
Digitale Treffen von Selbsthilfegruppen

Eine Handreichung



NAKOS

Nationale Kontakt- und Informationsstelle
zur Anregung und Unterstützung
von Selbsthilfegruppen

Einführung

Das Prinzip der Selbsthilfe ist seit Jahrzehnten unverändert: der gemeinsame Austausch in Gruppen, der persönlich von Angesicht zu Angesicht stattfindet. Doch seit einigen Jahren nimmt die Digitalisierung auch in der Selbsthilfe immer mehr Raum ein und verändert ihr Gesicht. Informationen und Erfahrungen werden von Betroffenen in unserer medialen Welt nicht mehr nur face-to-face und in den Selbsthilfegruppen vor Ort ausgetauscht. Informationen zu Erkrankungen und Problemen aus Betroffenen­sicht können im Internet nachgelesen, Menschen mit seltenen Erkrankungen gefunden und Kontakte geknüpft werden; über Messenger-Dienste werden Termine ausgetauscht oder in Internetforen über Befindlichkeiten „gesprochen“. So ermöglicht die digitale Welt nicht nur die zeitnahe und niedrigschwellige Suche nach Informationen und den Austausch mit Menschen, die an derselben Krankheit leiden, sondern erleichtert auch eine schnelle Vermittlung und Kontaktaufnahme mit anderen Betroffenen.

Jenseits mannigfaltiger Möglichkeiten für die Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung, wurde auch der Kern der gemeinschaftlichen Selbsthilfe – der Austausch untereinander – durch die digitalen Medien erweitert.

Eine zeitgemäße Form des Selbsthilfeengagements liegt heute im digitalen Bereich.

Dabei hat die Corona-Pandemie die „digitale Selbsthilfe“ enorm vorangebracht. Immer mehr Selbsthilfeaktive gestalten ihre Gruppentreffen digital, Selbsthilfekontaktstellen bieten virtuelle Gruppenräume an und richten Gesamtgruppentreffen in Form von Videokonferenzen aus. Sowohl Mitarbeitende als auch Selbsthilfeaktive begeben sich dabei auf sehr unsicheres Terrain, denn übliche Standards der Selbsthilfearbeit sind „im Internet“ nicht anwendbar. Es stellen sich viele Fragen: von der Organisation solcher Selbsthilfetreffen, über technische Fragen zu geeigneten Anwendungen bis hin zur Einhaltung von Vertraulichkeit. In dieser Handreichung nehmen wir einige solcher Fragen auf und bieten ganz konkrete Hilfestellungen.

Wenn Sie weitere Fragen haben, wenden Sie sich auch gerne an die Selbsthilfekontaktstelle in Ihrer Nähe.

Die Adressen finden Sie auf unserer Internetseite <https://www.nakos.de/adressen/rot/>

Ihr NAKOS-Team



Inhalt

Einführung	2
Voraussetzungen: Soft- und Hardware	4
Technische Voraussetzungen.....	4
Software.....	4
Hardware	5
Datenschutz.....	5
Digitale Treffen von Selbsthilfegruppen	7
Gründe für digitale Gruppentreffen	7
Vorbereitung	7
Zugänge organisieren	7
Vertraulichkeit.....	8
Regeln, Vereinbarungen	9
Alle mitnehmen.....	9
Ablauf des Treffens	10
Moderation.....	10
Nähe herstellen.....	11
Netiquette / Gesprächsregeln	12
Unterstützung durch Selbsthilfekontaktstellen	14
Software und Hardware zur Verfügung stellen.....	14
Zugänge organisieren	14
Hemmungen abbauen.....	15
Digitale Selbsthilfegruppen bekannt machen	15
DSGVO und Videokonferenzen	15
Impressum	17

Voraussetzungen: Soft- und Hardware

Technische Voraussetzungen

Für ein Online-Treffen benötigen Sie einen digitalen Raum in einer Videokonferenzanwendung. Diese erlauben, dass die beteiligten Personen mit Ton und Bild anwesend sind. Die Teilnehmenden brauchen also einen Computer, Tablet oder Smartphone mit sowohl einem Mikrofon als auch einer Kamera.

In der Videokonferenzanwendung legen Sie den Zeitpunkt für das Online-Treffen fest. Um in genau diesen digitalen Raum zu gelangen, gibt es dann in der Regel eine spezifische URL (Internetadresse)/ einen spezifischen Link; bei einigen Videokonferenzanwendungen auch noch ein Passwort. Diese Informationen (Zugangs-URL / -Link und Passwort) senden Sie an alle Personen, die teilnehmen sollen.

Bei manchen Videokonferenzanwendungen ist es möglich, sich per Telefon einzuwählen. Wenn in Ihrer Gruppe also Personen sind, die nicht über die genannte Ausstattung verfügen, wählen Sie eine Anwendung mit Telefoneinwahl.

Software

Es gibt eine Reihe verschiedener Videokonferenz-Software. Zu unterscheiden ist zwischen solchen, die von einem Unternehmen „proprietär“ entwickelt wurden, wie Zoom, Cisco Webex oder MS Teams, und solchen, die basierend auf Open-Source-Anwendungen von Unternehmen oder öffentlichen Einrichtungen (z.B. Universitäten) zur Verfügung gestellt werden, wie BigBlueButton oder Jitsi Meet. Häufig muss die Videokonferenz-Software auf dem eigenen Gerät installiert werden, manche lassen sich aber auch über den Browser nutzen (z.B. Jitsi Meet).

Zum jetzigen Zeitpunkt gibt es keine eindeutige und abschließende Empfehlung für die „richtige“ Videokonferenz-Software für die Selbsthilfe. Bei der Auswahl sind verschiedene Aspekte wichtig, wie Nutzerfreundlichkeit, Zugänglichkeit, Datenschutz, Barrierefreiheit und Kosten. Zum jetzigen Zeitpunkt gibt es nicht die eine Software, die all diese Punkte gleich gut erfüllt. Die richtige Auswahl hängt damit auch davon ab, was geplant ist: Für ein digitales Gruppentreffen von zehn Menschen, bei dem es um private Themen geht, sollte eine Software mit einem hohen Datenschutzstandard gewählt werden. Für eine große Fachveranstaltung mit verschiedenen Programmformaten (z.B. Arbeit in Kleingruppen, Präsentationen) braucht es eine Software, die diese Funktionen bietet. Wenn es bei der Veranstaltung nicht um private Themen geht, ist es vertretbar keinen ganz so hohen Datenschutzstandard anzulegen wie für Selbsthilfegruppentreffen. Wenn Menschen mit Einschränkungen teilnehmen, wie Seh- oder Hörbehinderungen, muss eine barrierefreie Software gewählt werden. Hier empfiehlt sich, bei den entsprechenden Selbsthilfevereinigungen nachzufragen, mit welcher Software, Ausstattung und welchen Einstellungen eine Teilnahme gut möglich ist.

Bei der Entscheidung für eine Videokonferenzanwendung muss zudem darauf geachtet werden, dass alle Gruppenmitglieder „mitgenommen“ werden können. Es sollten daher Videokonferenzanwendungen gewählt werden, bei denen man sich auch per Telefon einwählen kann.

Einige Selbsthilfekontaktstellen und landesweite Selbsthilfekoordinierungsstellen haben begonnen, eigene Angebote auf Basis der Open Source-Anwendungen BigBlueButton oder Jitsi Meet programmieren zu lassen und auf selbst angemieteten Servern zu hosten. Sie stellen diese Angebote Selbsthilfegruppen für digitale Gruppentreffen zur Verfügung. Ziel ist es, damit eine nicht-kommerzielle Alternative zu den Software-Angeboten großer Firmen zu bieten, bei der der Datenschutz möglichst hoch ist. Andere Selbsthilfekontaktstellen vermitteln Selbsthilfegruppen zu Servern von öffentlichen Einrichtungen wie zum Beispiel Universitäten, die Jitsi Meet oder BigBlueButton hosten und kostenfrei zur Verfügung stellen.

TIPP: Erkundigen Sie sich bei den Selbsthilfekontaktstellen oder landesweiten Selbsthilfekoordinierungsstellen in Ihrer Region nach entsprechenden Möglichkeiten. Deren Adressen finden Sie in der NAKOS-Datenbank ROTE ADRESSEN: <https://www.nakos.de/adressen/rot/>.

Hardware

Videokonferenzsoftware lassen sich über einen internetfähigen Computer nutzen, der über eine Kamera und ein Mikrofon verfügt. Teilweise sind sie auch über Tablet und Smartphone nutzbar. Die Voraussetzung ist jeweils eine stabile und leistungsfähige Internetverbindung.

Wenn Sie kein entsprechendes Gerät zur Verfügung haben, erkundigen Sie sich bei der Selbsthilfekontaktstelle in Ihrer Gegend. Manche Selbsthilfekontaktstellen konnten Tablets anschaffen und verleihen diese an Selbsthilfegruppen.

Haben Sie nur eine schwache Internetverbindung? Dann versuchen Sie, während der Videokonferenz die Kamera auszuschalten. Prüfen Sie, ob das WLAN-Signal stark genug ist. Stellen Sie eine Verbindung zum Router über ein LAN-Kabel her.

Nutzen Sie die Videokonferenzsoftware zum ersten Mal, müssen Sie vielleicht in den Einstellungen des Geräts auswählen, dass die Software auf das Mikrofon und die Kamera zugreifen darf.

Datenschutz

Das Thema Datenschutz hat verschiedene Dimensionen:

1. Auswahl von Videokonferenzsoftware

Zum jetzigen Zeitpunkt ist der Datenschutz am besten bei Angeboten gewährleistet, die auf Open-Source-Anwendungen aufbauen, wie Jitsi Meet und BigBlueButton. Die Angebote sollten auf Servern installiert sein, die sich in Deutschland oder anderen Ländern der Europäischen Union befinden.

Eine abschließende einheitliche Bewertung der unterschiedlichen Software-Angebote durch die Datenschutzaufsichtsbehörden liegt noch nicht vor.

Ob Zoom, MS Teams und die anderen kommerziellen Anbieter dauerhaft in der Selbsthilfe genutzt werden können, steht zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht fest. Bis dahin gilt es, die gewählte Software jeweils so datensicher wie möglich zu nutzen.

Dazu gehört bei Zoom:

Im Nutzeraccount bei zoom.us kann eingestellt werden, über welche Server in welchen Ländern Online-Treffen abgewickelt werden sollen. Hier sollte der Host einen Server in Deutschland oder einem anderen Land der EU auswählen. Mit Zoom sollte ein Datenverarbeitungsvertrag getroffen werden (Vorgabe der DSGVO). Dieser muss bei dem Unternehmen angefragt werden.

Für Aufzeichnungen sollte nicht die Zoom-Cloud genutzt werden, sondern der eigenen Rechner. (ACHTUNG: Vor den Aufnahmen müssen die Beteiligten darüber und über die damit verbundenen Zwecke, Speicherdauer etc. informiert werden.)

2. Datenverarbeitung in der Organisation von digitalen Treffen / Veranstaltungen

Hier entspricht das Vorgehen den Routinen, die auch für andere Gruppentreffen / Veranstaltungen gelten: Die Betroffenen müssen über die Verwendung der Daten aufgeklärt werden („Wir als Gruppe xy speichern deine E-Mail, um dir den Zugangslink zuschicken zu können. Wir löschen deine E-Mail, wenn du nicht mehr an der Gruppe teilnimmst / nach xy Monaten nach der Veranstaltung). Die Teilnehmenden sollten ferner auf die Informationen der Software-Anbieter hingewiesen werden – dazu, wie diese mit den Daten umgehen. Eine Einwilligung der Teilnehmenden in das Verfahren der KISS / Gruppe und zu dem Vorgehen seitens des Software-Anbieters sollte eingeholt werden (z.B. über den Hinweis „Mit Anklicken des Zugangslinks / dem Eintritt in die Videokonferenz erklären Sie sich mit diesem einverstanden“).

3. Schutz der Vertraulichkeit

Datenschutz betrifft aber nicht nur die genutzte Anwendung (Handelt es sich um ein vertrauenswürdigen Produkt?), sondern auch das Verhalten derjenigen, die die Anwendung nutzen. Digitale Selbsthilfegruppentreffen sollten nach außen geschützt werden (Wer hat Zugang zu dem digitalen Raum?) und nach innen (Was vereinbaren wir gemeinsam, damit die Vertraulichkeit des Selbsthilfegruppentreffens gewährt ist?).

Der Zugangslink zu Videokonferenz-Treffen sollte besser nur an Personen geschickt werden, zu denen es vorab einen Kontakt gab. Es empfiehlt sich, die Weitergabe des Zugangslinks sowie Tonaufnahmen und Screenshots zu untersagen und darauf hinzuweisen, dass keine Dritten mithören oder mit auf den Bildschirm gucken dürfen (ggf. Head-Set nutzen).

Es ist sinnvoll, die Teilnehmenden dazu anzuhalten, ihr Bild nur mit dem eigenen Vornamen zu benennen (DSGVO: Prinzip der Datensparsamkeit). Die Zustimmung zu diesen Vereinbarungen kann eingeholt werden, in dem den Teilnehmenden mitgeteilt wird, dass sie mit dem Anklicken des Zugangslinks dazu ihre Zustimmung geben.

[Siehe auch: Zugänge organisieren](#)

[Siehe auch: Vertraulichkeit](#)

Digitale Treffen von Selbsthilfegruppen

Gründe für digitale Gruppentreffen

In den Monaten der Corona-Pandemie waren digitale Treffen häufig die einzige Möglichkeit für Selbsthilfegruppen miteinander in Kontakt zu bleiben. Für viele der Beteiligten kommen digitale Treffen nicht an Gruppentreffen vor Ort heran, werden aber als allemal besser empfunden, als sich gar nicht mehr zu sehen. Viele Gruppen, die zunächst gezögert hatten, waren überrascht, wie gut die Treffen auch online funktioniert haben. Es kam vor, dass mit digitalen Gruppentreffen Menschen erreicht wurden, die nicht den Weg zu einer „normalen“ Selbsthilfegruppe gefunden hätten. Über digitale Angebote wurden also neue Personen erreicht und auf die Hilfeform gemeinschaftlicher Selbsthilfe aufmerksam. Gerade für Menschen mit seltenen Erkrankungen und Problemen, die immobil sind oder in ländlichen Regionen wohnen (vorausgesetzt das Internet ist dort stabil genug...), bieten digitale Treffen eine Alternative zu Selbsthilfegruppentreffen vor Ort.

Vorbereitung

Digitale Gruppentreffen können gut mithilfe von Videokonferenzsoftware durchgeführt werden. Dafür muss eine entsprechende Anwendung (Software) beziehungsweise ein Anbieter einer entsprechenden Software ausgewählt werden. Der Termin des Treffens muss festgelegt werden. Der Zugang zu dem digitalen Raum muss denjenigen bekannt gegeben werden, die sich beteiligen sollen (z.B. Zugangslink per E-Mail schicken). Vorab sollten auch schon die Hinweise/Regeln/Absprachen zu Datenschutz und Vertraulichkeit mitgeschickt werden.

Wenn die Beteiligten noch unsicher in der Durchführung von Videokonferenzen sind, empfiehlt es sich vorab ein Probetreffen durchzuführen, bei dem eventuelle technische Schwierigkeiten behoben werden können.

[Siehe auch: Technische Voraussetzungen; Software; Hardware](#)

Zugänge organisieren

Der Zugang zu einem digitalen Gruppenraum erfolgt meistens über einen Link. Legen Sie fest, wer für den Versand des Links und als Ansprechpartner*in für neue Interessenten verantwortlich ist.

Überlegen Sie, wer Zugang zu dem digitalen Treffen haben soll, und wie Sie sicherstellen, dass nur berechnigte Personen daran teilnehmen können. Teilen Sie den Zugangs-Link also nur mit berechtigten Personen und erstellen Sie den Meeting-Raum, sofern möglich, passwortgeschützt. Machen Sie die Teilnehmenden darauf aufmerksam, dass der Link nicht an Dritte weitergegeben werden darf.

Wenn auch Menschen zum Treffen kommen können, die noch nicht bekannt sind, empfiehlt sich, vorab ein Gespräch. So kann beispielsweise über ein Telefonat abgeklärt werden, mit welchen Erwartungen und Anliegen sich jemand beteiligen möchte. Und die interessierte Person kann über die Absprachen der Gruppe zur Vertraulichkeit informiert werden.

Senden Sie den Zugangslink nur an Personen, die die Vereinbarungen zur Vertraulichkeit kennen und in diese eingewilligt haben (z.B. mit einer Formulierung wie dieser: „*Mit dem Anklicken des Zugangslinks akzeptieren Sie unsere Regeln zum Schutz der Vertraulichkeit und die Nutzungsbedingungen und Datenschutzhinweise der Anwendung xy.*“)

Der Link zu den virtuellen Treffen sollte immer nur denjenigen bekannt sein, deren Teilnahme gewünscht ist (der Link sollte also nicht auf Homepages oder anderswo im Internet veröffentlicht werden). Eventuell kann zusätzlich ein (wechselndes) Passwort vergeben werden. Die Beteiligten sollten angeregt werden, sich nur mit ihrem Vornamen für die Videokonferenz anzumelden beziehungsweise die Einstellungen so vornehmen, dass nur ihr Vorname zu ihrem Bild eingeblendet wird.

[Siehe auch: Vertraulichkeit](#)

Vertraulichkeit

So wie auch bei herkömmlichen Gruppentreffen ist die Vertraulichkeit zentral für das Gelingen digitalen Selbsthilfeaustausches. Allerdings sind die Risiken bei digitalen Treffen größer.

So könnte zum Beispiel einer der Teilnehmenden unbemerkt einen Screenshot machen und hätte so ein Bild von allen Beteiligten, im schlechtesten Fall auch noch in Verbindung mit einem Namen. Ebenfalls denkbar ist, dass eine*r der Beteiligten eine Tonaufnahme von dem Treffen macht.

Die Gefahr ist sicher weniger gegeben, wenn eine Selbsthilfegruppe, deren Mitglieder sich bereits aus Treffen von Angesicht zu Angesicht kennen und vertrauen, ihre Treffen in den digitalen Raum verlagert.

Anders sieht es bei digitalen Gruppentreffen aus, bei denen sich die Beteiligten noch nicht kennen oder bei denen regelmäßig neue Personen dazu kommen. Hier müssen Vorkehrungen getroffen werden. Ein Weg ist vorab telefonisch einzuschätzen, mit wem man es zu tun hat und mit welchen Erwartungen die Person kommt. In diesem Telefonat kann auch bereits die Wichtigkeit der Vertraulichkeit erklärt werden.

Unsere Empfehlung ist, dass alle Beteiligten eine Vereinbarung zur Vertraulichkeit miteinander eingehen (siehe unten). Diese kann gemeinsam besprochen und ausgearbeitet werden. Diese Vereinbarung kann bei der erstmaligen Zusendung des Zugangslink mitgeschickt werden mit dem Hinweis, dass man mit dem Anklicken des Links zusichert, sich an die Vereinbarung zu halten.

Sie sollten nie Ihnen unbekannte Personen in eine Videokonferenz lassen, ohne dass diese Ihnen vorab zugesichert haben, sich an die Vereinbarungen zur Vertraulichkeit zu halten.

Folgende Regeln können für die Vereinbarung sinnvoll sein:

- Der Zugangslink darf nicht an Dritte weitergegeben werden.
- Nichts von dem, was besprochen wird, darf an Dritte weitergegeben werden.
- Es ist darauf zu achten, dass Dritte wie Familienmitglieder den Bildschirm nicht einsehen und nicht mithören können.
- Das Anfertigen von Screenshots oder Audioaufnahmen von dem digitalen Treffen ist verboten.

Gegebenenfalls empfiehlt es sich, dass alle Teilnehmenden die Einstellung so vornehmen, dass unter ihren Bildern nur der Vorname zu sehen ist.

Gegebenenfalls empfiehlt es sich, einen neutralen Hintergrund zu wählen (z.B. eine weiße Wand; in manchen Videokonferenzanwendungen kann ein virtueller Hintergrund eingestellt werden).

Wenn nicht auszuschließen ist, dass unbeteiligte Dritte ins Zimmer kommen, sollte unbedingt ein Headset benutzt werden.

[Siehe auch: Zugänge organisieren](#)

Regeln, Vereinbarungen

Neben Verabredungen zur Wahrung der Vertraulichkeit sollten Sie als Gruppe weitere Absprachen für die digitalen Treffen vereinbaren. Vieles davon orientiert sich an den „normalen“ Gruppenregeln von Selbsthilfegruppen (einander aussprechen lassen; die Aussagen von anderen nicht bewerten).

Manche Regeln ergeben sich aber aus den Besonderheiten des digitalen Formats. Solche Regeln können sein, immer das eigene Mikrofon auszuschalten, wenn man selbst nicht spricht; im Chat bekannt zu geben, wenn man den eigenen Platz verlässt (um auf die Toilette zu gehen, sich einen Tee zu holen, nach dem Kind im Nebenraum zu sehen...) oder sich darauf zu einigen, dass alle versuchen, pünktlich zu kommen und auch immer für die Dauer des gesamten Treffens (mit ihrer Aufmerksamkeit) dabei zu bleiben. Die Gruppe kann zudem festlegen, ob es möglich ist, dass Teilnehmende die Kamera auslassen und ob/wie der Chat – zusätzlich zu dem was gesprochen wird – genutzt werden kann.

Alle mitnehmen

Nicht alle Mitglieder von Selbsthilfegruppen haben Erfahrungen mit digitalen Gruppentreffen und Videokonferenzsoftware. Nicht alle haben ein geeignetes Gerät zur Verfügung. Und nicht alle Menschen tun sich mit der Nutzung von digitalen Geräten leicht. Für Selbsthilfegruppen besteht die Herausforderung darin, alle mitzunehmen beim Weg in den digitalen Raum.

Um diejenigen mitzunehmen, die keine geeigneten Geräte haben, empfiehlt sich eine Videokonferenz-Software, bei der man auch per Telefon teilnehmen kann. Dies kann Gruppenteilnehmenden, die mit der Computernutzung fremdeln, helfen, Hemmungen abzubauen.,.

Sinnvoll sind „Übungssitzungen“, bei denen ungeübte Gruppenteilnehmende vorab zu dem eigentlichen Gruppentreffen die Chance haben, sich mit der Software vertraut zu machen. (Die anleitende Person und die neue Person starten jeweils bei sich die Software; parallel dazu erläutert die anleitende Person die notwendigen Schritte am Telefon.)

Ablauf des Treffens

Digitale Gruppentreffen sind für viele Menschen anstrengender als Treffen von Angesicht zu Angesicht. Daher sollten diese nicht zu lange dauern oder aber genug (lange) Pausen beinhalten. Legen Sie vorab eine klare Begrenzung, ein klares Ende des digitalen Treffens fest (z.B. Montag, von 17:00-18:00 Uhr) und einigen sie sich darauf, dass alle pünktlich im digitalen Raum sind.

Wenn neue Personen zu den Treffen dazustoßen, empfiehlt es sich, diese schon ein paar Minuten vorab kommen zu lassen, um organisatorische Fragen zu besprechen und die Technik zu testen (z.B. das Mikrofon). Wenn es häufig neue Interessierte gibt, empfiehlt es sich diese immer nur zu einem bestimmten Zeitpunkt dazu kommen zu lassen (bei wöchentlichen Treffen z.B. nur beim ersten Treffen des Monats), damit die Gruppentreffen nicht zu unruhig werden beziehungsweise zu sehr von organisatorischen Fragen und dem gegenseitigen Kennenlernen bestimmt sind.

Grundsätzlich empfiehlt es sich, die technischen und organisatorischen Fragen vom eigentlichen Gruppentreffen zu trennen.

Jedes Treffen sollte mit einer Begrüßung durch die*den Moderator*in beginnen. Sinnvoll ist, auch immer eine Blitzlichtrunde am Anfang und eine Schlussrunde einzuplanen. Nach der Blitzlichtrunde kann abgefragt werden, ob es ein Thema gibt, das besprochen werden soll. Gegebenenfalls empfiehlt es sich, gemeinsam einen Themenfundus anzulegen, auf den zurückgegriffen werden kann.

Auch im digitalen Raum können Gruppentreffen durch spielerische Elemente aufgelockert werden. Ideen für geeignete Spiele sind im Internet zu finden (Internetsuche nach „Spiele und Videokonferenzen“).

Wenn die Gruppe sehr groß ist, eignet es sich oft, das Treffen zwischendrin in Kleingruppen aufzuteilen (sofern die verwendete Videokonferenz-Software das zulässt).

Moderation

Immer dann, wenn mehr als drei bis vier Menschen an einem digitalen Gruppentreffen teilnehmen, ist eine Moderation wichtig. Ohne Moderation sind die Treffen oft zu unruhig und werden damit für viele unattraktiv. Eine aktive Moderation digitaler Treffen ist damit wichtiger als das bei normalen Selbsthilfegruppentreffen vor Ort der Fall ist.

Gleichzeitig besteht aber die Gefahr, dass die*der Moderator*in eine zu dominante Rolle bekommt – wie in der Schule, wo die*/der Lehrer*in Schüler*innen aufruft und diese*r an die*den Lehrer*in gewandt antwortet, weniger an die gesamte Gruppe gewandt. Es muss also immer darum gehen, alle Beteiligten miteinander ins Gespräch zu bringen.

Die Rolle der*des Moderators*in sollte am besten regelmäßig wechseln. Die Verantwortlichkeit sollte aber bereits vor dem Treffen festlegt werden, sonst kostet es zu viel Zeit im Treffen selbst.

Für die Moderation sind unterschiedliche Vorgehen denkbar: Die*der Moderator*in spricht die Teilnehmenden direkt an („nimmt dran“) – das kann hilfreich sein, weil bei Videokonferenzen die Ansicht bei den Teilnehmenden (wer wo sitzt) oft verschieden ist. Eine andere Variante ist, dass die*der Moderator*in nur die erste Person aufruft, diese dann die nächste Person aufruft und die*der Moderator*in lediglich im Blick behält, wer noch nicht dran war (so kann besser vermieden werden, dass die Rolle der*des Moderator*in zu dominant wird). Die Gruppe kann sich auch gemeinsam auf eine fiktive Sitzordnung im Kreis



einigen – alle malen sich den Kreis auf und wissen dann, wer neben einem sitzt – Vorteil: erinnert vom Ablauf an ein übliches analoges Gruppentreffen. Ein ähnlicher Effekt lässt sich mit einem Redeobjekt erreichen: Jede*r sucht sich bei sich einen Gegenstand (Stift, Kaffeetasse...) und reicht diesen dann symbolisch andeutend aus dem Bild heraus („Ich bin fertig und gebe das Wort weiter an Claudia.“).

Tipp: Die Beteiligten bitten, einen Gegenstand zu wählen, der ihnen etwas bedeutet (und am Anfang Bedeutung erklären lassen).

Die Gruppe sollte vereinbaren, wie Wortmeldungen erfolgen sollen (z.B. Hand heben, Buchstaben X in den Chat schreiben, ...). Vielleicht möchten Sie auch verabreden, ob parallel zum Sprechen der Chat genutzt werden kann.

Fragen bringen Abwechslung in das Treffen: „Wenn du eine Wetterlage wärest, welche wäre das heute?“ oder „Was hast du heute schon Gutes für dich getan?“

Wenn Sie als Moderator*in feststellen, dass immer die gleichen Personen sprechen, können Sie so vorgehen, dass eine Frage immer Reihum an alle geht. Oder die Gruppe vereinbart eine gesetzte Zeit für jede*n Teilnehmenden (z.B. nach zwei Minuten ist die*der nächste in der Runde dran). Oder Sie sprechen die stillen Personen direkt an („Klaus – möchtest du zu der Frage auch noch was ergänzen?“).

Bei größeren Veranstaltungen (Fachveranstaltungen, Selbsthilfetagen) sollten immer mehr als eine Person moderieren, siehe „Andere digitale Veranstaltungen“.

Nähe herstellen

Manchen Menschen fällt es im digitalen Raum schwerer, sich zu öffnen, Privates zu erzählen. Es gibt aber auch gegenteilige Berichte – nämlich, dass sich für manche Menschen oder in manchen Situationen Nähe digital sogar besser herstellen lässt als bei normalen Gruppentreffen.

Folgendes hat sich bewährt:

Die*der Moderator*in sollte zu Beginn jeden Treffens nachfragen, wie die Bedingungen bei allen Anwesenden sind: Ob sie wirklich von einem Ort aus teilnehmen, der geschützt ist / nicht Dritten das Zuhören / -schauen erlaubt (ggf. Headset nutzen).

Bei digitalen Treffen gehen nonverbale Zeichen manchmal unter, mit denen Menschen signalisieren, dass sie neugierig / verwundert / anteilnehmend / gekränkt / verärgert sind. Dem muss aktiv Raum gegeben werden. Möglichkeiten dafür sind: Nach der Anfangs-Blitzlichtrunde (oder nach anderen Runden, bei denen alle reihum sprechen) kann es hilfreich sein abzufragen, ob es Anmerkungen zu dem Gehörten gibt (jemand noch mehr wissen oder darauf reagieren möchte).

Die Gruppe kann auch nonverbale Rückmeldungen vereinbaren, wenn eine*r der Beteiligten etwas für sie*ihn Aufwühlendes / Wichtiges erzählt. Das kann zum Beispiel so gehen: Über das Benutzen der Emojis / Symbol-Rückmeldungen (Herzchen, Klatschhände, Daumen hoch...) der Videokonferenzsoftware. Oder über analoge Elemente: Teilnehmende malen ein Herz auf ein Blatt Papier und halten es in die Kamera.

Oder die*der Moderator*in macht regelmäßig eine Stimmungsabfrage, auf die die Teilnehmenden mit vereinbarten Handzeichen antworten (Daumen hoch; ein bis fünf Finger, je nach Stimmung).

Netiquette / Gesprächsregeln

Eventuell ist es sinnvoll, dass sich Gruppen auf Gesprächsregeln einigen, die das Miteinander befördern (Netiquette). Diese müssen aber von jede*r Gruppe selbst gefunden / entschieden werden, denn die Bedürfnisse können sehr unterschiedlich sein.

Beispiele für solche Regeln können sein: Alle kommen rechtzeitig oder geben zumindest rechtzeitig Bescheid, wenn sie sich verspäten. Alle sorgen für eine ruhige Atmosphäre, um sich auf das Treffen konzentrieren zu können. Alle haben ihre Kamera an (oder es ist okay, dass einige sie an Tagen, an denen es ihnen nicht gut geht, ausmachen). Jede*r, die*der den Platz verlässt / die Kamera während des Treffens ausmacht, schreibt im Chat warum („Hole mir kurz was zu trinken“; „Muss kurz zu meinem Sohn“). Alle machen ihr Handy für die Dauer des Treffens aus (oder das Handy darf anbleiben und die Teilnehmenden können regelmäßig darauf schauen). Im Chat kann parallel zum Gesprochenen auch geschrieben werden (oder der Chat wird nicht genutzt, um nicht von der sprechenden Person abzulenken). Die Gruppe verständigt sich auf ein Symbol, das jede*r hochhalten kann, wenn das Gesagte zu viel wird (Dauer, triggerndes Thema). Die Gruppe verabredet ein Symbol, das jede*r hochhalten kann, wenn sie*er eine Nachfrage zum Gesagten hat. Gesprächsregeln können von der Gruppe gemeinsam oder in Kleingruppen gesammelt werden, zum Beispiel über die Nutzung des Whiteboards).

Bei neuen Gruppen muss eventuell mehr Zeit für das gegenseitige Kennenlernen eingeplant werden. Das geht gut in Kleingruppen (gesamte Gruppe zeitweilig in „Breakout Rooms“ aufteilen oder Partner-Interviews in „Breakout Rooms“).

Manchmal bewährt es sich, zusätzlich zu den (normalen) digitalen Gruppentreffen ab und an Treffen mit besonderen Formaten durchzuführen: zum Beispiel ein digitales Frühstück / Kaffee-Treffen, bei dem alle in entspannter Situation teilnehmen, gegessen werden darf und absichtlich Zeit für informelles Plaudern oder Kennenlernen ist. Oder ein Treffen, das ausschließlich dafür da ist, den anderen „neugierige Fragen“ zu stellen („Nina, du hattest von deinem Umzug in Stadt xy berichtet. Darf ich dich fragen, was deine Gründe dafür waren?“).

Es sollte wiederholt darauf hingewiesen werden, dass im digitalen Format schnell Missverständnisse entstehen können.

Um Missverständnissen vorzubeugen, sollte immer wieder nachgefragt werden, wenn einen etwas stört („Du guckst immer runter, das wirkt auf mich als seist du abgelenkt. Stimmt das?“). Dann stellt sich vielleicht heraus, dass es nachvollziehbare Gründe dafür gibt (z.B.: „Das liegt daran, dass ich eure Bilder angucke, wenn ihr redet. Die Kamera an meinem Rechner ist aber am oberen Bildschirmrand. Daher sieht es aus, als ob ich auf die Tastatur gucke.“) Lieber einmal zu viel fragen!

Der*dem Moderator*in kommt eine große Verantwortung zu, Missstimmungen zu erkennen, nachzufragen und eventuell auch nachträglich zu vermitteln.

Hat die*der Moderator*in den Eindruck, dass es jemandem nicht gut geht, kann sie*er auch schon während des laufenden Treffens per privatem Chat nachfragen. (Das geht besser, wenn es mehr als eine*n Moderator*in gibt.)



Wichtig ist, dass das Treffen immer mit etwas Positivem endet (Methoden dafür können bei Selbsthilfekontaktstellen erfragt werden).

Spielerische Elemente haben sich ebenfalls für viele Gruppen bewährt (z.B. Warm-up-Spiele), siehe „Ablauf des Treffens“.

Unterstützung durch Selbsthilfekontaktstellen

Software und Hardware zur Verfügung stellen

Viele Selbsthilfekontaktstellen haben begonnen, die Selbsthilfegruppen in ihrem Umfeld auf dem Weg in den digitalen Raum zu unterstützen. Sie stellen Informationen zur Verfügung, bieten Schulungen und Fortbildungen an und stellen teilweise auch Soft- und Hardware zur Verfügung.

Software: Manche Selbsthilfekontaktstellen haben eigene Videokonferenz-Angebote auf Basis von Open-Source-Anwendung wie BigBlueButton oder Jitsi Meet programmieren lassen (bzw. entsprechende Serverkapazitäten) angemietet und stellen diese den Selbsthilfegruppen in ihrer Region zur Verfügung. Ziel ist es, eine nicht kommerzielle Alternative zu den Software-Angeboten großer Firmen zu bieten, bei der der Datenschutz möglichst hoch ist.

Für Selbsthilfegruppen sinkt die Hemmschwelle für digitale Treffen offenbar deutlich, wenn sie dafür auf das Angebot einer Selbsthilfekontaktstelle zurückgreifen können: Den Gruppenbeteiligten sind die Mitarbeitenden der Selbsthilfekontaktstelle häufig schon bekannt. Es kann davon ausgegangen werden, dass das Angebot ausprobiert wurde und sich bewährt hat. Und die Mitarbeitenden stehen zumeist auch bei der Einführung in die Software unterstützend zur Seite.

Andere Selbsthilfekontaktstellen vermitteln Selbsthilfegruppen zu Servern von öffentlichen Einrichtungen wie zum Beispiel Universitäten, die Jitsi Meet oder BigBlueButton hosten und kostenfrei zur Verfügung stellen.

Hardware: Manche Selbsthilfekontaktstellen konnten Tablets anschaffen, die sie an Gruppen ausleihen, die über keine eigenen Geräte verfügen.

Neben dem Zugang zu Hard- und Software ist die Anbindung ans Internet (WLAN, LTE/Mobile Daten) zu klären.

Zugänge organisieren

Manche Selbsthilfekontaktstellen stellen Selbsthilfegruppen Mustertexte für Vereinbarungen zur Vertraulichkeit und für die Datenschutz- und Nutzungshinweise der verwendeten Videokonferenz-Software bereit.

Teilweise läuft das Anmeldeverfahren für Gruppen auch ganz über die Selbsthilfekontaktstelle – zum Beispiel dann, wenn regelmäßig neue Interessierte zu den digitalen Gruppen dazukommen.

„Zugänge organisieren“ kann auch bedeuten, dass die Selbsthilfekontaktstelle den Gruppen ein Videokonferenz-Software-Angebot zur Verfügung stellt – zum Beispiel ein extra für die Selbsthilfekontaktstelle programmierte/aufgesetzte Plattform oder eine durch die Selbsthilfekontaktstelle erworbene Lizenz.

[Siehe auch: Software und Hardware zur Verfügung stellen](#)

Hemmungen abbauen

Manche Selbsthilfegruppenaktive tun sich schwer digitale Medien zu nutzen und schrecken vor digitalen Gruppentreffen zurück.

Viele Selbsthilfekontaktstellen versuchen Bedenken abzubauen, indem sie Schulungen zur Nutzung von Videokonferenz-Software und Übungs-Termine anbieten oder „Patenschaften“ vermitteln, bei denen digital erfahrene Personen anderen, weniger erfahreneren Personen zur Seite stehen. Bewährt hat sich auch, immer wieder über neu gegründete digitale Gruppen zu berichten und Betroffene ihre Erfahrungen schildern zu lassen.

Mitarbeitende aus Selbsthilfekontaktstellen berichten, dass die persönliche Überzeugungsarbeit am erfolgversprechendsten ist: Sie rufen die Gruppen(sprecher*innen) an, erkundigen sich, wie es der Gruppe in der Corona-Zeit geht und erläutern die Möglichkeiten (und Vorteile) digitaler Treffen sowie Unterstützung, die die Selbsthilfekontaktstelle hier bieten kann. Manchmal bewährt es sich, die Gruppen(sprecher*innen) zu bitten, sich auf einen Probe-Termin einzulassen – es einfach einmal zu versuchen. Vielleicht erleben die Gruppen(sprecher*innen) dann, dass es besser als erwartet geht.

Die Erfahrung zeigt, dass sich Selbsthilfegruppen dann am ehesten auf digitale Gruppentreffen einlassen, wenn die Selbsthilfekontaktstelle den Gruppen eine Videokonferenz-Software anbieten kann (ein extra für die Selbsthilfekontaktstelle programmierte/aufgesetzte Plattform oder erworbene Lizenz).

Für die Schulung von Menschen, die digital noch sehr unerfahren sind, empfiehlt sich für Selbsthilfekontaktstellen mit Einrichtungen zu kooperieren, die genau solche Bildungsangebote machen. Entsprechende Digitalkurse werden häufig von Volkshochschulen, Seniorenbüros oder Bibliotheken angeboten.

[Siehe auch: Software und Hardware zur Verfügung stellen](#)

Digitale Selbsthilfegruppen bekannt machen

Viele Selbsthilfekontaktstellen berichten, dass viele Selbsthilfegruppen-Teilnehmer*innen zögern, an digitalen Treffen teilzunehmen. Für Selbsthilfekontaktstellen hat es sich bewährt, über alle verfügbaren Kanäle wie Newsletter, Zeitschrift der Selbsthilfekontaktstelle, Homepage und gegebenenfalls auch regionale Zeitungen und Aushänge auf die Existenz von digitalen Gruppen hinzuweisen. Hilfreich ist es, wenn diese Informationen mit Erfahrungsberichten verbunden werden können, aus denen hervorgeht, dass digitale Gruppentreffen gut funktionieren.

Selbsthilfekontaktstellen sollten vor der Bekanntmachung von digitalen Gruppen mit den Beteiligten klären, ob sich die Gruppe nur an Menschen in der Region der Selbsthilfekontaktstellen richtet (der normale Ansatz in der Selbsthilfekontaktstellenarbeit) oder die Gruppe auch offen für Menschen aus anderen Gegenden Deutschlands/der Welt ist.

DSGVO und Videokonferenzen

Selbsthilfekontaktstellen, die Videokonferenz-Software für Selbsthilfegruppen bereitstellen und/oder Selbsthilfegruppen-Treffen organisieren, sollten daran denken, die damit zusammenhängenden

Datenverarbeitungsprozesse mit in ihr gesetzlich vorgeschriebenes Datenverarbeitungsverzeichnis aufzunehmen.

Wenn Selbsthilfekontaktstellen mit Dienstleistern Verträge über die Bereitstellung von Videokonferenz-Software abschließen, muss mit diesen ein Datenverarbeitungsvertrag abgeschlossen werden. Dies gilt auch für Lizenzverträge für Zoom, Cisco Webex oder Microsoft Teams. Sollten diese nicht von den Firmen selbst beim Abschluss des Vertrags angeboten werden, fragen Sie nach.

Selbsthilfekontaktstellen sollten Selbsthilfegruppen auf die Bedeutung von Datenschutz/Vertraulichkeit untereinander hinweisen (Personen mit bösen Absichten müssen nur einen Screenshot machen und haben alle Gesichter plus im schlechtesten Fall mit Vor- und Nachnamen), siehe „Vertraulichkeit“.

Gleichwohl haben Selbsthilfekontaktstellen keine Verantwortung dafür, wenn Selbsthilfegruppen es vorziehen, diese Hinweise zu ignorieren.

[Siehe auch: Datenschutz](#)

Impressum

NAKOS
Nationale Kontakt- und Informationsstelle
zur Anregung und Unterstützung
von Selbsthilfegruppen

Otto-Suhr-Allee 115
10585 Berlin
Tel: 030 | 31 01 89 60
Fax: 030 | 31 01 89 70
E-Mail: selbsthilfe@nakos.de

Das Wissensportal zur Selbsthilfe:
www.nakos.de

© NAKOS 2021
Eine Einrichtung der Deutschen Arbeitsgemeinschaft Selbsthilfe e.V. (DAG SHG)

Wir stärken die Selbsthilfe.
Unterstützung durch die NAKOS

Die Nationale Kontakt- und Informationsstelle zur Anregung und Unterstützung von Selbsthilfegruppen (NAKOS) ist die bundesweite Netzwerkeinrichtung und Ansprechpartnerin für alle Fragen rund um die gemeinschaftliche Selbsthilfe in Deutschland. Sie arbeitet unabhängig, themenübergreifend und unentgeltlich und gibt Auskunft über örtliche Selbsthilfekontaktstellen sowie bundesweite Selbsthilfevereinigungen zu mehr als 1.000 verschiedenen Themen. Sie veröffentlicht eine Vielzahl von Materialien und Fachinformationen und betreibt verschiedene Internetangebote.

Die Erstellung dieser Handreichung erfolgte im Rahmen des Projektes

Die Digitalisierung der Selbsthilfe begleiten und Orientierung geben.

Wir danken dem AOK-Bundesverband für die Bereitstellung der Fördermittel.

