

Tipps für virtuellen und telefonischen Austausch

Liebe Hamburger Selbsthilfeaktive,

für viele Gruppen stellt sich in diesen Tagen die Frage, wie es ohne persönliche Gruppentreffen für die Selbsthilfegruppe weitergeht. Im Folgenden möchten wir Ihnen einige Anwendungen vorstellen, mit deren Hilfe Sie mit Ihrer Gruppe weiterhin in Kontakt bleiben können.

Die Auflistung von Anwendungen bietet Ihnen eine erste Orientierung, jedoch ohne Anspruch auf Vollständigkeit. Bitte überprüfen Sie Ihre individuellen Anforderungen wie beispielsweise Datenschutz, Nutzerfreundlichkeit, etc. und holen sich ggf. weitere Informationen hierzu bei dem jeweiligen Anbieter ein.

Des Weiteren hat DER PARITÄTISCHE Gesamtverband eine Handreichung zur Planung und Organisation von Gruppentreffen im virtuellen Raum sowie eine Einwilligungserklärung zur Teilnahme an ebendiesen Treffen entworfen (s. S. 5-8).

Sofern Sie Rückfragen zu den Anwendungen oder der Umsetzung von virtuellen Treffen haben, kontaktieren Sie das KISS Hamburg Selbsthilfe-Telefon unter 040 – 395767.

Wir unterstützen Sie – wie bislang bei normalen Gruppentreffen – auch hier! Wir können z.B. bei den ersten Versuchen dabei sein und Hilfestellungen geben.

Die folgende Liste ist nach Kategorien geordnet, die im Folgenden kurz vorgestellt werden:

1. Telefonkonferenzen (Telefon, Smartphone)

Diese Kategorie nennt Anbieter für telefonische Treffen. Dies ist empfehlenswert bei kleineren Gruppen und bei Gruppen, in denen manche nicht über Smartphones verfügen. Die Herausforderung besteht darin, das Treffen zu moderieren, damit nicht alle durcheinander reden. Nur Mut, das ist eine Frage der Gewohnheit und Übung.

2. Videokonferenzen (Smartphone, Computer)

Haben alle Mitglieder ein Smartphone, kann ein Treffen auch per Videokonferenz stattfinden. Schön hierbei ist, dass sich die Teilnehmer*innen gegenseitig sehen können. Auch hier ist Moderation wichtig.

3. Messenger-Dienste, Chat (Smartphone)

Diese Kategorie widmet sich dem schriftlichen Austausch. Ein Vorteil ist, dass nicht jede*r zu einer bestimmten Zeit anwesend sein muss. Ein Nachteil ist, dass Stimme, Mimik und Gestik fehlen, also wesentliche Merkmale der zwischenmenschlichen Interaktion.

4. Gemeinsame Textbearbeitung (Computer)

Diese Anwendungen ermöglichen z.B. während einer Telefon- oder Videokonferenz, zusammen am Computer an einem Dokument zu arbeiten. Dies ist hilfreich für Gruppen, die Protokolle erstellen oder gemeinsam etwas erarbeiten wollen.

5. Gemeinsames Whiteboard / Pinnwand (Computer)

Diese Anwendungen sind hilfreich, wenn man z.B. Ideen sammeln oder Notizen zum Gruppengespräch während des virtuellen oder telefonischen Treffens machen möchte. Auch hierfür wird ein Computer benötigt.

6. Anwendungen zur Terminfindung (Telefon, Smartphone, Computer)

Entscheidet eine Gruppe, sich telefonisch oder per Videokonferenz zu treffen, ist es zunächst wichtig, einen Termin zu finden (Tag, Uhrzeit). Das können Sie einerseits als Initiator*in selbst bestimmen und die Mitglieder per Telefon oder Mail darüber informieren. Andererseits können Sie gemeinsam mit den anderen einen Termin finden. Die Anwendungen dieser Kategorie sind hierfür Möglichkeiten. Unser Tipp: treffen Sie sich der Einfachheit halber zum gewohnten Gruppentrefftermin.

7. Foren (Smartphone, Computer)

Neben den oben genannten, synchronen Anwendungen gibt es noch asynchrone Möglichkeiten, sich online schriftlich auszutauschen. Das bedeutet, dass nicht alle Personen zum selben Zeitpunkt online sein müssen wie z.B. bei einem Chat. Dies sind z.B. **Foren** (virtuelle Plätze zum schriftlichen, themenbezogenen Austausch).

Die Liste auf Seite 3 ist nur ein kleiner Ausschnitt der tatsächlichen Vielzahl von Anwendungen.

Weiterführende Links:

- Der Webzeugkoffer des Paritätischen Gesamtverbands
<https://www.der-paritaetische.de/schwerpunkt/digitalisierung/webzeugkoffer/>
- Hinweise zur internetbasierten Kommunikation von der BAG Selbsthilfe
<https://www.bag-selbsthilfe.de/internetbasierte-kommunikation/>
- Hinweise und Praxistipps von der NAKOS
<https://www.nakos.de/aktuelles/corona/>

Mögliche Anwendungen für den telefonischen und virtuellen Austausch von Selbsthilfegruppen

Kategorie	Anbieter	Link	Bemerkung
1. Telefonkonferenzen (Telefon, Smartphone)	Mr. Meebl	www.meebl.de	E-Mail-Adresse für die Eröffnung einer Telefonkonferenz benötigt. Kostenfrei. Andere Teilnehmende brauchen nur ein Telefon.
	freeTelco	www.freetelco.de	s.o.
	Telefonkonferenz.de	www.telefonkonferenz.de/	s.o.
2. Videokonferenzen (Smartphone, Computer)	Jitsi	https://www.jitsi.org/	Der Jitsi-eigene Server (meet.jit.si) arbeitet mit Google Analytics. Da Jitsi aber eine quelloffene Software ist, kann sie auch über alternative Server genutzt werden, die dann datenschutzsicherer sind. Diese findet man z.B. hier: https://pads.ccc.de/jitsi-liste Kostenfrei. Keine Registrierung notwendig. Kamera / Mikrofon benötigt.
	Blizz	https://www.blizz.com/de/	Blizz ist eine einfache Variante für Videokonferenzen, ist verschlüsselt und bis zu fünf Personen kostenfrei nutzbar. Allerdings muss dazu ein Client heruntergeladen werden
	Cisco Webex	https://www.webex.com/de/video-conferencing.html	Bei diesem kostenpflichtigen Tool wird pro Konferenzraum und nicht personenbezogen abgerechnet. Es können sich bis zu 100 Personen ohne Zeitbeschränkung beteiligen. Das Tool benötigt eine gewisse Einarbeitung sowie einen Webclienten.
	zoom	www.zoom.us	Meistgenutzter Anbieter, stabile Qualität. Server in den USA. Funktioniert kostenfrei zeitlich eingeschränkt. Es kann eine Lizenz erworben werden, die die Begrenzung aufhebt. Kamera / Mikrofon benötigt.
3. Messenger-Dienste, Chat (Smartphone)	KISS Hamburg Selbsthilfe-App	Apple Store, Google Play Store	Chatbereich mit offenen und geschlossenen Räumen für Hamburger Selbsthilfegruppen.
	Riot	http://about.riot.im	Alternativer Messenger, keine E-Mail-Adresse benötigt.
	Wire	https://wire.com/de/	Alternativer Messenger

4. Gemeinsame Textbearbeitung (Computer)	Systemli	https://pad.systemli.org/	Ein sogenanntes „Etherpad“. Mehrere Personen können im Browser zusammen an einem Text arbeiten. Hilfreich zur Dokumentation von Telefonkonferenzen.
	EtherPad	https://yourpart.eu/	s.o.
5. Anwendungen zur Terminfindung (Telefon, Smartphone, Computer)	Nuudel – nicht speicherndes Termintool	https://www.nuudel.de	Empfehlenswertes Tool von digital-courage e.V.
	dudle	https://dudle.inf.tu-dresden.de	Tool der Technischen Universität Dresden
6. Gemeinsames Whiteboard / Pinnwand (Computer)	WebWhiteboard	www.webwhiteboard.com	Kostenloses digitales Whiteboard, ohne Anmeldung nutzbar. Gut zum Brainstormen / zur Ideensammlung
7. Foren (Smartphone, Computer)	phpBB.de	phpbb.de	Freie und kostenlose Forensoftware. Für Fortgeschrittene und Autodidakten.

(Hamburg, 20.04.2020)

Arbeitshilfe für die Planung und Organisation virtueller Treffen von Selbsthilfegruppen

I. Planung/Vorbereitung

1. Plattform wählen:
 - Telefonkonferenz (nur Audio)
 - Videokonferenz (mit Kamera)
 - Verknüpfung Audio und Video
2. Gruppe:
 - Nicht mehr Teilnehmende als bei analogen Treffen zulassen
 - Nur persönlich bekannte Teilnehmende zulassen, vor allem bei sensiblen Themen! (Datenschutz)
 - Teilnehmende entscheiden bei Video-Konferenzen über angezeigten Namen (anonyme Teilnahme sollte möglich sein)
3. Organisatorisches:
 - Verantwortlichen für die Organisation bestimmen
 - Gruppenregeln aufstellen (z. B. verbindliche An- bzw. Abmeldung der Teilnehmenden, Einhaltung der Gesprächsregeln s.u.)
 - Dauer des Treffens festlegen
 - Moderator festlegen
 - Zustimmung von allen Beteiligten bzgl. Datenschutz, Gruppenregeln etc. einholen (s. Anhang, ggfs. Bitte ergänzen!)
 - Evtl. Thema abstimmen/ festlegen, falls diese nicht erst während des Gesprächs in einer Blitzlichtrunde identifiziert werden sollen.

II. Durchführung

1. Blitzlichtrunde zu Beginn und evtl. zum Ende des Treffens: Dabei besinnt sich jede/r auf seine eigene Person und es wird reihum mit wenigen Worten über seine augenblicklichen Gefühle und Erwartungen berichtet. Hierbei kann Gesprächsbedarf angemeldet werden.
2. Moderator verweist auf die festgelegten Gesprächsregeln (s. Anhang, ggfs. bitte ergänzen!) und fordert die Einhaltung bei Bedarf ein.

III. Nachbereitung

Probleme während der Video- bzw. Telefonkonferenz auswerten und in Lösungsweg in künftige Planung bzw. Durchführung einarbeiten.

IV. Anhänge

- Datenschutzrechtliche Einwilligung zur Teilnahme an einer Selbsthilfegruppensitzung per Video bzw. Telefon
- Gruppenregeln

Datenschutzrechtliche Einwilligung zur Teilnahme an einer Selbsthilfegruppensitzung per Video bzw. Telefon

Ich

(Vor- u. Zuname, Geb.-Datum)

bin damit einverstanden, dass meine persönlichen Daten von der sitzungsleitenden Person erhoben und datenschutzkonform gespeichert werden.

Ich bin damit einverstanden, dass Gruppensitzungen über eine geeignete Konferenz-Plattform erfolgen. Es wird (**hier Anbieter eintragen**) als Plattform für die Videokonferenz verwendet. Eine Videoaufzeichnung der Gespräche findet nicht statt.

Ich kann der Speicherung meiner Daten formlos widersprechen. Ein Widerspruch hat zur Folge, dass meine Daten anonymisiert werden.

- Ich bestätige hiermit, dass ich mich an die untenstehenden Gesprächsregeln halte.
- Ich bestätige hiermit, dass ich weder die gesamte Gruppensitzung noch Teile der Gruppensitzung per Video- oder Audio-Gerät aufzeichne.

Datum

Unterschrift Teilnehmer/in

Gesprächsregeln

- Es spricht immer nur eine Person, in der „Ich-Form“, klar und deutlich.
- Gefühle sollen wahrgenommen, ausgesprochen und gezeigt werden.
- Missverständnisse und Konflikte sollen durch aktives Zuhören umgehend geklärt werden; bei Unklarheiten vergewissern, ob Aussagen richtig verstanden wurden.
- Ratschläge und Bewertungen sind nicht erwünscht - es gibt kein „richtig“ und kein „falsch“. Oft hilft es, von eigenen Erfahrungen zu berichten und so Feedback zu geben bzw. einzufordern.
- „Warum - Fragen“ sind nicht erwünscht, da sie nicht zu Problemlösungen führen.
- „Störungen“ werden zugelassen.
- Verschwiegenheit hat höchste Priorität. Dies wird von den Teilnehmenden vor dem Treffen schriftlich zugesichert, ebenso wie Toleranz, Respekt und Verlässlichkeit untereinander.
- Screenshots oder Audioaufnahmen von den Treffen sind nicht erlaubt! Jede teilnehmende Person bestätigt zusätzlich noch einmal schriftlich die Einhaltung dieser Vorgabe.
- Dritte (z.B. Familienmitglieder) dürfen den Bildschirm während des Treffens nicht einsehen.
- Hintergrundgeräusche sollen vermieden werden; hierfür Mikrofon stumm schalten, solange nicht gesprochen wird.
- Außenstehenden gegenüber wird Stillschweigen über die Gruppengespräche bewahrt.