

Fachtag „Neue Medien – Neue Selbsthilfe?!“ 23. November 2010 in Berlin

Eine gemeinsame Veranstaltung von



AG 3: „Wege zueinander“ – Wie können virtuelle und traditionelle Selbsthilfe miteinander verbunden werden?

**Input: Björn H. Sommer
Adipositas-Portal**

Informationen zu Adipositas-Portal.de:

Adipositas-Portal wurde Anfang 2004 als „Online-BLOG“ von Björn H. Sommer ins Leben gerufen, um eigene Erfahrungen aus der eigenen Betroffenheit als an morbidem Adipositas Erkrankter im Sinne eines Online-Tagebuchs zu verarbeiten.

Schon nach kurzer Zeit nahmen Anfragen zum Krankheitsbild von Besuchern der Webseite so stark zu, dass quasi aus der Not folgend ein Internet-Forum aufgesetzt wurde, damit diese Anfragen nicht nur von einer einzelnen Person, sondern auch von den Besuchern selbst beantwortet werden konnten. Die Entstehung von Adipositas-Portal hat also ganz ähnliche Wurzeln, wie auch klassische Selbsthilfe – Menschen mit einem gemeinsamen Problem finden sich zusammen und unterstützen sich gemeinsam.

Dabei betrachten wir Selbsthilfe ganz undogmatisch als das, was Menschen hilft, sich selbst zu helfen. Der Begriff „Virtuelle Selbsthilfe“ ist dabei unglücklich gewählt, da er leicht vergessen lässt, dass es sich um reale Menschen handelt, die reale Probleme haben und reale Hilfe suchen. Deshalb nutzen wir den Begriff „Online-Selbsthilfe“.

Mittlerweile hat Adipositas-Portal rund 4800 aktive namentlich registrierte Nutzer (User), die sich mindestens einmal innerhalb eines Jahres aktiv beteiligen. Dabei werden Menschen, die sich, aus welchen Gründen auch immer, nicht mehr melden nach einem Jahr gelöscht, um unnötiges Vorhalten von persönlichen Daten zu vermeiden. Etwa 10% der registrierten Nutzer besuchen die Webseite von Adipositas-Portal täglich (ca. 480 Personen). Darüber

AG 3: „Wege zueinander“ – Wie können virtuelle und traditionelle Selbsthilfe miteinander verbunden werden?
Inout: Björn H. Sommer, Adipositas-Portal
Fachtagung „Neue Medien – Neue Selbsthilfe?!“ am 23.11.2010 in Berlin

hinaus haben wir täglich etwa 9000 Gast-Zugriffe von nicht angemeldeten Personen, monatlich etwa 270.000. Besucher kommen überwiegend aus Deutschland, Österreich, der Schweiz und weiteren europäischen Ländern. Rund 30 Nutzer leben außerhalb Europas. Wir haben rund 220.000 Beiträge in 30.000 Themenfolgen, die in 105 Kategorien (Stand Nov. 2010) unterteilt sind. Täglich kommen im Schnitt 18 neue Themen und 110 neue Beiträge hinzu.

Mittlerweile haben wir ehrenamtlich mitwirkende Ärzte (Adipositas- und Wiederherstellungs-Chirurgie), die fachliche Fragen kompetent, schnell und kostenfrei beantworten. Speziell für körperlich eingeschränkte Nutzer versuchen wir Barrierefreiheit durch leichte und intuitive Bedienung, anpassbare Schriftgrößen und regelmäßige Beobachtung von Userverhalten (mit Analyse, wo es zu Missverständnissen und Bedienungsproblemen kommt) zu gewährleisten.

Monatliches Budget von Adipositas-Portal: 39,- EUR (neununddreißig Euro!). Adipositas-Portal ist Spenden- und werbefinanziert. Für dezente Werbung hatten sich bei einer Abstimmung über 90% der Nutzer ausgesprochen. Ein geringer Einnahmeüberschuss wird für die Unterstützung von klassischen Selbsthilfegruppen oder anderweitig zweckgebunden genutzt.

Unsere Grundsätze

Einer der wichtigsten Grundsätze ist, dass alles Relevante auch von nicht angemeldeten Gästen eingesehen und gelesen werden kann. Wir haben uns ganz klar dafür ausgesprochen, dass sich jeder in das Thema einlesen und über Wichtiges informieren können soll – ganz gleich, ob er auch selbst Beiträge schreibt. Eine aktive Teilnahme (Schreibrechte) setzt jedoch eine namentliche Registrierung voraus.

Unsere Erfahrung zeigt, dass sich stille Leser häufig nach einiger Zeit zu aktiven Nutzern entwickeln. Dabei kann jeder den Grad der Anonymität wählen, indem er Informationen über sich der Allgemeinheit preisgibt. Damit dies auch praktisch funktioniert, versuchen wir in Online-Workshops nach Möglichkeit auch die notwendige Medienkompetenz zu vermitteln.

Ein weiterer Grundsatz bei Adipositas-Portal ist, dass alle Nutzer gleich sind. Wir verzichten ganz gezielt auf Moderatoren, damit keine versteckten Hierarchien entstehen. So bildet sich

quasi ganz von allein eine Art Expertentum – rein dadurch, dass die Qualität von Beiträgen, die ein Nutzer verfasst, sein Umgang mit Dritten und sein hilfreiches Fachwissen, von den anderen Nutzern sehr wohl wahrgenommen und ggf. geschätzt wird. Auch hier also eine deutliche Parallele zur klassischen Selbsthilfe.

Der Betreiber und Administrator ist rechtlich notwendig, hält sich aber fachlich möglichst zurück und greift allenfalls im Notfall schlichtend oder durch Geben von Denkanstößen ein. In der Regel hilft das Vertrauen auf die Community, die nahezu alle Probleme eigenständig lösen kann und tut.

Stärken der Online-Selbsthilfe

Die Hauptstärken sind ganz sicher der jederzeitige Zugang zu Informationen (24 Std./7 Tage), sowie die Kostenfreiheit und Freiheit von Formzwängen. Man kann immer ins Forum kommen, auch wenn man nicht frisiert oder angezogen ist.

Die nahezu uneingeschränkte Anzahl an aktiven Nutzern bildet ein umfangreiches Potential an Erfahrungsschätzen, die man nutzen kann. Das geht über reine Fragen zum Krankheitsbild hinaus – auch Hilfe bei der Steuererklärung oder Anregungen zum Kochen lassen sich so schnell und effizient klären.

Dabei kann die Anonymität nach außen, gegenüber anderen Teilnehmern jederzeit gewahrt werden. So können auch peinliche Themen angesprochen werden, die face-to-face niemals getraut werden – selbst gegenüber Ärzten nicht. So können selbst Menschen, die sehr ängstlich und in sich zurückgezogen sind, im wahrsten Sinne des Wortes aus sich heraus kommen und neuen Mut fassen. Viele erfahren auch, dass ihre Meinung einen Wert hat und haben wieder erste Erfolgserlebnisse, indem sie anderen helfen konnten. Dabei ist oft hilfreich, dass man Menschen rein über ihre Äußerungen wahrnehmen kann – und so frei bleibt von Vorurteilen, die sich möglicherweise über ihr Äußeres bilden könnten.

Neben der normalen Möglichkeit, in Foren zu schreiben, bietet Adipositas-Portal auch die Möglichkeit, private Gespräche mit einzelnen Nutzern in einem Chat, per persönlicher Nachricht (forumseigene E-Mail) oder Online-Messenger zu schreiben. So können auch Dinge besprochen werden, ohne den großen Kreis der Mitglieder mit einzubeziehen.

Schwächen der Online-Selbsthilfe

Online-Selbsthilfe kann nur funktionieren, wenn sie online gefunden wird. Deshalb ist eine gute Suchmaschinenposition unabdingbar, auch um Betroffene vor rein kommerziellen Angeboten zu bewahren. Wir setzen uns aktiv und mit viel Zeitaufwand für gute Suchpositionen in den Suchmaschinen ein, da wir nur so dafür sorgen können, dass Betroffene mit ihren Problemen nicht bei einem Anbieter landen, der diese Sorgen, Hoffnungen und Ängste kommerziell ausschachten möchte. Derer gibt es leider nicht wenige und ein Qualitätssiegel ist für Online-Selbsthilfe auch nicht existent. Hier sehe ich die aktuell größte Gefahr.

Weitere Schwierigkeiten können daraus resultieren, dass sich das Heraustreten aus der Anonymität (der Masse) hin zum wahrgenommenen Individuum für einige Betroffene problematisch erweisen kann. Manch einer fühlt sich möglicherweise nicht genügend wahrgenommen, zumal persönliche (vis-a-vis) Kontakte nur bedingt (über eigenorganisierte Verabredungen, Regionale Treffen des Forums) möglich sind.

Grundsätzlich ist der Zugang zur Schriftsprache notwendig. Versuche via Sprach-Bildchat sind aufgrund dafür notwendigen technischen Wissens und entsprechender Ausrüstung seitens der Nutzer gescheitert. Menschen, die sicherer im Umgang mit Schrift sind, sind daher im Vorteil. Aber auch Menschen anderer Muttersprache und Menschen mit Rechtschreibschwächen werden durchaus akzeptiert. Die Hemmschwelle zur Kommunikation liegt hier aber etwas höher. Missverständnisse können aufgrund fehlender Mimik eher entstehen. Hier ist Toleranz auf allen Seiten gefordert.

Online Selbsthilfe vs. Klassischer Vis-a-Vis Selbsthilfe?

Für uns stellt sich diese Frage nicht, denn beide Formen von Selbsthilfe haben ihre Berechtigung und ihr sicheres Auskommen nebeneinander. So wie nicht jeder Deckel auf jeden Topf passt, können über die verschiedenen Formen der Selbsthilfe auch verschiedene Typen von Betroffenen angesprochen werden. Online Selbsthilfe ist dabei keineswegs eine Erweiterung der klassischen Selbsthilfe. Vielmehr ist sie eine eigenständige Form, die nur in Teilen Schnittmengen mit der klassischen Selbsthilfe bietet. Auch zeigt unsere Erfahrung, dass nur ein überschaubarer Teil der Nutzer sich in beiden Formen aufgehoben fühlt. Die

meisten Betroffenen gehen entweder in eine Gruppe oder nutzen ausschließlich das Online-Angebot.

Trotzdem haben viele klassische Gruppen (zumindest in unserem Bereich der morbiden Adipositas) einen Ursprung in einem Online-Forum gefunden. Das heißt, viele Betroffene haben sich erst online zu einer klassischen Selbsthilfegruppe gefunden, bevor Räume und Termine für reguläre Treffen verabredet wurden. Erst danach sind zu diesen Gruppen auch Mitglieder ohne Internet-Background gestoßen. Uns sind rund 35 Gruppen bekannt, auf die dieses zutrifft – insgesamt sind es vermutlich ein Vielfaches.

Daraus resultiert, dass Online-Selbsthilfe in unseren Augen keine Gefahr für klassische Selbsthilfe bildet, sondern vielmehr eine Chance, sofern man diese weise zu nutzen weiß.