

## FAQ (Fragen und Antworten zu Video-Selbsthilfegruppen)

### Technik

#### **Was benötige ich für die Moderation bzw. die Teilnahme an einer Video-Selbsthilfegruppe?**

Die meisten Tools funktionieren auf dem PC, Laptop, dem iPad/Tablet und dem iPhone/Smartphone. Das Gerät sollte ein Mikrofon und eine Kamera haben. Beim iPad/Tablet sowie beim iPhone/Smartphone sind diese in der Regel eingebaut. Alternativ können auch Headsets und externe Lautsprecher angeschlossen werden.

#### **Welche Tools sind für Video-Selbsthilfegruppen geeignet?**

Selbsthilfe Schweiz hat einen Vergleich mit vier Tools erstellt. Bei der Wahl des Tools ist der gewünschte Grad des Datenschutzes (Serverstandort, Verschlüsselung) ein Kriterium. Ebenso wichtig ist jedoch, dass das Tool für die Moderation und die Teilnehmenden einfach zu handhaben ist. Es lohnt sich daher in der Gruppe nachzufragen, welche Tools den Teilnehmenden bereits vertraut sind. Bei neu zu gründenden Video-Selbsthilfegruppen sollte überlegt werden, welches Tool für die Zielgruppe am einfachsten zu handhaben ist. Ein vertrautes bzw. einfach zu handhabendes Tool senkt die Schwelle für eine Teilnahme.

#### **Gibt es ausser den Tools für Video-Selbsthilfegruppen weitere Online-Austauschmöglichkeiten?**

Es gibt zahlreiche Möglichkeiten sich online auszutauschen. Nebst den Video-Treffen gibt es die Möglichkeit sich via Telefonkonferenzen oder Gruppen-Chats auszutauschen. Selbsthilfe Schweiz hat eine Übersichtsliste mit Online-Kommunikationsmöglichkeiten erstellt.

#### **Wie kann die Tonqualität in Video-Treffen verbessert werden?**

Um die Tonqualität zu verbessern ist es hilfreich, wenn jene Teilnehmenden, welche nicht sprechen, ihr Mikrofon stumm schalten. So können Störgeräusche und Rückkoppelungen vermieden werden.

### Vertraulichkeit und Datenschutz

#### **Wie sieht es mit der Datensicherheit bei den verschiedenen Tools aus?**

Die verschiedenen Tools unterscheiden sich auch in punkto Datensicherheit. Viele AnwenderInnen schätzen es, wenn der Serverstandort in der EU oder in der Schweiz ist. Die Daten müssen im gespeicherten Zustand und während der Übertragung geschützt sein. Minimalstandard ist hier «verschlüsselter Transport», optimal ist eine «End-to-End Verschlüsselung». Wie weiter oben erwähnt, spielt neben der Datensicherheit die Anwenderfreundlichkeit bei der Auswahl des Tools ebenfalls eine entscheidende Rolle. Hier gilt es die Bedürfnisse Datensicherheit und Anwenderfreundlichkeit gegeneinander abzuwägen. Siehe dazu auch die Unterlage mit dem Vergleich der vier Tools.

### **Braucht es in der Gruppe spezielle Regeln zur Vertraulichkeit?**

Es ist selbstverständlich, dass sich die Teilnehmenden auch in Video-Treffen an die Abmachungen der Gruppe zur Vertraulichkeit und Verschwiegenheit gegenüber Nicht-Gruppenteilnehmenden halten. Es kommen allerdings noch ein paar Aspekte dazu, welche Selbsthilfe Schweiz in der Unterlage «Spielregeln für die Video-Treffen unserer Selbsthilfegruppe» festgehalten hat. Es empfiehlt sich, dass sich alle Teilnehmenden vorab auf diese Spielregeln verpflichten. Realisiert werden kann dies zum Beispiel über die E-Mail, mit der der Zugangslink zum Video-Treffen verschickt wird. In dieser E-Mail können die Regeln erwähnt und im Anhang mitgesendet werden. Dies verbunden mit dem Hinweis, dass man sich mit den Spielregeln einverstanden erklärt, wenn man auf den Link klickt und sich ins Treffen einwählt.

## **Moderation**

### **Auf was muss ich bei der Moderation einer Video-Selbsthilfegruppe achten?**

Der Blickkontakt fällt weg, auch andere nonverbale Zeichen sind nicht möglich. Personen sollen daher direkt angesprochen werden. Fragen wie «Wer möchte starten?» oder «Was meint ihr dazu?» sind nicht geeignet. Besser ist: «Max, fängst du bitte an. Als nächstes kommt Petra. Wir gehen in der Reihenfolge der Teilnehmenden wie sie bei mir auf dem Bildschirm erscheinen vor (oder nach dem ABC (Namen) vorwärts oder rückwärts, usw.).»

Moderationskarten können helfen sich in einigen Situationen non-verbal zu verständigen.

Lange Einstiegsrunden sollten vermieden werden. Am besten führt man Einstiegs-/Befindlichkeitsrunden anhand von zwei Fragen durch. Zum Beispiel: «Was habt ihr Erfreuliches seit dem letzten Treffen erlebt und was lief nicht so gut?»

Es lohnt sich im Verlauf des Treffens ab und zu ein Blitzlicht durchzuführen. Das heisst, nachzufragen, wo die Teilnehmenden stehen, wie ihr Befinden ist. Online ist dies schwer sichtbar und wahrnehmbar.

Die Schlussrunde ist noch wichtiger als bei physischen Treffen, da die Teilnehmenden nach dem Verlassen/Beenden des Meetings nicht mehr miteinander kommunizieren können. Ein klares Ende ist wichtig, bevor sich alle ausloggen. Die Schlussrunde sollte auch mit wenigen Fragen strukturiert sein und ein Feedback in Bezug auf die spezielle Form des Treffens enthalten: «Was hat mir an diesem Treffen gefallen? Was nehme ich mit? Was hat mir die Teilnahme an der Video-Selbsthilfegruppe erleichtert? Was wünsche ich mir anders für's nächste Mal?»

Selbsthilfe Schweiz bietet in Zusammenarbeit mit den regionalen Selbsthilfezentren Workshops für die Moderation von Video-Selbsthilfegruppentreffen an. Die Workshops sind kostenlos.

### **Wie unterscheidet sich eine Video-Selbsthilfegruppe von einer Präsenz-Selbsthilfegruppe?**

Die Aufmerksamkeitsspanne ist geringer. Blickkontakt und grundsätzlich non-verbale Signale sind schwieriger oder gar nicht wahrnehmbar; ebenso die Stimmung der einzelnen Teilnehmenden oder gar der ganzen Gruppe. Daher ist es wichtig proaktiv die Stimmung und das Befinden Einzelner und der Gruppe abzuholen.

Als Hilfsmittel können Handzeichen oder auch die Moderationskarten helfen.

Bei Video-Selbsthilfegruppentreffen sieht man sich zwar, aber manche vermissen dennoch den direkten Kontakt wie er in Präsenz-Gruppen möglich ist. Andere schätzen die klare Diskussionsstruktur, welche sich in Video-Selbsthilfegruppen dadurch ergibt, dass die Wortmeldungen nacheinander erfolgen, und man sich nicht ins Wort fallen kann.

Die Technik kommt in einer Video-Selbsthilfegruppe als Hürde dazu. Vor dem ersten Treffen einen Probelauf durchzuführen kann hilfreich sein. Damit kann die Nervosität seitens Moderation und Teilnehmenden vermindert werden. Zusätzlich kann es hilfreich sein an einem Workshop für Video-Selbsthilfegruppen teilzunehmen.

### **Wie lange dauert ein Video-Selbsthilfegruppentreffen idealerweise?**

Vor dem Bildschirm sinkt die Aufmerksamkeit schneller als im persönlichen Kontakt. Es lohnt sich daher weniger lange Treffen als üblich durchzuführen (75 bis 90 Minuten) und dafür den Abstand zwischen den Treffen zu verkürzen. Auch in Video-Selbsthilfegruppentreffen lassen sich zudem Pausen durchführen.

## **Kosten**

### **Welche Kosten kommen auf mich oder meine Selbsthilfegruppe zu?**

All unsere vorgeschlagenen Tools sind für die Teilnehmenden kostenlos – je nach Variante fallen jedoch Account-Gebühren für eine Person der Gruppe an.

Kosten für eine Raummiete und Fahrspesen fallen hingegen weg. So können die Gebühren für den Account gut durch die ganze Gruppe mitgetragen werden.