglicher Bedürfnisse des täglichen Lebens der Betroffenen, Erarbeitung des Hilfsbedarfs im persönlichen Gespräch
- Personal- und Anleitungskompetenz, Organisations- und Finanzkompetenz u.a.
- Beratung in einfacher Sprache und in Gebärdensprache
- Qualifizierung von weiteren, zukünftigen Mitarbeitern, die Beratungen durchführen können

Für welche spezifischen Beeinträchtigungen können Beratung angeboten

werden:

- körperliche Behinderungen
- Sprach- und Sprechstörungen
- Psychische Erkrankungen
- Lernbehinderungen
- Blindheit und Sehbehinderung
- Gehörlosigkeit, Taubheit und Schwerhörigkeit
- Kognitive Beeinträchtigungen
- Mehrfache Behinderungen

- Sonstige Beeinträchtigungen: Menschen mit chronischen Erkrankungen, Dauerhafte Gesundheitsschäden durch Ärztefehler

Jeder Mitarbeiter des Teams verfügt über spezielles Wissen und Erfahrungen.

- Respekt und Wertschätzung
- Nutzung Individueller Stärken
- eigene Grenzen erkennen
- Neben Empathie, kommunikativen Kompetenzen ist vor allem Authentizität ein Merkmal des Teams

Nachfolgende Kompetenzen unserer Berater fördern eine nachhaltige Beratung:

- Selbständigkeit
- Selbsttätigkeit
- Strukturierungskompetenz (Differenzierungswissen, Strukturbilder)
- Gestaltungskompetenz (Fall- und Handlungsorientierung, Praxisintegration)
- Selbsterschließungskompetenz (Kommunikations- und Methodenkenntnis)
- Selbstreflexionskompetenz (emotionale Kompetenz, humanistisches
- Menschenbild)
- Projektentwicklungskompetenz (eigene Kompetenzentwicklung reflektieren,
- Projekt entwickeln und Qualität sichern)

Bildung ist eine elementare Ressource. Durch individuell angepasste Qualifikationen und Weiterbildungen wird das Wissen der Mitarbeitenden aktualisiert und in der Beratung angewendet.

- Dokumentation im Weiterbildungsplan
- Austausch der Teammitglieder, gezielte Fallbesprechungen, Supervisionen

Umgang mit Konfliktsituationen während einer Beratung

Grundlegende Hilfestellungen:

- Gut vorbereiten auf die Beratung und strukturieren
- Manche Themen liegen einem mehr als andere, auch das Üben was einem schwerer fällt
- Eigenen Gesprächsstil finden
- Auch vorbereitete Gespräche bestehen aus spontanem Sprechen, jeder Mensch hat eine individuelle Ausdrucksweise,
- Immer wieder auf den Kern des Gespräches zurückkommen
- Trainieren und üben praktisch und mental
- Mental immer wieder Gespräche führen und schwierige Themen durchgehen, schriftliche Übungen sind möglich
- Geben Sie sich Zeit
- Geduldig sein mit sich selbst, eingefahrene Verhaltensweisen ändern sich nicht von heute auf morgen, Grundsätze der Kommunikation brauchen Zeit
- Bei eigenen Stärken beginnen im Gespräch
- Vieles wird einfacher, wenn Sie mit Ihren Stärken beginnen, was Ihnen leichtfällt und worauf Sie sich verlassen können, fest ins Bewusstsein verankern
- Im Nachhinein analysieren

Ganz wichtig:

- **Stärken bewusst machen und Ziele setzen**
- **Sie müssen mit sich im Reinen sein**
- **Auf eigene Körpersignale achten**
- **Ständige Wechselwirkungen zwischen innen und außen (Körper, Geist und Seele)**

Menschen handeln, fühlen und denken mit ihrem Körper.

Ihre körperliche Bewertung ist für Sie ein schnelles Orientierungselement. Sie können Sie aber auch manchmal in die Irre führen, wenn Sie auf vermeintliche Gefahren anspringen, die keine sind.

Wechselwirkung funktioniert in beide Richtungen – zum einen Gedanken können Körperhaltungen auslösen – zum anderen, wenn man lange genug in einer bestimmten Körperhaltung verweilt, kann man sich in die dazugehörige Stimmung bringen und erlebt sie.

Ist das Glas halbleer oder halbvoll? Verstand nutzen und Aufmerksamkeit ausrichten

Übung:

An eine Episode erinnern, in der Sie erfolgreich gehandelt haben und mit dem Ergebnis zufrieden waren.

Verweilen Sie eine kurze Zeit darin und stellen sich möglichst genau vor, was Sie damals erlebten. Augen schließen und Szene vorbeilaufen lassen.

Welche Körpersignale bemerken Sie? Was nehmen Sie wahr? Sie können selbst einiges für einen guten Zustand tun und das jeweilige Körpergefühl aufrufen.

Häufige Hürden im Gespräch

Gescheiterte Gespräche – Ursachen analysieren, aufschreiben
– Folgen dazu – mit welchem Verhalten meines gegenüber
habe ich das Misslingen des Gespräches erkannt.

- Gedacht ist nicht gesagt
- Gesagt ist nicht gehört
- Gehört ist nicht verstanden
- Verstanden ist nicht einverstanden
- Einverstanden ist nicht ausgeführt
- Ausgeführt ist nicht beibehalten

Die Nachricht im persönlichen Umgang:

- Wer etwas
- wie
- in welcher Umgebung
- mit welcher Vorgeschichte und
- wann
- zu wem
- sagt

erzeugt vielfältige Unterschiede.

Kontrollieren Sie die Umsetzung von Vereinbarungen

Aus der Senderperspektive:

Unterstützen Sie die Umsetzung von Zielen durch Kontrolle
und Etappenziele.

Aus der Empfängerperspektive:

Schaffen Sie sich Selbstkontrollen, besonders bei neuen
Aufgaben und Arbeitsabläufen.

Kontrolle gibt Orientierung.

Kontrolle und Selbstkontrolle:

sichern Gesprächsergebnisse, unterstützen und machen wahrscheinlicher, dass angestrebte Ziele erreicht werden.

Kontrolle gibt Orientierung:

Sind die Arbeitsergebnisse in Ordnung, ist das für alle Beteiligten entlastend. Sind sie es noch nicht, ist das Anlass, darüber nachzudenken, wie das gewünschte Ergebnis erreicht werden kann oder ob es Gründe gibt, die Bedingungen zu überprüfen und eventuell die Vorgaben zu ändern.

Senderperspektive - Empfängerperspektive:

Sichern Sie Gesprächsergebnisse, indem Sie vereinbaren, wann die Ergebnisse ausgewertet werden. Legen Sie einen Termin für diese Nachbesprechung fest. Sichern Sie Gesprächsergebnisse, indem Sie das, was Sie dafür zu tun haben, in kleine Schritte unterteilen und terminieren.

Bitten Sie diejenigen, die am Ergebnis Ihrer Arbeit interessiert sind um Feedback.

Vereinbaren Sie einen Termin, zu dem Sie das Erreichte besprechen und bewerten.

Beratungsdokumentation

Im Folgenden findet sich die individuelle Beratungsdokumentation für jeden Ratsuchenden. Nach Ausfüllen des Deckblattes erfolgt nach jedem Kontakt zum Ratsuchenden eine Notiz. So ist sichergestellt, dass jeder Beratende den gleichen Informationssachstand zum Ratsuchenden hat und sich auch nach längerer Zeit den Beratungssachstand in Erinnerung rufen kann.

Abbildung: individuelle Beratungsdokumentation

Berater:	Erstkontakt:	TT.MM.JJJJ
Klient:		
Firma / Einrichtung:		
Anrede:		
Nachname:	Vorname:	
Geburtsdatum:		
Anschrift:		
Telefon:	E-Mail:	
Bevorzugte Art der Kommunikation:		
Hilfsmittel:		
Besonderheiten:		
Pflegegrad: (ggf. welchen?):	KdU konform: (ALG II?, Grundsicherung ?)	Ja/Nein
Zielgruppe:		

Weiterhin erfolgt die Bratungsdokumentation mit Hilfe einer Excelliste bestehend aus vier Tabellenblättern. Diese ermöglicht einen Überblick über alle Ratsuchenden und lässt statistische Auswertungen für Vorträge oder für die Projektberichterstattung zu. Für die leichtere Lesbarkeit ist die Darstellung der Spalten in Zeilen gewählt. Der Aufbau des Tabellenblätter kann nach Bedarf angepasst werden.

Tabelle: Abbildung Tabellenblatt „Klienten“

Bezeichnung der Spalte	Begründung der Angaben
Klienten-Nummer	zur Auswertung und Anonymisierung Bei Terminvereinbarungen wird die Nummer der Ratsuchenden in den Kalender eingetragen, nicht der Klarname
Anrede	Für die Kontaktaufnahme und für Serienbriefe
Name	Für die Kontaktaufnahme und für Serienbriefe
Vorname	für Serienbriefe
Geburtsdatum	bei doppelten Klienten-Namen und zum Abgleich für die Wohnraumsuche mit Wohnungsgesellschaften hilfreich
Datenschutzerklärungen	Rechtliche Vorschrift (DSGVO) für die Durchführung der Beratung und ob wir weitere Informationen zusenden dürfen über

Bezeichnung der Spalte	Begründung der Angaben
	Beratung hinaus (z.B. Einladungen zum Stammtisch)
Straße/Hausnummer	Für postalische Zuschriften
PLZ	Für postalische Zuschriften
Ort	Für postalische Zuschriften
E-Mail-Adressen	wichtig für die Kontaktaufnahme
Telefonnummer	wichtig für die Kontaktaufnahme
KdU	wichtig für die Bearbeitung des Anliegens der Klienten; Größe des Wohnraums und maximale Mietkosten bei der der Wohnraumsuche
Klient/Klientin sucht Wohnung	Angabe zum Anliegen
PG (Pflegegrad)	Ggf. wichtig für die Bearbeitung des Anliegens
SBA Schwerbehindertenausweis	Ggf. wichtig für die Bearbeitung des Anliegens
Personen	wichtig für die Wohnraumsuche (Wohnungsgröße)
(EM) Erwerbsminderung	wichtig für die Bearbeitung des Anliegens
Bemerkung	Zusammenfassung der Eckdaten des Anliegens
Ziel	Eckdaten zur Wohnung (z.B. Größe) für Auswertungszwecke, ermöglicht die gezielte

Bezeichnung der Spalte	Begründung der Angaben
	Suche z.B. für die Suche eines Nachmieters
gewünschte Wohnform/ Haushaltskonstellation	Kriterien wie WG, allein, Familie etc. dient der Auswertung
Zielgruppe	Zum Ankreuzen, für die statistische Auswertung und Projektdokumentation
Kategorie Klient	Kriterien wie mobilitätseinschränkt, seheingeschränkt, etc. Für die statistische Auswertung und Projektdokumentation

Für die statistische Auswertung haben wir folgende Auswertungsmöglichkeiten erarbeitet

Tabellenblatt Dokumentation des Beratungsumfangs und Beratungsart

Nr.	Telefonisch	Per E-Mail	persönlich

Dokumentation der Dauer der Beratung in Minuten

Nr.	Dauer der telefonischen Beratung	Dauer der persönlichen Beratung
	Verknüpfung auf Summe der telefonischen Beratung	Verknüpfung auf Summe der persönlichen Beratung

Tabellenblatt Uhrzeiten telefonisch bzw. Uhrzeiten persönlich

Je eine Tabelle für die Ermittlung der Dauer der telefonischen bzw. persönlichen Beratung

Nr.	Summe der telefonischen/persönlichen Beratung in Stunden/Minuten	Termin 1	Termin 2	Termin xyz
-----	--	----------	----------	------------

Auf dieser Grundlage sind Auswertungen nach Bedarf möglich.

Anhang

- 1 Für die Beratungsarbeit wurden Informationszettel mit Ansprechpartnern in der Stadt Erfurt für spezialisierten Beratungsbedarf zusammengestellt: (Stand: 17.01.2024)
 - Wohnungssuche per Internet (in deutscher und englischer Sprache)
 - Unterstützung bei drohendem Wohnungsverlust sowie Obdachlosigkeit
 - Schuldenberatung: MitMenschen e.V. oder Caritas u.a.
 - Beratungen und Unterstützung in weiteren Sprachen
 - Hilfe für Gewalterfahrene
 - Assistenzdienste und Beratungsstellen zum selbstbestimmten Leben
- 2 WiR Zusammenfassung der Richtlinie der Kosten der Unterkunft (Stand mit Gültigkeit ab 01.01.2023)

Die Informationen können auf der Projektwebseite <https://www.wohnenimraum.de/> heruntergeladen werden.

Beratungs- und Netzwerkstelle Wohnen im Raum

Das Projekt „WiR – Wohnen im Raum“ war eine Modell-Beratungsstelle für Menschen mit Behinderungen und deren Angehörige. Im Projektzeitraum von Januar 2021 bis März 2024 haben wir Menschen dabei unterstützt, so zu wohnen und zu leben, wie sie es möchten. Die Beratung fand nach Möglichkeit durch Expertinnen und Experten in eigener Sache (Peer-Expert*innen) statt. Im gesamten Prozess erhielten die Betroffenen in allen Belangen Mitspracherecht und die Möglichkeit zur Selbstorganisation je nach Wunsch und Bedarf.

Ziel des Projektes war es auch Beratungsleitfäden für Betroffene und Akteure beim selbstbestimmten Wohnen und Leben von Menschen mit Behinderungen zu entwickeln und die Beratungsgrundsätze in die laufenden Tätigkeiten der Kommune, der sozialen Träger und der Wohnraumanbieter*innen zu verankern.

Projektträger Verband für Inklusion und Teilhabe in Thüringen VITT e.V.

Der Verband für Inklusion und Teilhabe e.V. (VITT) wurde im Mai 2017 mit dem Ziel der Förderung des selbstbestimmten Lebens von Menschen mit Behinderungen im Sinne der UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen und der Begleitung der Umsetzung des Bundesteilhabegesetzes (BTHG) in Thüringen gegründet.

Der Verband versteht sich als Interessenvertretung im Sinne der Richtlinien des UN-Fachausschuss zur Behindertenrechtskonvention. Behinderung betrachtet der Verband unter einer Menschenrechtsperspektive und setzt sich für die gleichen Rechte von allen Menschen mit Behinderungen sowie für Selbstbestimmung, Empowerment und Peer-Support ein. Peer-Beratung und Selbstbestimmung von Menschen mit Behinderungen sind daher Kernanliegen des Vereins.