



Koordination für die
Selbsthilfe-Unterstützung in NRW ■ ■

Gruppenregeln für WhatsApp und andere Messenger Dienste

Eine Sammlung von Beispielen, Möglichkeiten und Ideen.

Die Erarbeitung von Kommunikationsregeln in Messenger-Gruppen
Die Selbsthilfe wird digitaler. Viele Gruppen ergänzen Ihre Kommunikation
mittlerweile durch digitale und soziale Netzwerke.

Welche Regeln sind hilfreich?

Bearbeitung einer Handreichung für Gruppen, die sich für die Arbeit/Kommunikation
mit einem Messenger Dienst entscheiden.

1. Wie wollen wir als Gruppe miteinander kommunizieren?

Jede Gruppe sollte gemeinsam in einem Treffen diskutieren, was sie an z.B. WhatsApp (o.a.) stört und was sie gut finden. Diese Angaben können als Regelgrundlage für die Gruppe genutzt werden. Die Gruppe muss entscheiden, zu welchen Themen Regeln gebraucht werden. Die Regeln können bekannt gegeben werden z.B. im Gruppenchat

2. Kommunikationspartner

Regeln, damit die Nachrichten bei den richtigen Personen ankommen:

Schreibt man in der Gruppe nur mit einer Person:

- wechselt man zu privaten Nachrichten.

Wenn Mitglieder zu dritt oder zu viert etwas besprechen möchten:

- Telefonisch klären oder Untergruppe bilden

Admingruppen:

- Nur der Admin gibt in der Gruppe Informationen heraus. Wenn man Informationen beitragen möchte, per direkter Nachricht an den/die Admin. Dieser stellt die Infos in die Gruppe.

3. Kommunikationsregeln

Regeln, damit wir beim Thema bleiben.

- Bevor wir schreiben, fragen wir uns:

- Ist es relevant und notwendig für die Gruppe?
- Ist jetzt eine gute Zeit zum Schreiben?
- Beim Thema bleiben! Nur im Sinne dieser Gruppe posten, dazu gehört:
- Ankündigungen, Termine, bestimmte Themen, etc.

Lustige Bilder und Videos:

Keine irrelevanten Bilder, etc. teilen. Den eigenen Status dazu benutzen.

Eine Extra-Gruppe für Spaß und andere Themen

4. Dringlichkeit Regeln, um nicht unter Druck zu geraten!

- Selbst bestimmen
- Jeder darf selbst bestimmen, wie oft er Nachrichten lesen und beantworten wird.
- Antwortzeit
- Nicht jeder kann WhatsApp zwischendurch nutzen. Deshalb eine Einigung, dass man im Zeitraum von 1 / 2 / 5 Tagen sich die Zeit nimmt Gruppennachrichten zu lesen und zu beantworten (falls nötig)

4. Dringlichkeit Regeln, um nicht unter Druck zu geraten!

- Eiliges
- Wird eine schnelle Antwort benötigt:
- Versucht man sein Glück in der Gruppe und meldet sich telefonisch, falls keine Antworten kommen.
- Das Telefon direkt nutzen.
- Ruhezeiten
- Wann ist es OK zu schreiben?
- Passende Uhrzeit angeben falls erwünscht.

5. Verständlichkeit Regel damit alle verstehen, worum es geht.

- Rechtschreibung & Ausdruck
- Wir bemühen uns, korrekt zu schreiben.
- Niemand macht andere auf Rechtschreibfehler aufmerksam.
- Höflichkeitsformen, wie bitte und danke, werden benutzt.
- Abkürzungen
- Nur allgemein geläufige Abkürzungen werden benutzt, wie z.B. OK, LG

5. Verständlichkeit Regeln damit alle verstehen, worum es geht.

- Emojis
- Emojis sollten nur verwendet werden um Äußerungen zu verdeutlichen und Emotionen zu zeigen.

- –Nur Emojis verwenden, die jeder versteht, z.B.:

- 😊

6. Klarheit Regeln damit die Unterhaltung in der Gruppe übersichtlich bleibt.

- Zusammenhängende Nachrichten
- Einen zusammenhängenden Text – in einer Sprechblase – schreiben. So bleibt der Chat übersichtlich. (weniger Benachrichtigungen)

- Antwort-Funktion
- Geht man auf eine bestimmte Äußerung ein, nutzt man für die bessere Erkennbarkeit, die Antwortfunktion.

6. Klarheit Regeln damit die Unterhaltung in der Gruppe übersichtlich bleibt.

- Antworten schreiben
- Nur antworten, wenn man eine Antwort weiß.

- Kein: „Das weiß ich nicht.“
- Danke sagen
- Ein Danke ist schön, aber stört wenn alle Mitglieder dort ein Danke hinterlassen.

- Für ein „Danke“ nutzen wir die private Nachricht

7. Formelles Regeln, wie wir mit Absprachen, Diskussionen, Terminen usw. umgehen.

- Diskussionen:
- Wenn wir etwas Wichtiges zu diskutieren haben, dann:
- Vereinbaren wir ein Online-Treffen, ein echtes Treffen, klären es in einer Kleingruppe oder telefonisch
- Gegenseitige Unterstützung
- Es ist gut eine Gruppe zur Unterstützung zu haben. Wir nutzen dafür:
- Diese Gruppe, eine Untergruppe, Private Nachrichten

7. Formelles Regeln, wie wir mit Absprachen, Diskussionen, Terminen usw. umgehen.

- Termine finden
- Um Termine zu finden nutzen wir ... Hier ist die Anleitung....

- Wenn Ihr weitere Fragen habt, schickt eine Nachricht an....
- Abstimmungen/Umfragen
- Für Abstimmungen nutzen wir ...

8. Konflikte/ Regeln um Konflikte zu vermeiden und zu klären.

- Konflikte...
sind ein einer Gruppe normal, so gehen wir damit um:
- Konflikte sollten nie über WhatsApp geklärt werden.
- Lieber das Telefon nutzen oder sich treffen.
- Aus dem Gruppenchat sollten persönlich Konflikte heraus gehalten werden

8. Konflikte/ Regeln um Konflikte zu vermeiden und zu klären.

Zweideutige Formulierungen:

- Immer davon ausgehen das die schreibende Person nur gute Absichten hat!
Beim Schreiben achten wir darauf:
- Keine Ironie, Sarkasmus oder Zweideutigkeiten
- Höflich sein (Bitte und Danke)
- Einfache Emojis
- Keine Patzigkeit

8. Konflikt/ Regeln um Konflikte zu vermeiden und zu klären.

Schwierige Formulierungen

- Wenn man nicht sicher ist, ob eine Formulierung gut ist, dann sollte man sich vorstellen, das die Nachricht öffentlich vorgelesen wird. Man kann nie wissen, wer diese Nachricht zukünftig lesen wird.
- Beschwerden und Feedback zur Gruppe
Wird zunächst der/die Administrator/in angeschrieben/angesprochen

8. Konflikte/ Regeln um Konflikte zu vermeiden und zu klären.

- Gruppe verlassen
- Niemand ist beleidigt, wenn sich jemand entschließt die Gruppe zu verlassen.
- Bitte aber kurz Bescheid sagen, wenn man die Gruppe verlassen möchte

Datenschutz

Am Beispiel von WhatsApp

WhatsApp sammelt generell alle Daten, die von den Nutzern selbst angegeben werden, wie etwa den Anzeigenamen, Geburtstag, Telefonnummer, Status und Profilbild.

Bei WhatsApp werden normalerweise Nachrichten nicht auf den Servern gespeichert. Nur wenn die Nachricht noch nicht empfangen wurde, wird sie für 30 Tage zwischengespeichert und danach automatisch gelöscht.

WhatsApp liest zudem alle Kontakte aus dem Adressbuch aus und speichert sie, um sie regelmäßig abzugleichen.

- WhatsApp kann den Standort über GPS erfassen, mobile Daten und WLAN identifizieren und auch verfolgen, wenn ein Anruf getätigt wird. In diesem Zusammenhang kann WhatsApp Telefonnummer und Gerätenummer herausfinden.
- Zwar weiß WhatsApp nicht, was der Inhalt des Gesprächs ist und kann bei aktiver End-to-End-Verschlüsselung auch keine Nachrichten lesen. Der Dienst ist vielmehr an Metadaten – also Informationen über die Daten selbst – interessiert und verfolgt daher Sender und Empfänger, sowie den Ort und Zeitpunkt, an dem die Nachricht geschickt wurde. Mit diesen Infos ergibt sich ein umfangreiches Bild über die Person – ein Vorgang, der Profiling genannt wird.

Eine hervorragende Alternative ist Telegram, Threma oder Signal, die ebenfalls End-to-End-Verschlüsselung bieten und im Gegensatz zu WhatsApp keine Daten über die Benutzer abschöpfen. Diese Dienste erfreuen sich in den letzten Jahren einer stetig wachsenden Community, kommen jedoch nicht an die Nutzerzahlen von WhatsApp heran