

Wende Phillips (1996): **A Comparison of Online, E-Mail, and In-Person Self-Help Groups Using Adult Children of Alcoholics as a Model**

1. Definition Selbsthilfegruppen (SHG) nach Liebermann:

Die Mitglieder einer SHG verbindet ein gewisser Zustand, eine Situation, ein Erbe, ein Symptom oder ein Erlebnis, welches sie gemein haben. Die SHG sind Selbstverwaltend und Selbstregulierend, sie legen die Betonung auf Selbständigkeit/Unabhängigkeit und bieten den Mitgliedern ein kostenloses Netzwerk an (face-to-face oder phone-to-phone). Meistens sind die SHG nicht von externe Unterstützung abhängig.

2. Charakteristika der SHG:

Generell:

- Die Mitglieder beschreiben in SHG, wie sie mit bestimmten Situationen und Problemen umgegangen sind, wie sie sich verhalten haben und wie sie die Situationen bewältigt haben.
- Die wichtigsten Aspekte:
Anderen Helfen, Unterstützung erhalten und sich nicht alleine zu fühlen mit seinen Problemen.
- Zusammenhalt durch Gruppenzugehörigkeit – Gefühl: vereinfacht, sich zu öffnen und Privates preiszugeben.
- Orientierung an fortgeschrittenen Mitgliedern
- Beziehungen: Helfen den Mitgliedern sich zu öffnen, dadurch wird der Zusammenhalt gefördert und es entsteht ein Sicherheitsgefühl.
- SHG: Ideologien, Religion und Wertesystem: Erhöhung des Sicherheitsgefühls durch klare Positionierung der SHG.
- Feedback in SHG: üblicherweise nicht erwünscht. Mitglieder holen dies jedoch oft nach den Sitzungen nach, entwickeln so stärkere Beziehungen zueinander.
- Feedback in psychotherapeutischen Gruppen: nimmt eine Schlüsselposition ein. Um ‚gesunde‘ Beziehungen aufzubauen, muss Mitglied fähig sein, Kritik zu üben.

3. Untersuchung:

- Ziel: Die Gemeinsamkeiten, Unterschiede, Vorteile und Nachteile der verschiedenen Formen herauszukristallisieren.
- Die Untersuchung in diesem Text bezieht sich nur auf Online Gruppen.
- Zeitraum der Untersuchung: Mai/Juli 1995 bis Ende August 1995
- Beobachtende Teilnahme des Autors in den Gruppen, alle E-Mails wurden behalten, die Chats wurden aufgezeichnet und es wurde täglich Tagebuch geführt.

Untersuchungsgruppen:

1. Die online service's ACOA Chat-Gruppe
 - Die Gruppe trifft sich einmal wöchentlich in einem virtuellen Konferenzraum.
 - Die Mitglieder können kommen und gehen wann sie wollen, Anwesenheit ist nicht obligatorisch.
 - Die Mitglieder diskutieren über Themen im Bezug auf ACOA und alle anderen Themen, welche die Mitglieder sonst noch beschäftigen.
2. Die online service's ACOA E-Mail Liste
 - Hier wird zweimal im Monat ein Thema lanciert, ein Mitglied ist jeweils dafür verantwortlich
 - Dieses Mitglied schreibt, wie es sich im Bezug auf das Thema fühlt. Dieses Mail wird an die ganze E-Mail Liste verschickt. Die anderen Mitglieder können dann selbst entscheiden, ob sie allen antworten wollen, oder nur einer bestimmte Person.
 - Die Mitglieder haben aber auch die Möglichkeit, selbst ein Thema zwischendurch zu lancieren, wenn sie das Bedürfnis haben, über etwas spezielles zu kommunizieren.
3. Die internet ACOA E-Mail Liste
 - Ist vom Prinzip her gleich wie die andere Liste, einfach viel umfangreicher und aktiver: hier werden einmal wöchentlich Themen lanciert.

- Ein grosser Unterschied ist, dass man hier niemanden direkt anschreiben kann, sondern über den Organisator der Liste kommunizieren muss.
4. Eine selbstgegründete ACOA Chat-Gruppe auf online service's
- Der Autor hat ca. 4 Mal das Meeting abgehalten und beim 4. Mal kam niemand mehr, mögliche Gründe:
 - Die hohe Intensität des letzten Meetings, welche eine Pause nahelegte.
 - Verhinderung durch längeres Arbeiten etc. / Problem der Zeitverschiebung.

4. Charakteristiken von Online Gruppen

- Man kann aus dem Internet fliegen, wenn die Verbindung gestört ist
- Anonymität
- Während de ersten Meetings kann das Mitglied sich ein wenig 'hineinlesen' in das Forum, ohne von den anderen gesehen zu werden.
- Die geführte Konversation kann fortlaufend aufgezeichnet werden
- Die Mitglieder können einander private Nachrichten senden, welche von den anderen nicht eingesehen werden können
- Manchmal wird vom Forum aus die Möglichkeit gegeben, ein persönliches Profil zu erstellen, das Mitglied ist aber total frei, wie viel es im Profil preisgibt und die Richtigkeit dieser Informationen kann auch nicht überprüft werden.
- Meistens werden die Anzahl sowie die Nicknames der sich im Forum befindenden Mitglieder angezeigt, so dass man weiss wer da ist und auch die Möglichkeit hat, Mitglieder zu begrüßen, wenn sie in den Chat kommen.
- Um der Konversation mehr Ausdruck und Emotionen zu verleihen, machen die Mitglieder Gebrauch von Abkürzungen (BRB = be right back) wie auch Symbolen ☺.

Vorteile von ACOA online E-Mail und Chatgruppen

- Die örtliche Distanz, Transport und Zeit ist kein Problem
- Trotz Reisen, Krankheit oder Ferien kann an den Meetings teilgenommen werden, sofern man Internetzugang hat.
- Es ist einfacher mehrere Meetings zu besuchen, da man keine Reisedistanz mehr zurücklegen muss.
- Es werden eher Tabus diskutiert dank der Anonymität
- Im Gegensatz zu den persönlichen SHG wird rege diskutiert und es werden Feedbacks gegeben.

Nachteile von ACOA online E-Mail und Chatgruppen

- Man weiss nie, mit wem man wirklich kommuniziert
- Es dauert länger den gewünschten Kommentar abzutippen als zu sagen
- Man kann sich hinter falschen Identitäten verstecken.

5. Anonymität

- Es gibt zwei Arten von Anonymität:
 1. Scheinbare Anonymität: Durch das Systemmanagement kann die wahre Identität des Users zurückverfolgt werden.
 2. Wahre Anonymität: Niemand kann die wahre Identität des Users aufdecken.

Positiv:

- Alter, Geschlecht, Bildungsniveau, Erscheinungsbild etc. teilt man den anderen Mitgliedern nur mit, wenn man will und wann man will.
- Die Mitglieder werden nicht nach ihrem Äusseren beurteilt, sondern nach dem, was sie schreiben
- Wenn man in eine persönliche SHG geht, hat man oft Hemmungen das erste Mal zu gehen, man fühlt sich gesellschaftlich Stigmatisiert als einer mit ‚diesem Problem‘. Man befürchtet, nicht akzeptiert zu werden. Online müssen die Personen nicht so viel riskieren und geben nicht so viel von sich preis. Sie müssen sich erst melden, wenn sie sich bereit dafür fühlen.
- Falls ein neues Mitglied nicht akzeptiert werden sollte, kann es eifach einen neuen Nickname wählen und es nochmals versuchen.

- Durch die Anonymität sind die Mitglieder viel mehr bereit, über heikle Themen und Tabus zu sprechen und sich anderen gegenüber zu öffnen.
- Die Mitglieder trauen sich viel eher, ein Feedback zu geben, sie lernen dadurch auch viel über sich selbst und erlangen mehr Selbstvertrauen.

Negativ:

- Es muss stark darauf geachtet werden, wie etwas formuliert wird, sonst kann ein Mitglied verletzt werden. Auch sollte darauf geachtet werden, die nonverbale Sprache ebenfalls zu kommunizieren, vor allem bei Kritik etc.
- Mitglieder, welche nicht die Verantwortung für ihr abweichendes Verhalten übernehmen wollen, können einfach einen neuen Nickname wählen und genau gleich weitermachen.
- User können Nachrichten unter dem Nickname eines anderen Mitgliedes verschicken und so dieses schlecht hinstellen.
- Durch die Anonymität fühlen sich einige User weniger gehemmt, es kann zu anzüglichen und unpassenden Bemerkungen gegenüber der anderen Mitgliedern kommen.

6. Feedback

- In einer face-to-face Kommunikation haben die Mitglieder oft Angst, positives oder negatives Feedback zu geben. Mögliche Gründe:
 - Sie wollen die betreffende Person nicht verletzen
 - Sie haben Angst davor, von der Person oder der Gruppe zurückgewiesen zu werden
 - Denken, dass ihr Feedback nicht gut/kreativ genug ist
 - Haben das Gefühl, sie sind dafür voll und ganz verantwortlich, ob das Feedback stimmt oder nicht.
- Durch die Anonymität der Online Gruppe fürchten sich die Mitglieder nicht mehr so sehr, ein Feedback zu geben. Mögliche Gründe:
 - Der Computer ist wie ein Puffer zwischen den Individuen
 - Mitglieder können ihre Kommentare nochmals durchlesen, bevor sie sie abschicken.
 - Falls ein Mitglied wirklich mal einen groben Fehler macht, wissen die anderen nicht, wer sich hinter dem Nickname versteckt und das Mitglied kann wenn nötig jederzeit den Nickname wechseln.
- Wenn ein Mitglied lernt, Online Feedback zu geben, besteht die Schwierigkeit darin, dass nur Worte und Symbole zur Verfügung stehen.

7. Zufriedenheit der Mitglieder

- Die Zufriedenheit der Mitglieder mit einem Service kann nur daran abgelesen werden, wie frequänt der Service genutzt wird und was die Mitglieder einander schreiben (z.B. danke, dass du mir zuhörst, danke für die Unterstützung)
- Wie auch in persönlichen SHG profitieren diejenigen Mitglieder am meisten, welche regelmässig und aktiv an Meetings teilnehmen.

8. Schlussfolgerung

- Der Hauptunterschied zwischen persönlichen und online SHG ist das Fehlen von sozialen Hinweisreizen in der online Kommunikation (Hinweise, welche auf den sozialen Status einer Person hinweisen lassen). Dadurch fühlen sich die Mitglieder ebenbürtig, was zu einer weniger gehemmten und offeneren Kommunikation führt.
- Die Untersuchung von Walter und Burgoon hat gezeigt, dass sich die Mitglieder der online SHG in eine positive Richtung entwickeln, wie das auch der Fall bei persönlichen SHG ist, die Mitglieder, welche online Kommunizieren tun dies jedoch auf eine sozialere Art und Weise (weniger formal, vertrauen sich einander schneller).
- Ursprüngliche Unterschiede zwischen der face-to-face und der online Kommunikation werden mit der Zeit schwächer und können sogar auch ganz verschwinden.
- Auch der Autor hat dies bemerkt, die Mitglieder von online SHG kompensierten die nonverbale Sprache durch Zeichen und Symbole, sie legten mehr Wert auf den Text und wählten die Worte mit Sorgfalt. Sie wurden direkter und halfen einander durch Konflikte hindurch, wie es auch in face-to-face und psychotherapeutischen Gruppen der Fall ist.