

Netiquette

Im Nachfolgenden stellen wir Ihnen Umgangsregeln für die Online-Kommunikation vor.

Teil A beinhaltet Regeln, die für jede*r Benutzer*in unabdingbar sind, um einen gelingenden Austausch zu gewährleisten.

Teil B beinhaltet Empfehlungen zur Strukturierung Ihres virtuellen Gruppentreffens.

Teil A – Art und Weise der Kommunikation

→ Das sind die Regeln, die jede*r Benutzer*in beachten muss!

1. Vertraulichkeit

Wir versichern uns gegenseitig, dass nichts von dem, was wir in der virtuellen Gruppe miteinander schreiben oder sprechen, nach außen dringen darf.

2. Worüber schreiben wir?

Kiss.On bietet uns eine sichere Möglichkeit, damit wir uns über das Selbsthilfegruppen-Thema austauschen können. Daher bleiben wir ausschließlich bei unserem Thema. Bevor wir etwas schreiben oder sagen, überlegt jede*r, ob es für unsere Selbsthilfegruppe relevant ist.

Private Themen besprechen wir am besten im Zweiergespräch, es sei denn, wir haben hierzu gemeinsam eine Vereinbarung getroffen.

3. Respektvoller, höflicher und wertschätzender Umgang

Das heißt, wir machen keine Abwertungen, Beleidigungen, Anschuldigungen, diskriminierende Bemerkungen oder sexistische/rassistische Aussagen.

Wir respektieren die Erfahrungen der jeweils anderen Person.

Jede Person trägt die Verantwortung für das, was sie schreibt bzw. sagt und formuliert es als Ich-Botschaft.

4. Textnachrichten (bei Kiss.On Messenger)

Wir wissen, dass beim schriftlichen Austausch wichtige Aspekte in der Kommunikation wie Tonlage, Lautstärke, Gesichtsausdruck, Gestik und Körperhaltung fehlen. Die Nachrichten sind daher reduziert, nämlich auf den Text, was leider schnell zu Missverständnissen führen kann. Das sollten wir uns laufend bewusst machen und im Zweifel, lieber einmal nachfragen.

5. „Wie meinst du das?“

Wir gehen immer davon aus, dass jede Person gute Absichten verfolgt. Um Missverständnissen vorzubeugen, verzichten wir auf Ironie, Sarkasmus und zweideutige Formulierungen. Bevor wir uns über eine Aussage ärgern, fragen wir nach: Wie meinst du das?

6. Mensch-ärger-dich-(nicht)!

Wenn wir uns ärgern, werden wir nicht patzig. Wir teilen unser Gefühl mit und erklären, warum wir uns ärgern. Sofern der Ärger sich auf eine einzelne Person bezieht, klären wir dies im Einzel-Chat bzw. Einzel-Gespräch.

7. Konflikte

Wenn wir einen Konflikt haben, dann klären wir diesen angemessen: Wir respektieren unterschiedliche Meinungen, wir stimmen demokratisch ab oder versuchen auf andere Weise einen gemeinsamen Nenner zu finden.

Entsteht ein Konflikt zwischen einzelnen Personen, dann klären wir diesen in der 1-zu-1-Kommunikation, am besten per Telefon. Das heißt, wir halten die Gruppe aus persönlichen Konflikten heraus.

8. Situationen/Probleme, die uns als Selbsthilfegruppe an Grenzen bringen

Es gibt persönliche Verfassungen und Gefühlszustände, deren Aufarbeitung eine Selbsthilfegruppe überfordert. Auch online gilt: eine Selbsthilfegruppe ersetzt keine Therapie.

9. Suizidgedanken

Besteht bei einzelnen Gruppenteilnehmer*innen der Eindruck, dass sie sich in einer akuten psychischen Krise befinden, sollte unbedingt nachgefragt werden, ob Suizidgedanken vorhanden sind. Dies muss nicht im Chat bzw. in der Videokonferenz passieren, sondern kann über ein Telefonat nach dem virtuellen Treffen im Zweierkontakt erfolgen. Verfestigt sich der Eindruck, dass die Situation ernst ist und jemand tatsächlich akute Suizidgedanken hat, wenden wir uns umgehend telefonisch an den Krisendienst Mittelfranken 0911 42 48 55-0 und schildern die Situation.

Sollte keine akute Suizidgefährdung vorliegen, wir uns trotzdem um jemanden aus der Gruppe Sorgen machen, nehmen wir mit Kiss Kontakt auf.

Alle Kiss-Standorte sind über Mail und Telefon (entweder persönlich oder über AB), wenn auch nicht gleich sofort, erreichbar.

10. Verständlichkeit (bei Kiss.On Messenger)

Die Rechtschreibung muss nicht zwingend beachtet werden, aber es sollte verständlich sein. Niemand macht andere auf Rechtschreibfehler aufmerksam.

Wir bemühen uns, uns kurz und präzise auszudrücken.

Emojis verdeutlichen unsere Äußerungen und Emotionen, sollten aber überlegt verwendet werden. Auf der Internetseite www.smileybedeutung.com kann die Bedeutung der einzelnen Emojis nachgeschlagen werden.

Das Gleiche versteht sich bei Abkürzungen wie z. B. lol, LG, kA.

11. Übersichtlichkeit (bei Kiss.On Messenger)

Wir achten darauf, zusammenhängende Nachrichten zu schreiben. Das heißt, die gesamte Botschaft sollte in einer „Sprechblase“ landen und nicht in mehreren abgehackten Nachrichten verschickt werden.

Wollen wir auf eine bestimmte Äußerung eingehen, antworten wir auf diese direkt, indem wir die Antworten-Funktion benutzen. Alternativ schreiben wir im Chat diese Person mit @Name direkt an (s. auch Anleitung für Nutzer*innen).

12. Asynchrones Chatten (bei Kiss.On Messenger)

Wenn wir nicht gleichzeitig im virtuellen Raum sind und schreiben, dann sehen die anderen Mitglieder die Nachrichten zeitversetzt.

Jedes einzelne Mitglied entscheidet selbst, wie oft er/sie online ist und entsprechend antwortet. Somit setzen wir uns nicht unter Druck.

Teil B - Struktur des virtuellen Gruppentreffens

→ Das sind Empfehlungen von Kiss für einen strukturierten Ablauf.

1. Treffzeiten

Für eine klare Absprache und Vereinfachung empfehlen wir, dass Sie sich zum Chaten oder für eine Videokonferenz an Ihre normalen Treffzeiten halten. Beispiel:

Gruppentreffen jeden Mittwoch 17-18:30 Uhr.

Das erleichtert es, einen Termin zu finden.

2. Aufgaben

In jeder Selbsthilfegruppe gibt es Aufgaben, so auch in einer virtuellen Gruppe. Damit eine gute und strukturierte Gruppenunterhaltung stattfinden kann, sollten am Anfang der Chatunterhaltung bestimmte Aufgaben an Gruppenmitglieder verteilt werden, wie z. B.

- ✓ Wer übernimmt die heutige Moderation?
- ✓ Gibt es neue Mitglieder, die wir einbinden müssen?
- ✓ Wer achtet heute auf die Zeit?
- ✓ Wer achtet auf das Einhalten der Netiquette?

3. Ablauf

Wir empfehlen den gewohnten und strukturierten Ablauf der Gruppentreffen auch onlinebeizubehalten:

- ✓ Blitzlicht – alle schreiben in max. 3 Sätzen zu einer bestimmten Fragestellung etwas, wie z. B. „Was hat mich die Woche über beschäftigt?“ oder „Über was möchte ich heute reden?“
- ✓ Anliegen sammeln – dafür eignet sich auch gut das Blitzlicht. Die Moderation sammelt Punkte und strukturiert diese (welches Thema bekommt wie viel Zeit).
- ✓ Themenbearbeitung – die Moderation achtet darauf, dass alle zu Wort kommen.
- ✓ Abschlussrunde – z. B. „Wie ist mir der Austausch gelungen?“, „Welches Thema ist für das nächste Treffen übrig geblieben?“

4. Zweiergespräche im Gruppen-Chat (bei Kiss.On Messenger)

Kiss.On Messenger dient in erster Linie der ganzen Selbsthilfegruppe zum Austausch. Achten Sie deswegen darauf, dass keine längere Unterhaltung zu zweit im Gruppen-Chat entsteht. Sie können dafür eine extra Unterhaltung mit einer bestimmten Person zu einem anderen Zeitpunkt an- bzw. festlegen (siehe Anleitung für Nutzer*innen).

5. Nichteinhalten der Netiquette

Überlegen Sie sich in der Gruppe, wie Sie mit Teilnehmenden verfahren, die sich nicht an die Regeln halten. Wir empfehlen, ein Mitglied aus der Gruppe als Hüter*in der Netiquette zu benennen, der/die bei Nichteinhaltung darauf aufmerksam macht. Oft reicht ein kurzer Hinweis. Bei wiederholten Regelverstößen kann sich die Gruppe überlegen, diese Person auszuschließen. Sollte ein Mitglied absichtlich abschätzige Kommentare, Beleidigungen oder sexistische/rassistische Sprüche schreiben bzw. sagen, kann der/die Administrator*in ihn/sie aus der Gruppe entfernen.

6. Inaktive / Nicht-Aktive Teilnehmende

Inaktiv = Teilnehmende, die bei Kiss.On Messenger angemeldet sind, aber diesen nach einiger Zeit nicht mehr nutzen.

Besprechen Sie in der Gruppe, wie Sie mit diesen Teilnehmenden umgehen. Ein Gruppenmitglied könnte z. B. nachfragen, ob eine Teilnahme noch erwünscht ist.

Nicht-aktiv = Teilnehmende, die nur mitlesen, aber auf jeden Fall Teil der Gruppe sein wollen.