



## Gestaltung von Online-Treffen

**Teil A** beinhaltet Empfehlungen zur **Strukturierung** Ihres Online-Gruppentreffens.

**Teil B** beinhaltet die **Netiquette**. Das sind Regeln, die für alle Teilnehmenden unabdingbar sind, um einen gelingenden Austausch zu gewährleisten.

### Teil A - Strukturen des Online-Gruppentreffens

→ Falls Sie sich für ein Online- Gruppentreffen entscheiden, empfehlen wir Ihnen, für einen strukturierten Ablauf zu sorgen. Hier ein paar Tipps:

#### 1. Treffzeiten

Wir empfehlen Ihnen – genau wie bei den Treffen vor Ort – gemeinsam einen Zeitpunkt zu vereinbaren, an dem möglichst viele Zeit haben, z. B. 1. Montag im Monat von 18 - 19:30 Uhr.

#### 2. Aufgaben

Damit eine gute und strukturierte Gruppenunterhaltung stattfinden kann, sollten am Anfang 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 einen strukturierten Ablauf der Gruppentreffen, der wie folgt aussehen kann:

- ✓ Blitzlicht – alle sagen 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 ebenfalls 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

Kiss.On (oder die Austauschplattform Ihrer Wahl) dient in erster Linie der ganzen Selbsthilfegruppe zum Austausch. Achten Sie deswegen darauf, dass keine längere Unterhaltung zu zweit entsteht. Sie können dafür extra eine Unterhaltung mit einer bestimmten Person zu einem anderen Zeitpunkt an- bzw. festlegen.

### 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. Dies ist beispielsweise der Fall, wenn ein Mitglied absichtlich abschätzig kommentiert, beleidigt oder sexistische/rassistische Sprüche schreibt bzw. sagt.

### 6. Messenger als zusätzliche Austauschplattform

Zusätzlich zu Ihrem Online-Treffen kann es nützlich sein, sich über einen Messenger zu verständigen. Beschränken Sie sich dort auf den Austausch zu den Rahmenbedingungen wie Treffdatum oder Aufgaben. Heben Sie sich inhaltliche Themen für das Online-Treffen auf.

Wählen Sie einen Messenger aus, der nach derzeitigem Stand als datensicher gilt, z. B. Threema oder Signal.

Einigen Sie sich gemeinsam darauf, wie Sie mit Mitgliedern in der Messenger-Gruppe umgehen, die nicht aktiv sind. Damit sind die gemeint, die weder an den Gruppentreffen teilnehmen, noch sich in der Chatgruppe zu Wort melden. Aus Gründen des Datenschutzes empfiehlt es sich, diese Mitglieder zu löschen.

## Teil B – Netiquette

→ Für die Online-Kommunikation gibt es bestimmte Regeln, damit ein wertschätzender und reibungsloser Umgang miteinander gewährleistet ist.

### 1. Vertraulichkeit

Wir versichern uns gegenseitig, dass nichts von dem, worüber wir uns in der Online-Gruppe austauschen, nach außen dringt.

### 2. Worüber sprechen oder schreiben wir?

Wir bleiben bei unserem Thema und verzichten auf Nebengespräche, die den Ablauf der Kommunikation stören.

### 3. Respektvoller, höflicher und wertschätzender Umgang

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

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. „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?

### 5. Mensch-ärger-dich-(nicht)!

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

### 6. 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.

### 7. Situationen/Probleme, die uns an Grenzen bringen

Es gibt persönliche Verfassungen und Gefühlszustände, deren Aufarbeitung eine Online-Selbsthilfegruppe oder einen Chat überfordern. Hier sollte eine andere Form der Unterstützung gesucht werden, z. B. telefonische oder persönliche Beratung mit professionellen Unterstützer\*innen im Einzelkontakt.

## 8. 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, wenn auch nicht gleich sofort, erreichbar.

**Folgende Regeln gelten bei schriftlicher Kommunikation zusätzlich:**

## 9. Textnachrichten

Wir wissen, dass bei einem rein 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 mehr nachfragen.

## 10. Verständlichkeit

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

Wir bemühen uns, dass wir uns kurz und präzise ausdrücken.

Emojis verdeutlichen unsere Äußerungen und Emotionen, sollten aber überlegt verwendet werden. Auf der Internetseite [www.smileybedeutung.com](http://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

Wir achten darauf, dass wir zusammenhängende Nachrichten 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.

## 12. Asynchrones Chatten

Wenn wir nicht gleichzeitig online sind, aber miteinander 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.