

NAKOS-WORKSHOP AM 6. NOVEMBER 2008

Onlinegruppen, Foren und Chats – ist das (noch) Selbsthilfe?



35 Teilnehmerinnen und Teilnehmern trafen sich am 6. November 2008 in den Räumen der SEKIS Berlin zu einem Workshop der NAKOS zum Thema „Onlinegruppen, Foren, Chats – ist das (noch) Selbsthilfe?“. Der Workshop wurde in Kooperation mit dem AOK-Bundesverband durchgeführt. Eingeladen waren Akteure der Selbsthilfe und Vertreter/innen der Krankenkassen, da es unter anderem auch um die Fragen der Förderung von Online-Selbsthilfegruppen durch die Krankenkassen gehen sollte. Der Workshop hatte eine Kickoff-Funktion und sollte eine Auftaktveranstaltung für ein Entwicklungsprojekt zu „Selbsthilfe im Internet“ sein, das die NAKOS mit Förderung des Gesundheitsministeriums und der gesetzlichen Krankenkassen im Jahr 2009 starten möchte.

Das Thema ‚Selbsthilfe im Internet‘ ist nicht mehr ganz neu und die Annahme lag nahe, dass zumindest grundlegende Fragen bereits sowohl seitens der Selbsthilfe als auch seitens der Krankenkassen(-verbände) geklärt sind. Tatsächlich stellte sich bei der Erwartungskklärung aber heraus, dass großer Gesprächsbedarf auf allen Seiten besteht. Die Erwartungen der Teil-

nehmer/innen gingen vom Wunsch nach Erfahrungsaustausch und dem Knüpfen von Kontakten über das Finden von praktischen Lösungsansätzen zum Beispiel bei technischen Problemen bis hin zu grundlegenden Definitionsfragen und dem Ruf nach Kriterien im weitesten Sinne, die als Maßstab nicht nur für die Akteure in der Selbsthilfe, sondern auch für die Förderung durch die Krankenkassen angelegt werden könnten.

Die Frage, ob Selbsthilfegruppen im Internet überhaupt (noch) Selbsthilfe seien, wurde von den Akteuren überwiegend mit einem klaren „Ja“ beantwortet, wenige Stimmen sprachen ein „Nein“ aus. Bei einigen Teilnehmer/innen und den Vertreter/innen der Krankenkassen herrschte Unentschiedenheit, wobei auch hier die Tendenz zu einem „Ja“ ging, allerdings mit einem unmittelbar folgenden „Aber“.

Die Akteure aus der Selbsthilfe und die Vertreter/innen der Krankenkassen waren sich darüber einig, dass es unumgänglich sei, sich in einem ersten Schritt einen systematischen Überblick über die Angebotslandschaft der Online-Selbsthilfe zu ver-

schaffen. Hieran anknüpfend sei eine klare Begriffsbestimmung vorzunehmen: Was gibt es überhaupt für Formen der Selbsthilfe im Internet (Foren, Chats, E-Mail-Beratung; reine Informationsseiten ohne Beratungsangebot, nur mit Hinweisen auf Beratungsmöglichkeiten)? Erst nach einer solchen Analyse könnten sinnvolle Bewertungskriterien festgelegt werden und erst dann könne man über eine mögliche Qualitätskontrolle sprechen. Dabei stellte sich die Frage, ob für die Selbsthilfe im Internet nicht per se andere Definitionen und Kriterien gefunden werden müssten als für die klassische Gruppenselbsthilfe. Ist nicht allein bedingt durch das Medium Internet etwas ganz Neues entstanden?

Erste mögliche Antworten gab Dr. Christiane Eichenberg vom Institut für Klinische Psychologie und Psychologische Diagnostik der Universität zu Köln in ihrem Vortrag „Funktionen der virtuellen Selbsthilfe für die Krankheits- und Problembewältigung – das Internet als therapeutisches Medium“. Die Referentin beschrieb zahlreiche Vor- und Nachteile von Online-Selbsthilfegruppen und konventionellen Selbsthilfegruppen. Sie verdeutlichte beispielsweise, dass dem niedrigschwelligen Zugang zu dieser Austauschform mit einem hohen Maß an Anonymität und zeitlich / räumlicher Flexibilität der Verlust von Spontaneität (bedingt durch die oftmals asynchrone Kommunikation) und das unmittelbare Erfahren von Verbundenheit in der Gruppe gegenüber

stünde. Mit Hilfe von Online-Selbsthilfegruppen könnten geografische Lücken in der Selbsthilfeinfrastruktur aufgefangen werden, allerdings stünde dem auf der anderen Seite oftmals eine hohe Teilnehmerfluktuation gegenüber, und auch die destruktive Wirkung auf das „Gruppenklima“ durch Flaming (ruppige, polemische Kommentare, Beleidigungen), die bei offenen Foren ohne Moderation häufig vorkämen, sei eine unerwünschte Nebenwirkung. Aber gerade in Krisensituationen und bei gesellschaftlich stark tabuisierten Themen seien virtuelle Selbsthilfegruppen eine wichtige und sinnvolle Erweiterung realer Hilfsangebote.

Die von den eingeladenen Expert/innen anschließend eingebrachten Erfahrungen aus ihrer täglichen Arbeitspraxis mit virtuellen Selbsthilfegruppen und dem Medium Internet unterstützten die Kernaussagen von Frau Dr. Eichenberg. Peter Rupert, JungeSuchtHilfe e.V., erläuterte, dass es zunehmend schwierig sei junge Menschen für konventionelle Selbsthilfegruppen zu gewinnen und der Weg über das Internet hervorragend geeignet sei, um jungen Menschen den Weg zur JungeSuchtHilfe zu ebnet.

Dies bestätigte Jackie Bethman von „Bringt Licht ins Dunkel“, einer Betroffeneninitiative für Opfer von Missbrauch und Gewalterfahrungen, die eindrucksvoll schilderte, wie sie gemeinsam mit anderen das Forum rein ehrenamtlich aufgebaut habe, das mittlerweile an die 150 Mitglieder

aus dem gesamten Bundesgebiet hat. Gerade bei tabubesetzten Problemen sei die Hürde, sich zu „outen“ besonders hoch und könne in einem anonymen Forum wesentlich einfacher realisiert werden. Den hohen Sicherheitsstandard für den Zugang zu dem geschlossenen Forum und die intensive Moderation durch das Lesen eines jeden Beitrags beschrieb sie als Kernmerkmale mit Blick auf die Qualität des Angebotes und dem persönlichen Schutz der Forumsteilnehmer/innen. Reale Gruppentreffen seien für ihre Problematik eher seltener bis gar nicht gewünscht.

Für den Bereich der häufig angeleiteten Gruppen bei Essstörungen schilderte Martina Hartmann von „Dick und Dünn e.V.“ die Unterschiede in der Gruppenarbeit zwischen virtuellen und Face-to-Face-Gruppen: keine Mimik, kein Leben in geschriebenem Wort, dafür aber viel schnellerer und teils auch intensiverer Austausch wegen geringerer Befangenheit. Ihrer Erfahrung nach ist die Verbindlichkeit in virtuellen Gruppen vergleichbar mit der in realen Gruppen. Dick und Dünn e.V. befasse sich aktuell mit dem Aufbau eines bundesweiten Selbsthilfeforums mit dem Ziel, Betroffene über diesen niedrigschwelligen Zugang auch in realen Gruppen zusammenzuführen.

Die unterschiedlichen Möglichkeiten des Internets für die Selbsthilfe-Unterstützungsarbeit schilderte Silke Gajek von der Selbsthilfekontaktstelle in Schwerin. Um Informationen über und

Vermittlung in die Selbsthilfe auch in den ländlichen und häufig unterversorgten Regionen ihres Bundeslandes zu ermöglichen, werden seit zwei Jahren eine E-Mail-Beratung, Chat-Beratung im Einzelgespräch sowie moderierte Gruppenchats angeboten. Die Hauptnutzergruppen seien 15-20 Jahre und 40-50 Jahre alt, überwiegend erfolgten Anfragen zu Suchtproblematiken und zu psychischen Problemen. Selbsthilfegruppen böten darüber hinaus Themenchats an, beispielsweise zum Mobbing, seltenen Erkrankungen oder auch für Bereiche und Indikationen mit mangelnder professioneller Versorgung.

An drei Thementischen diskutierten die Teilnehmer/innen am Nachmittag verschiedene Fragestellungen des Workshops, die anschließend im Plenum vorgestellt wurden.

Zum Fragenkomplex „Welche Zielgruppen werden oder könnten durch die Online-Selbsthilfe aktiviert werden? Für welche könnte der Zugang erleichtert werden? Was kann Selbsthilfe im Internet leisten?“ wurden zahlreiche Funktionalitäten und Argumente eingebracht, unter anderem die geringere Hemmschwelle gerade bei tabuisierten Erkrankungen und Problemen, die ständige Verfügbarkeit, die überregionalen Zugangsmöglichkeiten insbesondere bei seltenen Erkrankungen und Problemen und nicht zuletzt der erleichterte Zugang bei Immobilität, Körperbehinderungen oder Sprechproblemen.

Am zweiten Thementisch wurde diskutiert, ob eine Qualitätssicherung mittels Kriterienkatalogen zur Bewertung von Online-Selbsthilfegruppen (z.B. auch zur Einschätzung der Förderwürdigkeit) den Geist der Selbsthilfe und des Internets als Graswurzelbewegungen ad absurdum führte. Einigkeit herrschte hierbei darüber, dass Kriterien sinnvoll seien, um ein Internetangebot einschätzen zu können. Die Vertreter/innen der Krankenkassen sahen hier gerade unter dem Gesichtspunkt der Förderwürdigkeit einen klaren Bedarf an Kriterien, die als Maßstab angelegt werden könnten. Die großen Unterschiede im Angebot der Selbsthilfe im Internet ließen jedoch aus Sicht der Selbsthilfeakteure nicht immer einheitliche Definitionen zu oder erforderten bei der Anwendung solcher möglicher Kriterien Flexibilität. In vielen Fällen wären individuelle Lösungen notwendig. Beispielsweise für Selbsthilfe-Foren, wie das der Missbrauchsopfer „Bringt Licht ins Dunkel“, die nur im Internet bestehen und bedingt durch die Thematik gar keine realen Gruppen anbieten wollen. Muss es immer reale Treffen geben oder kann eine Gruppe nur im Internet aktiv sein? Ein spezieller Bedarf kann Gruppen nur im Internet notwendig machen. Wo gibt es Grenzen? Auch stellte sich die Frage, ob immer eine Struktur (Verein) oder gar ein Verband im Hintergrund stehen müsse.

Der dritte Thementisch beschäftigte sich mit der Frage nach Konsequenzen, die sich für die Selbsthilfeunterstüt-

zung in Verbänden und Kontaktstellen aus dem neuen Medium Internet ergeben. Die Teilnehmer/innen hoben hervor, dass beispielsweise die Onlineberatung für Betroffene hinsichtlich der eigenen Zeit- und Personalressourcen eingeplant werden müsse. Generell sei für ein solches Angebot die Erarbeitung von Kriterien notwendig, um die Seriosität einschätzen bzw. verdeutlichen zu können. Einigkeit herrschte auch hier: Durch das Internetangebot der Selbsthilfeunterstützer/innen könnten mehr Menschen und andere Zielgruppen erreicht werden.

Als Resümee ist festzuhalten, dass das Internetangebot von Selbsthilfegruppen und Interessierten gut angenommen wird und von den Teilnehmer/innen einstimmig als Chance für die Selbsthilfe betrachtet wird. Jedoch kann der 2. Schritt nicht vor dem ersten getan werden. Zunächst ist eine Analyse der existierenden Formen der Online-Selbsthilfe erforderlich, die eine präzise Begriffsbestimmung und Definition ermöglicht. Aufbauend hierauf können Kriterien entwickelt werden, die sowohl für die Selbsthilfe als auch für die Krankenkassen Orientierung bieten. |

Anne Teschke