



PRAXISORIENTIERTE WEGWEISER  
FÜR SELBSTHILFEGRUPPEN

1

# Selbsthilfeunterstützung in Kärnten



# Einleitung

**U**nterstützen, Beraten, Informieren, Kommunizieren, Sensibilisieren, Vernetzen, Weiterbilden, Vertreten, Klären, Bündeln – das sind nur einige Tätigkeiten, die den beruflichen Alltag im Dachverband (DV) Selbsthilfe Kärnten als Unterstützungs-, Service- und Kompetenzstelle kennzeichnen.

Die Teilnehmer an einer Selbsthilfegruppe wollen selbst aktiv dazu beitragen, schwierige Lebenssituationen zu meistern. Neben dem freiwilligen Engagement brauchen Selbsthilfegruppen aber auch einen Rahmen, der eine kontinuierliche Arbeit ermöglicht. Diesen Rahmen bietet der DV Selbsthilfe Kärnten.

**Lesen Sie in diesem praxisorientierten Wegweiser mehr über den DV Selbsthilfe Kärnten, die unterschiedlichen Formen der Selbsthilfegruppen, die Unterstützungsleistungen für Selbsthilfegruppen und die selbsthilfespezifischen Weiterbildungsangebote.**

# 1.1 Der Dachverband Selbsthilfe Kärnten

Die Selbsthilfe Kärnten – Dachverband für Selbsthilfeorganisationen im Sozial- und Gesundheitsbereich, Behindertenverbände und –organisationen – kurz „DV Selbsthilfe Kärnten“ genannt - ist ein gemeinnütziger, parteiunabhängiger Verein, der seit 1990 die Aktivitäten und Entwicklungen im Selbsthilfebereich in Kärnten unterstützt. Die Finanzierung erfolgt seit dem Jahr 2000 durch eine Fördervereinbarung mit dem Land Kärnten und seit 2016 gibt es auch eine Förderung durch die Kärntner Gebietskrankenkasse in Form einer Kooperationsvereinbarung. Die Mittlerrolle des DV Selbsthilfe Kärnten zwischen Selbsthilfegruppen und dem professionellen Sozial- und Gesundheitsbereich trägt zu einem selbsthilfefreundlichen Klima und zur Förderung und Entwicklung der Selbsthilfeliandschaft in Kärnten bei. In Zusammenhang mit der Weiterentwicklung ist auch die nationale und internationale Vernetzung im Rahmen der Initiative **nationales netzwerk selbsthilfe – NANES und dem Europäischen Aktionsbündnis Selbsthilfefreundlichkeit** (Deutschland, Österreich, Schweiz) sehr wichtig, um unter anderem die Qualität der Selbsthilfegruppenunterstützung zu fördern.

Seit der Gründung des DV Selbsthilfe Kärnten im Jahr 1990 hat sich die Zahl der Selbsthilfegruppen in Kärnten von damals 26 auf circa 180 Selbsthilfegruppen zu 70 verschiedenen Themenbereichen erhöht. In Kärntner Selbsthilfegruppen engagieren sich immerhin 2,7 % der Kärntner Bevölkerung und das zeigt, dass Selbsthilfegruppen das vermitteln, was viele Menschen im Alltag entbehren: Gemeinschaft, Nähe, Verständnis und gegenseitige Unterstützung.

Der Tätigkeitsbereich des DV Selbsthilfe Kärnten erstreckt sich auf das gesamte Bundesland. Die Zentrale befindet sich in Klagenfurt und in den Bezirken Villach, Spittal/Drau, Hermagor, Völkermarkt und Wolfsberg haben Interessenten, Professionisten aus dem Sozial- und Gesundheitsbereich und Kooperationspartner die Möglichkeit, sich in den regionalen Informationsstellen über Selbsthilfe in Kärnten zu informieren.

Im Sinne der Transparenz werden die Vereinsstruktur, Finanzierung und die Tätigkeiten in einem Jahresbericht dargestellt. Dieser steht auch auf der Website [www.selbsthilfe-kaernten.at](http://www.selbsthilfe-kaernten.at) zur Verfügung und kann auch im DV Selbsthilfe Kärnten angefordert werden.

# 1.2 Formen der Gruppenselbsthilfe

Nach dem Organisationsgrad lassen sich zwei Formen der Gruppenselbsthilfe in Kärnten unterscheiden: **themenbezogene Selbsthilfegruppen und Selbsthilfeorganisationen.**

**Selbsthilfegruppen** sind lose Zusammenschlüsse von Betroffenen und/oder deren Angehörigen, die primär eine Veränderung ihrer persönlichen Lebenssituation anstreben, das heißt, die Aktivitäten sind meist nach innen orientiert.

Wesentliche Merkmale von Selbsthilfegruppen sind:

- Regelmäßige Gruppentreffen zu festgesetzten Zeiten, zum Beispiel wöchentlich oder monatlich
- Die Gruppentreffen finden außerhalb der privaten Räumlichkeiten statt.
- Da im Rahmen der Gruppentreffen auch sehr persönliche Themen angesprochen werden, ist die Verschwiegenheit eine Grundvoraussetzung. Eine wichtige Gruppenregel ist daher, dass alles, was im Raum gesprochen wird, im Raum bleibt, das heißt nicht an Dritte weitergegeben werden darf.
- Entscheidungen werden von allen anwesenden Gruppenteilnehmern gemeinsam getroffen.
- Nach Möglichkeit sollen Aufgaben an Gruppenteilnehmer verteilt werden, zum Beispiel Organisieren des Schlüssels für das Gruppentreffen.

Das „A-E-I-O-U“ der Funktionen von Selbsthilfegruppen lässt sich folgendermaßen zusammenfassen:

- **A wie Auffangen:** Die Selbsthilfegruppe sieht es als ihre Aufgabe, gerade neue Gruppenteilnehmer, die oft deprimiert oder desorientiert sind, aufzufangen und ihnen dadurch das Gefühl zu geben, mit einer schwierigen

Lebenssituation nicht allein zu sein.

- **E wie Ermutigen:** Die Teilnehmer an einer Selbsthilfegruppe motivieren sich gegenseitig, mit der neuen Situation fertig zu werden.
- **I wie Informieren:** Neben dem gemeinsamen Informationsaustausch erhalten die Gruppenteilnehmer fachliche Informationen in Vorträgen von Experten, Literaturhinweise u.a.
- **O wie Orientieren:** Teilnehmer an Selbsthilfegruppen können sich durch den gegenseitigen Erfahrungsaustausch und das Kennenlernen von anderen Menschen orientieren, die sich in einer ähnlich schwierigen Lebenssituation befinden. Sie lernen, ihre eigene Situation zu relativieren und ihre Ansprüche und Erwartungen an sich, an ihre unmittelbaren Mitmenschen und an die Professionisten im Sozial- und Gesundheitswesen neu auszurichten, gewinnen so Lebensqualität zurück und können Strategien für ein erfolgreiches Bewältigungsverhalten entwickeln.
- **U wie Unterhalten:** Neben den Themen, die sich auf die Erkrankung beziehungsweise eine schwierige Lebenssituation und ihre Bewältigung beziehen, ergeben sich auch freundschaftliche Bindungen der Gruppenteilnehmer untereinander – das bedeutet aber nicht, dass die Gruppentreffen als „Kaffeehausklatsch“ zu sehen sind.

Je vielfältiger und umfangreicher die Aktivitäten der Selbsthilfegruppe werden, umso mehr Organisationsstruktur ist notwendig. **Selbsthilfeorganisationen** sind vereinsmäßig organisierte Zusammenschlüsse, deren Aktivitäten vielfach auch nach außen orientiert sind, wie etwa Interessenvertretung der Betroffenen sowie Einflussnahme auf Versorgungsangebote und Entwicklungen im Gesundheits- und Sozialbereich.

Sowohl Selbsthilfegruppen als auch Selbsthilfeorganisationen folgen in ihren Aktivitäten dem Motto „... weil eine Gruppe mehr erreichen kann als ein Einzelner“.

Im vorliegenden Wegweiser wird zwischen Selbsthilfegruppe und -organisation nur dann differenziert, wenn es inhaltlich notwendig erscheint.

## 1.3 Aufgabenprofil des DV Selbsthilfe Kärnten

Der DV Selbsthilfe Kärnten unterstützt Selbsthilfegruppenaktivitäten im fachlichen, organisatorischen und administrativen Bereich und über den **Kärntner Selbsthilfe-Fördertopf** auch im finanziellen Bereich.

Das Unterstützungsangebot des DV Selbsthilfe Kärnten umfasst im Wesentlichen:

- die **Beratung** von Selbsthilfeinteressenten, um den Zugang zu bestehenden Selbsthilfegruppen zu erleichtern beziehungsweise im Rahmen eines persönlichen Gesprächs abzuklären, ob die Teilnahme an einer Selbsthilfegruppe die geeignete Form der Hilfe ist (Clearingfunktion). Wenn es noch keine dem Thema entsprechende Selbsthilfegruppe gibt, wird die Gründung einer neuen Selbsthilfegruppe administrativ/organisatorisch unterstützt und fachlich begleitet.
- die **Unterstützung bestehender Selbsthilfegruppen**, vor allem auf **fachlicher und administrativer/organisatorischer Ebene**, zum Beispiel durch Bereitstellung von Räumlichkeiten, Presseaussendungen, Erstellen von Infomaterial, Unterstützung bei der Organisation von Veranstaltungen, fachliche Begleitung in schwierigen

Gruppensituationen und Referentensuche. Eine **finanzielle Förderung** (Basisförderung, Projektförderung) der Gruppenaktivitäten erfolgt durch den Kärntner Selbsthilfe-Fördertopf, dessen Geschäftsstelle der DV Selbsthilfe Kärnten ist. Gespeist wird dieser Fördertopf einerseits durch einen Sockelbetrag des Amtes der Kärntner Landesregierung, andererseits durch Spenden und Sponsoren. Über die Mittelvergabe entscheidet der Selbsthilfe-Beirat, der sich aus Vertretern aus dem Sozial- und Gesundheitsbereich zusammensetzt. Die Förderungen an Selbsthilfegruppen werden in einem jährlichen Tätigkeitsbericht publiziert.

- die **Kooperation** mit Vertretern im Sozial- und Gesundheitsbereich. Im Mittelpunkt der Zusammenarbeit stehen zum einen die Information über Arbeitsweise, Konzepte, Möglichkeiten und Grenzen einer Selbsthilfegruppe und die Schaffung von Möglichkeiten, selbsthilferelevante Themen und An-

liegen einzubringen und zum anderen auch selbsthilfegruppenspezifische Anliegen zu sammeln und zu bündeln und in relevanten Gremien einzubringen.

- die **Öffentlichkeitsarbeit und Sensibilisierung** für das Thema „Selbsthilfe-

gruppen“ durch Vorträge in Ausbildungseinrichtungen im Sozial- und Gesundheitsbereich und durch die aktive Teilnahme an relevanten Veranstaltungen, zum Beispiel Gesundheitsmessen.

.....

Eine detaillierten Darstellung der Unterstützungsleistungen des DV Selbsthilfe Kärnten steht zum Download unter [www.selbsthilfe-kaernten.at](http://www.selbsthilfe-kaernten.at) „Service & Publikationen“ zur Verfügung beziehungsweise kann diese auch im DV Selbsthilfe Kärnten jederzeit angefordert werden.

.....

## 1.4 Handlungsrahmen für Selbsthilfeunterstützung

Nachdem die Selbsthilfelandchaft bunt und vielfältig ist, muss die Zielgruppe der Unterstützungsleistungen definiert werden.

**D**er DV Selbsthilfe Kärnten unterstützt

- Selbsthilfegruppen als lose Zusammenschlüsse von Betroffenen/Angehörigen, die mit nach innen orientierten Gruppenaktivitäten eine Veränderung ihrer persönlichen Lebenssituation anstreben.
- Selbsthilfeorganisationen als vereinsmäßig organisierte Zusammenschlüsse, deren Aktivitäten vielfach auch nach außen orientiert sind, z.B. Interessenvertretung der Mitglieder, Einflussnahme auf die Gesundheits- und Sozialpolitik und die Versorgung.
- Selbsthilfegruppen und -organisationen, die nicht professionell geleitet werden und keinen kommerziellen Hintergrund erkennen bzw. vermuten lassen.
- Selbsthilfegruppen und -organisationen, deren Aktivitäten sich an den „Funktionen“ von Selbsthilfegruppen“ – siehe Punkt 1.2 – orientieren.

- Aktivitäten von Selbsthilfegruppen und –organisationen mit der Zielsetzung, die Teilnehmer und Mitglieder im Umgang mit ihrer schwierigen Lebenssituation zu stärken (Empowerment) und die Erfahrungs- und Gesundheitskompetenz zu erhöhen und zu festigen.
- Selbsthilfeorganisationen, die kollektive Interessen umsetzen, in dem sie sich am Bedarf und an den Bedürfnissen der Mitglieder/Gruppenteilnehmer orientieren.
- Selbsthilfegruppen und –organisationen, die sich als Ergänzung der professionellen medizinischen, sozialen, juristischen und/oder therapeutischen Versorgung bzw. Beratung sehen. Grundlage für die Beratung in Selbsthilfegruppen ist die Erfahrungskompetenz durch die unmittelbare (persönlich betroffen) bzw. mittelbare (Angehörige) Betroffenheit.

# 1.5 Selbsthilfespezifische Weiterbildungsangebote

Zu den selbsthilfespezifischen Weiterbildungsangeboten des DV Selbsthilfe Kärnten gehört das **Selbsthilfe-Forum** und die **selbsthilfespezifischen Workshops und Seminare**. Bei der Auswahl der Themen werden im Sinne einer Bedarfsorientierung die Rückmeldungen der Selbsthilfegruppen berücksichtigt.

Nach dem Motto „Voneinander lernen“ wird durch das **Selbsthilfe-Forum**, das einmal im Quartal stattfindet, den verschiedenen in Kärnten tätigen Selbsthilfegruppen die Möglichkeit zur Vernetzung gegeben. Vielfach werden auch Referenten aus dem Sozial- und Gesundheitsbereich eingeladen, die aktuelle Entwicklungen im Sozial- und Gesundheits-

bereich darzustellen und mit Vertretern der Selbsthilfegruppen diskutieren.

**Als selbsthilfespezifische Weiterbildungsmaßnahmen** zur Stärkung und Erweiterung der Kompetenzen von Kontaktpersonen und Gruppenteilnehmern in der jeweiligen Tätigkeit werden in Kooperation mit dem Fonds Gesundes Österreich Workshops und Seminare zu relevanten Frage- und Problemstellungen aus dem Gruppenalltag veranstaltet, in denen mit den Teilnehmern praxisorientierte Lösungsstrategien erarbeitet werden. Durch die spezifischen Weiterbildungsmaßnahmen wird nicht nur die Gesundheitskompetenz der Gruppenteilnehmer erhöht und gefestigt, sondern sie trägt auch zur Qualitätsentwicklung der Arbeit in der Selbsthilfegruppe bei.

#### Verwendete Literatur:

Fonds Gesundes Österreich (Hrsg.). Wirkung von Selbsthilfegruppen auf Persönlichkeit und Lebensqualität“. Wien 2005

**Die Reihe „Praxisorientierte Wegweiser für Selbsthilfegruppen“ stellt Basiswissen für die Gruppenarbeit zur Verfügung, gibt Anregungen zur Weiterentwicklung der Selbsthilfegruppe und bietet einen Orientierungsrahmen für die Auseinandersetzung mit Herausforderungen, damit Sie „fit für die Zukunft sind“.**

**Wir bedanken uns bei den Vertretern derjenigen Kärntner Selbsthilfegruppen, die uns Informationen zu Bedarf und Bedürfnissen von Selbsthilfegruppen zur Verfügung gestellt haben, für ihre wertvolle Unterstützung. Damit ermöglichen sie eine basis- und praxisorientierte Auswahl der Themen für die Reihe „Praxisorientierte Wegweiser für Selbsthilfegruppen“.**

#### **IMPRESSUM**

**Herausgeber:** Selbsthilfe Kärnten – Dachverband (DV) für Selbsthilfegruppen im Sozial- und Gesundheitsbereich, Behindertenverbände und -organisationen (kurz: DV Selbsthilfe Kärnten), ZVR-Zahl: 949747510  
Kempferstraße 23/3, Postfach 27, 9021 Klagenfurt, Tel. 0463 504871, E-Mail: [office@selbsthilfe-kaernten.at](mailto:office@selbsthilfe-kaernten.at),  
Web: [www.selbsthilfe-kaernten.at](http://www.selbsthilfe-kaernten.at)

**Reihe:** Praxisorientierte Wegweiser für Selbsthilfegruppen; Erscheinungsweise: unregelmäßig;  
Heft 1: Selbsthilfeunterstützung in Kärnten

**Text und Redaktion:** Mag. Monika Maier (DV Selbsthilfe Kärnten, Präsidentin);  
Mag. Stefanie Rieser (DV Selbsthilfe Kärnten, Geschäftsführerin bis Oktober 2018);  
Michaela Maier (DV Selbsthilfe Kärnten, Assistentin der Geschäftsführung)

**Fachliche Expertise:** Mag. Andrea Krassnig (Persönlichkeits- und Organisationsentwicklung – [www.andreakrassnig.at](http://www.andreakrassnig.at)); Mag. Michael Maier (Klinischer Psychologe, Gesundheits- und Sportpsychologe)

**Cover/Layout:** designation – [www.designation.at](http://www.designation.at)

**Druck:** Kreiner Druck

Nachdruck/Übernahme einzelner Abschnitte nur mit ausdrücklicher Genehmigung

© DV Selbsthilfe Kärnten, Klagenfurt 2018

Gefördert aus  
den Mitteln der  
Sozialversicherung





PRAXISORIENTIERTE WEGWEISER  
FÜR SELBSTHILFEGRUPPEN

---

2

## Die Selbsthilfegruppe



# Einleitung

Eine Selbsthilfegruppe entsteht zumeist aus der Motivation einer einzelnen Person heraus, sich mit Menschen auszutauschen, die sich in einer ähnlichen Lebenssituation befinden. Damit ist die Idee zur Gründung einer Selbsthilfegruppe geboren. Nach dem Motto „Einer muss es ja tun“ übernehmen Initiatoren dann meist auch die Funktion der Kontaktperson, also der Schnittstelle zwischen der Selbsthilfegruppe und der „Außenwelt“, und anfangs ist ihnen oft noch gar nicht bewusst, welche Schritte und welches Engagement für die Gründungs- und Findungsphase einer Selbsthilfegruppe notwendig sind. Der DV Selbsthilfe Kärnten stellt in der Gründungsphase, aber auch nachdem sich die Selbsthilfegruppe etabliert hat, administrative und organisatorische Unterstützung und fachliche Begleitung kostenlos zur Verfügung.

Durch die regelmäßigen Aktivitäten wird die Selbsthilfegruppe für die Gruppenteilnehmer zukünftig der Ort und die Plattform für den Erfahrungsaustausch und für einen Informationsgewinn, beispielsweise durch Fachvorträge. Gemeinsame Aktivitäten fördern den Zusammenhalt und die Zusammengehörigkeit, die durch den emotionalen Bezug der Teilnehmer zur Selbsthilfegruppe gefestigt werden. Selbsthilfegruppen vermitteln das, was viele Menschen im Alltag entbehren und was auch das Sozial- und Gesundheitssystem nicht ver-

mitteln kann: ein Gefühl der Gemeinschaft, von Verständnis und gegenseitiger Unterstützung in einer schwierigen Lebenssituation. Eine Teilnehmerin an einer Selbsthilfegruppe berichtet: „Das Zusammengehörigkeitsgefühl in der Selbsthilfegruppe hilft enorm und gibt einem persönlich sehr viel Auftrieb und sehr viel Kraft.“

So vielfältig wie die Themen und Aktivitäten von Selbsthilfegruppen auch sind, ist ihnen eines gemeinsam – nämlich dass durch den gemeinsamen Erfahrungs- und Informationsaustausch eine schwierige Lebenssituation leichter zu bewältigen ist. Selbsthilfegruppen haben zwar kein Patentrezept für die Problemlösung, aber unter der Voraussetzung, dass sich die Teilnehmer aktiv einbringen und sich mit ihrer Situation auseinandersetzen, können sie diesen Prozess positiv beeinflussen.

Der vorliegende Wegweiser stellt praxisorientierte Basisinformationen für die Gründungsphase und den Gruppenalltag zur Verfügung und gibt Anregungen, wie neue Gruppenteilnehmer integriert werden können, wie Altbewährtes mit neuen Ideen verbunden werden kann und welche Entwicklungsphasen eine Selbsthilfegruppe durchläuft. Darüber hinaus werden auch die Grenzen einer Selbsthilfegruppe aufgezeigt und das Thema „Datenschutz“, wie er auch in Selbsthilfegruppen berücksichtigt werden muss, wird behandelt.

## 2.1 Von der Idee zur Gründung

**Der Weg von der Idee und der Motivation, sich gemeinsam mit Gleichbetroffenen auszutauschen, bis zur Gründung und Entstehung einer Selbsthilfegruppe hängt von vielen Faktoren ab, die es zu berücksichtigen gilt, zum Beispiel vom Thema, vom Ort und der Zeit der Gruppentreffen oder auch von der Mobilität der Interessenten.**

Organisieren, vorbereiten, einladen, begrüßen, moderieren, strukturieren, dokumentieren – das alles sind Tätigkeiten, die zum Gruppenalltag gehören und die meist von der Kontaktperson einer Selbsthilfegruppe erwartet werden. Kontaktpersonen einer Selbsthilfegruppe stehen deshalb oft unter einem hohen Anforderungsdruck, der aber nicht nur von der Gruppe ausgeht, sondern auch durch die persönliche Einstellung entsteht, immer alle gestellten Aufgaben bewältigen zu müssen. Da Kontaktpersonen ihre Situation oft

nicht reflektieren, wird ihnen gar nicht bewusst, dass die Erfahrung, „die Gruppe vermag mehr als der Einzelne“, nicht genutzt wird.

Die Kompetenz von Selbsthilfegruppen ist im Erfahrungswissen der Teilnehmer begründet, das als „Expertenwissen in eigener Sache“ zu sehen ist. Somit wird durch die Idee eines Einzelnen ein Nutzen für viele und eben dieser Nutzen, diese Gemeinsamkeit wird durch Aktivität am Laufen gehalten und erfordert das aktive Mitwirken aller Gruppenteilnehmer.

## 2.2 Gruppengründungsphase – einsteigen und sich finden

**In der Gründungsphase wird der Kontaktperson der Selbsthilfegruppe oft die Verantwortung für das Gelingen der Gruppe übergeben und die Gruppenteilnehmer orientieren sich auch an der Kontaktperson. Dadurch, dass Fragen an die ganze Gruppe zurückgegeben werden, wird der Prozess der Gruppenbildung gefördert, was den Teilnehmern den Impuls gibt, sich aktiv an der Selbsthilfegruppe zu beteiligen.**

Kontaktpersonen sehen sich mit einer Vielzahl von „Aufgaben“ konfrontiert und es ist schon sehr früh auf eine Aufgabenverteilung hinzuwirken, damit die Verantwortung auf eine breitere Basis gestellt wird. Dadurch können im weiteren Verlauf auch Konflikte, resultierend aus Meinungsverschiedenheiten, gemindert und/oder verhindert werden. Die Aufgabenverteilung entlastet nicht nur die Kontaktperson, sondern hilft den Teilnehmern auch, ihren Platz in der Selbsthilfegruppe zu

finden. Eine Selbsthilfegruppe setzt sich aus Teilnehmern mit unterschiedlichsten Fähigkeiten und Kompetenzen zusammen, zum Beispiel Organisations- und Kommunikationstalent, Medienefahrung und soziale Kompetenz. Diese Fähigkeiten sind für die Selbsthilfegruppe ein großer Gewinn, zum Beispiel bei der Organisation von Ausflügen und Vorträgen, beim Umgang mit neuen Medien, bei der Integration neuer Teilnehmer und bei der Gestaltung von Gruppentreffen.

Je früher der WIR-Gedanke hervorgehoben und auch gelebt wird, desto besser beginnt eine Gruppe zu laufen, desto leichter fällt es der Selbsthilfegruppe im späteren Verlauf auch, Aufgaben bei Bedarf umzuverteilen und/oder neu zu vergeben.

Der DV Selbsthilfe Kärnten unterstützt die Gründungsphase zum Beispiel durch eine Pressaussendung, um auf die Gruppengründung aufmerksam zu machen, oder bei der Auswahl der geeigneten Räumlichkeiten. Sollte die Kontaktperson nicht auf Plakaten in Medien mit den persönlichen Daten aufscheinen wollen, übernimmt der DV Selbsthilfe Kärnten auch die Funktion als Anlaufstelle für Interessenten und informiert bei Anfragen über die Gruppengründung und weist auf das erste Gruppentreffen hin.

Auch eine fachliche Begleitung eines ersten Gruppentreffens durch den DV Selbsthilfe Kärnten ist möglich, indem dieser die Anfangsphase begleitet und bei Bedarf moderiert, da mitunter viele verschiedene Interessen und Erwartungshaltungen aufeinandertreffen. Folgende Fragestellungen sind im Rahmen der Gründungsphase zu klären:

**WER:**

- Wer ist die Zielgruppe der Selbsthilfegruppe?
- Wer sollte nicht an der Selbsthilfegruppe teilnehmen?
- Wer übernimmt eine Funktion in der Selbsthilfegruppe im Sinne der Aufgabenteilung? Funktionen können zum Beispiel sein: Unterstützung der Kontaktperson bei der Verständigung der Gruppenteilnehmer oder Besorgen des Schlüssels für den Gruppenraum.

**WAS:**

- Was erwarten sich die Interessenten von der Selbsthilfegruppe?
- Was sind die Ziele der Selbsthilfegruppe, mit denen sich alle/ein Großteil der Teilnehmer identifizieren können? Einen Orientierungsrahmen kann hier die Studie des Fonds Gesundes Österreich zur „Wirkung von Selbsthilfegruppen auf Persönlichkeit und Lebensqualität“ geben, in der die wesentlichen Funktionen einer Selbsthilfegruppe mit „A-E-I-O-U“ beschrieben werden – siehe Kasten.

.....

**A wie Auffangen:** Neue Gruppenteilnehmer, die sich oft alleingelassen fühlen, werden von der Selbsthilfegruppe aufgefangen, sie können über ihre aktuelle Situation sprechen und haben somit das Gefühl, nicht allein zu sein.

**E wie Ermutigen:** Durch die Gemeinsamkeit in der Selbsthilfegruppe werden die Teilnehmer darin bestärkt, es auch zu schaffen und mit der schwierigen Lebenssituation fertig zu werden.

**I wie Informieren:** Der gemeinsame Informationsaustausch und Fachvorträge stärken die Gesundheitskompetenz der Gruppenteilnehmer.

**O wie Orientieren:** Die Gruppenteilnehmer können aus den Erfahrungen der anderen Gruppenteilnehmer lernen und dadurch die eigene Situation relativieren sowie die Ansprüche und Erwartungen an sich, an die Angehörigen und an die Einrichtungen im Sozial- und Gesundheitsbereich neu ausrichten. Damit gewinnen sie mehr Lebensqualität und können neue Bewältigungsstrategien entwickeln.

**U wie Unterhalten:** Das ist ein wesentliches Element einer Selbsthilfegruppe, da es eben nicht nur um den krankheitsspezifischen Erfahrungs- und Informationsaustausch geht, sondern die Selbsthilfegruppe auch der Rahmen ist, in dem gemeinsam gelacht werden kann.

**WIE:**

- Wie sollen die Ziele der Selbsthilfegruppe erreicht werden und gibt es Prioritäten?
- Wie oft und wann (Wochentag, Uhrzeit) soll sich die Gruppe zukünftig treffen?
- Wie sollen die zukünftigen Gruppentreffen gestaltet werden (Aktivitäten, Erfahrungs- und Informationsaustausch, Vorträge)?
- Wie soll die Kooperation mit Experten gestaltet werden? Die Beziehung zwischen Experten und Selbsthilfegruppe ist durch ein partnerschaftliches Verhältnis gekennzeichnet. Das bedeutet, dass Experten nicht Leiter der Selbsthilfegruppe sind, sondern Begleiter. Wenn sich die Gruppenaktivitäten auf reine Vortragsveranstaltungen fokussieren, geht dabei das verloren, was nur eine Selbsthilfegruppe bieten kann und somit ein Alleinstellungsmerkmal ist: ein Zusammengehörigkeitsgefühl unter Gleichbetroffenen erzeugen, in einer schwierigen Lebenssituation aufgefangen und verstanden werden, sich gegenseitig Mut machen und gemeinsam lachen können.
- Wie erfolgt die Kommunikation in der Gruppe? Wird ein fixes Jahresprogramm erstellt, das als Orientierung für die Teilnehmer dient, oder läuft die Kommunikation flexibler/direkter und unter Nutzung neuer, internetbasierter Medien?

**WANN:**

- Werden Gruppentreffen und -aktivitäten flexibel vereinbart oder finden diese ausschließlich zu fixen Terminen statt? Hier sind auch Mischformen möglich, zum Beispiel ein fixer Termin für das

Gruppentreffen zum Erfahrungs- und Informationsaustausch oder Fachvorträge und zusätzliche Termine für Aktivitäten gemeinsam mit Gruppenteilnehmern. Durch das erweiterte Angebot können neue Interessenten angesprochen und zur Gruppenteilnahme motiviert werden.

Es ist zu berücksichtigen, dass sich die Gruppenaktivitäten mit den beruflichen, persönlichen und familiären Verpflichtungen vereinbaren lassen müssen. Der zeitliche Rahmen für Gruppentreffen sollte für möglichst viele Gruppenteilnehmer und Interessenten gut mit ihrem jeweiligen Alltag in Einklang gebracht werden können.

**WO:**

- Es empfiehlt sich, einen fixen Ort für die Gruppentreffen zu wählen. Ständige Wechsel, auch der Uhrzeiten, können Konflikte mit anderen Terminen und Verpflichtungen der Teilnehmer hervorrufen, was sich dann durch Fernbleiben vom Gruppentreffen zeigt.

**WARUM:**

- Warum sollten Interessenten/Teilnehmer wieder zu einem Gruppentreffen kommen?
- Warum soll die Selbsthilfegruppe weiterhin bestehen?

Die Beantwortung der Fragen des Fragenkatalogs kann vielfach Klarheit über die vorherrschende Motivationslage in der Selbsthilfegruppe bringen und entsprechende Interventionen ermöglichen. Darüber hinaus ist auf Wunsch der Selbsthilfegruppe eine moderierende Begleitung durch den DV Selbsthilfe Kärnten möglich.

## CHECKLISTE „ABLAUF GRÜNDUNGSTREFFEN“

- ✓ **Begrüßung** der anwesenden Interessenten, entweder durch den Initiator oder eine Vertretung des DV Selbsthilfe Kärnten
- ✓ **Vorstellung des Initiators/der Kontaktperson** mit Darstellung der eigenen Beweggründe für das Engagement zur Gründung einer Selbsthilfegruppe. Hier können auch eigene Erwartungen eingebracht werden: Durch das Preisgeben von Persönlichem wie etwa der Motivation zur Gruppengründung wird es auch anderen Interessenten erleichtert, dies zu tun. Somit werden erste Brücken gebaut und außerdem lebt eine Selbsthilfegruppe letztlich von persönlichen Erfahrungen.
- ✓ **Vorstellrunde der anwesenden Teilnehmer** mit Darstellung, warum sie zur Gruppengründung gekommen sind.
- ✓ Bei Bedarf kann der Moderator der DV Selbsthilfe Kärnten an dieser Stelle auch das Modell „Selbsthilfegruppe“ vorstellen und Grenzen und Möglichkeiten aufzeigen, da die Gruppe ja an sich noch keine solche ist, sondern eine Versammlung von Interessenten zum selben Thema.
- ✓ **Abklären von organisatorischen Belangen**, damit ein möglichst breit getragener Konsens über künftige Treffen erreicht und darüber eine stabile Basis für die weitere Kooperation geschaffen wird. Erste Gruppentreffen können per se noch nicht alle Wünsche aller Teilnehmer hinsichtlich Zeit und/oder Ort einschließen, sie sind lediglich als Startpunkt zu sehen, dessen Rahmen extern festgelegt werden musste.
- ✓ **Termine** für das weitere Kennenlernen und einen Erfahrungsaustausch gemeinsam planen
- ✓ **Kontaktdaten** der Teilnehmer am Gründungstreffen erfassen. Das erleichtert die Weitergabe von Informationen und Terminen, die Bekanntgabe der Daten ist für die Teilnehmer aber nicht verpflichtend.
- ✓ Termine für das weitere Kennenlernen und einen Erfahrungsaustausch gemeinsam planen
- ✓ Am Ende des Treffens die Teilnehmer verabschieden und nochmals auf das zuvor vereinbarte nächste Treffen hinweisen.
- ✓ Eine Anregung für den Ablauf von Gruppentreffen ist eine Blitzlichtrunde. Hier können die Teilnehmer am Beginn des Gruppentreffens kurz ihre aktuelle Situation schildern oder bekannt geben, ob sie über ein bestimmtes Thema sprechen wollen. Durch die Blitzlichtrunde am Ende des Gruppentreffens erhalten die Teilnehmer die Möglichkeit zu beschreiben, wie sie das Gruppentreffen erlebt haben.

Im Rahmen des Gründungstreffens müssen nicht alle organisatorischen Belange der Selbsthilfegruppe festgelegt werden. Im Vordergrund steht ein Kennenlernen der Interessenten/Teilnehmer, ebenso ein Abklären der Erwartungen und der Beweggründe zur Teilnahme an der Selbsthilfegruppe. Die Gründungsphase ist nicht mit dem Gründungstreffen abgeschlossen – man lernt

ja auch nicht an einem Tag das Laufen! Das bedeutet, dass im Rahmen der Gründungsphase durchaus mehrere Gruppentreffen stattfinden können, wo genug Raum für das persönliche Kennenlernen zur Verfügung steht und auch gemeinsam die Zielsetzungen und Aufgabenbereiche der Selbsthilfegruppe diskutiert werden.

## 2.3 Gruppenfindungsphase – wir finden zusammen

Orientierung und frühzeitig klar definierte Strukturen, indem der Rahmen für die Gruppenaktivitäten festgelegt wird, fördern die Entwicklung der Gruppe und tragen letztlich über eine entstehende Regelmäßigkeit dazu bei, dass die Gruppenaktivität zu einem Teil des Alltages der Teilnehmer wird.

Die Gruppenfindungsphase kann aber auch eine sehr unruhige Zeit sein. Anfangs durchdacht erscheinende Pläne für Aktivitäten etc. sind in der praktischen Umsetzung im Alltag der Selbsthilfegruppe doch nicht praktikabel, müssen überdacht oder fallengelassen werden. Möglicherweise kommen Teilnehmer nicht mehr zu den Gruppentreffen, während neue Interessenten dazu stoßen. All dies bringt Unruhe in die Selbsthilfegruppe und kennzeichnet die frühe Phase des Bestehens einer Selbsthilfegruppe. Dennoch führen gerade die genannten Herausforderungen der Gruppenfindungsphase und die Auseinandersetzung damit dazu, dass die Gruppenteilnehmer letztlich zu einer Selbsthilfegruppe zusammenfinden. Im besten Fall sind aus den einzelnen Teilnehmern eine Gruppe – ein WIR – geworden. Es herrscht eine Atmosphäre von Anerkennung, Akzeptanz und Wertschätzung. Die Teilnehmer gehen offen miteinander um und unterstützen sich gegenseitig. Die Gruppenteilnehmer sind gemeinsam für das Gelingen der Selbsthilfegruppe verantwortlich. Aus diesem Grund kann es auch hilfreich sein, wenn die Moderation der Gruppentreffen immer wieder von einem anderen Teilnehmer übernommen wird. Eine weitere Möglichkeit besteht darin, dass zwei Teilnehmer die Gruppentreffen moderieren. Einer übernimmt beim Gruppentreffen die Funktion des „Zeitwächters“, das heißt, er achtet auf die Einhaltung der Redezeit von drei Minuten, und ein anderer übernimmt

die Funktion des „Klimawächters“. Er achtet darauf, dass die Spielregeln eingehalten werden und die Kommunikation respektvoll und wertschätzend verläuft.

Der benannte Moderator achtet darauf,

- dass jeder Teilnehmer zu Wort kommt und ausreden kann, wobei er auch den Redefluss von sehr gesprächigen Gruppenteilnehmern unterbrechen muss. Dafür können gemeinsam beschlossene Zeichen nützlich sein, zum Beispiel eine gelbe und eine rote Karte, die symbolisieren, dass die Sprechzeit zu Ende geht.
- dass er seine eigenen Ansichten zurückhält und die Aussagen der Teilnehmer nicht bewertet und auch nicht kommentiert. Dadurch öffnet und aktiviert er die Gruppe für den Gedankenaustausch untereinander. Wenn er als Gruppenteilnehmer etwas sagen möchte, muss er das klarstellen.
- dass klar kommuniziert wird, dass alle Gruppenteilnehmer für einen gelingenden Austausch verantwortlich sind.

**Gruppenregeln** für den Umgang innerhalb der Selbsthilfegruppe geben den Teilnehmern einen Orientierungsrahmen und damit auch Sicherheit. Der DV Selbsthilfe Kärnten hat Anregungen für mögliche Gruppenregeln erstellt, die von der Selbsthilfegruppe beliebig ergänzt werden können – siehe Kasten.

- 
- **Betroffenheit:** Zugang zur Selbsthilfegruppe ist die eigene Betroffenheit, entweder als direkt Betroffener oder als Angehöriger.
  - **Freiwilligkeit:** Die Teilnahme an der Selbsthilfegruppe beruht auf freiwilliger Entscheidung, das heißt, jeder Teilnehmer ist Experte in eigener Sache und nicht Experte für die anderen Teilnehmer.
  - **Gleichberechtigung:** Alle Teilnehmer sind gleichberechtigt. Trotzdem gibt es abgesprochene Verantwortlichkeiten für die Organisation und Koordination der Gruppentreffen und anderer Aktivitäten.
  - **Verschwiegenheit:** Was in der Selbsthilfegruppe besprochen wurde, wird nicht nach außen getragen. Nur so gelingt es, Vertrauen zu den Selbsthilfegruppenteilnehmern aufzubauen.
  - **Erfahrungen:** Es werden persönliche Erfahrungen weitergeben, aber keine Ratschläge! Die Teilnehmer sprechen nur von den eigenen Erfahrungen und das Gruppentreffen dient dazu, sich gegenseitig dabei zu unterstützen, eigene Entscheidungen und Lösungsstrategien zu finden. Teilnehmer an der Selbsthilfegruppe sprechen von sich selbst und nicht über andere. Sie benutzen daher die „Ich-Form“ und vermeiden die „Man-Form“. Das Motto lautet: *„Würde ich dir einfach die Antworten sagen, die ich kenne, so wäre alles, was du davon mitnimmst, eine Handvoll Ratschläge. Aber wenn du selbst auf die Antworten kommst, dann wirst du diese Antworten wirklich besitzen. Sie werden deine Antworten sein, die du festhalten kannst, und du wirst viel mehr an sie glauben, weil du sie selbst herausgefunden hast.“* (Eliyahu Moshe Goldratt, israelischer Physiker)
  - **Anfangs- und Schlussrunde:** In einer Anfangsrunde hat jedes Gruppenmitglied die Möglichkeit, kurz von sich zu erzählen. Auch diejenigen, die sonst eher zurückhaltend sind, kommen so zu Wort. Fasst erst einmal ein Teilnehmer den Mut, über persönliche „Knackpunkte“ zu sprechen, das heißt Punkte, die selbst die Betroffenen nicht immer wahrhaben wollen, so werden auch die anderen Teilnehmer ermutigt, sich auszusprechen. Aufschlussreich kann manchmal auch eine Abschlussrunde unter einem bestimmten Motto sein, zum Beispiel „Was nehme ich nach Hause mit?“ oder „Was ich eigentlich noch sagen wollte ...“. Bei diesen Runden ist darauf zu achten, dass es keine Diskussionsrunden werden.
  - **Verbindlichkeit:** Es fördert den Gruppenzusammenhalt, wenn die Gruppenmitglieder sich untereinander informieren, sollten sie an einem Treffen nicht teilnehmen können. Verunsicherungen werden somit vermieden.
  - **Zuhören:** Aktives Zuhören ist zum einen die Grundlage dafür, andere richtig verstehen zu können. Wir alle haben das schon oft erlebt: Wir erzählen von uns, sind noch nicht ganz fertig und jemand anderes sagt: „Das geht mir genauso“ – und schon ist derjenige bei seinen Problemen. Zurück bleibt das unguete Gefühl, nicht verstanden worden zu sein.
  - **Zwischengespräche:** Es ist störend, wenn mehrere Personen gleichzeitig sprechen, da wir immer nur jeweils einer zuhören können. So wird unweigerlich Missstimmung aufkommen: bei den Sprechenden, weil sie nicht überall gehört werden, und bei den Hörenden, weil sie nicht alles gleichzeitig hören können. In solchen Situationen ist es manchmal gut, eine kleine Pause einzulegen. So können unterschiedliche Bedürfnisse befriedigt werden und später kann es mit frischer Konzentration weitergehen. Ein Gruppengeschehen verläuft befriedigender für alle, wenn ein guter Wechsel von Sprechen und Zuhören erreicht werden kann. Die Gesprächsleitung kann unter dem Aspekt der Gleichberechtigung bei jedem Treffen von einem anderen Mitglied übernommen werden.

Die individuellen Gruppenregeln der Selbsthilfegruppe müssen aber auch gelebt werden, zum Beispiel indem am Beginn des Gruppentreffens auf sie hingewiesen wird und sie auch neuen Teilnehmern zur Kenntnis gebracht werden.

---

## 2.4 Integration neuer Teilnehmer als Herausforderung

Nachdem die ersten Gruppentreffen im Rahmen der Gründungsphase stattgefunden haben, sich die Selbsthilfegruppe gefunden und mit der eigentlichen Gruppenarbeit begonnen haben, bewirkt eine gezielte Öffentlichkeitsarbeit, zum Beispiel über Publikationen des DV Selbsthilfe Kärnten oder Einschaltungen in Tageszeitungen, dass sich neue Interessenten direkt an die Selbsthilfegruppe oder den DV Selbsthilfe Kärnten wenden.

Das Gewinnen neuer Interessenten und somit die Vergrößerung der Selbsthilfegruppe ist vielfach ein primäres Ziel der Selbsthilfegruppen, wird doch die Anzahl der Teilnehmer oft auch als Maßstab für den „Erfolg“ einer Selbsthilfegruppe gesehen. Die Kehrseite ist jedoch, dass es vielfach schwierig ist, neue Interessenten und potenzielle

künftige Gruppenteilnehmer entsprechend in die Selbsthilfegruppe zu integrieren.

Abhängig von der Art der Kontaktaufnahme des Interessenten – direkt mit der Kontaktperson der Selbsthilfegruppe, über den DV Selbsthilfe Kärnten oder den Zugang über neue Medien – stehen hierfür unterschiedliche Vorgehensweisen zur Verfügung.

### Direkte Kontaktaufnahme mit der Selbsthilfegruppe

Durch die mediale Ankündigung der Gruppentreffen kommt es häufig vor, dass Interessenten direkt zu den angekündigten Gruppentreffen kommen. Für Kontaktpersonen empfiehlt es sich daher in einem solchen Fall, sich vor Beginn des Treffens einen Überblick zu verschaffen, ob neue Teilnehmer anwesend sind, sofern sich diese nicht ohnehin direkt an die Kontaktperson wenden.

Im Idealfall sollte dem Interessenten an der Selbsthilfegruppe vorab die Möglichkeit gegeben werden, mit der Kontaktperson noch vor der Teilnahme am Gruppentreffen ein kurzes Einzelgespräch zu führen, in dem folgende Punkte relevant sind:

**WER:**

- Wer ist der Interessent?

**WARUM:**

- Warum sucht der Interessent den Zugang zur Selbsthilfegruppe?

- Welche Erwartung stellt der Interessent an die Selbsthilfegruppe?
- Welche Erwartungen sind an die Teilnahme am Gruppentreffen geknüpft?

Anhand dieser kurzen Abklärung kann sich die Kontaktperson einen Überblick über die Person und die Erwartungen verschaffen und auch auf Fragen des Interessenten zur Selbsthilfegruppe eingehen. Dadurch wird das Ankommen des Interessenten in der Selbsthilfegruppe erleichtert. Es darf nicht außer Acht gelassen werden, dass für neue Teilnehmer der Einstieg in eine bestehende Selbsthilfegruppe durchaus ein großer Schritt sein kann, und daher ist auch eine langsame Integration mit der Möglichkeit, anfangs eher passiv teilzunehmen, zu empfehlen. Damit kann langfristig die Bindung an die Selbsthilfegruppe erleichtert werden.

---

## CHECKLISTE

- ✓ Neuen Interessenten ein Einzelgespräch vor dem Gruppentreffen anbieten.
  - ✓ Den Zugang zum Thema der Selbsthilfegruppe klären, zum Beispiel besteht eine direkte Betroffenheit oder ist ein Angehöriger betroffen.
  - ✓ Die Erwartungen an die Selbsthilfegruppe abklären.
  - ✓ Das Aufgabenprofil und Arbeitsweise der Selbsthilfegruppe darstellen.
- 

## Kontaktaufnahme über den DV Selbsthilfe Kärnten oder über neue, internetbasierte Medien

---

Erfolgt die Kontaktaufnahme von Interessenten an der Selbsthilfegruppe über den DV Selbsthilfe Kärnten oder auch über neue Medien, zum Beispiel über die Website, steht für die Vorbereitung einer Einbindung in die Selbsthilfegruppe vielfach etwas mehr Zeit zur Verfügung.

Im Rahmen der ersten Kontaktaufnahme mit dem DV Selbsthilfe Kärnten können die Erwartungen abgeklärt und das Angebot und die Arbeitsweise der Selbsthilfegruppe dargestellt werden. Danach erfolgt in den meisten Fällen die Weiterleitung des Interessenten an die Kontaktperson der Selbsthilfegruppe, damit ein persönliches Kennenlernen vor dem ersten Gruppentreffen ermöglicht wird.

Auch wenn neue Teilnehmer durchaus erwünscht und notwendig sind, kann der „Zuwachs“ zur Verunsicherung bei den „alten“ Gruppenteilnehmern führen. Das ist unter anderem darin begründet, dass neue Teilnehmer möglicherweise Strukturen und gewohnte Arbeitsweisen hinterfragen, was

vielfach als Bedrohung wahrgenommen wird, oder dass die „alten“ Gruppenteilnehmer das Gefühl haben, zu kurz zu kommen, und die Selbsthilfegruppe auf der Stelle tritt. Nur wenn diese Unsicherheiten und Erwartungen im Rahmen des Gruppentreffens offen angesprochen und geklärt werden, können neue Anregungen den Gruppenalltag bereichern. Es ist unerheblich, auf welchem Weg die Kontaktaufnahme durch die Interessenten erfolgt, denn es bleibt der Selbsthilfegruppe nicht erspart, sich mit folgenden Fragestellungen auseinanderzusetzen:

- Wie gehen wir mit neuen Teilnehmern um – gibt es ein „Begrüßungsritual“?
- Wer ist für die Integration neuer Teilnehmer verantwortlich?
- Erhalten neue Teilnehmer Informationsmaterial zur Selbsthilfegruppe und zum internen Ablauf, zum Beispiel die Gruppenregeln?
- Wird nach dem Gruppentreffen die Möglichkeit geboten, offene Fragen zu klären?

## 2.5 Gruppentreffen in neuem Format

Wie in vielen Bereichen unserer Gesellschaft und unserem Alltag haben neue, internetbasierte Medien auch in der Arbeit von Selbsthilfegruppen und im DV Selbsthilfe Kärnten massiv an Bedeutung gewonnen, weshalb sie auch hier immer häufiger zur Anwendung kommen.

Während der Erfahrungs- und Informationsaustausch traditionell im Rahmen der Gruppentreffen stattfand, findet dieser immer häufiger über die neuen Medien wie zum Beispiel Websites, Facebook-Seiten, WhatsApp-Gruppen statt. Terminvereinbarungen zu Gruppentreffen und anderen Gruppenaktivitäten laufen vielfach über diese Kanäle und erweitern letztlich das Spektrum von Aktivitäten einer Selbsthilfegruppe. Somit ist die Tätigkeit einer Selbsthilfegruppe nicht an fixe Zeiten für Gruppentreffen ge-

bunden, auch gemeinsame Aktivitäten, die einen positiven Effekt auf die Teilnehmer haben, ermöglichen einen Erfahrungsaustausch und sind vielfach leichter in den Alltag der Gruppenteilnehmer zu integrieren. Die Selbsthilfegruppe „Nordic Walking für Betroffene von Krebs“ verbindet erfolgreich sportliche Aktivität mit Erfahrungsaustausch. Aber wie in vielen Bereichen gibt es auch bei Gruppenaktivitäten kein Patentrezept – aber eine Überlegung ist es allemal wert!

---

### CHECKLISTE „AKTIVITÄTEN“

- ✓ Bei gemeinsamen Aktivitäten sind auch Alternativen für Interessenten, die nicht aktiv am Gruppenleben teilnehmen können, zu überlegen, zum Beispiel indem sowohl Gruppentreffen als auch Gruppenaktivitäten angeboten werden.
  - ✓ Geplante Aktivitäten immer mit der Selbsthilfegruppe abstimmen! Das gilt auch für neue Ideen, Vorschläge oder gewünschte Änderungen. Diese sind in der Gruppe zu besprechen und die Vorgangsweise ist gemeinsam festzulegen.
  - ✓ Auch bei sportlichen/körperlichen Aktivitäten kann der Erfahrungsaustausch erfolgen, der die Kernkompetenz von Selbsthilfegruppen ist.
  - ✓ Wählen Sie Aktivitäten, die wenig Vorkenntnisse erfordern und mit überschaubarem Materialaufwand ausgeübt werden können, sonst kann eine an sich positive Aktivität schnell zum Stolperstein werden und eine aktive Beteiligung verhindern.
-

Der Themenbereich virtueller Gruppentreffen ist weit umfangreicher, als er in diesem Rahmen dargestellt werden kann. Gerne steht der DV Selbsthilfe Kärnten für weitere Anfragen zur Verfügung beziehungsweise kann entsprechende Literatur zur Verfügung gestellt werden. Es ist festzuhalten, dass reine Onlineselbsthilfegruppen oder ausschließlich virtuelle Selbsthilfegruppen nicht vom DV Selbsthilfe Kärnten unterstützt werden.

Die Nutzung neuer Medien in der Selbsthilfearbeit als Ergänzung zu den traditionellen Gruppentreffen wird an Bedeutung gewinnen. Dadurch können zum Beispiel neue Zielgruppen, etwa nicht mehr mobile Interessenten, erreicht und eingebunden werden. Die Nutzung dieser direkten Kommunikationswege an sich bedarf jedoch einer großen Sorgfalt!

---

### CHECKLISTE „VIRTUELLE GRUPPENTREFFEN“

- ✓ Geltende Datenschutzrichtlinien sind zu beachten.
  - ✓ Der Austausch über offene Plattformen ist vielfach schwierig (z. B. Datenschutz, Vertraulichkeit). Bei Gruppen, die eine Bestätigung der Teilnahme erfordern, kann ein Mindestmaß an Zugangskontrolle gewährleistet werden.
  - ✓ Moderation ist notwendig (bei Forennutzung, aber auch bei Facebook-Chats/-kommunikation), da unsachgemäße Einträge/Kommentare so umgehend entfernt werden können und der Urheber gesperrt werden kann.
-

## 2.6 Das Ende – Abschied gehört dazu

**Abschied nehmen gehört zu unserem Leben und dennoch wird dieser Phase meist wenig Aufmerksamkeit geschenkt, da das Abschiednehmen oft mit starken Emotionen verbunden ist.**

Teilnehmer an einer Selbsthilfegruppe können aus verschiedensten Gründen der Selbsthilfegruppe fernbleiben oder überhaupt gar nicht an den Gruppenaktivitäten teilnehmen. Das muss nicht immer gleich als Versagen der Selbsthilfegruppe gesehen werden, sondern könnte durchaus ein Erfolg sein. Die Teilnehmer, die nicht mehr kommen, haben möglicherweise in der Selbsthilfegruppe gelernt, mit der Erkrankung oder schwierigen Lebenssituation im Alltag besser umzugehen, und haben damit ihr individuelles Ziel erreicht. Die fehlende Bereitschaft, die individuellen Erfahrungen anderen Gruppenteilnehmern zur Verfügung zu stellen, kann ihnen nicht zum Vorwurf gemacht werden, wenngleich davon natürlich zum Beispiel neue Teilnehmer profitieren könnten. Wenn der Abschied rechtzeitig in der Selbsthilfegruppe angesprochen wird, kann er auch gemeinsam gestaltet werden, zum Beispiel mit einem gemeinsamen Essen, einem Gruppenfoto als kleinem Abschiedsgeschenk oder guten Wünschen, die mit auf den Weg gegeben werden.

Häufig ist es jedoch so, dass Gruppenteilnehmer ohne ersichtlichen Grund nicht mehr an den Gruppentreffen teilnehmen. Das kann in der Selbsthilfegruppe zu Verunsicherung führen. Fragen wie „Haben wir etwas falsch gemacht?“ können auftauchen. Diese Zweifel in der Gruppe zu besprechen kann als Chance genutzt werden, gemeinsam zu reflektieren, ob ihre Aktivitäten noch

den Bedürfnissen der Teilnehmer entsprechen. Vielleicht gibt es Unstimmigkeiten, die von den Teilnehmern, die nicht mehr kommen, wahrgenommen wurden, die sonst aber im Gruppenalltag weniger auffallen. Nur dann, wenn darüber in der Gruppe gesprochen wird, kann darauf entsprechend reagiert werden.

Auch die Auflösung einer Selbsthilfegruppe gehört zum Entwicklungsprozess dazu. Vielleicht wurden die Gruppenziele erreicht, vielleicht besteht der Bedarf nicht mehr, zum Beispiel wenn die gesteckten Ziele der Selbsthilfegruppe erreicht wurden. Da im Rahmen der Gruppentreffen auch Freundschaften entstanden sind, wird der Kontakt oft auf andere Weise fortgesetzt.

Das Ende einer Selbsthilfegruppe ist also kein Scheitern, wird aber von Teilnehmern, die sehr viel Engagement in die Gruppenaktivitäten gesteckt haben, oft so empfunden. Hier gilt es, sich bewusst zu machen, dass das Ende der Selbsthilfegruppe nichts daran ändert, dass sie zum Zeitpunkt ihres Bestehens eine wertvolle Unterstützung für die Gruppenteilnehmer war!

Die Auflösung einer viele Jahre bestehenden Selbsthilfegruppe sollte bewusst gestaltet werden, indem zum Beispiel auf das Erreichte zurückgeblickt, Erfolge gemeinsam gefeiert, Platz für Neues geschaffen und eventuell entstehende Nachfolgegruppen im Sinne der Nachhaltigkeit in der Gründungsphase unterstützt werden.

## 2.7 Grenzen einer Selbsthilfegruppe

Bei all den positiven Aspekten von Selbsthilfegruppen darf nicht außer Acht gelassen werden, dass diese in ihrem Wirken auch Grenzen haben, die nachfolgend aufgezeigt werden.

### Selbsthilfegruppe in Akutsituationen: \_\_\_\_\_

Selbsthilfegruppen sind nicht als Therapie- maßnahme für Menschen geeignet, die sich in einer akuten Krise befinden. Hier entsprechend stabilisierend zu agieren, würde den Rahmen, aber auch die Kompetenz der Selbsthilfegruppe sprengen und in manchen Fällen auch gegen gesetzliche Regelungen verstoßen (Stichwort: Behandlungsberechtigung etc.).

Auch der Umgang mit Gruppenteilnehmern, die sich in der Akutphase einer Erkrankung (z. B. einem psychotischen Schub) oder in der Eskalation einer psychosozialen Krise befinden, sollte in der Gruppe besprochen werden. Wenn für diesen Fall im Vorhinein eine gemeinsame Vorgangsweise vereinbart wird, zum Beispiel den psychiatrischen Not- und Krisendienst als Unterstützung zu rufen, fasst ein betroffener Teilnehmer dieses Verhalten vermutlich nicht als Ablehnung auf und wird,

wenn er sich stabilisiert hat, leichter wieder den Weg zurück in die Selbsthilfegruppe finden. Gleichzeitig stellt eine definierte Vorgehensweise für die Gruppe an sich eine Absicherung und auch Entlastung dar und kann durchaus mit Brandschutzmaßnahmen verglichen werden: Es ist immer besser, diese Maßnahmen nicht zu benötigen, aber gut darüber Bescheid zu wissen, damit im Anlassfall klar ist, welche Schritte zu unternehmen sind. Bei lange bestehenden Selbsthilfegruppen, in denen sich die Teilnehmer schon gut kennen, werden solche Akutfälle selten auftreten, bei bestimmten Themenbereichen oder bei der Teilnahme neuer Interessenten sollte die Vorgehensweise in Akutfällen jedoch geregelt werden. Es darf auch nicht vergessen werden, dass bereits das Organisieren professioneller Hilfe eine wichtige Hilfestellung ist!

### Selbsthilfe versus Dienstleistung: Die Abgrenzung von Angebot und Erwartungshaltung \_\_\_\_\_

Selbsthilfegruppen sind keine Dienstleistungseinrichtungen oder Beratungsstellen, die man „konsumieren“ kann. Ohne die Bereitschaft der Gruppenteilnehmer, ihre Erfahrungen und Informationen an andere weiterzugeben, kann eine Selbsthilfegruppe nicht funktionieren. Neue Interessenten kommen mitunter mit hohen Erwartungen, etwa Hilfe oder ein Patentrezept zu erhalten, in eine Selbsthilfegruppe. Manche sind einsam

und suchen soziale Kontakte, andere erwarten sich ein professionelles Hilfsangebot. Die Selbsthilfegruppe wird von der aktiven Teilnahme der Betroffenen/Angehörigen getragen. Wenn neue Teilnehmer nach der ersten Teilnahme am Gruppentreffen nicht wiederkommen und für das Fernbleiben auch keine Begründung angeben, kann das zur Verunsicherung und zu Unmut in der Gruppe führen. Oft ist das Fernbleiben von Interessenten in unrealistischen Erwartungen

begründet und deshalb muss neuen Teilnehmern immer die Arbeitsweise der Selbsthilfegruppe kommuniziert werden.

Selbsthilfegruppen können eine medizinische oder professionelle therapeutische Behandlung nicht ersetzen, sie können diese aber sinnvoll ergänzen, da sie die fachliche Kompetenz von Professionisten durch individuelle Erfahrungskompetenz im Umgang und der Bewältigung einer Problemstellung oder Erkrankung erweitern. Das bedeutet im Umkehrschluss jedoch auch, dass in einer Selbsthilfegruppe keine medizinischen, juristischen oder therapeutischen Empfehlungen

abgegeben werden. Es ist allerdings sehr wohl möglich, über individuelle Erfahrungen, zum Beispiel mit therapeutischen oder medizinischen Maßnahmen, zu berichten. Grundlage für die Beratung in Selbsthilfegruppen ist, wie schon zuvor erwähnt, die Erfahrungskompetenz durch die unmittelbare, also persönliche Betroffenheit bzw. mittelbare Betroffenheit als Angehöriger. Kernkompetenz der Selbsthilfegruppe ist allerdings die gegenseitige Unterstützung bei der Bewältigung einer Erkrankung oder schwierigen Situation im Alltag.

## Bedürfnisorientierung, Engagement und der Grundsatz der Freiwilligkeit:

---

Selbsthilfegruppen orientieren sich in ihrer Tätigkeit an den Bedürfnissen ihrer Teilnehmer. Jede Selbsthilfegruppe bestimmt die Arbeitsweise selbst. Die Arbeit der Gruppe ist wiederum vom Engagement, den Möglichkeiten und den Ressourcen der Teilnehmer abhängig. Besonders der Aspekt, dass sich alle Teilnehmer in die Gruppe aktiv einbringen, ist ein wichtiges Merkmal einer lebendigen Gruppe und grenzt diese klar von reinen „Leistungserbringern“ ab. Nur dann, wenn es gelingt, alle Teilnehmer im Sinne der Partizipation aktiv an den Gruppenaktivitäten zu beteiligen, wird es gelingen, die Selbsthilfegruppe weiterzuentwickeln.

Die Leistungen der Selbsthilfegruppe sind daher nicht planbar, wie das bei Angeboten von professionellen Einrichtungen der Fall ist. Manchmal sehen sich Selbsthilfegruppen aber gerade mit diesem Anspruch konfrontiert. Hier gilt es, frühzeitig, im Idealfall im Zuge einer ersten Kontaktaufnahme, über die Arbeitsweise der Selbsthilfegruppe zu informieren.

Selbsthilfegruppen können auch nicht verordnet werden – die betroffenen Menschen entscheiden sich freiwillig zur Teilnahme. Zur Freiwilligkeit gehört auch das Bewusstsein, selbst aktiv an der Verbesserung der eigenen Lebenssituation mitwirken zu wollen.

## 2.8 Datenschutz – was ist zu tun?

Seit 25. Mai 2018 gilt in der Europäischen Union die neue Datenschutz Grundverordnung (DSGVO). Damit werden die Regeln für die Verarbeitung personenbezogener Daten und die Rechte der Betroffenen EU-weit vereinheitlicht.

Der Schutz von Daten ist in Selbsthilfegruppen wichtig, da z. B. bei Selbsthilfegruppen im Gesundheitsbereich durch die Teilnahme unter Umständen auf das Vorhandensein einer Erkrankung geschlossen werden kann. Die Verarbeitung von personenbezogenen Daten muss transparent und nachvollziehbar erfolgen. Verarbeitung

bedeutet in diesem Zusammenhang z. B. das Aufschreiben, Speichern oder Ändern von Daten. Es muss auch klar sein, zu welchem Zweck Daten erhoben werden. Werden die Daten nicht mehr benötigt, so sind diese ehestmöglich zu löschen (Ausnahme: gesetzlich vorgegebene Aufbewahrungsfristen).

### Was ist nun für Selbsthilfegruppen zu tun? \_\_\_\_\_

Folgende Punkte geben einen Überblick, was in Bezug auf den Datenschutz in der Selbsthilfegruppe berücksichtigt werden muss. Der DV Selbsthilfe Kärnten stellt Vorlagen zur Verfügung.

- **Datenschutzerklärung**

Die Datenschutzerklärung informiert darüber, welche Daten in der Selbsthilfegruppe/im Selbsthilfeverein erhoben und verarbeitet werden. Die Datenschutzerklärung muss für die Mitglieder leicht zugänglich sein, z. B. durch Veröffentlichung auf der Website, Aushang im Vereinslokal oder Übermittlung an die Mitglieder. Bei Selbsthilfevereinen kann die Datenschutzerklärung in den Vereinsstatuten verankert werden, wodurch sie für alle Mitglieder Gültigkeit hat.

- **Einwilligungserklärung und Informationspflicht zur Verarbeitung von Daten**

Werden Daten von Selbsthilfegruppenteilnehmern erhoben (z. B. Adressen zur Versendung von Einladungen), wird empfohlen, eine ausdrückliche Zustimmung einzuholen. Es muss auch klar sein, wofür

die Daten verwendet werden (z. B. Übermittlung von Einladungen, Newslettern). Gerade bei Fotoaufnahmen ist jedenfalls eine Unterschrift der betroffenen Person als Zustimmung zur Datenverarbeitung empfehlenswert.

Wichtig ist immer auch die Belehrung über die Widerrufsmöglichkeit! Das heißt, die betroffene Person kann ihre Zustimmung zur Datenverarbeitung jederzeit widerrufen.

*Beispiel: „Ich stimme zu, dass folgende meiner persönlichen Daten ..... zum Zweck ..... verarbeitet werden. Diese Zustimmung kann jederzeit und ohne Angabe von Gründen unter ..... widerrufen werden.“*

- **Datenverarbeitungsverzeichnis**

Ein Datenverarbeitungsverzeichnis dient dazu, den internen Umgang mit Daten zu dokumentieren. So wird hier erfasst, zu welchem Zweck die Datenverarbeitung erfolgt, auf welche Art und Weise bzw. um welche Daten es sich handelt (personenbezogene Daten oder – bei Selbsthilfegruppen zumeist der Fall – sensible Daten wie Angaben zum Gesundheits-

zustand). Bei Anfrage durch die Datenschutzbehörde ist das Datenverarbeitungsverzeichnis vorzuweisen.

- **Recht auf Auskunft**

Die Teilnehmer einer Selbsthilfegruppe haben das Recht, Auskunft zu erhalten, welche Daten über sie gespeichert sind und wie diese verwendet werden. Es wird empfohlen, darauf hinzuweisen, dass die Anfrage schriftlich erfolgen soll.

- Es müssen **(technische) Rahmenbedingungen** geschaffen werden, damit die erhobenen Daten sicher sind, zum Beispiel Computer mit Passwortschutz, Virenschutz und Firewall. Ordner mit persönlichen Daten dürfen nicht für jedermann frei zugänglich sein. Das bedeutet, dass bei einem Gruppentreffen der Ordner nicht unbeaufsichtigt herumliegen darf.

- **Elektronische Newsletter**

In den Erhalt eines elektronischen Newsletters muss der Empfänger ausdrücklich einwilligen. Laut Telekommunikationsgesetz 2003 (TKG 2003) ist ein Newsletter, der an unter 50 Teilnehmer verschickt wird, kein Newsletter, das heißt, in diesem Fall ist keine Einwilligung notwendig. Newsletter müssen jederzeit wieder abbestellt werden können.

- Beim **Verlust von Daten**, zum Beispiel durch einen verschwundenen, schlecht gesicherten Laptop mit persönlichen Daten von Einzelpersonen, muss in der Regel innerhalb von 72 Stunden eine Meldung bei der Datenschutzbehörde erfolgen. Diesbezüglich unterstützt der DV Selbsthilfe Kärnten.

**Weiterführende Informationen:**

[www.nanes.at](http://www.nanes.at)

[www.nakos.de](http://www.nakos.de)

[www.sekis.de](http://www.sekis.de)





**Die Reihe „Praxisorientierte Wegweiser für Selbsthilfegruppen“ stellt Basiswissen für die Gruppenarbeit zur Verfügung, gibt Anregungen zur Weiterentwicklung der Selbsthilfegruppe und bietet einen Orientierungsrahmen für die Auseinandersetzung mit Herausforderungen, damit Sie „fit für die Zukunft sind“.**

**Wir bedanken uns bei den Vertretern derjenigen Kärntner Selbsthilfegruppen, die uns Informationen zu Bedarf und Bedürfnissen von Selbsthilfegruppen zur Verfügung gestellt haben, für ihre wertvolle Unterstützung. Damit ermöglichen sie eine basis- und praxisorientierte Auswahl der Themen für die Reihe „Praxisorientierte Wegweiser für Selbsthilfegruppen“.**

#### **IMPRESSUM**

**Herausgeber:** Selbsthilfe Kärnten – Dachverband (DV) für Selbsthilfegruppen im Sozial- und Gesundheitsbereich, Behindertenverbände und -organisationen (kurz: DV Selbsthilfe Kärnten), ZVR-Zahl: 949747510  
Kempferstraße 23/3, Postfach 27, 9021 Klagenfurt, Tel. 0463 504871, E-Mail: [office@selbsthilfe-kaernten.at](mailto:office@selbsthilfe-kaernten.at),  
Web: [www.selbsthilfe-kaernten.at](http://www.selbsthilfe-kaernten.at)

**Reihe:** Praxisorientierte Wegweiser für Selbsthilfegruppen; Erscheinungsweise: unregelmäßig;  
Heft 2: Die Selbsthilfegruppe

**Text und Redaktion:** Mag. Monika Maier (DV Selbsthilfe Kärnten, Präsidentin);  
Mag. Stefanie Rieser (DV Selbsthilfe Kärnten, Geschäftsführerin bis Oktober 2018);  
Michaela Maier (DV Selbsthilfe Kärnten, Assistentin der Geschäftsführung)

**Fachliche Expertise:** Mag. Andrea Krassnig (Persönlichkeits- und Organisationsentwicklung – [www.andreakrassnig.at](http://www.andreakrassnig.at)); Mag. Michael Maier (Klinischer Psychologe, Gesundheits- und Sportpsychologe)

**Cover/Layout:** designation – [www.designation.at](http://www.designation.at)

**Druck:** Kreiner Druck

Nachdruck/Übernahme einzelner Abschnitte nur mit ausdrücklicher Genehmigung

© DV Selbsthilfe Kärnten, Klagenfurt 2018

Gefördert aus  
den Mitteln der  
Sozialversicherung





**PRAXISORIENTIERTE WEGWEISER  
FÜR SELBSTHILFEGRUPPEN**

---

**3**

# Öffentlichkeitsarbeit und Kooperationen



# Einleitung

Die Öffentlichkeitsarbeit ist eine wichtige Säule der Arbeit in Selbsthilfegruppen. Verschiedene Maßnahmen unterstützen die Selbsthilfegruppe dabei, Bewusstsein für eine Krankheit oder eine schwierige Lebenssituation und die dazugehörigen essenziellen Themen zu schaffen.

Über die Öffentlichkeitsarbeit gelingt es auch, unmittelbar Betroffene und/oder deren Angehörige als mittelbar Betroffene auf Selbsthilfegruppen aufmerksam zu machen und ihnen den Zugang zu diesen zu erleichtern.

Öffentlichkeitsarbeit ist vielseitig, denn dazu gehören zum Beispiel die Erstellung von Info-

broschüren, Internetauftritte, die Organisation von Veranstaltungen und auch persönliche Gespräche.

Lesen Sie in diesem praxisorientierten Wegweiser, welcher „rote Faden“ sich durch die Öffentlichkeitsarbeit zieht, was es mit dem „Elevator Pitch“ auf sich hat und wie Pressenaussendungen gestaltet werden müssen. Darüber hinaus werden auch Eckpunkte der internetbasierten Öffentlichkeitsarbeit dargestellt und wie Social-Media-Kanäle genutzt werden können. Ein weiterer inhaltlicher Schwerpunkt in diesem Wegweiser sind die Voraussetzungen für eine gelungene Kooperation.

# 3.1 Der rote Faden in der Öffentlichkeitsarbeit

## ZIEL: Was wollen wir erreichen?

- Die Selbsthilfegruppen bekannt machen
- Selbsthilfegruppen ein positives Image geben
- Betroffene auf die Möglichkeit zur Selbsthilfe aufmerksam machen
- Neue Gruppenteilnehmer gewinnen
- Die Öffentlichkeit für ein Thema beziehungsweise eine Erkrankung sensibilisieren
- Unterschiedliche Zielgruppen über das Thema der Selbsthilfegruppe informieren
- Kooperationspartner finden, z. B. Experten zur Erkrankung/zum Thema

## POSITIONIERUNG: Wer sind wir?

Zur optimalen Positionierung der Selbsthilfegruppe helfen folgende Fragen:

- Wer sind wir? – Name und kurze Beschreibung der Gruppe
- Was ist uns im Umgang miteinander besonders wichtig? – Angabe der Werte
- Was tun wir konkret? – Beschreibung des Angebots
- Für wen tun wir das? – Auflistung der Zielgruppen
- Was treibt uns an, uns in der Selbsthilfegruppe zu engagieren? – Erklärung der Motivation
- Welchen Nutzen haben die Menschen, die zu uns kommen? – Formulierung des Nutzens für die Zielgruppen
- Welche drei Botschaften möchten wir weitergeben?

Durch die Beantwortung der oben angeführten Fragen bekommt die Selbsthilfegruppe ein unverkennbares Profil. Gleichzeitig bilden die Antworten den Inhalt des Folders über die Selbsthilfegruppe. Neue Gruppenteilnehmer können sich anhand der klaren Positionierung rasch orientieren.

Für die Positionierung ist es von Vorteil, das **Alleinstellungsmerkmal, den USP (unique selling proposition)**, herauszuarbeiten. Was unterscheidet uns von Mitanbietern? Was macht uns aus „Kundensicht“ einzigartig?

## ZIELGRUPPE: Wen wollen wir erreichen?

- Betroffene
- Angehörige
- Medien – breite Öffentlichkeit
- Experten
- Politik
- Bereits bestehende Selbsthilfegruppen bzw. deren Teilnehmer

## MASSNAHMEN: Über welche Medien erreichen wir unsere Zielgruppen?

- Broschüren, Flyer
- Plakate
- Roll-ups
- Newsletter
- Teilnahme an Messen
- Veranstaltungen
- Persönliche Gespräche (siehe „Elevator Pitch“)
- Pressearbeit
- Social Media
- Website

---

## INFO: WAS BEI DRUCKWERKEN BEACHTET WERDEN SOLL:

**Urheberrecht:**

Werden Passagen aus anderen Werken zitiert, dann muss die Quelle angegeben werden. Wer auf der sicheren Seite sein will, fragt nach, ob die Inhalte verwendet werden dürfen.

**Fotos:**

Verwenden Sie bitte nur Fotos, für die Sie die Nutzungsrechte haben.

**Impressum:**

Bei Druckwerken müssen Angaben zum Impressum gemacht werden.

Diese Angaben umfassen:

**Informationsfalter:**

- Name der Selbsthilfegruppe (Medieninhaber)
- Druckerei, Ort, Fotonachweis (Fotocredit)

**Periodische Druckwerke (mindestens viermaliges Erscheinen pro Kalenderjahr):**

- Medieninhaber und Herausgeber (Selbsthilfegruppe/Selbsthilfverein)
- Anschrift der Selbsthilfegruppe/des Vereins
- Redaktion
- Vorstand des Selbsthilfvereins
- Vereinszweck
- Erklärung über die grundlegende Richtung des periodischen Druckwerks (Blattlinie)

Es ist auch ein Hinweis auf die Website möglich, auf der das Impressum zu finden ist.

---

**RESSOURCEN – was ist möglich?**

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Was können wir selbst bewerkstelligen?</li> <li>• Wie viel Energie, Zeit und Geld haben wir für die Öffentlichkeitsarbeit?</li> <li>• Auf wen können wir zurückgreifen?</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gibt es Kooperationspartner, die uns unterstützen?</li> <li>• Ist es möglich, eine Veranstaltung gemeinsam mit anderen Selbsthilfegruppen zu organisieren?</li> </ul> |
|---|--|

## 3.2 Der „Elevator Pitch“

Ob bei einem zufälligen Treffen, bei einer Veranstaltung oder bei einem Interview, oft bleiben nicht mehr als 30 bis 60 Sekunden, sich und die Selbsthilfegruppe vorzustellen. Das ist ungefähr so viel Zeit, wie eine Fahrt mit dem Aufzug dauert – daher der Begriff „Elevator Pitch“. Wie gelingt es Ihnen, Ihren Gesprächspartner in der kurzen Zeit neugierig zu machen, wichtige Botschaften rüberzubringen und ihn im besten Fall für die Selbsthilfegruppe zu begeistern?

Tipps für einen gelungenen „Elevator Pitch“:

- **Angebot**

Was bieten Sie Ihrem Gegenüber? Was können Sie für ihn tun und auf welchen Erfahrungsschatz können Sie dabei zurückgreifen?

- **Interesse**

Womit gelingt es Ihnen, Ihr Angebot für Ihren Gesprächspartner interessant zu machen? Welche Bedürfnisse könnte ihr Gesprächspartner haben?

- **Nutzen**

Welche Vorteile bieten Sie? Was ist speziell an Ihrem Angebot? Was also gewinnt Ihr Gesprächspartner, wenn er Ihr Angebot annimmt?

- **Begeisterung**

Was begeistert Sie persönlich an Ihrer Selbsthilfegruppe? Woher kommt Ihr Engagement?

- **Appell**

Was wünschen Sie von Ihrem Gesprächspartner? Sagen Sie ihm klipp und klar, was er aus Ihrer Sicht tun soll.

Verwenden Sie ein anschauliches Beispiel und zeigen Sie Ihre Begeisterung. Werden Sie so konkret wie möglich. Abstrakte Formulierungen, Abkürzungen und Fachbegriffe ermüden den Gesprächspartner schnell. Verwenden Sie eine bildhafte Sprache und unterstreichen Sie Ihre Aussagen durch die entsprechende Körpersprache.

## 3.3 Die Presseaussendung

Hier gilt die Devise „Der Köder muss dem Fisch schmecken und nicht dem Angler“. Die Zeitung bringt das, was ihre Leser interessiert. Daher soll der Inhalt der Presseaussendung aktuell und von öffentlichem Interesse sein.

**H**ilfreiche Überlegungen: Welche Zielgruppe spricht eine Zeitung an? Welche Inhalte veröffentlicht sie? Regionale Medien informieren über regionale Aktivitäten, überregionale Medien brauchen auch einen überregionalen Bezug. Besonders angesprochen fühlen sich Leser in der Regel von persön-

lichen Erfahrungen: Wie lebe ich mit meiner Erkrankung/schwierigen Situation? Wie hat mich die Selbsthilfegruppe dabei unterstützt? Mögliche Aufhänger für eine Presseaussendung sind zum Beispiel:

- Aktuelle Anlässe wie WHO-Gesundheitstage, z. B. Weltdiabetestag

- Projekte oder Veranstaltungen der Selbsthilfegruppe
- Auszeichnungen, Verleihung von Preisen an die Selbsthilfegruppe

#### **Eine gute Presseaussendung folgt folgendem Aufbau:**

- Titel – kurz und knackig, der Titel soll neugierig machen
- Vorspann – fassen Sie in zwei bis drei Sätzen den Inhalt zusammen
- Das Wichtigste zuerst – beantworten Sie die 5 W (wer? was? wann? wo? wie?)
- Weitere, erklärende Informationen
- Zwischentitel – bei längeren Texten

- sollten Sie Zwischentitel einfügen
- Detailinformationen

Verwenden Sie eine wertschätzende Sprache. Formulieren Sie neutral, aber dennoch interessant. Schreiben Sie in kurzen Sätzen und verwenden Sie keine Fremdwörter. Sprechen Sie den Leser nicht direkt an (kein „Sie“). Die Presseaussendung sollte nicht länger als zwei Seiten sein.

Wichtig ist auch, zu klären, wer Ansprechpartner für das Medium (Zeitung, Radiosender) ist, und dass in der Presseaussendung immer die Kontaktdaten für Rückfragen angeführt werden.

## Fotos

---

Nach dem Motto „Ein Bild sagt mehr als 1.000 Worte“ sollten nach Möglichkeit immer Fotos mitgeschickt werden. Dabei ist zu beachten, dass die Fotos eine ausreichende Auflösung (mind. 300 KB) haben und auch das Fotocredit angeführt wird, das heißt, wer der Fotograf ist beziehungsweise wer die Rechte am Bild be-

sitzt. Es ist auch zu klären, ob das Foto unentgeltlich abgedruckt werden kann.

Bei eigenen Fotos ist zu berücksichtigen, dass die Personen, die auf dem Foto abgebildet sind, auch mit einer Veröffentlichung einverstanden sind. Dazu sollte unbedingt eine schriftliche Einverständniserklärung vorliegen!

---

### **TIPP: WIE SIE FOTOS KORREKT VERWENDEN**

**Urheberrecht:** Urheber eines Fotos ist prinzipiell immer der Fotograf. Wurde er beauftragt und bezahlt, dürfen die Fotos vom Auftraggeber laut Vereinbarung verwendet werden. Bei der Verwendung von Fotos aus dem Internet ist immer zu klären, wer die Rechte am Bild besitzt, ob sie unentgeltlich abgedruckt werden dürfen und wer der Urheber ist.

**Recht am eigenen Bild:** Fotos einer fotografierten Person dürfen nicht veröffentlicht werden, wenn dadurch berechnigte Interessen des Abgebildeten verletzt werden.

Veröffentlicht werden dürfen z. B. Aufnahmen öffentlicher Gebäude oder Landschaften, auch wenn Personen darauf erkennbar sind, ebenso Fotos von öffentlichen Veranstaltungen, auf denen viele Personen abgebildet sind, solange keine Person gezielt herausgestellt wird. Es ist aber unzulässig, Personen in Privathäusern oder -gärten zu fotografieren (Schutz der Privatsphäre). Fotoaufnahmen, auf dem der Abgebildete deutlich zu identifizieren ist, sind in der Regel nur mit Einwilligung des Abgebildeten zulässig. Unzulässig ist es auch, Bilder ohne Zustimmung für Werbung zu verwenden.

Fragen Sie die fotografierte Person um Erlaubnis. Dazu sollte unbedingt eine schriftliche Einverständniserklärung vorliegen. Auch bei privaten oder geschlossenen Veranstaltungen (z. B. Festen) sollte die Zustimmung eingeholt werden.

---

## Kurzinformation zur Selbsthilfegruppe

---

Eine Kurzdarstellung, die alle wesentlichen Informationen zur Selbsthilfegruppe enthält, ergänzt die Presseaussendung. Sie sollte nicht länger als eine Seite sein.

- Thema der Selbsthilfegruppe
- Zielsetzung

- Besonderheiten
- Kontaktperson und Kontaktdaten
- Eventuell Hinweise zu den Gruppentreffen
- Webadresse

## Presseverteiler

---

Legen Sie einen Verteiler mit den E-Mail-Adressen und Ansprechpersonen für die verschiedenen Rubriken der einzelnen Zeitungen/Radiosender an, zum Beispiel Kontakte für Terminankündigungen und redaktionelle Beiträge. Auf [www.ktn.gv.at](http://www.ktn.gv.at) finden Sie unter „Medienverzeichnis“ einen guten Überblick über die Kärntner Medien.

Finden Sie heraus, welche Journalisten über Ihre Themenbereiche (z. B. Gesundheit, Soziales) schreiben. Einige Medien haben eigene Redaktionen für unterschiedliche Themenbereiche. Nehmen Sie persönlich Kontakt zu den Journalisten auf. Einfach anrufen und um ein Treffen bitten!

# 3.4 Selbsthilfegruppen auf Social-Media-Kanälen

**Social-Media-Marketing ist ein wichtiger Bestandteil jeder Marketingstrategie geworden. Social-Media-Kanäle bieten die Möglichkeit, Botschaften rasch und unkompliziert „in die Welt“ zu schicken, das Image zu verbessern und die Bekanntheit zu erhöhen.**

**E**in Überblick über die derzeit gängigsten sozialen Netzwerke:

### FACEBOOK:

Es ist mit Abstand das größte Netzwerk weltweit. Inhalte, Fotos, Videos lassen sich unkompliziert hochladen und teilen. Genauso unkompliziert ist das Kommentieren, was bedeutet, dass sehr rasch auch eine negative Dynamik entstehen kann. Auf Facebook ist es auch möglich, eine geschlossene Gruppe zu gründen. Das heißt, es dürfen nur jene Personen die Inhalte posten, sehen und Kommentare abgeben, denen es erlaubt ist.

### TWITTER:

Zum Logo von Twitter gehört ein kleiner Vogel. Übersetzt heißt twittern nämlich zwitschern. Neuigkeiten werden im kurzen Telegrammstil gezwitschert. Vor allem Politiker und Journalisten nutzen diesen Kanal, um Neuigkeiten rasch zu verbreiten.

### INSTAGRAM:

Dieser Social-Media-Kanal richtet den Fokus auf Bilder und eher auf Lifestyleinhalte. Das heißt, hier können Sie Fotos hochladen, die schön inszeniert sind.

**PINTEREST:**

Pinterest ist eine digitale Pinnwand. Auch auf Pinterest geht es um schön inszenierte Bilder und Inhalte, die hauptsächlich zu den Bereichen Lifestyle und Mode zählen.

**FLICKR:**

Flickr zählt zu den Bildernetzwerken wie Instagram und Pinterest. Es ist eine einfach bedienbare Plattform. Hier können Unternehmen zum Beispiel Pressebilder einstellen, die unkompliziert geteilt werden können.

**SNAPCHAT:**

Jugendliche unter 18 Jahren nutzen diese Plattform am meisten. Inhalte werden über aussagekräftige Bilder und Videos an Freunde versendet. Die Inhalte löschen sich allerdings nach ein paar Sekunden wieder.

**YOUTUBE:**

Unternehmen können einen eigenen Videokanal einrichten, auf dem sie ihre Videos platzieren können. Die Videos können von YouTube aus leicht in andere Netzwerke eingebunden werden.

**WHATSAPP UND FACEBOOK MESSENGER:**

Auch wenn WhatsApp und der Facebook Messenger nicht wirklich als Netzwerk zählen

können, so spielen die beiden Kanäle doch eine immer wichtigere Rolle im Onlinemarketing. Es ist eine neue Art des E-Mail-Marketings, bei dem man mit der Zielgruppe direkt in Kontakt treten kann. Hier ist es möglich, Interessengruppen zu bilden, was die Kommunikation erleichtert.

**XING:**

XING versteht sich als Karrierenetzwerk, und das hauptsächlich für den deutschsprachigen Raum. Es geht in dem Netzwerk ausschließlich um berufliche Interessen.

**LINKEDIN:**

LinkedIn ist ein Netzwerk für Geschäftskontakte im internationalen Raum.

**BLOG:**

Ein Blog ist ein auf einer Website geführtes, meist öffentlich einsehbares Tagebuch. Eine Person (Blogger) schreibt im Auftrag eines Unternehmens oder als Privatperson Ideen, Kommentare, Gedanken zu einem oder unterschiedlichen Themen.

**VIDEOBLOG:**

Ein Videoblog (oder Vlog, V-Log) ist ein Blog in Form eines Videos. Das heißt, eine Person (Vlogger) stellt immer neue Videos auf ihre Plattform, die Botschaften, Ideen und Kommentare zu einem Thema beinhalten.

.....

Bevor Sie einen Social-Media-Kanal als Blogger oder Vlogger eröffnen, sollten Sie folgende Überlegungen anstellen:

- Wie viel **Zeit** habe ich am Tag/in der Woche für Social-Media-Aktivitäten?  
Wie viel Zeit kann ich für den Aufbau der Kanäle investieren? Gerade am Anfang brauche ich mehr Zeit, da ich meine Freunde und Follower erst aufbauen muss.  
Habe ich genügend Zeitressourcen, um den Kanal im Auge zu behalten und gegebenenfalls auf Kommentare zu antworten?
  - Welche **Zielgruppen** möchte ich über die Kanäle ansprechen? Über welche Kanäle erreiche ich meine Zielgruppen?
  - Welche **Inhalte** (in der Fachsprache: Contents) möchte ich transportieren? Habe ich überhaupt genug Inhalte, um die Kanäle zu befüllen?
  - Wie reagiere ich auf negative Postings und Kommentare? Wie gehe ich damit um?
- .....

# 3.5 Eigene Website der Selbsthilfegruppe

Eine eigene Website ist eine gute Möglichkeit, die Selbsthilfegruppe zu präsentieren. Was in Papierform der Folder ist, ist im Internet die Website.

## WIE SOLLTE EINE WEBSITE AUFGEBAUT SEIN?

**Wir:** Wer sind wir? Wie sind wir organisiert?

Unser Team

**Angebot:** Was bieten wir an?

**Für wen:** Wen möchten wir ansprechen?

**Gruppentermine:** Wann trifft sich wer zu welchem Thema? Ort und Zeitpunkt der Gruppentreffen sollten nur angegeben werden, wenn Interessierte auch ohne vorherige Kontaktaufnahme zu den Treffen kommen können. Wenn das nicht gewünscht ist, geben Sie an, wie Interessierte Kontakt aufnehmen können (über Telefonnummer oder E-Mail-Adresse der Kontaktperson oder über Kontakt zur DV Selbsthilfe Kärnten).

**Veranstaltungen:** Welche Veranstaltungen sind aktuell? Hier können Sie auch zu Veranstaltungen anderer Selbsthilfegruppen oder anderer Anbieter verlinken. Bitte vorher anfragen, ob das Verlinken gewünscht ist.

**Informationen:** Sie können auf Ihrer Internetseite Informationen zur Erkrankung, zur Diagnosestellung, zu Behandlungsmöglichkeiten, zu Hilfsmitteln etc. zur Verfügung stellen.

Es können auf Ihrer Website auch persönliche Berichte von Betroffenen, Hinweise zur Bewältigung des Alltags, Informationen über Ausbildungen, Berufstätigkeit, Partnerschaft oder Antworten auf sozialrechtliche Fragen geben werden.

Wenn Sie medizinische Informationen zur Verfügung stellen, sollten Sie unbedingt darauf achten, dass sie verständlich, wissenschaftlich korrekt, aktuell, nachprüfbar und interessenunabhängig sind. Es sollte immer zu erkennen sein, von wem die Informationen stammen und von wann sie sind.

Die auf Ihrer Website bereitgestellten Informationen sollten unabhängig von wirtschaftlichen Interessen sein. Es sollte daher auch keine Werbung geschaltet werden.

**Impressum:** Die Angaben im Impressum sollten folgende Punkte umfassen:

- Vereinsname
- Rechtsform „Verein“
- Vereinssitz
- Fotos: Geben Sie hier auch an, wer der Urheber der Fotos ist, die sie veröffentlichen.

**Offenlegung:** Das Mediengesetz unterscheidet zwischen einer „großen Website“ und einer „kleinen Website“. Es handelt sich um eine „große Website“, wenn zusätzlich zur Präsentation des Vereines redaktionelle Beiträge veröffentlicht werden, die zur Beeinflussung der öffentlichen Meinung geeignet sind. Ist das nicht der Fall, handelt es sich um eine „kleine Website“, sie beschränkt sich auf die Präsentation des Vereines und seiner Leistungen.

### Offenlegungspflicht für „kleine Websites“:

- Vereinsname des Medieninhabers
- Unternehmensgegenstand des Medieninhabers (wenn z. B. ein Webshop betrieben wird)
- Vereinssitz des Medieninhabers

### Die Offenlegungspflicht für „große Websites“ umfasst zusätzlich:

- Erklärung über die grundlegende Ausrichtung der Website („Blattlinie“), z. B. „Information zu Vereinsaktivitäten“
- Sitz und Unternehmensgegenstand des Medienunternehmens
- Vertretungsbefugte Organe laut Vereinsstatuten
- Vereinszweck

**Datenschutz:** Auf der Website müssen Benutzer Informationen darüber erhalten, welche personenbezogenen Daten erhoben, verarbeitet und übermittelt werden. Es muss auch angegeben werden, auf welcher Rechtsgrundlage und für welche Zwecke dies erfolgt und wie lange die Daten gespeichert werden. Die entsprechende Datenschutzerklärung auf der Website muss klar verständlich und leicht zugänglich sein.

#### Kontakt

- Name der Selbsthilfegruppe
- Adresse
- Telefonnummer
- E-Mail-Adresse
- Name der Ansprechperson

- 
- Bitte beachten Sie, dass für alle **Fotos und Videos**, die Sie auf Ihrer Website oder auf einem Social-Media-Kanal öffentlich stellen, die Nutzungsrechte bei Ihnen liegen. Urheber eines Fotos ist prinzipiell immer der Fotograf. Wurde er beauftragt und bezahlt, dürfen die Fotos weiterverwendet werden.
  - Bei der Verwendung von Fotos aus dem Internet ist immer zu klären, wer die Rechte am Bild besitzt, ob sie unentgeltlich abgedruckt werden können und wie das Fotocredit lautet.
  - Klären Sie auch, ob Sie das Recht haben, Fotos und Videos mit Menschen zu veröffentlichen. Fotos einer fotografierten Person dürfen nicht veröffentlicht werden, wenn dadurch berechnigte Interessen des Abgebildeten verletzt werden. Veröffentlicht werden dürfen z. B. Aufnahmen öffentlicher Gebäude oder Landschaften, auch wenn Personen darauf erkennbar sind, ebenso Fotos von öffentlichen Veranstaltungen, auf denen viele Personen abgebildet sind, solange keine Person gezielt herausgestellt wird. Es ist aber unzulässig, Personen in Privathäusern oder -gärten zu fotografieren (Schutz der Privatsphäre). Fotoaufnahmen, auf dem der Abgebildete deutlich zu identifizieren ist, sind in der Regel nur mit Einwilligung des Abgebildeten zulässig. Unzulässig ist es auch, Bilder ohne Zustimmung für Werbung zu verwenden.
  - Fragen Sie die fotografierte Person um Erlaubnis. Dazu sollte unbedingt eine schriftliche Einverständniserklärung vorliegen. Auch bei privaten oder geschlossenen Veranstaltungen (z. B. Festen) sollte die Zustimmung eingeholt werden.
- 

## 3.6 Kooperationen – was ist zu klären?

So vielfältig wie die Aktivitäten von Selbsthilfegruppen sind auch die Kooperationen, die Selbsthilfegruppen eingehen: z. B. mit Experten, die die Selbsthilfegruppe fachlich begleiten, durch die Mitarbeit in Arbeitsgruppen oder Beiräten, in denen die Selbsthilfegruppen ihre Erfahrungskompetenz einbringen, oder durch gemeinsame Veranstaltungen zur Sensibilisierung der Öffentlichkeit für ein Thema.

**B**evor sich eine Selbsthilfegruppe zu einer langfristigen Kooperation entschließt, sind folgende Fragen zu klären:

- Welche Ziele wollen wir mit einer Kooperation erreichen?
- Mit wem wollen wir kooperieren, um diese Ziele zu erreichen? Gibt es schon

bestehende Kooperationen, die wir nutzen oder ausbauen können?

- Wie stellen wir uns eine geeignete Kooperation vor? Welche Möglichkeiten und Grenzen gibt es?
- Welchen Aufwand müssen wir dafür betreiben? Welche Ressourcen

brauchen wir (zeitlich, personell, finanziell)?

- Wer von den Gruppenteilnehmern möchte sich aktiv in die Kooperation einbringen und wer ist zuständig?
- Wie können wir die Kooperation anbahnen oder weiterführen?

Natürlich bedeutet Kooperation auch, dass es einen Partner in dieser Angelegenheit gibt. Mit diesem Kooperationspartner sollten gemeinsam folgende Fragen geklärt werden:

- Was ist unser gemeinsames Ziel?
- Welche Erwartungen haben die Kooperationspartner an die Zusammenarbeit – Welchen Nutzen, welche Chancen und Risiken bzw. welche Möglichkeiten und Hindernisse sehen wir?
- Wie sieht die konkrete Umsetzung aus? Wer ist wofür zuständig?
- Haben wir die entsprechenden Ressourcen (personell, zeitlich, finanziell)?
- Wollen wir die Kooperation in einem schriftlichen Vertrag festlegen?

Kommt es nun zu einer Kooperation, in der beide Seiten ihre Ziele erfüllen und somit einen Nutzen aus der Zusammenarbeit ableiten können, ist zu beachten, dass eine gelungene Kooperation:

- regelmäßig gepflegt werden muss. Durch einen gleichberechtigten Austausch über den jeweils wahrgenommenen Status der Zusammenarbeit kann verhindert werden, dass sich eine Seite benachteiligt oder übervorteilt sieht, was vielfach für das Scheitern von Kooperationen verantwortlich ist.
- transparent in Bezug auf Zielvorstellungen und das gemeinsame Vorgehen ist.
- einen Nutzen für alle beteiligten Partner erbringt.
- die Kooperationspartner nicht überfordert werden, das heißt Grenzen gewahrt werden und Ziele realistisch sind.
- die unterschiedlichen Kulturen der Kooperationspartner respektiert.

Bei all den positiven Aspekten von Kooperationen gilt es aber auch, darauf zu achten, dass die Selbsthilfegruppe nicht von Experten für deren Zwecke instrumentalisiert wird oder sich mit Erwartungen konfrontiert sieht, die sie nicht erfüllen kann. Empfohlen wird, (regelmäßig) zu reflektieren, ob die Kooperation den Aufgaben und Zielen der Selbsthilfegruppe entspricht und ob die Selbsthilfegruppe auch unabhängig von der Kooperation ihre Ziele umsetzen kann. Ein wichtiger Aspekt der Kooperation ist dementsprechend auch, dass die Selbsthilfegruppe die ureigensten Ziele und Aufgaben des Kooperationspartners respektiert und sich hier nicht einmisch.

#### **Voraussetzungen für eine gelungene Kooperation sind:**

- Akzeptanz und Wertschätzung der unterschiedlichen Kompetenzen (Fachkompetenz/Erfahrungskompetenz)
- Die Erfahrungskompetenz der Betroffenen wird nicht als Einmischung in traditionelle Kompetenzfelder aufgefasst, sondern als Erweiterung ihrer Handlungskompetenz.
- Selbsthilfegruppen muss bewusst sein, dass ihr Angebot als Ergänzung der professionellen Versorgung zu sehen ist.
- Inhaltliche und organisatorische Grenzen, aber auch Erwartungen werden besprochen und Strukturen für die Zusammenarbeit werden geschaffen (Prozessorientierung).

#### **Andere Selbsthilfegruppen als Kooperationspartner:**

Die Ressourcen in Selbsthilfegruppen sind in der Regel begrenzt und aus eben diesem Grund ist es sinnvoll, die Kooperation mit anderen Selbsthilfegruppen zu suchen, indem z. B. gemeinsame Vorträge oder Informationsveranstaltungen organisiert werden.

**Die Reihe „Praxisorientierte Wegweiser für Selbsthilfegruppen“ stellt Basiswissen für die Gruppenarbeit zur Verfügung, gibt Anregungen zur Weiterentwicklung der Selbsthilfegruppe und bietet einen Orientierungsrahmen für die Auseinandersetzung mit Herausforderungen, damit Sie „fit für die Zukunft sind“.**

**Wir bedanken uns bei den Vertretern derjenigen Kärntner Selbsthilfegruppen, die uns Informationen zu Bedarf und Bedürfnissen von Selbsthilfegruppen zur Verfügung gestellt haben, für ihre wertvolle Unterstützung. Damit ermöglichen sie eine basis- und praxisorientierte Auswahl der Themen für die Reihe „Praxisorientierte Wegweiser für Selbsthilfegruppen“.**

#### **IMPRESSUM**

**Herausgeber:** Selbsthilfe Kärnten – Dachverband (DV) für Selbsthilfegruppen im Sozial- und Gesundheitsbereich, Behindertenverbände und -organisationen (kurz: DV Selbsthilfe Kärnten), ZVR-Zahl: 949747510  
Kempferstraße 23/3, Postfach 27, 9021 Klagenfurt, Tel. 0463 504871, E-Mail: [office@selbsthilfe-kaernten.at](mailto:office@selbsthilfe-kaernten.at),  
Web: [www.selbsthilfe-kaernten.at](http://www.selbsthilfe-kaernten.at)

**Reihe:** Praxisorientierte Wegweiser für Selbsthilfegruppen; Erscheinungsweise: unregelmäßig;  
Heft 3: Öffentlichkeitsarbeit und Kooperationen

**Text und Redaktion:** Mag. Monika Maier (DV Selbsthilfe Kärnten, Präsidentin);  
Mag. Stefanie Rieser (DV Selbsthilfe Kärnten, Geschäftsführerin bis Oktober 2018);  
Michaela Maier (DV Selbsthilfe Kärnten, Assistentin der Geschäftsführung)

**Fachliche Expertise:** Mag. Andrea Krassnig (Persönlichkeits- und Organisationsentwicklung – [www.andreakrassnig.at](http://www.andreakrassnig.at)); Mag. Michael Maier (Klinischer Psychologe, Gesundheits- und Sportpsychologe)

**Cover/Layout:** designation – [www.designation.at](http://www.designation.at)

**Druck:** Kreiner Druck

Nachdruck/Übernahme einzelner Abschnitte nur mit ausdrücklicher Genehmigung

© DV Selbsthilfe Kärnten, Klagenfurt 2018

Gefördert aus  
den Mitteln der  
Sozialversicherung





**PRAXISORIENTIERTE WEGWEISER  
FÜR SELBSTHILFEGRUPPEN**

---

**4**

# Selbsthilfegruppen und neue Medien



# Einleitung

**A**uf den Begriff „Neue Medien“ stößt man im Alltag immer wieder und in unterschiedlichsten Zusammenhängen. Dabei ist diese Bezeichnung zum Teil nicht klar definiert, denn bei einer Recherche zu diesem Begriff im World Wide Web findet man unterschiedlichste Beschreibungen hierzu.

Für die Selbsthilfearbeit sind neue Medien am ehesten als sämtliche Formen der digitalen Informationspräsentation/-weitergabe sowie der Kommunikation zu verstehen, wobei hier auf unterschiedliche Hilfsmittel zurückgegriffen wird, die meist das Internet nutzen.

Da sich in Deutschland die Nationale Kontakt- und Informationsstelle zur Anregung und Unterstützung von Selbsthilfegruppen (NAKOS) in den letzten Jahren intensiv mit dem Thema „Neue Medien und Selbsthilfe“ auseinandergesetzt hat, werden diese Erfahrungen in den nachfolgenden Ausführungen berücksichtigt.

In der Broschüre „Selbsthilfegruppen – anders als erwartet“, die von NAKOS publiziert wurde,

wird im Beitrag „Gemeinschaftliche Selbsthilfe im Internet“ ausgeführt: „In den letzten Jahren sind im Zuge der Entwicklungen der neuen Medien auch Formen virtueller Selbsthilfe im Internet entstanden. Sie bieten einen niederschweligen Zugang, sich jederzeit über schwierige Probleme und mögliche Hilfen zu informieren und mit Gleichbetroffenen auszutauschen. Selbsthilfegruppen und Selbsthilfekontaktstellen nutzen das Internet, um über ihre Arbeit zu informieren und um neue Mitstreiter/innen zu finden. Zu vielen Themen gibt es Internetforen, in denen man ähnlich wie in einer Selbsthilfegruppe von den eigenen Erfahrungen berichten, Fragen stellen und andere in der gleichen Lage kennenlernen kann. Ein gutes Selbsthilfeforum zeichnet sich dadurch aus, dass es von Betroffenen betrieben wird, keine kommerziellen Absichten hat und auf den Schutz der persönlichen Daten der Nutzer/innen achtet.“

Lesen Sie in diesem „Wegweiser“, wie eine Selbsthilfegruppe die neuen Medien nutzen kann und wo Problemfelder und Grenzen zu sehen sind.

# 4.1 Klärung der eigenen Ziele bei der Nutzung neuer Medien

Vor der Entscheidung für die Nutzung einer internetbasierten Anwendung, die den neuen Medien zuzuschreiben ist, muss grundsätzlich innerhalb der Selbsthilfegruppe geklärt werden, welche Zielsetzung die Selbsthilfegruppe mit dem Webauftritt verfolgt.

Die nachfolgenden Ausführungen basieren auf der Publikation „Das Internet für die Selbsthilfearbeit nutzen. Eine Praxishilfe“, die von NAKOS – Nationale Kontakt- und Informationsstelle zur Anregung und Unterstützung von Selbsthilfegruppen im Jahr 2015 herausgegeben wurde.

Folgende Fragestellungen tragen zur Klärung bei:

- Soll die Selbsthilfegruppe im Internet über Suchmaschinen gefunden werden?
- Soll detailliert über die Aktivitäten der Selbsthilfegruppe berichtet werden oder ist es ausreichend, die Termine der nächsten Treffen bekannt zu geben, damit Gleichgesinnte zur Teilnahme und Mitarbeit ermuntert werden?
- Besteht die Hoffnung, über das Internet Gleichbetroffene aus anderen Bundesländern oder dem Ausland zu finden?
- Sollen das eigene Wissen und die eigenen Erfahrungen für andere Betroffene bereitgestellt werden?
- Sollen auch Fragen von Betroffenen/ Interessierten beantwortet werden?
- Soll die Öffentlichkeit für ein Thema sensibilisiert und sollen gesellschaftspolitische Änderungen angestrebt werden?

All diese Fragen und sicherlich noch weitere sind vor dem Schritt in Richtung neue Medien abzuklären. Denn sobald ein Webauftritt erstellt ist und/oder die Vernetzung über

regionale Grenzen hinaus begonnen wird, ist diese neue Form der Selbsthilfearbeit auch in den Gruppenalltag zu integrieren.

Für eine internetbasierte Präsentation der Selbsthilfegruppe muss, je nach Zielsetzung und Erwartungshaltung, nicht immer eine vollständig neue Plattform erstellt werden, vielfach gibt es bereits Möglichkeiten, bestehende Angebote sowie direkte Kommunikationswege zu nutzen.

- **Erfassung der Selbsthilfegruppe in Datenbanken und Onlineverzeichnissen in einer Selbsthilfeunterstützungseinrichtung:**

Viele Selbsthilfeunterstützungsstellen, so auch der DV Selbsthilfe Kärnten, haben in ihre Website eine Datenbank integriert, in der jene Selbsthilfegruppen zu finden sind, die es vor Ort/in der Region gibt. Meist werden neben den Kontaktdaten der Selbsthilfegruppe auch relevante Termine wie Gruppentreffen etc. verwaltet und bei Bedarf auch aktualisiert. Damit sind immer aktuelle Informationen abrufbar und der Zeitaufwand für die Aktualisierung beschränkt sich auf die Übermittlung der notwendigen Änderungen an die Selbsthilfeunterstützungsstelle und ist damit überschaubar.

Natürlich ist der verfügbare Rahmen einer Präsentation vielfach vorgegeben, da auch andere Selbsthilfegruppen im Bundesland die Möglichkeit zu einer Präsentation erhalten wollen.

- **Nutzung der E-Mail-Kommunikation:**

Ein Großteil der Menschen in unserer Gesellschaft verfügt über eine E-Mail-Adresse. Sie können, das Einverständnis der Selbsthilfegruppen-teilnehmer vorausgesetzt, einen Verteiler mit den Gruppenteilnehmern aufbauen und hiermit rasch und direkt Termine ankündigen oder über Gruppenaktivitäten berichten, da über mittlerweile im Alltag vielfach nicht mehr wegzudenkende Smartphones auch auf die eigenen E-Mails rasch zugegriffen werden kann.

- **Nutzung von Smartphones:**

Ähnlich wie bei der E-Mail-Adressen ist es auch bei Smartphones – die meisten Gruppenteilnehmer verfügen über eines und verwenden Anwendungssoftware, sogenannte Apps (aus der englischen Kurz-

form für application), die einen direkten Informationsaustausch ermöglichen, wenn zusammengehörige Kontakte, etwa in WhatsApp, in entsprechenden Gruppen zusammengefasst werden.

- **Selbsthilfeforen im Internet:**

Es gibt bereits eine Vielzahl an Selbsthilfeforen – vielleicht auch zu Ihrem Thema oder Themenkreis. Klären Sie ab, ob Sie sich dort mit Ihren Fragen und Anregungen beteiligen oder auf Ihre Gruppe hinweisen können. Hierbei ist auch abzuklären, ob Anfragen zu Ihrer Selbsthilfegruppe vom Betreiber des Forums moderiert/verwaltet oder direkt an Sie zur weiteren Bearbeitung weitergeleitet werden, wodurch die unmittelbare Kontaktaufnahme eines Interessenten mit Ihnen als Kontaktperson der Selbsthilfegruppe gewährleistet bleibt.

## 4.2 Auswahl einer geeigneten Anwendung

Sind die ersten Fragestellungen zu Zielsetzungen und Erwartungshaltungen geklärt worden, steht die Auswahl einer geeigneten Anwendung und Präsentationsform an, wobei es auch hierbei gilt, bestimmte Aspekte zu berücksichtigen:

- Wählen Sie eine Anwendung, die zu Ihren Zielen und zu den zur Verfügung stehenden zeitlichen, finanziellen und technischen Ressourcen passt. Klären Sie also vorab, was mit den Aktivitäten im Internet erreicht und welche Zielgruppen angesprochen werden sollen.
- Klären Sie im Vorfeld, ob Sie für Ihre Ziele ein eigenes Internetangebot benötigen oder ob ein bereits bestehendes Angebot mitgenutzt werden kann.
- Prüfen Sie, welche finanziellen und auch personellen Ressourcen zur Verfügung stehen.
- Prüfen Sie außerdem, ob das nötige technische Know-how vorhanden ist beziehungsweise ob dafür gegebenenfalls externe Dienstleister hinzugezogen und gegebenenfalls bezahlt werden müssen.
- Klären Sie bei der Auswahl einer Anwendung ab, mit wie viel Aufwand, Kosten und technischem Know-how sowohl in der Entwicklungsphase als auch später in der Betriebsphase zu rechnen ist. Berücksichtigen Sie gegebenenfalls auch Aufwand und Kosten für die Bekanntmachung des Angebots.
- Legen Sie fest, wer für die technische Unterstützung in der Entwicklungsphase und in der Betriebsphase zuständig ist.

Die Entscheidung für die eine oder die andere Möglichkeit hängt in erster Linie von den Zielen ab, die damit verfolgt werden sollen. Nicht jede der zur Verfügung stehenden technischen Anwendungen ist für jedes Ziel gleich gut geeignet. Daher ist es ratsam, diese Ziele im Vorfeld sorgsam zu klären. Bei der Auswahl einer Anwendung sind darüber hinaus die zur Verfügung stehenden personellen und finanziellen Mittel und das

vorhandene technische Know-how zu berücksichtigen.

Wie aus den oben angeführten Ausführungen erkennbar ist, muss ein Webauftritt der Selbsthilfegruppe gründlich geplant werden. Es empfiehlt sich in diesem Zusammenhang auch, die Unterstützung des DV Selbsthilfe Kärnten in Anspruch zu nehmen, da dieser in einer beratenden Funktion wertvolle Unterstützung anbietet.

## 4.3 Die eigene Website

**Selbsthilfegruppen sind natürlich bestrebt, ihre Aktivitäten auf einer eigenen Website einem breiten Personenkreis darzustellen. Es gibt mittlerweile ein umfangreiches Angebot an Programmen, mit denen Websites kostenlos erstellt werden können. Hier ist jedoch Vorsicht geboten, denn vielfach sind diese dann mit Werbung durchsetzt..**

**W**ie bereits erwähnt, ist vor dem Webauftritt gründlich zu überlegen, welche Ziele mit dem Angebot verfolgt werden und welche Zielgruppen damit erreicht werden sollen.

Es muss auch abgeklärt werden, welche technischen Erfordernisse mit dem geplanten Angebot einhergehen, zum Beispiel welche Serverkapazität benötigt wird und welche einmaligen sowie laufenden Kosten damit verbunden sind. Es ist zu empfehlen, den eigenen Webauftritt auf dem Server eines seriösen Anbieters online zu stellen. Nicht ratsam ist es, das eigene Angebot auf Inter-

netseiten von Dritten zu veröffentlichen, die mit den zuvor bereits kurz erwähnten Werbeeinspielungen versehen sind und die Informationen über die Besucher des Angebots sammeln und auswerten sogenanntes „Tracking“ was auf Deutsch so viel wie „Nachspüren“ bedeutet.

Bei der Erstellung der eigenen Website müssen auch rechtliche Aspekte berücksichtigt werden, zum Beispiel Urheberrecht, Rechte in Bezug auf Fotos, Impressum und Offenlegung und nicht zuletzt Datenschutz.

### Urheberrecht

---

Das Urheberrecht schützt die Urheberschaft an einem künstlerischen Werk einer Person grundsätzlich bis 70 Jahre nach deren Tod. Ein Werk ist eine eigentümliche geistige Schöpfung auf dem Gebiet der Literatur (auch EDV-Programme), Tonkunst, bildenden Kunst und Filmkunst. Das bedeutet, die Einmaligkeit und die Zugehörigkeit zum Schöpfer müssen vorhanden sein. Abstrakte Gedanken sind nicht schutzfähig, die Umsetzung in konkreter Form schon.

Sofern es sich um ein Werk handelt, darf dieses nicht ohne Zustimmung des Autors übernommen werden! Teile von Werken dürfen im Rahmen eigener Werke wiedergegeben werden, wenn auf den fremden Autor in einer Quellenangabe verwiesen wird.

Bearbeitungen des ursprünglichen Werks sind selbst als Werk geschützt, sofern sie selbst eigene geistige Leistungen sind. Der Schutz für das ur-

sprüngliche Werk bleibt weiterhin aufrecht. Der Urheber der Bearbeitung darf sein Werk nur mit Zustimmung des Urhebers des ursprünglichen Werks verwerten.

### FOTOS UND URHEBERRECHT

Urheber eines Fotos ist prinzipiell immer der Fotograf. Wurde er beauftragt und bezahlt, dürfen die Fotos vom Auftraggeber bei Fehlen einer anderen Vereinbarung weiterverwendet werden. Bei der Verwendung von Fotos aus dem Internet ist immer zu klären, wer die Rechte am Bild besitzt, ob sie unentgeltlich abgedruckt werden dürfen und wie das Fotocredit zu lauten hat.

### RECHT AM EIGENEN BILD

Fotos einer fotografierten Person dürfen nicht veröffentlicht werden, wenn dadurch berechnigte Interessen des Abgebildeten verletzt werden. Veröffentlicht werden dürfen z. B. Aufnahmen öffentlicher Gebäude oder Landschaften, auch wenn Personen darauf erkennbar sind, ebenso Fotos von öffentlichen Veranstaltungen, auf denen viele Personen abgebildet sind, solange keine Person gezielt herausgestellt wird. Es ist aber unzulässig, Personen in Privathäusern oder -gärten zu fotografieren (Schutz der Privatsphäre). Fotoaufnahmen, auf dem der Abgebildete deutlich zu identifizieren ist, sind in der Regel nur mit Einwilligung des Abgebildeten zulässig. Unzulässig ist es auch, Bilder ohne Zustimmung für Werbung zu verwenden. Fragen Sie die fotografierte Person um Erlaubnis. Dazu sollte unbedingt eine schriftliche Einverständniserklärung vorliegen. Auch bei privaten oder geschlossenen Veranstaltungen (z. B. Festen) sollte die Zustimmung eingeholt werden – gerade dieser Punkt ist auch für Selbsthilfegruppen im Rahmen ihrer Aktivitäten, etwa Gruppentreffen, relevant.

### IMPRESSUM UND OFFENLEGUNGSPFLICHT

Die Angaben zum Impressum sind vor allem für Selbsthilfeorganisationen wichtig und sollten folgende Punkte umfassen:

- Vereinsnamen
- Hinweis auf die Rechtsform „Verein“
- Vereinssitz

Das Mediengesetz unterscheidet zwischen einer „großen Website“ und einer „kleinen Website“. Es handelt sich um eine „große Website“, wenn zusätzlich zur Präsentation des Vereines redaktionelle Beiträge veröffentlicht werden, die zur Beeinflussung der öffentlichen Meinung geeignet sind. Ist das nicht der Fall, handelt es sich um eine „kleine Website“, sie beschränkt sich auf die Präsentation des Vereines und seiner Leistungen.

Offenlegungspflicht für „kleine Websites“ beinhaltet den Vereinsnamen des Medieninhabers, den Unternehmensgegenstand des Medieninhabers (wenn z. B. ein Webshop betrieben wird) und den Vereinssitz des Medieninhabers.

Die Offenlegungspflicht für „große Websites“ beinhaltet zusätzlich eine Erklärung über die grundlegende Ausrichtung der Website („Blattlinie“), z. B. „Information zu Vereinsaktivitäten“, den Sitz und Unternehmensgegenstand des Medienunternehmens, vertretungsbefugte Organe laut Vereinsstatuten und den Vereinszweck.

### DATENSCHUTZ-GRUNDVERORDNUNG UND DATENSCHUTZERKLÄRUNG NACH DEM TELEKOMMUNIKATIONSGESETZ

Auf der Website müssen Benutzer Informationen darüber erhalten, welche personenbezogenen Daten erhoben, verarbeitet und übermittelt werden.

Es muss auch angegeben werden, auf welcher Rechtsgrundlage und für welche Zwecke dies erfolgt und wie lange die Daten gespeichert werden. Die entsprechende Datenschutzerklärung auf der Website muss klar verständlich und leicht zugänglich sein.

Für den Aufbau einer Website hat NAKOS eine Orientierungshilfe erstellt:

<https://www.nakos.de/beispiel-homepage/startseite/materialien/>

## 4.4 Nutzung eines eigenen Internetforums

Der Austausch zwischen Betroffenen im Internet wird im Selbsthilfebereich häufig über ein Internetforum umgesetzt. Betreiber von Internetforen oder anderen interaktiven Angeboten tragen eine Mitverantwortung für die dort stattfindenden Diskussionsprozesse.

Diese umfasst sowohl rechtliche (Urheber-, Haftungs- und Datenschutzrecht) als auch inhaltliche Aspekte. So müssen zum Beispiel rechtswidrige Einträge innerhalb von 24 Stunden, nachdem die Betreiber davon Kenntnis erhalten haben, aus dem Angebot entfernt werden.

Sollte einmal die Löschung eines Postings notwendig werden, so sind nachfolgende Postings zu dem Thema und Inhalt noch genauer zu betrachten als üblich.

Jenseits rechtlicher Anforderungen sollten Betreiber von Foren oder Chats im Selbsthilfebereich die Qualität des Austausches in ihren Angeboten aktiv fördern.

Es empfiehlt sich, internetbasierte Austauschangebote in der Selbsthilfe aktiv zu moderieren. Zumeist wird die Rolle des Moderators vom Betreiber des Forums selbst übernommen. Es ist aber auch möglich, andere, in der Regel besonders engagierte Personen aus dem Kreis der aktiven Nutzerinnen und Nutzer des Forums mit dieser Rolle zu betrauen.

Die Moderatoren können steuernd auf die Dis-

kussionen im Forum einwirken und sie überwachen die Einhaltung der Forenregeln. Die Forenregeln beinhalten Nutzungsbedingungen, an die sich alle Beteiligten des Forums halten müssen. Ein wichtiger Punkt darin ist die Verpflichtung zu einem respektvollen Umgang miteinander.

Die als Moderator eingesetzten Personen haben (in der Regel) die Berechtigung, Beiträge zu bearbeiten, zu verschieben und zu löschen. Sie (oder der Administrator) können über die Zugangsrechte entscheiden und Nutzer aus dem Forum „aussperren“. Administratoren haben in der Regel noch darüber hinausgehende Rechte. Sie können zum Beispiel Einstellungen in der Forensoftware ändern. Im Selbsthilfebereich überwiegen Foren, in denen die Beiträge direkt nach der Erstellung sichtbar sind (bei öffentlichen Foren für alle Seitenbesucher, bei nichtöffentlichen Foren für alle zugangsberechtigten Nutzer). Es gibt aber auch Foren, in denen die einzelnen Beiträge erst von der Moderation freigeschaltet werden müssen.

### Aktive Moderation

---

Der Betreiber eines Forums hat darauf hinzuwirken, dass der Ton der Kommunikation respektvoll und der Austausch gehaltvoll bleibt. Dazu haben die Betreiber verschiedene Möglichkeiten:

- Sie können als Moderator durch eigene, konstruktive Beiträge den Austausch voranbringen.
- Sie können neue Nutzer freundlich begrüßen, auf deren Fragen antworten und andere Forumsteilnehmer in diese Gespräche miteinbeziehen.
- Sie können Beiträge gegebenenfalls in besser passende Unterforen verschieben oder Verfasser von Beiträgen darauf hinweisen, dass diese Frage auch schon

in anderen Diskussionspfaden erörtert worden ist.

- Auch sollten sie reagieren, wenn Nutzer sich im Ton vergreifen, und einen respektvollen Umgang miteinander entsprechend den Forenregeln anmahnen.

Wie sich die Moderatoren verhalten, so werden sich auf lange Sicht auch die Gäste und Benutzer des Forums verhalten. Freundliche, faire, konsequente Moderatoren sind die wichtigste Zutat für ein Forum, in dem sich alle respektvoll und nett verhalten. Ein Minimum an Regeln ist nötig und sinnvoll, und es ist Aufgabe des Moderators, diese bei Bedarf auch durchzusetzen. Die Regeln sollten für alle transparent und leicht zugänglich sein.

Klare Begründungen für alle administrativen Handlungen wie Editieren, Schließen oder

Löschen von Beiträgen schaffen Transparenz.

So erfahren die Nutzer an Hand von konkreten Beispielen, wo die Grenzen sind, und können sich auf den Stil des Forums einstellen. Das schafft gegenseitiges Vertrauen, was bei nicht nachvollziehbaren Entscheidungen unmöglich ist.

Zudem kann durch die Wahl der Struktur des Forums die inhaltliche Linie und der Umgangston in einem Forum beeinflusst werden. Zum Beispiel indem ein spezielles Unterforum für die Vorstellung und Begrüßung neuer Nutzer angelegt wird. Es gibt Foren zu einer Erkrankung, in der ausschließlich Unterforen eingerichtet sind, die sich auf die rein medizinischen Aspekte dieser Erkrankung beziehen. Andere Foren wiederum sind inhaltlich breiter ausgerichtet und decken mit ihren Unterforen auch Aspekte des Lebens mit einer Erkrankung ab. Diese unterschiedlichen Vorstrukturen beeinflussen jeweils das thematische Spektrum der Diskussionen im Forum.

## Schutz der Privatsphäre

---

In Internetforen werden vielfach vertrauliche und sensible persönliche Angelegenheiten und Informationen über Erkrankungen sowie Probleme ausgetauscht. Die Beteiligten müssen sich darauf verlassen können, dass sie Internetseiten der Selbsthilfe anonym besuchen können und auch in Selbsthilfeforen offen über ihre Situation berichten können, ohne dass ihnen weder aktuell noch zukünftig Nachteile entstehen.

Deshalb ergeben sich für alle internetbezogenen Formen der gemeinschaftlichen Selbsthilfe besonders hohe Anforderungen an die Wahrung der Privatsphäre und den Schutz der persönlichen Daten und Informationen. Menschen, die sich im Internet über Erkrankungen oder Probleme austauschen, müssen sicher sein können, dass ihre persönlichen Daten geschützt werden.

Den Betreibern von Selbsthilfeinternetforen kommt hierfür eine besondere Verantwortung zu. Sie sollten daher darauf verzichten, Anwendungen von Dritten in ihre Internet-

seiten einzubinden, bei denen, ohne dass diese es bemerken, Informationen über die Seitenbesucher zu kommerziellen Zwecken weitergegeben werden. Diese als „Tracking“ bezeichneten Anwendungen sammeln zunächst Informationen über das Surfverhalten. Sie führen diese Informationen dann zusammen und nutzen sie zum Beispiel dazu, passgenaue Werbeanzeigen einzublenden. Oft werden dabei Informationen erfasst und zusammengeführt, die die Konstruktion eines recht präzisen Bildes der dahinterstehenden Person ermöglicht.

**Tracking** erfolgt unter anderem dann, wenn Werbung, beispielsweise von Google, eingeblendet wird oder wenn Social Plug-ins wie der „Gefällt mir“-Button von Facebook oder YouTube-Filme eingebunden werden. Dabei werden Informationen über die Seitenbesucher weitergegeben wie die IP-Adresse des verwendeten Endgerätes, der Zeitpunkt des Seitenaufrufs und der verwendete Browser.

## Nutzung bestehender/fremdmoderierter Internetforen

---

Für Gleichbetroffene ist der Austausch in einem Internetforum zeit- und ortsunabhängig und damit für körperlich eingeschränkte wie auch für Menschen mit geringen zeitlichen Ressourcen attraktiv. Oft ist eine große Zahl von Menschen beteiligt und mit ihren vielfältigen Erfahrungen vertreten. Da Internetforen eine Archivierungsfunktion haben, können die Erfahrungen auch zu späteren Zeitpunkten noch nachgelesen werden.

Die Selbsthilfe im Internet ist nicht als Konkurrenz zu Selbsthilfegruppen vor Ort zu sehen. Vielmehr stellt sie ein zusätzliches und ergänzendes Angebot dar. Durch eine Annäherung zwischen virtuellen Formen des Betroffenaustausches und dem Selbsthilfegeschehen vor Ort bei Gruppentreffen und -aktivitäten können in weiterer Folge auch wieder neue Selbsthilfegruppen hervorgehen.

## WhatsApp

---

WhatsApp ist eine Messenger-App für Smartphones und auch stationäre PCs/Notebooks, mit der sich Kurznachrichten, Fotos, Audios und Videos schnell, einfach und günstig austauschen lassen.

Es lassen sich Chatgruppen initiieren und Kontakte, Standorte sowie Sprachnachrichten versenden. Das Versenden und Empfangen von Nachrichten ist kostenlos, denn die App nutzt dafür das Internet. Voraussetzung ist ein Internetzugang (Mobilfunk oder LAN/WLAN). Nur wenn ein im eigenen Mobilfunkvertrag enthaltenes Datentransfervolumen verbraucht ist, kann es zu Mehrkosten kommen.

Da es keine wirklich sichere Einstellung für WhatsApp gibt, ist das Bewusstsein für eine umsichtige und reflektierte Nutzung hier sehr wichtig. Persönliche und sensible Daten wie Adressen, Passwörter oder sensible Inhalte wie Fotos sollten gar nicht erst verschickt werden. Weiters empfiehlt es sich, die eigene Telefonnummer geheim zu halten und nur an bekannte Personen weiterzugeben.

Bei der Nutzung zur Kommunikation innerhalb einer Selbsthilfegruppe sollte es Regeln für das Versenden von Fotos und Sprüchen geben, damit die Teilnehmer nicht mit Nachrichten überschüttet werden.

# 4.5 Weitere Vernetzungsmöglichkeiten mit Betroffenen und mögliche Grenzen/Problemstellungen

## Facebook

---

Facebook ist das im deutschsprachigen Raum am weitesten verbreitete soziale Netzwerk, das es registrierten Nutzern ermöglicht, auf eigenen Profildaten über sich und ihre Aktivitäten zu berichten. Sie können sich mit anderen verbinden (sogenannte Freunde) und über ihre Vorlieben Auskunft erteilen (über das Klicken des „Gefällt mir“-Buttons auf anderen Seiten). Neben Privatpersonen nutzen Firmen und Organisationen Facebook für die Selbstdarstellung, für die Vernetzung und für die Interaktion mit anderen.

Zunehmend präsentieren sich dort auch Selbsthilfvereinigungen, Selbsthilfegruppen und Selbsthilfekontaktstellen mit eigenen Profildaten. Die Nutzung von Facebook ist unentgeltlich, jedoch werden spezifisch auf den jeweiligen Nutzer zugeschnittene Werbeanzeigen eingeblendet. Es werden also Werbeanzeigen gezeigt, die zu den vermuteten Interessen der Nutzer von Facebook passen.

Um diese Interessen zu ermitteln, nutzt Facebook die von den Nutzern auf ihren eigenen Profildaten selbst zur Verfügung gestellten Angaben sowie Informationen, die sich aus dem Verhalten der Nutzer auf anderen Seiten schließen lassen. Selbsthilfegruppen sowie Selbsthilfeunterstüt-

zungseinrichtungen nutzen Facebook vor allem, um über ihre eigene Arbeit zu informieren und sich mit anderen Interessierten zu vernetzen. Hierzu melden sie bei Facebook eine sogenannte Seite für ihre Selbsthilfegruppe an. Auf dieser Seite können sie Informationen zur Selbsthilfegruppe, Veranstaltungstermine posten und sofern vorhanden auch auf die eigene Website verlinken.

Neben den Organisationsseiten oder Seiten von Privatpersonen gibt es auf Facebook sogenannte „Gruppen“, in denen sich Menschen mit gleichen Interessen austauschen. Entsprechende Gruppen gibt es mittlerweile auch zu Themen der Selbsthilfe. Es gibt „offene“, „geschlossene“ und „geheime“ Gruppen.

Problematisch an diesen Gruppen ist, dass die dort stattfindende Kommunikation nicht so geschützt stattfindet, wie zu erwarten wäre beziehungsweise wie die Bezeichnungen nahelegen. So kann bei den „geschlossenen“ Gruppen jeder Facebook-Nutzer sehen, wer dort aktiv ist. Und auch bei den „geheimen“ Gruppen gilt, dass hier zwar nicht andere Facebook-Nutzer Zugang haben, das Unternehmen Facebook aber trotzdem sehen kann, wer teilnimmt und was in diesen Gruppen kommuniziert wird.

## Shitstorm

---

Ein „Shitstorm“ ist laut Wikipedia ein lawinenartiges Auftreten massiver negativer Kritik gegen eine Person oder ein Unternehmen wie auch Selbsthilfegruppen im Rahmen von sozialen Netzwerken. Mitunter besteht in Selbsthilfegruppen die Befürchtung, dass in

Diskussionsforen ein sogenannter Shitstorm losbricht. Es kann aber nicht schaden, wenn sich Ersteller einer Gruppenseite mit der Frage beschäftigen, was getan werden kann, wenn Diskussionen oder Kommentare zu einem Thema aus dem Ruder laufen:

## CHECKLISTE „SHITSTORMPRÄVENTION“

- ✓ Behalten Sie die Diskussion im Blick, damit Sie merken, wenn die Stimmung kippt. Ein oder zwei negative Kommentare sind noch kein Grund zur Sorge. Unterschiedliche Meinungen und Kritik sollen in einem Diskussionsforum Platz haben. Wenn sich negative Postings häufen – vor allem innerhalb kurzer Zeit – ist es Zeit zu handeln.
- ✓ Weisen Sie darauf hin, dass Sie die Kritik ernst nehmen, dem Problem auf den Grund gehen und die Nutzer über neue Erkenntnisse und Entwicklungen informieren werden. Kehren Sie nichts unter den Teppich.
- ✓ Setzen Sie sich mit den Anschuldigungen auseinander. Ist die Kritik berechtigt? Wie kam es zu den Behauptungen? Formulieren Sie dann Ihren Standpunkt: Wie stehen Sie zu dem Thema und womit können Sie die Wogen glätten? Stellen Sie Informationen und Neuigkeiten zum Thema bereit, z. B. welche Konsequenzen Sie für die Zukunft setzen. Unterschiedliche Nutzertypen werden vermutlich unterschiedlich reagieren. Einige stellen konkrete, andere unkonkrete Forderungen, wieder andere schüren einfach nur den Konflikt. Es empfiehlt sich, nach Möglichkeit auf diese unterschiedlichen Nutzertypen einzugehen, indem Sie gezielt Informationen bereitstellen. Aber verzetteln Sie sich nicht. Kurze informative Antworten reichen. Schließlich wollen Sie die Diskussion nicht weiter anheizen.
- ✓ Löschen Sie keine Beiträge, das macht die Sache häufig nur schlimmer und trägt zur Eskalation bei.
- ✓ Versuchen Sie, auf die negativen Postings einzugehen, lassen Sie sich aber nicht in langwierige Diskussionen verwickeln.
- ✓ Akzeptieren Sie, dass Sie nicht jeder Kritik begegnen können. Manche Leute wollen einfach nur kritisieren. Sollten die Postings allerdings untergriffig oder rechtswidrig sein, reagieren Sie. Machen Sie den Nutzern klar, dass Sie eine konstruktive Diskussion wünschen. Weisen Sie auf die Forumsregeln hin. Sollten die bisher dargestellten Punkte keinen Erfolg zeigen, können solche Negativpostings mit dem Hinweis auf den fehlenden konstruktiven Umgangston gelöscht werden.

Sollte die Diskussion länger andauern, die Beiträge und Kommentare umfangreicher werden und mehrere Themen umfassen/anreißen, so können Sie einen eigenen Thread für dieses Thema eröffnen. So kanalisieren Sie die Diskussion.

Zu guter Letzt empfiehlt es sich, sollten Sie als Selbsthilfegruppe eine Facebook-Seite oder ein Internetforum betreiben, immer wieder Rückschau zu halten. Es gilt zu beobachten und zu reflektieren, wie sich die Diskussion entwickelt hat, was und vielleicht auch wer Auslöser für eine Negativentwicklung war und ob sich Strategien für eine Moderation und dadurch Steuerung bewährt haben.

Letztlich sollte eine Selbsthilfegruppe, die neue Medien aktiv nutzt, immer wieder überprüfen,

inwieweit das eigene Angebot, der eigene Webauftritt, die eigene Onlineaktivität noch den ursprünglichen Zielsetzungen und Erwartungshaltungen entspricht.

Abschließend ist noch einmal festzuhalten, dass Aktivitäten von Selbsthilfegruppen in neuen Medien kein Ersatz für die „traditionelle“ Selbsthilfearbeit sind, da bei aller Direktheit des Informationsaustausches die persönliche Beziehungsebene nur bedingt Anwendung findet. Neue Kommunikationsformen und Medien können jedoch zu einer Verbreiterung der Bekanntheit von Selbsthilfegruppen und Selbsthilfearbeit beitragen und darüber zur Akzeptanz sowie zur Motivation von Interessenten, sich mit einer Selbsthilfegruppe in Verbindung zu setzen.

### Verwendete Literatur:

NAKOS Nationale Kontakt- und Informationsstelle zur Anregung und Unterstützung von Selbsthilfegruppen (Hrsg.). Selbsthilfegruppen – anders als erwartet. Berlin 2016; ISBN 978-3-9817040-1-3 • NAKOS Nationale Kontakt- und Informationsstelle zur Anregung und Unterstützung von Selbsthilfegruppen (Hrsg.). Das Internet für die Selbsthilfearbeit nutzen. Eine Praxishilfe. Berlin Dezember 2015, ISBN 978-3-9817040-2-0, <https://www.nakos.de/data/Fachpublikationen/2015/NAKOS-KP-08.pdf> • Lea Gallon. Shitstorm? Pillepalle – mit dieser 10-Schritte-Strategie für Social Media Krisen-PR [sic!], 09.02.2018, <https://www.elschundfink.de/social-media-krisen-pr-strategie/> (27.07.2018)

**Die Reihe „Praxisorientierte Wegweiser für Selbsthilfegruppen“ stellt Basiswissen für die Gruppenarbeit zur Verfügung, gibt Anregungen zur Weiterentwicklung der Selbsthilfegruppe und bietet einen Orientierungsrahmen für die Auseinandersetzung mit Herausforderungen, damit Sie „fit für die Zukunft sind“.**

**Wir bedanken uns bei den Vertretern derjenigen Kärntner Selbsthilfegruppen, die uns Informationen zu Bedarf und Bedürfnissen von Selbsthilfegruppen zur Verfügung gestellt haben, für ihre wertvolle Unterstützung. Damit ermöglichen sie eine basis- und praxisorientierte Auswahl der Themen für die Reihe „Praxisorientierte Wegweiser für Selbsthilfegruppen“.**

#### **IMPRESSUM**

**Herausgeber:** Selbsthilfe Kärnten – Dachverband (DV) für Selbsthilfegruppen im Sozial- und Gesundheitsbereich, Behindertenverbände und -organisationen (kurz: DV Selbsthilfe Kärnten), ZVR-Zahl: 949747510  
Kempferstraße 23/3, Postfach 27, 9021 Klagenfurt, Tel. 0463 504871, E-Mail: [office@selbsthilfe-kaernten.at](mailto:office@selbsthilfe-kaernten.at),  
Web: [www.selbsthilfe-kaernten.at](http://www.selbsthilfe-kaernten.at)

**Reihe:** Praxisorientierte Wegweiser für Selbsthilfegruppen; Erscheinungsweise: unregelmäßig;  
Heft 4: Selbsthilfegruppen und neue Medien

**Text und Redaktion:** Mag. Monika Maier (DV Selbsthilfe Kärnten, Präsidentin);  
Mag. Stefanie Rieser (DV Selbsthilfe Kärnten, Geschäftsführerin bis Oktober 2018);  
Michaela Maier (DV Selbsthilfe Kärnten, Assistentin der Geschäftsführung)

**Fachliche Expertise:** Mag. Andrea Krassnig (Persönlichkeits- und Organisationsentwicklung – [www.andreakrassnig.at](http://www.andreakrassnig.at)); Mag. Michael Maier (Klinischer Psychologe, Gesundheits- und Sportpsychologe)

**Cover/Layout:** designation – [www.designation.at](http://www.designation.at)

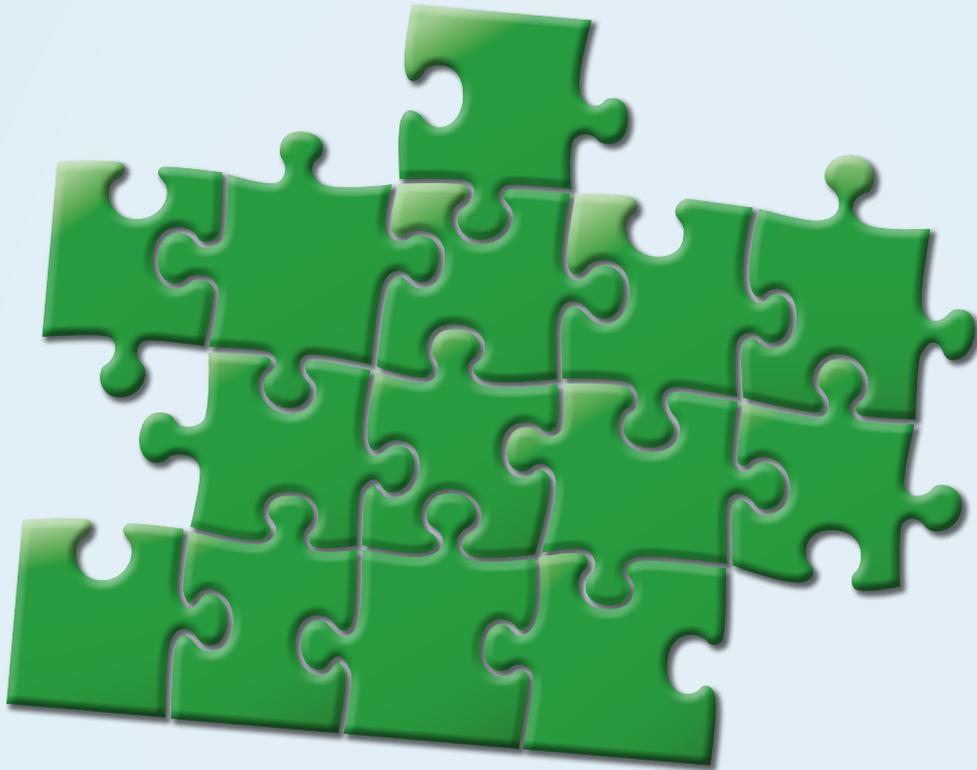
**Druck:** Kreiner Druck

Nachdruck/Übernahme einzelner Abschnitte nur mit ausdrücklicher Genehmigung

© DV Selbsthilfe Kärnten, Klagenfurt 2018

Gefördert aus  
den Mitteln der  
Sozialversicherung





**PRAXISORIENTIERTE WEGWEISER  
FÜR SELBSTHILFEGRUPPEN**

---

**5**

## Nachfolgethematik



# Einleitung

Nachwuchs für bestehende Selbsthilfegruppen zu finden, also neue Interessenten für die Teilnahme und Mitarbeit in der Selbsthilfegruppe zu begeistern, stellt nach der Gründung einer Selbsthilfegruppe die wohl größte und problematischste Herausforderung im Gruppenleben dar.

Aufgrund der Individualität der verschiedenen Selbsthilfegruppen, der Zielgruppen und Aktivitäten kann nur schwer ein allgemein anzuwendender Wegweiser für ein erfolgreiches Meistern dieser Aufgabenstellung gegeben werden.

Sehr wohl ist es jedoch möglich, relevante Aspekte aufzuzeigen, die in der Gruppenarbeit bei der Frage nach neuen Interessenten/Teilnehmern von Bedeutung sind und in der Theorie an sich nachvollziehbar und logisch sind, in der Praxis jedoch vielfach schlichtweg übersehen werden. Diese sollen Thema dieses Wegweisers sein, der niemals den Anspruch auf Vollständigkeit erheben kann und auch nicht soll. Dies könnte der zuvor

erwähnten Unterschiedlichkeit und Individualität der Selbsthilfegruppen nicht gerecht werden.

Bevor nun einzelne Sektoren im Bereich Nachwuchs für/in Selbsthilfegruppen näher beleuchtet werden, sei auch noch erwähnt, dass Selbsthilfegruppen für das Gelingen der Aufgabenstellung auch eine Leistung zu erbringen haben, selbst aktiv werden müssen – die Reflexion der eigenen Gruppe, der eigenen Tätigkeit ist notwendig, da nur auf diese Weise der Gruppenprozess, in den neue Mitglieder eingebunden werden sollen, immer wieder überprüft, angepasst und letztlich verbessert werden kann.

Informieren Sie sich in diesem Wegweiser darüber, wie „Einsteiger“ für die Gruppenaktivitäten begeistert und zur aktiven Mitarbeit bewegt werden können, warum die Integration eine Voraussetzung für eine kontinuierliche Teilnahme an den Gruppenaktivitäten ist und warum es notwendig ist, bewährte Angebote und neue Möglichkeiten zusammenzuführen.

# 5.1 „Einsteiger“ interessieren, begeistern und bewegen

Hat eine Selbsthilfegruppe die Gründungsphase durchlaufen und zu einem kontinuierlichen Gruppenleben gefunden, stellt sich vielfach die Frage, wie denn nun das Kernteam, also jene Teilnehmer, die von Beginn an die Selbsthilfegruppe ausgemacht haben, erweitert werden und wie die Selbsthilfegruppe an Breite gewinnen kann.

Um diese Frage zu beantworten, muss man einen Schritt zurückgehen und die Gründungsphase nochmals betrachten. Bereits im Frühstadium der Gründungsphase sollten sich die Teilnehmer, in weiterer Folge „Kernteam“ genannt, Gedanken zur Ausrichtung der Selbsthilfegruppe machen und schon im Zuge des ersten Kennenlernens besprechen, welche Ziele die Selbsthilfegruppe hat, zum Beispiel ob es „nur“ um einen Erfahrungsaustausch geht oder ob auch weitere gemeinsame Aktivitäten Platz in der Gruppe haben.

Das klingt banal, aber all diese Punkte tragen dazu bei, das Ziel einer Selbsthilfegruppe klar nach außen zu transportieren, sodass potenzielle Interessenten die Möglichkeit haben, für sich zu klären, ob sie aus einer Teilnahme einen Nutzen für sich ziehen können. Nur dann, wenn Interessenten einen Nutzen und Gewinn finden, beispielsweise durch gemeinsame Aktivitäten oder das Knüpfen von Kontakten außerhalb der Gruppentreffen, sinkt die Schwellenangst und steigt damit einhergehend die Neugierde und das Interesse an der Selbsthilfegruppe, was vielfach zu einer Teilnahme bewegt und motiviert.

Unklare „Angebote“ und die Reduktion der Selbsthilfegruppe auf eine reine Informationsplattform, ein Phänomen, auf das man in der Selbsthilfeunterstützung immer wieder trifft, hemmen den Aufbau einer realistischen Erwartungshaltung und führen in weiterer Folge zur Frustration. Die Bereitschaft zur Teil-

nahme oder näheren Beschäftigung mit der Selbsthilfegruppe bleibt aus – der Interessent bleibt ein solcher und wird nicht zu einem Teil der Gruppe.

Werden grundlegende Themen bereits frühzeitig in der Gruppengründung berücksichtigt, bekommt eine Selbsthilfegruppe einen offeneren Charakter, Ziele können klar dargestellt werden und es wird auch eine Abgrenzung der Selbsthilfegruppe von einer reinen Kaffeerunde erreicht.

Jedoch sollte es auch für bereits bestehende Selbsthilfegruppen immer wieder Aufgabe sein, den „Schritt zurück“ zu wagen und zu erheben, ob sie, die Gruppe, noch immer der ursprünglichen Zielsetzung folgt, mit der sich auch noch alle Teilnehmer identifizieren können.

Auch darf nicht unberücksichtigt bleiben, dass sich mit jeder Erweiterung der Selbsthilfegruppe, also durch das Hinzukommen neuer Interessenten, auch die Anforderungen an die Gestaltung des „Gruppenalltages“ verändern und erweitern. Ein oft jahrelang gehandhabtes und bewährtes Vorgehen, zum Beispiel mit regelmäßigen Treffen zu festgelegten Zeiten, kann diesen oft nicht mehr gerecht werden, vor allem, wenn die Gruppe mehrere Generationen überspannt und sich die Einzelnen somit mit unterschiedlichen Verpflichtungen in ihrem jeweiligen Alltag konfrontiert sehen.

Hier ist ein offener Umgang mit Inputs gefragt, denn so ist beispielsweise ein von der

bisherigen Norm abweichender Vorschlag zur Erweiterung von Aktivitäten kein Angriff auf das bewährte System, sondern vielmehr eine Chance zur Verbesserung des Leistungsspektrums der Selbsthilfegruppe, was zusätzlich auch noch das Beziehungsgefüge stärkt.

Vielfach stellt sich auch die Frage, ob neue Interessenten durch die Selbsthilfegruppe oder die Öffentlichkeitsarbeit des DV Selbsthilfe Kärnten gefunden werden sollten. Dies kann klar beantwortet werden – nur durch eine beiderseitige Kooperation kann dies gelingen:

- Die Selbsthilfegruppe muss sich und ihre Tätigkeiten klar und verständlich darstellen (Rahmenbedingungen, Angebote etc.) und auch selbst aktiv auf mögliche Interessenten zugehen beziehungsweise die entsprechenden Zielgruppen auf sich aufmerksam machen (Infomaterial, Möglichkeit einer direkten Kontaktaufnahme – persönlich oder über die verschiedenen Kommunikationsmedien).
- Der DV Selbsthilfe Kärnten stellt die grundlegenden Rahmenbedingungen für die Aktivität der Selbsthilfegruppe

zur Verfügung, unterstützt etwa bei der Erstellung von Infomaterial, schafft über die eigenen Plattformen oder jene von Kooperationspartnern Gelegenheiten, bei denen sich Selbsthilfegruppen präsentieren können; außerdem kann der DV Selbsthilfe Kärnten als Schnittstelle zwischen Selbsthilfegruppen und neuen Interessenten dienen.

- Somit kann keine der beiden Seiten die Gewinnung von neuen Interessenten/Einsteigern der jeweils anderen überlassen, wobei Selbsthilfegruppen nicht außer Acht lassen sollten, dass eine „Wait-and-see-Strategie“ in der heutigen Zeit angesichts des großen Angebots an Informationsmöglichkeiten nicht mehr den gewünschten Erfolg bringen wird – das Hervorheben der Beziehungsebene innerhalb einer Selbsthilfegruppe ist ein Alleinstellungsmerkmal von Selbsthilfegruppen und sichert, sofern sich Interessenten damit identifizieren können, auch eine zeitlich überdauernde Anbindung eines anfänglichen Interessenten an die Selbsthilfegruppe.

---

**Selbsthilfegruppe in Gründungsphase:** Ausrichtung der Selbsthilfegruppe, Ziele, gewünschte Aktivitäten und Abläufe klar definieren, um ein klares Bild der Selbsthilfegruppe darstellen zu können, das künftige Interessenten mit ihren subjektiven Erwartungen vergleichen können – eine Kontaktaufnahme durch Interessenten und in weiterer Folge eine Integration in die Selbsthilfegruppe wird dadurch erleichtert.

**Bestehende Selbsthilfegruppe:** Tätigkeit der Selbsthilfegruppe immer wieder prüfen, eingefahrene Vorgehensweisen hinterfragen und Zustimmung in der Gruppe überprüfen. Ist die Selbsthilfegruppe jetzt noch die, die sie am Beginn war und die das Interesse der Teilnehmer geweckt hat?

**Interessenten** brauchen bereits vor der Kontaktaufnahme ein weitgehend klares Bild davon, wofür die Selbsthilfegruppe steht, wodurch Hindernisse, die die Kontaktaufnahme/Teilnahme verhindern können, minimiert oder ausgeschlossen werden können.

---

## 5.2 Integration schafft Verbindlichkeit

Viele Selbsthilfegruppen sehen sich auch mit der Problematik konfrontiert, dass nach einer stürmischen Anfangsphase mit beträchtlicher Teilnehmerzahl bei Gruppentreffen etc. dieser Zulauf langsam zu stagnieren beginnt. Eine größere Anzahl an Interessenten, die regelmäßig an Gruppentreffen teilnehmen, ist nur noch durch Veranstaltungen wie Vorträge zu halten, insgesamt ist die Situation nicht mehr zufriedenstellend.

Ähnlich kann es auch in viele Jahre erfolgreich bestehenden Selbsthilfegruppen ablaufen, weshalb mögliche Ursachen für eine solche Entwicklung dargestellt werden sollen.

In manchen Fällen liegt der Kern des Problems in der Ausrichtung der Selbsthilfegruppe. Die Funktion als Informationsdrehscheibe wurde zu sehr in den Vordergrund gestellt, wodurch der anfangs erwähnte wichtige Faktor der emotionalen Beziehung in der Selbsthilfegruppe hintangestellt wird.

Tritt nun ein „Sättigungsgefühl“ bei den Teilnehmern auf oder besteht der einzige Benefit für den Teilnehmer im Informationsgewinn und findet sich kein anderer Aspekt, der neben den alltäglichen Verpflichtungen der Selbsthilfegruppe einen solchen Wert gibt, dass man trotzdem an Aktivitäten der Gruppe teilnehmen möchte, so beginnt eine negative Entwicklung, die im negativsten Fall/Verlauf auch zu einer Auflösung der Selbsthilfegruppe führen kann.

Seitens des DV Selbsthilfe Kärnten als Einrichtung der Selbsthilfeunterstützung mit einem jahrzehntelangen Erfahrungsschatz wird immer wieder darauf hingewiesen, dass eine zu einseitige Ausrichtung der Selbsthilfegruppe Probleme

verursachen kann.

Interessenten und Teilnehmer können nur in einer Selbsthilfegruppe gehalten werden, wenn sie sich mit dieser verbunden fühlen – der reine Konsum von Leistungen reicht als Basis für eine stabile Teilnahme nicht aus.

Ebenso können Interessenkonflikte dazu führen, dass die Bindung von Teilnehmern einer Selbsthilfegruppe und auch daran Interessierten brüchig wird oder überhaupt nicht zustande kommt.

Können neue Vorschläge für eine Tätigkeitserweiterung der Selbsthilfegruppe nicht offen dargelegt werden, werden die Erwartungen eines neuen Teilnehmers bei einem Gruppentreffen nicht wertgeschätzt oder wenigstens erfragt, so ent-/besteht eine Distanz, die zum Bruch mit der Gruppe führen kann – des Einzelnen, aber auch eines größeren Teils der Mitglieder.

Gerade neue Interessenten sehen sich beim Eintritt in bereits bestehende Gruppen mit einem zu wenig offenen Umgang konfrontiert und somit eher in ihrer Schwellenangst bestätigt. Als Folge zeigen sie eher die Tendenz, eine nähere Interaktion mit einem solchen, scheinbar geschlossenen System zu vermeiden.

- 
- Fördern des reinen Informationsshoppings (durch Vorträge etc.) hindert den Beziehungsaufbau und somit die Integration und die Kooperationsbereitschaft unter den Teilnehmern – die Selbsthilfegruppe bleibt unpersönlich und wird austauschbar.
  - Bereitschaft zur Integration und kontinuierlichen Mitarbeit in der Selbsthilfegruppe kann nur auf Basis einer stabilen Beziehung in der Gruppe entstehen, die von Beginn an gefördert werden sollte, beispielsweise durch einen offenen Umgang mit Neuerungsansätzen oder neuen Interessenten und deren Erwartungen an bzw. Sichtweisen von Selbsthilfegruppen.

- Ein offenes, positiv gestimmtes System führt dazu, dass man als Interessent gerne Teil desselben ist, wodurch wiederum eine Identifikation mit der Selbsthilfegruppe entstehen kann, die die Bereitschaft zur Partizipation fördert und stabilisiert.
  - Offener und wertschätzender Umgang und ein dadurch gefördertes positives Kommunikationsklima in der Gruppe bewirken, dass wiederkehrende Interessenten die Selbsthilfegruppe als eine Art spezielles „Zuhause“ definieren, einen Ort, an dem Wissen und Erfahrungen gewonnen und ausgetauscht werden können, aber auch Probleme einen Platz haben, mit denen ebenso Betroffene vielfach leichter umgehen können als das individuelle private Umfeld etc.
- 

## 5.3 Bewährtes und Neues zusammenführen

Im Bereich der Selbsthilfearbeit wird vielfach von einem Generationenproblem gesprochen, dem Selbsthilfegruppen gegenüberstehen, die auf langjährige Aktivitäten zurückblicken.

Was bedeutet dieses Generationenproblem? Wie kann man es bewältigen? Wie kann die Selbsthilfegruppe fit für die Zukunft gemacht werden und somit interessant für neue Teilnehmer bleiben? Der Großteil der Selbsthilfegruppen in unserem Bundesland besteht seit mehreren Jahren, vielfach seit Jahrzehnten. In der Zeit des Bestehens sind verschiedene Abläufe im Gruppenalltag gefunden worden, die sich zum jeweiligen Zeitpunkt bewährten und die auch vom Kernteam mitgetragen werden, da dieses mit den jeweiligen Strukturen mitgewachsen ist. Soll nun eine Selbsthilfegruppe Kontakt- und Anlaufstelle für neue Interessenten sein, trifft das bewährte System jedoch auch auf neue Ansätze, neue Erwartungshaltungen, die vielfach nicht oder nur bedingt in die bisherigen Abläufe zu integrieren sind.

Dabei handelt es sich oft nicht um große Änderungswünsche, sondern beispielsweise eher um den Wunsch eines Erfahrungsaustausches nicht nur über Gruppentreffen, sondern über schnellere und direktere Wege wie z. B. die Kommunikation über neue Medien wie WhatsApp und Facebook, wo etwa kurzfristig Treffen oder gemeinsame Aktivitäten vereinbart werden können.

Die Selbsthilfegruppe nutzt diese Möglichkeiten vielleicht (noch) nicht und es wird unter Umständen auch nicht die Notwendigkeit einer solchen Vorgehensweise gesehen, wodurch schon am Beginn der Kontaktaufnahme ein Hindernis besteht. Damit dieses erfolgreich umschifft werden kann, soll die nachfolgende Checkliste einige mögliche Lösungsansätze darstellen:

- 
- Interessenlagen durch Clearing der Tätigkeit der Selbsthilfegruppe darlegen
  - Soll eine neue Zielgruppe für das Thema der eigenen Selbsthilfegruppe angesprochen werden, muss auch die Bereitschaft erkennbar sein, sich mit den Vorstellungen der „jungen“ Generation in der Selbsthilfegruppe auseinanderzusetzen.

- Jüngere an Selbsthilfegruppen Interessierte stehen vielfach im Berufs- und Familienleben, weshalb flexiblen Gruppentreffen und -aktivitäten immer mehr Bedeutung beizumessen ist. Eine bestehende Selbsthilfegruppe und ihre Teilnehmer müssen sich hier nicht zwangsläufig anpassen oder verändern, wengleich dies oft eine Chance zur Belebung einer lange bestehenden Selbsthilfegruppe darstellt, es kann auch ein Split der Gruppe durchgeführt werden – somit kann der bisherige Ablauf beibehalten werden, es gibt jedoch auch Raum für eine flexiblere Handhabung des Themas Selbsthilfegruppe.
- Sollten Parallelgruppen zu ein und demselben Thema bestehen, so sollte es zumindest einen regelmäßigen Austausch zwischen ihnen geben, da beide Seiten immer noch am selben Thema und damit assoziierten Problemstellungen arbeiten – jedoch aus vielfach generationsbedingt anderen Blickwinkeln. Durch den Austausch profitieren beide Seiten/Partner und eine Selbsthilfegruppe wird weiterentwickelt.
- Faktoren wie der Bedarf an zeitlich flexibel gehaltenen Gruppenaktivitäten oder einem direkten Informationsaustausch über neue Medien werden von Interessenten immer wieder eingefordert/erwartet, weshalb es weder bestehende Selbsthilfegruppen noch der DV Selbsthilfe Kärnten als Selbsthilfe-Unterstützungseinrichtung verabsäumen dürfen, diesen Tendenzen Raum zu geben – etwa durch die Überarbeitung der Definition des Begriffs Selbsthilfegruppe.
- Zielsetzung sollte es sein, Selbsthilfegruppen interessant und offen zu gestalten, wobei bewährte Strukturen weiterhin beibehalten werden dürfen.

## 5.4 Zusammenfassung und Ausblick

Wie bereits eingangs erwähnt ist das Thema Nachwuchs für Selbsthilfegruppen ein sehr umfangreiches und vielfach sehr anspruchsvoll.

Ein wesentliches Element für die Weiterentwicklung der Gruppenarbeit wird zukünftig sein, die Tätigkeiten zu reflektieren, die Sichtweisen und Vorstellungen alter und neuer Teilnehmer immer wieder abzufragen und zusammenzuführen und in Kooperation mit dem DV Selbsthilfe Kärnten Wege und Lösungen zu finden, um den unterschiedlichen Sichtweisen entsprechenden Raum zu geben.

Für die Gruppenteilnehmer als Experten in eigener Sache gilt es offen auf neue Teilnehmer zuzugehen und zu zeigen, dass der nicht zu unterschätzende Gewinn einer Teilnahme an

der Selbsthilfegruppe in der Erhöhung der Gesundheitskompetenz und auch in der Kooperation und Zusammengehörigkeit mit Menschen in einer ähnlichen Lebenssituation zu sehen ist. Durch die Nutzung neuer Möglichkeiten zur Darstellung der Gruppenaktivitäten können Interessenten und somit möglicher Nachwuchs auf die Selbsthilfegruppe aufmerksam gemacht werden und durch die Möglichkeit, sich mit dieser näher auseinanderzusetzen ist dann meist schon der erste Schritt in Richtung Kontaktaufnahme und Teilnahme an der Selbsthilfegruppe getan.

### Zum Weiterlesen:

NAKOS (Hrsg.). NAKOS INFO 115: Generationenwechsel in der Selbsthilfe. Informationen+Berichte+Meinungen. Dezember 2016 – zum Download: <https://www.nakos.de/data/Fachpublikationen/2016/NAKOS-INFO-115.pdf>

**Die Reihe „Praxisorientierte Wegweiser für Selbsthilfegruppen“ stellt Basiswissen für die Gruppenarbeit zur Verfügung, gibt Anregungen zur Weiterentwicklung der Selbsthilfegruppe und bietet einen Orientierungsrahmen für die Auseinandersetzung mit Herausforderungen, damit Sie „fit für die Zukunft sind“.**

**Wir bedanken uns bei den Vertretern derjenigen Kärntner Selbsthilfegruppen, die uns Informationen zu Bedarf und Bedürfnissen von Selbsthilfegruppen zur Verfügung gestellt haben, für ihre wertvolle Unterstützung. Damit ermöglichen sie eine basis- und praxisorientierte Auswahl der Themen für die Reihe „Praxisorientierte Wegweiser für Selbsthilfegruppen“.**

#### **IMPRESSUM**

**Herausgeber:** Selbsthilfe Kärnten – Dachverband (DV) für Selbsthilfegruppen im Sozial- und Gesundheitsbereich, Behindertenverbände und -organisationen (kurz: DV Selbsthilfe Kärnten), ZVR-Zahl: 949747510  
Kempferstraße 23/3, Postfach 27, 9021 Klagenfurt, Tel. 0463 504871, E-Mail: [office@selbsthilfe-kaernten.at](mailto:office@selbsthilfe-kaernten.at),  
Web: [www.selbsthilfe-kaernten.at](http://www.selbsthilfe-kaernten.at)

**Reihe:** Praxisorientierte Wegweiser für Selbsthilfegruppen; Erscheinungsweise: unregelmäßig;  
Heft 5: Nachfolgethematik

**Text und Redaktion:** Mag. Monika Maier (DV Selbsthilfe Kärnten, Präsidentin);  
Mag. Stefanie Rieser (DV Selbsthilfe Kärnten, Geschäftsführerin bis Oktober 2018);  
Michaela Maier (DV Selbsthilfe Kärnten, Assistentin der Geschäftsführung)

**Fachliche Expertise:** Mag. Andrea Krassnig (Persönlichkeits- und Organisationsentwicklung – [www.andreakrassnig.at](http://www.andreakrassnig.at)); Mag. Michael Maier (Klinischer Psychologe, Gesundheits- und Sportpsychologe)

**Cover/Layout:** designation – [www.designation.at](http://www.designation.at)

**Druck:** Kreiner Druck

Nachdruck/Übernahme einzelner Abschnitte nur mit ausdrücklicher Genehmigung

© DV Selbsthilfe Kärnten, Klagenfurt 2018

Gefördert aus  
den Mitteln der  
Sozialversicherung

