



SELBSTHILFE ONLINE

Richtlinien für Online-Meetings von Selbsthilfegruppen

Wir müssen uns nicht persönlich treffen,
es gibt Möglichkeiten, die Treffen
online abzuhalten



Dachverband für Soziales
und Gesundheit EO



Dienststelle für
Selbsthilfegruppen

INDEX

1. Einleitung	3
Vorteile von Online-Meetings	
Nachteile von Online-Meetings	
2. Technische Voraussetzungen	5
Nötige Mittel	
Technische Besonderheiten	
Meistgenutzte Plattformen	
3. Hilfestellung und Moderation	8
Wo finden die Treffen statt und wie lange dauern sie	
Wie laufen die Treffen ab	
4. Unterstützung bei Fragen und technischen Problemen	10
5. Erfahrungsberichte von Selbsthilfegruppen	11
6. Privacy	13

Broschüre Nr. 47

Herausgeber und Konzeption

Dienststelle für Selbsthilfegruppen
Dachverband für Soziales und Gesundheit EO
39100 Bozen, Dr.-Streiter-Gasse 4
0471 1888110
info@selbsthilfe.bz.it - www.selbsthilfe.bz.it

Nachdruck

Bei Angabe der Quelle und des Autors ist jede Art der Vervielfältigung erlaubt

Publikation

2021

Spendenkonto

Mit Ihrer Spende unterstützen Sie unsere Arbeit für die Selbsthilfe:
IT 95 Z 08081 11600 000300048470
Die Spende ist steuerlich absetzbar

Unterstützung

Die Broschüre „Selbsthilfe Online“ konnte durch die Unterstützung der Autonomen Provinz Bozen und des Ministeriums für Arbeit und Sozialpolitik realisiert werden



1. EINLEITUNG

Selbsthilfegruppen sind ein Raum für gegenseitige Unterstützung, Konfrontation und authentisches Geschichtenerzählen. In den Gruppen treffen sich Menschen, die sich in einer ähnlichen und schwierigen Situation befinden. Aus diesem Grund kann niemand besser verstehen, was die Teilnehmenden erfahren, als sie selbst, da sie sich in den Lebensgeschichten der anderen wiedererkennen.



Leider wurden wir in den letzten Monaten aufgefordert, die Mobilität einzuschränken, um unsere Gesundheit und die der anderen zu schützen. Infolgedessen mussten wir einen neuen Weg „(er)finden“, um eine Vielzahl an täglichen sozialen Aktivitäten weiter ausführen zu können. Dabei mussten wir uns mit einer neuen Realität auseinandersetzen, die (für die einen mehr, für die anderen weniger) unbekannt ist und die auf den ersten Blick desorien-

tierend und beängstigend wirken kann: der Einsatz von Technologie. Die Dienststelle für Selbsthilfegruppen des Dachverbandes für Soziales und Gesundheit hat beschlossen, diese Broschüre den Teilnehmenden der Selbsthilfegruppen zur Verfügung zu stellen, um ihnen den „Einstieg“ in die Welt der Technik zu erleichtern. Insbesondere um zu verstehen, dass es trotz der aktuellen Schwierigkeiten Möglichkeiten gibt, sich (online) zu treffen und auszutauschen.

Vorteile von Online-Meetings

- Online-Meetings erleichtern den sozialen Austausch für Menschen, die weit voneinander entfernt wohnen, indem sie die physische Entfernung überwinden
- Teilnehmende, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind, können von Zuhause aus an den Online-Meetings teilnehmen
- Bei Online-Meetings haben die Teilnehmenden die Möglichkeit, anonym zu bleiben
- Es ist möglich, auf zurückhaltende Weise an den Meetings teilzunehmen, ohne auf den Nutzen des Meetings verzichten zu müssen
- Online-Meetings erleichtern den Einstieg in die Gruppe für neue Teilnehmende

Nachteile von Online-Meetings

- Reaktionen können leicht verzögert sein
- Störungen/Ablenkungen können die Kommunikation erschweren
- Bei der nonverbalen Kommunikation gibt es Einschränkungen, da durch die Betrachtung über einen Bildschirm der emotionale Zustand der anderen nicht immer erfasst werden kann
- Es besteht die Notwendigkeit, minimale technische Kenntnisse zu erwerben

Wenn Sie sich einige Grundkenntnisse angeeignet haben und die Struktur geklärt ist, können Online-Treffen einige Vorteile bieten. Sie ermöglichen es Ihnen, Distanzen zu beseitigen, die im Alltag normalerweise hinderlich wären, und lassen Raum für Begegnungen, die einen authentischen und tiefgehenden Austausch ermöglichen. Mit ein paar kleinen Tricks und der Hilfe von ein paar einfachen Schritten können Sie das, was sich gut anfühlt, bequem von zu Hause aus erledigen, und warum nicht ... vielleicht mit einer heißen Tasse Tee an Ihrer Seite.

2. TECHNISCHE VORAUSSETZUNGEN

Lassen Sie sich vom Titel nicht abschrecken. Wir werden versuchen, Ihnen bestmöglich zu erklären, welche Möglichkeiten die Technologie bietet und welche wenigen einfachen Schritte zu befolgen sind, um diese neue Modalität der Online-Selbsthilfe starten zu können.

Nötige Mittel

Für die Teilnahme an den Meetings braucht es:

- Ein technisches Gerät (Computer, Mobiltelefon oder Tablet, Laptop) und ein entsprechendes Netzkabel
- Eine Internetverbindung
- Eine Webcam (Kamera)
- Ein Mikrofon
- Die Verwendung eines Headsets (Kopfhörer mit Mikrofon) wird empfohlen
- Die Teilnahme an den Meetings mit einem Smartphone erspart die Anschaffung zusätzlicher Geräte, da es bereits mit Kamera und Mikrofon ausgestattet ist

Technische Besonderheiten

Obwohl Online-Meetings den realen Treffen sehr ähnlich sind, gilt es für den reibungslosen Ablauf ein paar Dinge zu beachten.

- Es ist wichtig, die Vertraulichkeit zu gewährleisten. Daher ist es absolut verboten, Besprechungen aufzuzeichnen, Fotos zu machen oder anderen mitzuteilen, was während des Treffens besprochen wurde
- Obwohl virtuelle Treffen den Zugang für viele Teilnehmende ermöglichen, wird dennoch eine Höchstgrenze von 15 Teilnehmenden empfohlen, damit sich jede/r während des Meetings äußern kann. Es wird empfohlen, die Anzahl der Teilnehmenden begrenzt zu halten, um das Meeting ebenfalls weniger anspruchsvoll und stressig zu gestalten
- Während des Meetings sollte die Kamera immer eingeschaltet, das Mikrofon aber stumm geschaltet werden, wenn nicht gesprochen wird, um Hintergrundgeräusche/Rauschen/Echo zu vermeiden
- Es ist wichtig, darauf zu achten, dass während der Besprechung immer nur eine Person deutlich und langsam spricht
- Um das Wort zu ergreifen, die Hand heben, das Mikrofon einschalten und in die Kamera schauen

Meistgenutzte Plattformen



BIG BLUE BUTTON

Big Blue Button ist eine Online-Plattform, die vom Dachverband für Soziales und Gesundheit den Selbsthilfegruppen kostenlos zur Verfügung gestellt wird.

Vorteile

- Kostenlose Anwendung für Selbsthilfegruppen
- Keine Installation
- Kein Zeitlimit für Videoanrufe
- Verfügbar für Computer, Mobiltelefon und Tablet
- Keine Begrenzung der Teilnehmenden

Nachteile

- Funktioniert nur mit einem aktualisierten Chrome oder Firefox Browser



SKYPE

Skype ist eine Anwendung, mit der Sie auf einfache Weise Videoanrufe über ein beliebiges Mobilgerät (Handy, Tablet, Computer) tätigen können.

Vorteile

- Kostenlose Anwendung
- Verfügbar für Computer, Mobiltelefon und Tablet
- Installation ist nicht erforderlich, wenn der Videoanruf über einen Computer getätigt wird

Nachteile

- Für Videoanrufe über das Mobiltelefon muss die Anwendung heruntergeladen werden
- Registrierung mit einer E-Mail-Adresse erforderlich
- Zeitlimit – 100 Stunden pro Monat
- Maximale Anzahl von Teilnehmenden – 50



WHATSAPP

Whatsapp ist eine Anwendung vorwiegend für Mobiltelefon, die es Ihnen ermöglicht, Nachrichten zu versenden, Anrufe und Videoanrufe zu tätigen.

Vorteile

- Kostenlose Anwendung
- Eigene Telefonnummer erforderlich
- Verfügbar für Computer, Mobiltelefon und Tablet
- Kein Zeitlimit für Videoanrufe

Nachteile

- Videoanrufe über Computer/Tablet nur mit installierter Applikation möglich
- Maximale Anzahl von Teilnehmenden – 8



ZOOM

Mit Zoom können Sie Videogespräche schnell und einfach führen. Zudem können Meetings durch Bildschirm teilen und Erstellung von virtuellen Kleingruppenräumen interaktiver gestaltet werden.

Vorteile

- Kostenlose Anwendung
- Verfügbar für Computer, Mobiltelefon und Tablet
- Kein Zeitlimit für Videoanrufe zwischen zwei Personen

Nachteile

- Zeitlimit für Gruppentreffen – 40 Minuten
- Maximale Anzahl von Teilnehmenden – 100



GOOGLE MEET

Google Meet ist eine Online-Plattform, mit der Sie schnell und einfach Online-Meetings erstellen können, ohne eine Anwendung installieren zu müssen.

Vorteile

- Kostenlose Anwendung
- Verfügbar für Computer, Mobiltelefon und Tablet
- Kein Zeitlimit für Videoanrufe zwischen zwei Personen

Nachteile

- Zeitlimit für Gruppentreffen – 60 Minuten
- Es ist notwendig, sich mit einer Gmail-Adresse zu registrieren

3. HILFESTELLUNG UND MODERATION

Einige einfache Regeln, um maximale Transparenz und gegenseitigen Respekt unter allen Teilnehmenden zu gewähren

Sowohl bei Präsenztreffen als auch online ist es wichtig, eine/n "Begleiter/in" bzw. Moderator/in zu haben, dessen Aufgabe es ist, die Menschen zu unterstützen, damit sie sich über Erfahrungen, Strategien, Schwierigkeiten und Erfolge austauschen und informieren können. Um die Online-Treffen angenehm zu gestalten, ist es wichtig, dass während des ersten Treffens einfache Regeln festgelegt werden, die alle Teilnehmenden befolgen sollen.

Wo finden die Treffen statt und wie lange dauern sie

- Vor dem Start ist es gut, zu entscheiden, über welches Thema sich die Gruppe austauschen möchte, auf welcher Plattform, an welchem Tag und zu welcher Uhrzeit des Meetings stattfinden werden.
- Es ist ratsam, die Funktionsweise der Technik bei einem ersten Online-Treffen kennenzulernen.
- Normalerweise dauern die Meetings ca. 1,5/2 Stunden. Wenn der gemeinsame Wunsch nach längeren Treffen besteht, wird empfohlen, eine kurze Pause von 10-15 Minuten einzuführen, da Online-Meetings anspruchsvoll und ermüdend sein können.
- Der Zugang zu Besprechungen sollte ab 15 Minuten vor der geplanten Zeit ermöglicht werden, damit auftretende technische Probleme vor der Besprechung behoben werden können.
- Es wird empfohlen, weitere Kommunikationskanäle im Falle von technischen Problemen zur Verfügung zu haben (z. B. Telefonnummern, E-Mail-Adressen).
- Für jedes Meeting sollte eine Anwesenheitsliste bereit gehalten werden und die Moderation zu zweit durchgeführt werden, damit jeweils eine Person bei technischen Problemen zur Verfügung stehen kann.

Wie laufen die Treffen ab

Der **erste Teil** gibt den Teilnehmenden die Möglichkeit, sich vorzustellen und/oder ihre Geschichte zu erzählen.

Ein kurzes „Check-in“ oder eine Eröffnungsrunde wird durchgeführt, wie zum Beispiel:

- kurze Einführung über die eigene Person
- drei Worte, die mich beschreiben
- was ich von dem Treffen erwarte
- heute habe ich mich gefreut ...
- ich bin dankbar für ...

Der **zweite Schritt** besteht darin, das „Thema des Treffens“ zu entwickeln, welches zuvor gemeinsam vereinbart wurde.

In dieser Phase sind die Teilnehmenden eingeladen, das Wort zu ergreifen und sich in der Gruppe auszutauschen.

Der **dritte Teil** wird der Abschlussrunde gewidmet. Es können unterschiedliche Eindrücke und Meinungen über das Treffen geteilt werden.

Eine kurze Abschlussrunde, der „**Check-Out**“, wird durchgeführt, wie zum Beispiel:

- Was hat an dem Treffen gefallen?
- Was nehme ich heute mit nach Hause?
- Was hätte besser laufen können/was kann verbessert werden?
- Am Ende des Meetings ist es gut, der Verabschiedung Bedeutung beizumessen, alle Mikrofone einzuschalten und sich gemeinsam zu verabschieden, bevor das Meeting endgültig geschlossen wird.

4. UNTERSTÜTZUNG BEI FRAGEN UND TECHNISCHEN PROBLEMEN

Die Dienststelle für Selbsthilfegruppen des Dachverbandes für Soziales und Gesundheit unterstützt die Teilnehmenden und Interessierten bei Fragen.

Telefonnummer: 0471-1888110 | E-Mail: info@selbsthilfe.bz.it



5. ERFAHRUNGSBERICHTE VON GRUPPEN

Erika – Online-Selbsthilfegruppe für pflegende Angehörige Südtirol

Was angenehm ist: Kein Zeitaufwand für das Hin- bzw. Zurückfahren. In unserer speziellen Gruppe, für pflegende Angehörige, brauchen wir auch keinen Betreuungsersatz für die Zeit. Zusätzlich setzen wir uns keiner Gefahr der Ansteckung aus. Man braucht keinen Gruppenraum organisieren und der damit zusammenhängende Aufwand, wie aufsperrten, herrichten, putzen, anfallende Spesen usw. fällt weg.

Was weniger angenehm ist: Je nach Anzahl der Teilnehmenden ist es schwierig und auch ermüdender im Chat miteinander zu kommunizieren. An neue, zu vereinbarende Gesprächsregeln muss man sich erst gewöhnen. Diese einzuhalten ist nicht immer einfach und mit mehr Aufmerksamkeit und Konzentration verbunden. Auch die Technik funktioniert nicht immer einwandfrei, das kann stressig werden. Da man meist nur das Gesicht des Gegenübers sieht, sind Gestik und Mimik nicht immer verständlich, es kann zu Missverständnissen kommen. Es kann sein, dass jemand übersehen wird bzw. dass jemand zu viel Raum beansprucht, die Moderation ist nicht einfach.

Helga – Selbsthilfegruppe Restless-legs (RLS) - unruhige Beine BZ

Unsere Selbsthilfegruppe hat seit Beginn der Corona-Pandemie trotzdem weitergemacht. Einmal monatlich wurde ein Online-Treffen angeboten. Bei den effektiv durchgeführten Online-Treffen waren in der Regel 5-6 Personen anwesend. Ein/zwei Personen besitzen keine Kamera, konnten aber trotzdem alles hören und sich auch selbst zu Wort melden. Auf meine Frage hin, wie sich diese Online-Treffen für die Beteiligten anfühlen, haben alle sehr positiv reagiert und waren froh, dass die Besprechungen trotzdem stattgefunden haben. Der größte Erfolg ist meines Erachtens, dass die Menschen, trotz aller Einschränkungen, miteinander verbunden sind. Die Dienststelle für Selbsthilfegruppen hat durch das Zuverfügungstellen des kostenlosen Online-Portals eine wunderbare Möglichkeit geboten, dass sich die Menschen als Gruppe weiterhin treffen und austauschen können. Danke dafür.

Pia & Graziano – Selbsthilfegruppe Anonyme Alkoholiker/innen

Die Anonymen Alkoholiker/innen sind eine aus Männern und Frauen bestehende Vereinigung, die ihre jeweiligen Erfahrungen, Stärken und Hoffnungen bündeln, mit dem Ziel, ihr gemeinsames Abhängigkeitsproblem zu bewältigen und andere bei der Verwirklichung der Abstinenz zu unterstützen. Die einzige Voraussetzung für eine Teilnahme ist der Wunsch, mit dem Trinken von Alkohol aufhören zu wollen. Unsere einzige Absicht ist es, nüchtern zu bleiben und

anderen Alkoholiker/innen zu helfen. Ein wichtiges Kriterium der Vereinigung ist die Anonymität der eigenen Identität, wobei weder besprochene Diskurse preisgegeben, noch persönliche Lebensgeschichten außerhalb der Gruppe enthüllt werden. Sich in online-Meetings zurecht zu finden, war für niemanden einfach. Dennoch haben die Gruppen bewiesen in der Lage zu sein, mutig neue Wege zu gehen und ihre Angst zu überwinden. Viele haben sich eher schüchtern angenähert. Wir erinnern gerne daran, dass A.A. nicht nur ein Ort ist, sondern im Herzen, im Geiste und in der dargebotenen Unterstützung existiert. Die Online-Meetings sind eine Chance und ein wertvolles Instrument, auch um die Anonymität zu gewährleisten, die unsere spirituelle Grundlage darstellt.

Katia – Selbsthilfegruppe „in cordata“ Bozen - um gemeinsam schwierige Momente der Depression zu überwinden

In unserer Gruppe bestand seit Langem das Bedürfnis sich zu treffen und nachdem wir den Anfangsschrecken der Pandemie überstanden hatten, nahmen wir das Angebot des Dachverbandes für Soziales und Gesundheit in Anspruch, das Leiten von Online-Selbsthilfegruppen zu erlernen. Mit der Hilfe von Julia und Irene haben wir angefangen, uns regelmäßig über die Plattform des Dachverbandes zu treffen. Nach einer ersten Phase der Orientierungslosigkeit, die auf technische Schwierigkeiten zurückzuführen war, konnte sich die Gruppe in dieser virtuellen Methode wiederfinden und treffen. Es war sicherlich hilfreich, unsere zwei monatlichen Treffen à je anderthalb Stunden einzuhalten. Ich glaube ansonsten hätte sich die Gruppe aufgelöst. Stattdessen haben wir, auch auf virtuelle Weise, unseren Zusammenhalt wiedergefunden. Aufgrund der mit der Pandemie in Zusammenhang stehenden allgemeinen Lage haben die depressiven Symptome von Menschen im vergangenen Jahr zugenommen. Es haben sich in dieser Zeit viele Interessierte bei uns gemeldet. Aus methodischer Perspektive betrachtend ist die Durchführung eines Online-Gruppentreffens bestimmt aufwändiger. Insbesondere weil man die Kommunikationsregeln des Zuhörens und Sprechens respektieren sollte. Oftmals waren es technische Probleme, wie beispielsweise die Internetverbindung, nicht aktualisierte Geräte etc. die zu Verzögerungen führten. Trotz dieser Schwierigkeiten war die Erfahrung mit Online-Meetings für uns positiv. Ich möchte betonen, dass die Regelmäßigkeit der Treffen wichtig war, auch um neue Teilnehmende aufnehmen zu können. Sich über einen Bildschirm auszutauschen und seine Ängste und Sorgen, das eigene Unbehagen und die Einsamkeit während dieser außergewöhnlichen Zeit mit anderen zu teilen, waren schlichtweg Balsam für die Seele und für alle Beteiligten eine große Unterstützung.

6. PRIVACY

Zustimmung zum Datenschutz zur Teilnahme an einer Sitzung einer Selbsthilfegruppe mit Telefon oder Videoanruf

Ich _____ (Name, Vorname, Geburtsdatum) bin damit einverstanden, dass meine persönlichen Daten von der Person, die den Vorsitz führt, erfasst und gemäß dem Datenschutzgesetz aufbewahrt werden.

Ich bin damit einverstanden, dass die Gruppentreffen über die Konferenzplattform _____ stattfinden.

Ich verpflichte mich dazu,

- allen Teilnehmenden einen angemessenen Datenschutz zu gewähren
- für Sicherheit und Vertraulichkeit innerhalb der Gruppe zu sorgen
- Materialien, die sich auf die Besprechungen beziehen, NICHT aufzuzeichnen/an Dritte weiterzuleiten und/oder außerhalb der Besprechungsumgebung darüber zu sprechen, was während der Besprechungen gesagt wurde
- mich während der Besprechung in einem Raum aufzuhalten, in dem ich für die Dauer der Besprechung allein sein kann (wenn möglich)
- Alternativ: einen Kopfhörer bereitzuhalten, damit Dritte (sofern sie sich im selben Raum befinden) die Gespräche der Gruppe nicht mithören können
- Alternativ: darauf zu achten, dass mein Bildschirm für andere nicht sichtbar ist, wenn es nicht möglich ist, allein in einem Raum zu sein

Ich bestätige, dass ich mich an die oben genannten Gesprächsregeln halten werde

Ich bestätige, dass ich weder die gesamte Gruppensitzung, noch Teile davon über Video- oder Audiogeräte aufzeichne

Ich kann der Speicherung meiner Daten formlos widersprechen - ein Widerspruch führt dazu, dass meine Daten anonymisiert werden.

Datum _____

Unterschrift des Teilnehmers / der Teilnehmerin _____

Quellenverzeichnis:

<https://www.edizionilameridiana.it/come-facilitare-le-riunioni-online/>

https://www.edizionilameridiana.it/wp-content/uploads/2020/03/infografica_Facilitiamoci_a_distanza.png

<https://office-concepts.hamburg/tipps/fruehjahrsserie-virtuelle-meetings-die-besten-tipps/>

<https://www.kiss-stuttgart.de/austausch-alternativen/>

<https://www.caritas.de/hilfeundberatung/ratgeber/sucht/sucht-selbsthilfe/selbsthilfegruppe-video>

<https://www.der-paritaetische.de/fachinfo/arbeitshilfe-fuer-die-planung-und-organisation-virtueller-treffen-von-selbsthilfegruppen/>

<https://www.der-paritaetische.de/schwerpunkt/digitalisierung/webzeugkoffer/>

<https://www.bag-selbsthilfe.de/internetbasierte-kommunikation/>

Stand: August 2021



Dachverband für Soziales und Gesundheit EO
Dienststelle für Selbsthilfegruppen

Dr.-Streiter-Gasse 4 - 39100 Bozen

0471 1888110

www.selbsthilfe.bz.it - info@selbsthilfe.bz.it

