

# **Beratungsleitfaden**

für die Beratungsstellen der  
Ergänzenden unabhängigen Teilhabeberatung  
für Menschen mit Behinderungen (EUTB)

# Inhalt

1.	Einleitung .....	3
2.	Beratungsauftrag.....	4
3.	Beratungskontext .....	6
3.1.	Zielgruppen der Beratung.....	6
3.2.	Beratungsinhalt .....	6
3.3.	Rahmenbedingungen für die Beratung .....	8
3.4.	Beratungsdokumentation .....	9
3.5.	Fort- und Weiterbildung, Reflektion der Arbeit.....	9
3.6.	Vernetzung, Zusammenarbeit mit anderen Stellen .....	10
4.	Grundlagen der Beratung .....	10
4.1.	Allgemeine Beratungsgrundsätze.....	11
4.2.	Peer Counseling.....	12
4.3.	Beratungsformen.....	14
5.	Datenschutz und Sozialgeheimnis.....	15
	Anlage „Checkliste für die persönliche Beratung“ .....	16
	Weiterführende Dokumente.....	18

## 1. Einleitung

Menschen mit Behinderungen haben ein Recht auf Selbstbestimmung und umfassende Teilhabe an allen Bereichen der Gesellschaft.

Mit dem Bundesteilhabegesetz wird die Behindertenpolitik in Deutschland im Einklang mit der Behindertenrechtskonvention der Vereinten Nationen weiterentwickelt. Die Behindertenrechtskonvention der Vereinten Nationen fordert von den Vertragsstaaten, Menschen mit Behinderungen in die Lage zu versetzen, die volle Teilhabe an allen Aspekten des Lebens zu erreichen und zu bewahren. Menschen mit Behinderungen sollen ein Höchstmaß an Eigenständigkeit sowie umfassende körperliche, geistige, soziale und berufliche Fähigkeiten erlangen können. Politik und Gesellschaft müssen sich auf die Bedürfnisse der Menschen mit Behinderungen einstellen.

Für Menschen mit Behinderungen hat Beratung aufgrund der Komplexität der Problemstellungen und der unterschiedlichen Behörden-Zuständigkeiten eine besondere Bedeutung.

**Mit dem Bundesteilhabegesetz (BTHG) wurden im neuen § 32 des Neunten Buches Sozialgesetzbuch (SGB IX) die gesetzlichen Voraussetzungen für ein unentgeltliches, allen Menschen mit (drohenden) Behinderungen und ihren Angehörigen offenstehendes und Orientierung gebendes Angebot zur Beratung über Leistungen zur Rehabilitation und Teilhabe geschaffen.**

Gute Beratung ist eine wichtige Grundlage für selbstbestimmte und gleichberechtigte Teilhabe am gesellschaftlichen und beruflichen Leben. Die Menschen mit ihren jeweiligen Fähigkeiten bestmöglich zu fördern, ist ein zentrales Anliegen der ergänzenden unabhängigen Teilhabeberatung. Vorhandene Strukturen und Angebote insbesondere im Bereich der Selbsthilfeorganisationen von Menschen mit Behinderungen soll dabei weiterentwickelt, vernetzt und verbessert werden. Dabei kommt dem Ausbau der Beratungsmethode des „Peer Counseling“ eine besondere Bedeutung zu.

Die Beratungsstellen der ergänzenden unabhängigen Teilhabeberatung werden ihre Beratungsleistung unabhängig, neutral von Leistungsträgern und Leistungserbringern und niedrigschwellig für alle Ratsuchenden anbieten.

Der Beratungsleitfaden soll die Berater\*innen der ergänzenden unabhängigen Teilhabeberatung in ihrer Arbeit unterstützen und einheitliche Qualitätsstandards für die Beratung festlegen.

Der Beratungsleitfaden wurde von der Fachstelle Teilhabeberatung in Zusammenarbeit mit Expertinnen und Experten der Leistungsträger, der Verbände für Menschen mit Behinderungen und der Wissenschaft für Teilhabe, Integration und Inklusion entwickelt.

Der Beratungsleitfaden ist ein dynamisches Dokument und wird von allen Beteiligten konsequent und kontinuierlich weiterentwickelt.

Der Leitfaden wird ab Januar 2018 in der Praxis erprobt und nimmt Hinweise von Berater\*innen in der Fortschreibung auf.

## **2. Beratungsauftrag**

Der gesetzliche Auftrag der Beratungsstellen nach § 32 SGB IX bezieht sich dabei auf

- die Stärkung der Selbstbestimmung von Menschen mit Behinderungen und von Behinderungen bedrohter Menschen,
- die Förderung einer unabhängigen, ergänzenden, niedrighschwelligen Beratung,
- die Förderung der Beratung von Betroffenen für Betroffene.

Ziel ist es, die Position von Menschen mit Behinderungen oder drohenden Behinderungen gegenüber den Leistungsträgern und Leistungserbringern zu stärken. Das Beratungsangebot soll im Vorfeld der Beantragung von Leistungen die notwendige Orientierungs-, Planungs- und Entscheidungshilfe geben. Auch Angehörige und sonstige Bezugspersonen können die Beratung in Anspruch nehmen.

Die Beratungsstellen der ergänzenden unabhängigen Teilhabeberatung arbeiten dabei grundsätzlich behinderungsübergreifend nach dem Grundsatz „Eine für alle“. Das bedeutet, dass die Beratung nicht ausschließlich indikationsspezifisch angelegt ist, sondern alle Teilhabebeeinträchtigungen und alle Themen des Sozialgesetzbuches umfasst.

Nachfolgend werden die Kernpunkte des Beratungsauftrages näher erläutert.

### **Stärkung der Selbstbestimmung**

Die ergänzende unabhängige Teilhabeberatung soll die Selbstbestimmung von Menschen mit Behinderungen und von Behinderungen bedrohter Menschen stärken. Sie unterstützt die gleichberechtigte Teilhabe in allen grundlegenden Lebensbereichen. Sie fördert den Prozess der Bewusstseinsbildung und die Entwicklung persönlicher Entscheidungskompetenz. Die Ratsuchenden selbst sind Experten in eigener Sache mit dem Recht, eigene Angelegenheiten selbst regeln zu können.<sup>1</sup>

Das Beratungsangebot soll die individuelle Persönlichkeit und Situation der Ratsuchenden aufgreifen und deren gesamtes soziales Umfeld mit dem Ziel einbeziehen, die Eigenverantwortung und Selbstbestimmung von Menschen mit Behinderungen zu stärken.

---

<sup>1</sup> vgl. Leitlinien für die Arbeit von Peer Counselor\*innen ISL, verabschiedet von der Mitgliederversammlung der Interessenvertretung Selbstbestimmt Leben in Deutschland e.V. - ISL vom 24. September 2010 in Berlin, Kapitel 1.3 Experten und Expertinnen in eigener Sache

## **Unabhängige Beratung**

Eine unabhängige Beratung orientiert sich ausschließlich am Bedarf und den Interessen des Ratsuchenden.

Die Beratung ist daher von Leistungsträgern und Leistungserbringern unabhängig. Die Berater\*innen sind im Sinne der Ratsuchenden parteilich. Die Beratung ist frei von persönlichen, wirtschaftlichen, sozialen, institutionellen und politischen Interessen Dritter und nur den Ratsuchenden gegenüber verpflichtet.

## **Ergänzende Beratung**

Das Beratungsangebot ergänzt bestehende gesetzliche Beratungspflichten der Rehabilitationsträger. Es dient nicht dazu, bestehende Informations- und Beratungsangebote zu ersetzen. Beratung steht immer ergänzend und nicht in Konkurrenz zu den Beratungs- und Unterstützungspflichten der Leistungsträger und anderer Angebote. Vielmehr erfüllt die Beratung eine Lotsenfunktion im gegliederten System.

## **Zugang zur Beratung**

Die Beratungsangebote sind unbürokratisch und barrierefrei erreichbar und nicht an die Voraussetzung einer Beitragspflicht, Mitgliedschaft oder besondere Tatbestandsmerkmale geknüpft. Der Zugang soll niedrighschwellig in seiner inhaltlichen, räumlichen, sozialen und zeitlichen Dimension sein, d. h. insbesondere räumlich, mobil, telefonisch gut erreichbar und barrierefrei sein sowie eine adressatenorientierte Angebotsnutzung ermöglichen. Die persönliche, telefonische, schriftliche und elektronische Erreichbarkeit der Berater\*innen ist zu gewährleisten. Dies gilt auch für Ratsuchende, deren Beratung oft mit zusätzlichen Anforderungen verbunden ist.

Eine zielgruppenspezifische Bekanntmachung der Beratungsangebote soll gestärkt werden. Verantwortlich hierfür sind die jeweiligen Beratungsstellen, mit Unterstützung der Fachstelle Teilhabeberatung.

## **Beratung von Betroffenen für Betroffene**

Durch die Beratungsstellen der ergänzenden unabhängigen Teilhabeberatung soll die Beratungsmethode des „Peer Counseling“ ausgebaut werden. Soweit wie möglich werden Berater\*innen mit Behinderungen in den Beratungsstellen tätig sein.

Die Beratungsmethode orientiert sich an den Bedürfnissen und Erfordernissen der Ratsuchenden. Sie bezieht die psychosoziale Situation der Ratsuchenden mit ein und entwickelt im Dialog mit den Betroffenen Lösungswege, die den persönlichen Kompetenzen der Ratsuchenden angemessen sind und nicht zur Überforderung oder Fremdbestimmung führen.

Gemeinsame Diskriminierungs- und Ausgrenzungserfahrungen von Berater\*innen und Ratsuchenden erleichtert die partnerschaftliche Vermittlung von Teilhabemöglichkeiten.

### **Abgrenzung der ergänzenden unabhängigen Teilhabeberatung**

Eine rechtliche Beratung im Sinne von § 2 Abs. 1 Rechtsdienstleistungsgesetz – also eine Tätigkeit in konkreten fremden Angelegenheiten, die eine rechtliche Prüfung des Einzelfalls erfordert sowie eine Begleitung im Widerspruchs- und Klageverfahren – werden nicht geleistet.

Die ausschließlich beratenden Tätigkeiten der Teilhabeberatung grenzen sich ebenfalls klar von einer Therapie im Sinne einer Behandlung, Linderung oder Heilung von Beschwerden oder gesundheitlichen Problemen ab.

## **3. Beratungskontext**

### **3.1. Zielgruppen der Beratung**

Die Beratungsleistungen der EUTB richten an drei unterschiedliche Zielgruppen.

- Ratsuchende Menschen mit Behinderungen,
- Angehörige und Partner\*innen von Menschen mit Behinderungen sowie sonstige private Personen im Umfeld von Menschen mit Behinderungen und
- Mitarbeitende im Auftrag einer Institution, Organisation, Behörde.

Abhängig von der jeweiligen Zielgruppe wird die Beratung unterschiedliche Settings haben und unterschiedliche Schwerpunkte setzen. Zu beachten ist auch, dass abhängig von der Zielgruppe für die Beratungsdokumentation der Berater\*innen im Anschluss an die Beratung unterschiedliche anonymisierte Vorlagen zu nutzen sind.

### **3.2. Beratungsinhalt**

Die nachfolgenden Ausführungen beziehen sich vorrangig auf die Beratung von Menschen mit Behinderungen.

Das Beratungsangebot umfasst eine ganzheitliche Auseinandersetzung mit der Persönlichkeit und der Situation des Ratsuchenden. Die Beratung gibt notwendige Orientierungs-, Planungs und Entscheidungshilfen in Hinblick auf sozialrechtliche Fragen und den Zugang zu Leistungen. Selbstbestimmung und Eigenverantwortung sind sowohl Ziel als auch Anforderung. Die Rahmenbedingungen für Teilhabe müssen bekannt sein. Die Beratung setzt daher Kenntnisse über die Leistungs- und Trägerlandschaft sowie die gesetzlichen Rahmenbedingungen voraus.

Dieser umfassende Ansatz der Beratung beinhaltet eine behinderungsübergreifende Beratung nach dem Grundsatz „Eine für alle“. Dies bedeutet, dass sich die Beratungen auf

Ansprüche auf Teilhabeleistungen und weitere eng damit verknüpfte Leistungen aller Rehabilitationsträger und anderer Leistungsträger beziehen.

Die Berater\*innen sind im Rahmen der eigenen Kompetenzen tätig. Nicht jede\*r kann oder muss „alles“ wissen. Vor diesem Hintergrund kommt der Verweisberatung an andere Beratungsangebote eine besondere Bedeutung zu. Die Beratungsstellen vermitteln Ratsuchende bei Bedarf an andere Beratungsstellen oder Beratungsfachkräfte, sofern dies sinnvoll ist und der/die Ratsuchende dafür bereit ist bzw. das Einverständnis erteilt. Das setzt voraus, dass die Berater\*innen mit allen relevanten Akteuren des Reha – und Teilhabebereiches vernetzt sind.

Die Beratung soll insbesondere im Vorfeld der Beantragung konkreter Leistungen Information und Orientierung geben. Dazu zählen:

- die Teilhabemöglichkeiten
- die Teilhabeleistungen
- der Teilhabeprozess
- der Verfahrensablauf
- die Leistungsform (Persönliches Budget, Sachleistung)

Zur Stärkung der Selbstbestimmung von Menschen mit Behinderungen wird die Methode des Peer Counseling im Mittelpunkt der Beratung stehen. Ratsuchende sollen sich „auf Augenhöhe“ mit den Leistungsträgern und Leistungserbringern über sozialrechtliche Ansprüche und Zuständigkeiten informieren können.

Die ergänzende unabhängige Teilhabeberatung berät zu sämtlichen Fragen, die im Hinblick auf eine gleichberechtigte und selbstbestimmte Teilhabe in allen grundlegenden Lebensbereichen relevant sind, wie zum Beispiel:

- Wohnen
- Gesundheitsversorgung
- Hilfsmittel
- Assistenz in allen zentralen Lebensbereichen
- Mobilität
- Kommunikation und Information
- Freizeitgestaltung
- Bildung
- Arbeit und Beruf
- Sexualität und Partnerschaft
- Elternschaft

Darüber hinaus unterstützen die Berater\*innen Ratsuchende auch zu den Themen Menschenrechte und Menschenwürde.

### **3.3. Rahmenbedingungen für die Beratung**

#### **Barrierefreiheit**

Die Beratungsstelle ist baulich und technisch so gestaltet, dass sie für alle Ratsuchenden grundsätzlich zugänglich ist. Informationsangebote und die Kommunikation sind dergestalt, dass sie von Menschen mit Kommunikationsbeeinträchtigungen genutzt und wahrgenommen werden können.

Schriftliche Informationen und Formulare sind auch in Leichter Sprache vorzuhalten. <sup>2</sup>

Eine gute Anbindung der Beratungsstelle an öffentliche Verkehrsmittel ist im Rahmen der Möglichkeiten zu gewährleisten.

Die Beratung erfolgt im persönlichen Gespräch, telefonisch, schriftlich oder auch im Chat und in begründeten Einzelfällen auch aufsuchend.

#### **Beratungsumgebung und Beratungsatmosphäre**

Die Berater\*innen sind verantwortlich für die Gestaltung der Atmosphäre während der Beratung. In allen Phasen des Beratungsprozesses geht es darum, eine vertrauensvolle Atmosphäre aufzubauen. Die Beratungsumgebung soll für die Ratsuchenden einen geschützten Ort darstellen. Der Ort soll ruhig und im Idealfall auch blickgeschützt sein. Störung dieses geschützten Raumes, z. B. durch Telefonate, Türklappen, Anwesenheit weiterer Personen etc., sollen weitestgehend vermieden werden.

Die Beratenden gestalten die angemessene Nähe und Distanz zu den Ratsuchenden situationsgerecht.

Die Berater\*innen sind sich bewusst, dass in der Beratungssituation auch nonverbale Verhaltens- und Handlungsweisen relevant sind. Auf dieser Ebene werden die für die Beratungsbeziehung wichtigen Aspekte, Gefühle und Sympathien kommuniziert. Zu den nonverbalen Botschaften gehören

- Körperhaltung
- Mimik
- Gestik
- Abstand/ Tonfall

---

<sup>2</sup> Leichte Sprache ist eine speziell geregelte sprachliche Ausdrucksweise des Deutschen, die auf besonders leichte Verständlichkeit abzielt. Für weitere Information siehe Netzwerk Leichte Sprache, [www.leichte-sprache.org/](http://www.leichte-sprache.org/)



### **3.4. Beratungsdokumentation**

Die Beratungsdokumentation stellt die systematische Erfassung der Beratungsdaten dar und dient einer fortlaufenden Sicherung der Beratungsqualität.

Die Beratungsdokumentation verfolgt zwei Ziele:

#### **Interne Dokumentation**

Die interne Dokumentation dient der Dokumentation des Beratungsverlaufs. Diese Dokumentation dient den Beratenden als Erinnerungshilfe, hier können z. B. Verabredungen, aber auch mit Einwilligung des Ratsuchenden vertrauliche Informationen der Ratsuchenden festgehalten werden. Mit Einverständnis der Ratsuchenden (Schweigepflichtsentbindung) können diese Unterlagen z. B. bei krankheitsbedingter Vertretung oder zur Vermittlung von spezifischen Beratungsangeboten genutzt werden. Die Form der Dokumentation kann frei gewählt werden (z. B. handschriftliche Notizen, Handakte). Eine verschlossene Aufbewahrung ist in jedem Falle erforderlich.

Datenschutzrechtliche Regelungen entsprechend dem Datenschutzkonzept der EUTB sind zu beachten.

#### **Externe Evaluation**

Jeder Beratungsvorgang wird dokumentiert, statistisch erfasst und der wissenschaftlichen Begleitung/ Evaluation zur Verfügung gestellt. Die Datenerhebung beginnt nach Feststellung des Anliegens und der Zuständigkeit. Die Erfassung der Beratungen erfolgt vollständig anonymisiert. Sie dient der Auswertung und dem bundesweiten Vergleich von Beratungsanlässen und soll dazu beitragen, die Wirksamkeit der EUTB zu untersuchen, zu bewerten und ggf. zu verbessern. Aus der Dokumentation ist ersichtlich, zu welchen Themen und mit welchen Ergebnissen beraten wurde. Die Fachstelle Teilhabeberatung stellt dazu einen einheitlichen Erfassungsbogen für die Beratung zur Verfügung (Anlage „Beratungsdokumentation“).

Darüber hinaus können alle Ratsuchenden, aber auch sonstige Akteure und Interessierte, einen Feedbackbogen ausfüllen und der Fachstelle Teilhabeberatung zusenden. Auf diese Möglichkeit des Feedbacks wird durch die Berater\*innen hingewiesen bzw. der Bogen wird den Ratsuchenden ausgehändigt.

### **3.5. Fort- und Weiterbildung, Reflektion der Arbeit**

Für die Gewährleistung einheitlicher Qualitätsstandards für die ergänzende unabhängige Teilhabeberatung ist die kontinuierliche Fortbildung der Berater\*innen, auch der ehrenamtlich Tätigen, geboten. Die Kompetenzen der Mitarbeiter\*innen werden durch die Teilnahme an

Fort- und Weiterbildungsangebote gesichert bzw. ausgebaut. Die Angebote der Fachstelle Teilhabeberatung sind dabei vorrangig wahrzunehmen.

In den Beratungsstellen besteht für die Mitarbeiter\*innen die Möglichkeit für Reflexionen der Beratertätigkeit bzw. der beruflichen Praxis, zum Beispiel kollegialer Austausch, regionaler und überregionaler Austausch auf organisierten Fachveranstaltungen und Foren.

### **3.6. Vernetzung, Zusammenarbeit mit anderen Stellen**

Die EUTB haben den Auftrag, sich sowohl untereinander als auch mit vorhandenen Beratungsstrukturen zu vernetzen. Mittels Netzwerkarbeit können der ergänzende und unabhängige Charakter der geförderten Beratungsstellen vermittelt und die Angebote der EUTB mit vorhandenen Beratungsangeboten abgeglichen und abgegrenzt werden. Eine sinnvolle Verknüpfung der Beratungsangebote der EUTB mit vorhandenen Angeboten von z. B. Behindertenverbänden, Gesundheitsämtern, Leistungsträgern, freien Trägern u. a. ist ein Schlüssel zu mehr Selbstbestimmung und Teilhabe von Menschen mit Behinderungen.

Vernetzung kann dabei inhaltlich / thematisch als auch regional oder als Mischung von beidem verstanden werden. Die Beratungsstellen organisieren eigeninitiativ Kontakte, Treffen und Veranstaltungen mit relevanten Akteuren. Ziel ist eine vertrauensvolle Zusammenarbeit im Sinne der Ratsuchenden.

Die Fachstelle Teilhabeberatung unterstützt die Vernetzung und hilft bei fachlichen und organisatorischen Fragen. Die Veranstaltungen der Fachstelle Teilhabeberatung sind durch die Berater\*innen wahrzunehmen. Sie ermöglichen einen regionalen und bundesweiten Austausch zu bestimmten Schwerpunktthemen.

## **4. Grundlagen der Beratung**

Beratung ist komplex und vielschichtig und hängt stark von der Kommunikationsebene und der Art des aufeinander Zugehens der Akteure ab. Ratsuchende, die ihre Handlungsmöglichkeiten kennen und verstehen, können selbstbestimmt Entscheidungen treffen. Wer über die ihm zustehenden Ansprüche auf Teilhabeleistungen informiert ist, kann diese Rechte auch einfordern. Gute Beratung ist daher eine Grundlage für funktionierende Teilhabe und Inklusion. Je besser die Beratung für den Einzelnen erfolgt, desto genauer kann der Ratsuchende bestehende Handlungsoptionen gegeneinander abwägen.

Gute Beratung setzt voraus, dass die Berater\*innen zu professionellem beratendem Handeln befähigt sind. Die erforderlichen Kompetenzen sind in einem korrespondierenden Kompetenzprofil festgehalten. Dazu gehört auch, die Grenzen der eigenen Beratungsmöglichkeiten zu reflektieren und ggf. auf Unterstützungsangebote Dritter zu verweisen.

#### **4.1. Allgemeine Beratungsgrundsätze**

Die ergänzende unabhängige Teilhabeberatung erlaubt eine Beratung unabhängig von trägerabhängigen Interessen und ökonomischen Zwängen. Die Beratung geht über fachliche Informationsvermittlung, konkrete Hilfe und Ratschläge hinaus, ist niedrigschwellig, transparent, ergebnisoffen, individuell, ganzheitlich orientiert und adressatengerecht.

##### **Niedrigschwelliger Zugang**

Die Beratungsangebote der ergänzenden unabhängigen Teilhabeberatung sind so gestaltet, dass die Ratsuchenden grundsätzlich keine Voraussetzungen erfüllen müssen, um die Angebote der Beratungsstelle nutzen zu können. Ein niedrigschwelliger Ansatz ist wichtig für die Akzeptanz des Beratungsangebotes. Das Beratungsangebot orientiert sich inhaltlich, kommunikativ, zeitlich und örtlich an den Bedürfnissen der Ratsuchenden.

##### **Transparenter Zugang**

Transparenz in der Beratung bezieht sich sowohl auf den Beratungsauftrag (siehe hierzu Kapitel 2) als auch auf den Beratungsprozess. Die Berater\*innen gestalten den Beratungsprozess so, dass er für die Ratsuchenden verständlich und nachvollziehbar ist. Den Ratsuchenden müssen die Handlungsschritte und deren Bedeutung, die jeweiligen Handlungsoptionen und die möglichen Folgen von eigenen Entscheidungen bekannt sein. Es geht bei Transparenz nicht darum, dass jeder alles wissen muss, sondern es bedeutet Klarheit über Vertraulichkeit, Vertrauensschutz und Informationspflichten und -weitergabe. Mit Hilfe von Transparenz wird den ratsuchenden Menschen das jeweilige System klarer und führt so zum Zurechtfinden bzw. zur besseren Orientierung. Dadurch können Ratsuchende eigenverantwortlich Angebote wahrnehmen, bewerten und an ihnen partizipieren. Sie werden anhand eines transparenten Vorgehens mit ihren Ressourcen bzw. Möglichkeiten ernst genommen und verstärkt daran beteiligt.

##### **Ergebnisoffen**

Die Interessen und Bedürfnisse der Ratsuchenden stehen im Mittelpunkt einer ergebnisoffenen Beratung. Die Beratung soll dazu befähigen, eigene informierte Entscheidungen als Grundlage für Teilhaben an der Gesellschaft zu treffen und dafür Verantwortung zu übernehmen.

Die Berater\*innen prüfen kontinuierlich, ob sich die Anliegen und Ziele der Ratsuchenden im Verlauf des Beratungsprozesses verändern und gehen darauf ein.

##### **Individuell**

Die Haltung der Berater\*innen ist von Wertschätzung, Respekt und Akzeptanz gegenüber den Ratsuchenden geprägt und zeichnet sich durch interessierte Hinwendung aus. Die

Botschaften der Ratsuchenden sollen möglichst vollständig wahrgenommen und verstanden werden. Vorgefasste Bewertungen und Beurteilungen bleiben aus, gleichwohl sich die Beratenden ihrer eigenen Einstellungen bewusst sind. Die Berater\*innen akzeptieren Meinungs- und Lebensstilvielfalt und erkennen die Andersartigkeit der Ratsuchenden an. Diese Herangehensweise fördert die Beziehung zwischen Berater\*innen und Ratsuchenden und eröffnet die Möglichkeit, neue, bisher nicht beachtete Wege zu gehen und Lösungen zu finden.

### **Ganzheitlich**

Für die Berater\*innen steht die Person des/der Ratsuchenden als Ganzes im Mittelpunkt.

Eine ganzheitliche Beratung umfasst alle wichtigen Lebensbereiche, wie schulische und berufliche Inklusion und Integration, Lebensraum und-form, Hilfsmittelbeschaffung, Mobilität bis zu Problemen der Persönlichkeitsentwicklung.

### **Adressatengerecht**

Die Beratung orientiert sich ausschließlich am Ratsuchenden und ist diesem verpflichtet. Die Beratungssituation wird, soweit es räumliche und organisatorische Gegebenheiten zulassen, gemeinsam mit dem Ratsuchenden entwickelt. Die Berater\*innen gestalten die angemessene Nähe und Distanz zu den Ratsuchenden situationsadäquat. Dieser Beziehungsaspekt wird bereits im Vorfeld der Beratung berücksichtigt, z. B. hinsichtlich der Kommunikationswege, der Erreichbarkeit und der Außendarstellung der Beratungseinrichtung. Ein vertrauensvoller Beziehungsaufbau wird durch die organisatorischen Rahmenbedingungen wie Räumlichkeiten, Zeitrahmen und Störungsfreiheit ermöglicht.

## **4.2. Peer Counseling**

Dem Anspruch folgend, durch die ergänzende unabhängige Teilhabeberatung die Beratungsmethode des Peer Counseling bundesweit auszubauen und zu fördern, bildet dieser Ansatz die Grundlage für die Beratungsgrundsätze.

Folgende Merkmale sind von besonderer Bedeutung für die Abgrenzung von anderen Formen der beratenden Unterstützung:

1. Beratende und ratsuchende Person teilen aufgrund eines gemeinsamen Merkmals bestimmte für die Beratung bedeutsame behinderungsspezifische und/oder behinderungsübergreifende Erfahrungen (z. B. praktische Alltagserfahrungen oder Diskriminierungserfahrungen).
2. Es gibt eine eindeutige Rollenverteilung zwischen beratender und ratsuchender Person (im Unterschied zu allgemeiner Selbsthilfe, wo diese Rollen durchaus wechseln können).

Trotzdem begegnen sie sich auf Augenhöhe, und die ratsuchende Person wird als Expertin in eigener Sache gesehen.

3. Die beratende Person hat an fachlichen Qualifizierungen teilgenommen, die es ihr ermöglichen, ihre Beratung an aktuellen allgemein gültigen Qualitätsstandards zu orientieren. Dazu gehört, Beratung als einen Prozess zu begreifen, bei dem gemeinsam Probleme erkannt und mögliche Lösungen entwickelt werden. Dazu gehört auch, das eigene Handeln immer wieder selbst zu hinterfragen und hinterfragen zu lassen, z.B. im Rahmen von Supervision oder kollegialer Beratung.
4. Die beratende Person hat mithilfe geeigneter Qualifizierungsangebote oder durch langjährige Berufserfahrung einen professionellen Umgang mit ihrer eigenen Betroffenheit erlernt. Der/die Berater\*in ist sich der Bedeutung ihrer eigenen Betroffenheit für den Beratungsprozess bewusst und hat gelernt, die damit verbundenen Möglichkeiten, aber auch die möglichen Risiken und Erschwernisse zu erkennen. Sie entscheidet in jeder Beratung neu, ob und wie sie die eigenen Erfahrungen als Selbstbetroffene in den Beratungsprozess einbringt oder dies eher vermeidet; dabei lässt sie sich von den Interessen der ratsuchenden Person leiten. Auch hierbei sind die Bereitschaft und die Fähigkeit entscheidend, sich dabei selbst zu hinterfragen und hinterfragen zu lassen, z. B. im Rahmen von Supervision oder kollegialer Beratung.

Dem Peer Counseling liegt immer die Annahme zugrunde, dass Menschen in der Regel ihre Probleme des täglichen Lebens selbst lösen können, so sie die Gelegenheit dazu bekommen und gegebenenfalls mit Unterstützung dazu befähigt werden.

#### Peer Counseling

- orientiert sich an den Kompetenzen und Ressourcen der Ratsuchenden
- anerkennt die ratsuchenden Personen als Experten und Expertinnen in eigener Sache
- will die ratsuchenden Personen stärken und ermächtigen
- ist parteilich und unabhängig

Peer Counselor\*innen haben an fachlichen Qualifizierungen teilgenommen, die es ihnen ermöglichen, ihre Beratung an aktuellen allgemein gültigen Qualitätsstandards zu orientieren. Sie begreifen ihre Beratungen als Prozesse, bei denen gemeinsam und auf Augenhöhe mit den Ratsuchenden Probleme erkannt und mögliche Lösungen entwickelt werden.

Sie haben darüber hinaus einen professionellen Umgang mit ihrer eigenen Betroffenheit erlernt und wissen, dass dieser Lernprozess nie endet. Sie sind sich der Bedeutung ihrer eigenen Betroffenheit für den Beratungsprozess bewusst und haben gelernt, die damit

verbundenen Möglichkeiten, aber auch die möglichen Risiken und Erschwernisse zu erkennen. Sie entscheiden in jeder Beratung neu, ob und wie sie die eigenen Erfahrungen als Selbstbetroffene in den Beratungsprozess einbringen oder dies eher vermeiden; dabei lassen sie sich von den Interessen der ratsuchenden Person leiten. Sie erkennen aber auch, wenn durch die eigene Betroffenheit die notwendige professionelle Distanz verloren geht oder dies droht, holen sich entsprechende Unterstützung und/oder verweisen an andere Berater\*innen oder Beratungsangebote.

Um diesen hohen Ansprüchen möglichst nah zu kommen, sind Peer Counselor\*innen bereit, sich immer wieder mit ihrer Behinderung/ Selbstbetroffenheit auseinander zu setzen und hierfür den professionell begleiteten Austausch mit anderen Peer Counselor\*innen oder selbstbetroffenen Berater\*innen zu suchen, indem sie

- an einschlägigen berufsbegleitenden Fortbildungen teilnehmen,
- regelmäßig Angebote zum Erfahrungsaustausch mit anderen selbstbetroffenen Berater\*innen/ Peer Counselor\*innen wahrnehmen,
- bei Bedarf auf Supervision oder andere Formen der fachlichen Beratung zurückgreifen.

### **4.3. Beratungsformen**

#### **Persönliche Beratung**

In einer persönlichen Beratung ist ein direkter und unmittelbarer Austausch oft am einfachsten. Außerdem können Berater\*innen sofort praktisch helfen – etwa beim Ausfüllen von Anträgen.

#### **Telefonische Beratung**

Am Telefon lassen sich benötigte Informationen schnell und unkompliziert erfragen. Das Telefongespräch kann ein erster Schritt sein, eine Herausforderung zu bewältigen oder ein Problem zu lösen. Oft dient eine Telefonberatung als Vorgespräch zu einer nachfolgenden persönlichen Beratung.

#### **E-Mail-Beratung, Online-Beratung, Chat**

Beratungen über das Internet erlauben ein hohes Maß an Anonymität für die Ratsuchenden. Es steht ihnen frei, welche Angaben sie zu sich machen wollen. E-Mail Beratung erlaubt ein zeitversetztes Antworten.

In einer Chat-Beratung werden Fragen umgehend beantwortet. Die Einzelchat-Beratung kann entweder zu einem individuell vereinbarten Termin oder zu einer allgemein festgelegten Zeit stattfinden. Zum vereinbarten Termin findet die Beratung dann in einem gesicherten virtuellen Beratungsraum statt. Sie ist für andere Internetnutzer nicht einzusehen.

(Kommentar: Prüfen, ob Chat in den Leitfaden aufgenommen werden soll, da EUTB Website keine Funktion anbieten wird.)

### **Tandem-Beratung**

Eine Tandem-Beratung beschreibt eine Beratungskonstellation, in der die Berater\*in und die ratsuchende Person eine dritte Person, eine/n Co-Berater\*in, hinzuziehen. Oft geht es dabei darum, für die Beratung mehr Wissen verfügbar zu machen. Für die ratsuchende Person kann es aber auch wichtig sein, sich mit einer Person auszutauschen, in der sie sich teilweise wiedererkennt. Dieses Wiedererkennen kann verschiedene Wirkungen haben: es kann entlasten, es kann motivieren, es kann Orientierungshilfe geben und es kann Vertrauen schaffen. Die/der Co-Berater\*in übernimmt dabei nur Verantwortung dafür, dass sie aufrichtig ist und dass die Informationen, die sie weitergibt, zuverlässig sind. Für die Beratung und deren Qualität bleiben die eigentlichen Berater\*innen verantwortlich. Je nach Beratungssituation und Kenntnissen und Fähigkeiten die/der Co-Berater\*in kann diese Verantwortlichkeit ganz oder teilweise an die Co-Berater\*in übergehen, aber nur in Absprache mit der ratsuchenden Person.

## **5. Datenschutz und Sozialgeheimnis**

Datenschutzrechtliche Regelungen (Datenerhebung, Datenfluss, Bestimmungen des Datenschutzes) sind den Ratsuchenden in verständlicher Sprache zu erläutern.

Daten der Ratsuchenden und die Beratung selbst sind vor Angriffen und Zugriffen durch Dritte zu schützen.

Weitere Informationen erhalten Sie unter der Rubrik „Datenschutz“ auf unserer online-Plattform.

## **Anlage „Checkliste für die persönliche Beratung“**

### **Planung des äußeren Rahmens**

- **Ort**  
Eigener Raum? Zugang zum Raum von anderen einsehbar?
- **Zeit**  
Eigene Zeitplanung, genug Energie für Gespräch?
- **Dauer**  
Ausreichend Zeit? Pufferzeit für evtl. "Komplikationen"?
- **Mögliche Störquellen**  
Telefonklingeln? Störungen durch andere Personen?
- **Atmosphäre**  
Ausstattung des Raums? Sitzmöglichkeiten? Kleiner Tisch? Sitzordnung?
- **Inhaltliche Planung**  
Erstgespräch oder Folgegespräch? Mögliche Ziele und inhaltliche Schwerpunkte des Gesprächs? Gab es "Hausaufgaben"?
- **Dokumentation**  
Was, wann und wie dokumentiere ich? Während oder nach dem Beratungsgespräch?  
Die Beratungsdokumentation ist verpflichtend.
- **Stolpersteine**  
Was muss ich tun, damit die ratsuchende Person garantiert nicht wiederkommt? Aus welchem Grund könnte sie Angst vor dem Gespräch haben, obwohl ich mich um eine vertrauensvolle Atmosphäre bemühe?

### **Gesprächsablauf**

- **Begrüßung**  
Tür öffnen, persönliche Begrüßung, um der ratsuchenden Person (und Berater\*in) die Beziehungsaufnahme zu erleichtern
- **(Er-)Klärung der eigenen Person, Rolle und Funktion**  
Wer bin ich? Erläuterung von Datenschutz, Schweigepflicht, Freiwilligkeit von Beratung, Unabhängigkeit gegenüber Leistungsträgern usw.
- **Anliegenklärung**  
Wer schickt die ratsuchende Person? Kommt sie aus eigenem Antrieb? Was ist das Anliegen der ratsuchenden Person? Gibt es schon Ansätze von eigener Veränderungsmotivation?
- **Gemeinsame Problemanalyse/ Bedarfserkennung**  
Sichtweise der ratsuchenden Person, ggf. Sichtweise weiterer Beteiligter, auslösende Situationen, verschiedene Verhaltensebenen: Gedanken, Gefühle, Körperempfindungen, Herausarbeiten der Bedarfe, Herausarbeiten von Handlungsoptionen
- **Gemeinsame Zielanalyse**  
Erarbeitung und Festlegung von Zielen, Annäherungsziele versus Vermeidungsziele, Konkretisierung, Machbarkeit durch den Klienten,
- **Erarbeitung und Festlegung von Methoden zur Zielerreichung**  
Wie kann das Ziel erreicht werden? Was kann die ratsuchende Person selber unternehmen? Wann war die/ der Ratsuchende schon erfolgreich? An welcher Stelle benötigt sie/ er Hilfe durch andere Personen (Förderung, Assistenz, Training, Strukturierung)



- **Entscheidung für eine Handlungsalternative**  
Was will die ratsuchende Person bis zum nächsten Mal konkret tun? Wie hoch ist die Wahrscheinlichkeit, dass es ihr gelingt?
- **Vereinbarung über die weitere Gesprächsstruktur**  
Häufigkeit, evtl. Einbeziehung anderer Personen, Verbindlichkeit
- **Feedback-Bogen**  
Der ratsuchenden Person Sinn und Zweck des Feedback-Bogens erläutern. Die ratsuchende Person bitten, den Feedback-Bogen auszufüllen.
- **Verabschiedung**  
Klärung evtl. Unklarheiten, Ermutigung für den nächsten Schritt

## **Weiterführende Dokumente**

Interessenvertretung Selbstbestimmt Leben in Deutschland e.V.: Leitlinien für die Arbeit von Peer Counselor\*innen ISL, verabschiedet von der Mitgliederversammlung der Interessenvertretung Selbstbestimmt Leben in Deutschland e.V. - ISL vom 24. September 2010 in Berlin

Kompetenzprofil

Feedback-Bogen

Beratungsdokumentation

Empfehlungen EUTB Barrierefreiheit

Datenschutzkonzept

Checkliste für die persönliche Beratung