



: : MA  
BW : :

# Öffentlichkeitsarbeit in der Selbsthilfe – Ansätze, Impulse und kreative Beispiele

**Klausurtagung der Selbsthilfekontaktstellen BW**

**Christa Rahner-Göhring**

**Dipl.Päd. / Infobrokerin / Social Media Managerin**

28. September 2020





## Themen

:::MA  
BW:::

- Öffentlichkeitsarbeit – für wen und mit welchem Ziel?
- Auswahl der Medien / Soziale Netzwerke – aber welche?
- Erst denken – dann posten ...





## Selbsthilfegruppen und Öffentlichkeitsarbeit

:::MA  
BW:::



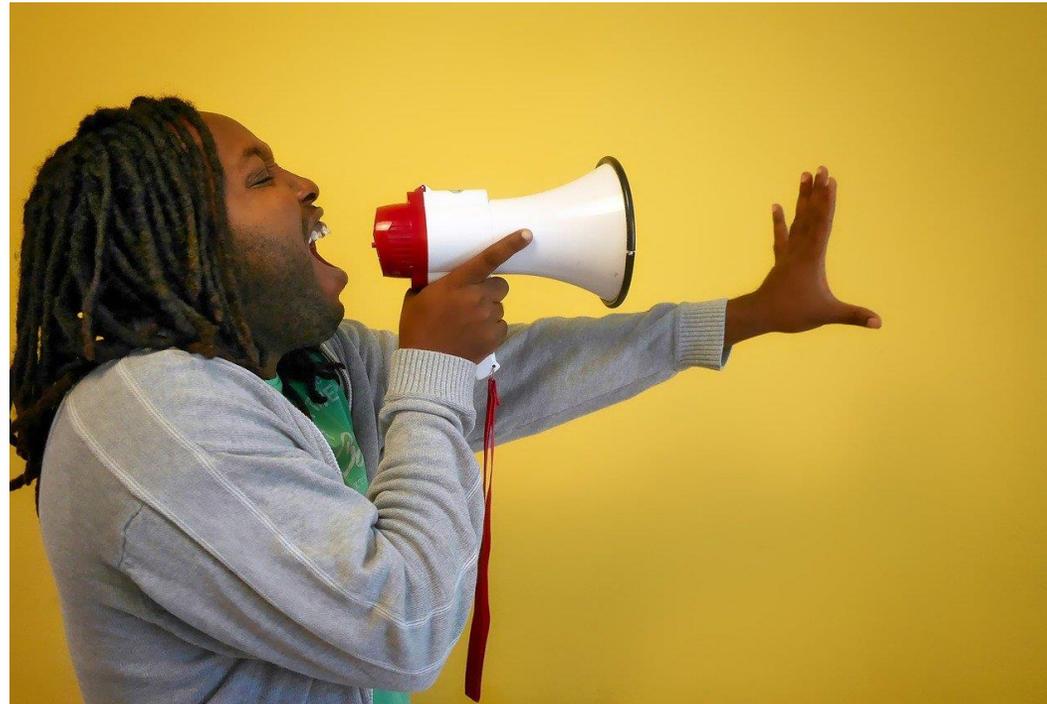


## Öffentlichkeitsarbeit – für wen und mit welchem Ziel?

:::MA  
BW:::

### Wichtige Fragen:

- was brauchen die Zielgruppen von mir?
- wie finden sie mich?





## Öffentlichkeitsarbeit - für wen und mit welchem Ziel?

**Stellen wir uns mal vor: Ich bin betroffen von einer Zwangsstörung und suche nach Hilfe.  
Wie gehe ich vor?**

Googeln





# Öffentlichkeitsarbeit von Selbsthilfegruppen / Kontaktstellen

:::MA  
BW:::

## Wichtige Ziele:

Präsenz zeigen / Mitglieder gewinnen

- sich gegenseitig unterstützen mit Rat und Tat, auch online und überregional
- in der Gemeinde / Region (Offline)





## Öffentlichkeitsarbeit von Selbsthilfegruppen / Kontaktstellen

:::MA  
BW:::

### **Wichtige Ziele:**

Die Öffentlichkeit auf ein Thema / ein Problem aufmerksam machen

- mit Sachinformationen
- mit Veranstaltungen
- mit Ansprechpartner\*innen / Expert\*innen zum Thema

Um gesellschaftlich / politisch auf eine Veränderung hinzuwirken





## Öffentlichkeitsarbeit von Selbsthilfegruppen / Kontaktstellen

:::MA  
BW:::

### **Die Auswahl der Medien für die Öffentlichkeitsarbeit richtet sich**

- nach den Medien, die die Zielgruppen nutzen
- nach dem beabsichtigten Ziel
- nach den Ressourcen, die die Mitglieder / die Kontaktstellen einbringen können

### **Öffentlichkeitsarbeit mit kleinem Budget bedeutet viel eigenen und konstanten zeitlichen Einsatz von Mitgliedern**

- mit einem planvollen Vorgehen
- mit Absprachen, Aufgabenverteilung und Prioritätensetzung
- mit Beiträgen, die in Stil und Inhalt für die Ziele der Selbsthilfegruppe förderlich sind





## Öffentlichkeitsarbeit von Selbsthilfegruppen / Kontaktstellen

:::MA  
BW:::

### Vorbereitung von Öffentlichkeitsarbeit:

- **Wen** will ich mit meinen Informationen denn ansprechen?
- **Welche Bedürfnisse** haben diese Zielgruppen?
- Was sollen diese Menschen **tun**, wenn sie meine Informationen wahrgenommen haben?

### Antworten:

- „Persona“ erstellen – Betroffene / Angehörige / allgemeine Öffentlichkeit / usw.
- Bedürfnisse und Antworten darauf formulieren – FAQ / besonders häufige Fragen / usw.
- Aktion formulieren – Kontakt aufnehmen / Mitglied werden / spenden / zu Veranstaltung kommen usw.





## Öffentlichkeitsarbeit von Selbsthilfegruppen / Kontaktstellen

:::MA  
BW:::

### Vorbereitung von Öffentlichkeitsarbeit:

- **wie** möchte sich die Selbsthilfegruppe / Kontaktstelle präsentieren?
- Welchen **Mehrwert** hat die Selbsthilfegruppe / Kontaktstelle der Zielgruppe zu bieten?

Unter Berücksichtigung von Aspekten wie

- sensible Darstellung der Thematik / Problematik
- Information über **Lösungswege / Lösungsangebote** für die Thematik
- Anonymität der Mitglieder / Gruppenregeln
- in vertrauenerweckendem Stil

Erforderlich ist in jedem Fall eine Kontaktangabe: Name, Telefonnummer, Mailadresse und /  
oder Adresse eines Versammlungsortes





## Öffentlichkeitsarbeit von Selbsthilfegruppen / Kontaktstellen

:::MA  
BW:::

### Selbsthilfekontaktstellen können

- darüber informieren, welche Selbsthilfegruppen es gibt
  - mit den **Namen der Gruppen**
  - mit den Kontaktdaten, die für die Öffentlichkeit geeignet sind
  - mit einer Verlinkung zu deren Website, falls vorhanden
- die Verbindungen zu regionalen und überregionalen Selbsthilfegruppen herstellen
- öffentlichen Veranstaltungskalender für Selbsthilfegruppen führen – in der eigenen Website, mit Einträgen in Veranstaltungskalender in Sozialen Netzwerken etc.

= Vertrauensbildende Maßnahmen!





# Öffentlichkeitsarbeit von Selbsthilfegruppen / Kontaktstellen

:::MA  
BW:::

## Das AIDA-Prinzip:

A = Attention

I = Interest

D = Desire

A = Action





# Öffentlichkeitsarbeit von Selbsthilfegruppen / Kontaktstellen

:::MA  
BW:::

## Schließlich:

- **wie** findet die Zielgruppe zur Selbsthilfegruppe / Kontaktstelle?

Entscheidend ist **das Medium, das die Zielgruppe nutzt** :

- Suchmaschine
- soziale Netzwerke
- Video-Plattformen
- Podcasts
- Blogs





## Auswahl der Medien / Soziale Netzwerke

:::MA  
BW:::

Höchste Priorität:

### Die eigene Website

#### Vorteile:

- selbst verantwortete Inhalte
- vollumfängliche Informationen, die selbst aktuell gehalten werden können
- immer erreichbar und mit Hilfe von Suchworten überregional findbar per Suchmaschine

#### Nachteile:

- Hosting und Erstellung kosten Geld (Hosting zwischen 70 und 100 € im Jahr)
- für die inhaltliche Pflege sind gewisse Kenntnisse erforderlich, die von einer / mehreren Personen eingebracht werden müssen





## Auswahl der Medien / Soziale Netzwerke

:::MA  
BW:::

### Die eigene Website

#### Wichtig:

- Ziele und Arbeitsweise der Selbsthilfegruppe / Kontaktstelle vorstellen
- sehr gerne mit Bildern!!!
- sich ansprechbar machen: Kontaktangaben, Termine und Orte für Treffen etc.
- Vernetzung zeigen, ggf. mit Landes- / Bundesverband, Expert\*innen, Vereinen oder Gruppen in der Region ...

#### Beispiele:

<https://www.kiss-stuttgart.de/> (Kontaktstelle)

<https://zwaenge-oca.de/> (Selbsthilfegruppe)





## Auswahl der Medien / Soziale Netzwerke

:::MA  
BW:::

Höchste Priorität:

### Google My Business



#### Vorteile:

- prominente Listung in Google Trefferliste
- prominente Listung in Google Maps
- vollumfängliche Kontaktdaten, die selbst aktuell gehalten werden können
- mit zahlreichen sehr praktischen Funktionen
- mit „Mini-Website“ für diejenigen, die keine eigene Website haben
- mit Möglichkeiten für aktuelle Beiträge oder Veranstaltungshinweise inkl. interaktiver Funktionen
- kann von mehreren Personen administriert werden
- kostenfrei

#### Anforderung:

- eine Person muss die Registrierung vornehmen und verwalten





## Auswahl der Medien / Soziale Netzwerke

:::MA  
BW:::

### Soziale Netzwerke

Der Sinn besteht darin, Menschen

- dort zu treffen, wo sie sich gerne aufhalten
- in unterhaltsamer Weise auf die Selbsthilfegruppe / Kontaktstelle aufmerksam und sich ansprechbar machen
- mit Links in den Beiträgen Interessent\*innen auf die eigene Website zu holen
- auf Dauer zu Abonnent\*innen / Fans / Mitgliedern zu machen
- zu „Markenbotschafter\*innen“ zu machen





## Auswahl der Medien / Soziale Netzwerke

:::MA  
BW:::

### Soziale Netzwerke – Geben und Nehmen





## Auswahl der Medien / Soziale Netzwerke

:::MA  
BW:::

### Öffentlichkeitsarbeit in Sozialen Netzwerken

Vorteile:

- website-ähnliche Seiten / Fanpages
- viele Mitglieder nutzen sie und können zur Bekanntheit beitragen
- es können viele Menschen erreicht werden, die bisher nichts von Selbsthilfe wissen
- teilweise gibt es in einem Netzwerk geschlossene oder geheime Gruppen, die für Interaktion genutzt werden können
- in der Regel sind sie kostenfrei
- meistens ist auch bezahlte Werbung möglich





## Auswahl der Medien / Soziale Netzwerke

:::MA  
BW:::

### Soziale Netzwerke

Vorteile:

- In Beiträgen können verschiedene Medien wie Fotos, Videos und Podcasts sehr intuitiv veröffentlicht werden
- bieten Live-Streaming
- bieten unterhaltsame Stories
- alles findbar mit interner Suchmaschine





## Auswahl der Medien / Soziale Netzwerke

:::MA  
BW:::

### Soziale Netzwerke

Herausforderungen:

- Planung und Koordination von Posts
- Vorbereitung von Bild- und Videomaterial
- rechtliche Fragen wie Urheberrechte / Persönlichkeitsrechte
- für Zielgruppe passender Schreibstil / Inhalt der Beiträge
- Umgang mit Zugangsdaten (Schulung der verantwortlichen Mitglieder)
- Umgang mit Hass- und Hetzbotschaften
- im Impressum muss eine Person mit voller Adresse als Ansprechpartner namentlich genannt werden
- Umgang des Netzwerkes mit Datenschutz und Privatsphäre





## Auswahl der Medien / Soziale Netzwerke

**Soziale Netzwerke** leben von der Aktivität der einzelnen Nutzer\*innen

- die Mitglieder der Selbsthilfegruppe können zu Botschafter\*innen / Influencer\*innen für die Gruppe werden
- jedes Mitglied der Selbsthilfegruppe trägt so zur Außenwirkung bei
- die Mitglieder müssen sich ihrer Verantwortung gegenüber der Selbsthilfegruppe bewusst sein, wenn sie Beiträge posten
- empfehlenswert: Einstellungen der Privatsphäre vornehmen







## Auswahl der Medien / Soziale Netzwerke

:::MA  
BW:::

### Facebook

- in Deutschland rund 32 Mio Nutzer\*innen (Stand Ende 2018)
  - davon 23 Mio Nutzer\*innen täglich
  - 28 Mio Nutzer\*innen per Mobilgerät
- 
- ➔ Sehr große Reichweite
  - ➔ Nutzer\*innen stammen aus allen Regionen und gesellschaftlichen Hintergründen
  - ➔ Nutzer\*innen sind in der Regel gut vernetzt und interaktionsbereit





## Auswahl der Medien / Soziale Netzwerke

:::MA  
BW:::

### Facebook

#### Vorteile:

- gut geeignet, um Nutzer\*innen auf die eigene Website zu leiten
- Trennung privates Profil / Fanpage
- mehrere Gruppenmitglieder können die Fanpage administrieren, ihr Name wird nicht öffentlich sichtbar
- Beiträge sind schnell erstellt und sofort online
- Veranstaltungen können als Beitrag und als Veranstaltung veröffentlicht werden
- wer möchte kann die Beiträge liken, kommentieren und/oder teilen
- Diskussionsgruppen können eingerichtet werden
- über die Aktivitäten auf der Fanpage gibt es Statistiken





## Auswahl der Medien / Soziale Netzwerke

:::MA  
BW:::

### Facebook

#### Nachteile:

- Facebook erfordert gute Kenntnisse, um zielgerichtet damit umgehen zu können
- man muss auch mit kritischen / unangemessenen Kommentaren von Nutzer\*innen rechnen – ein Reaktionsplan ist empfehlenswert
- Sichtbarkeit der Fanpage alleine ist relativ gering, Strategie erforderlich
- ggf. sollten bezahlte Anzeigen geschaltet werden, um die Sichtbarkeit zu erhöhen
- zur Zeit datenschutztechnisch problematisch

Wichtiges Hilfsmittel für die Einstellung der Privatsphäre:

<https://www.saferinternet.at/>

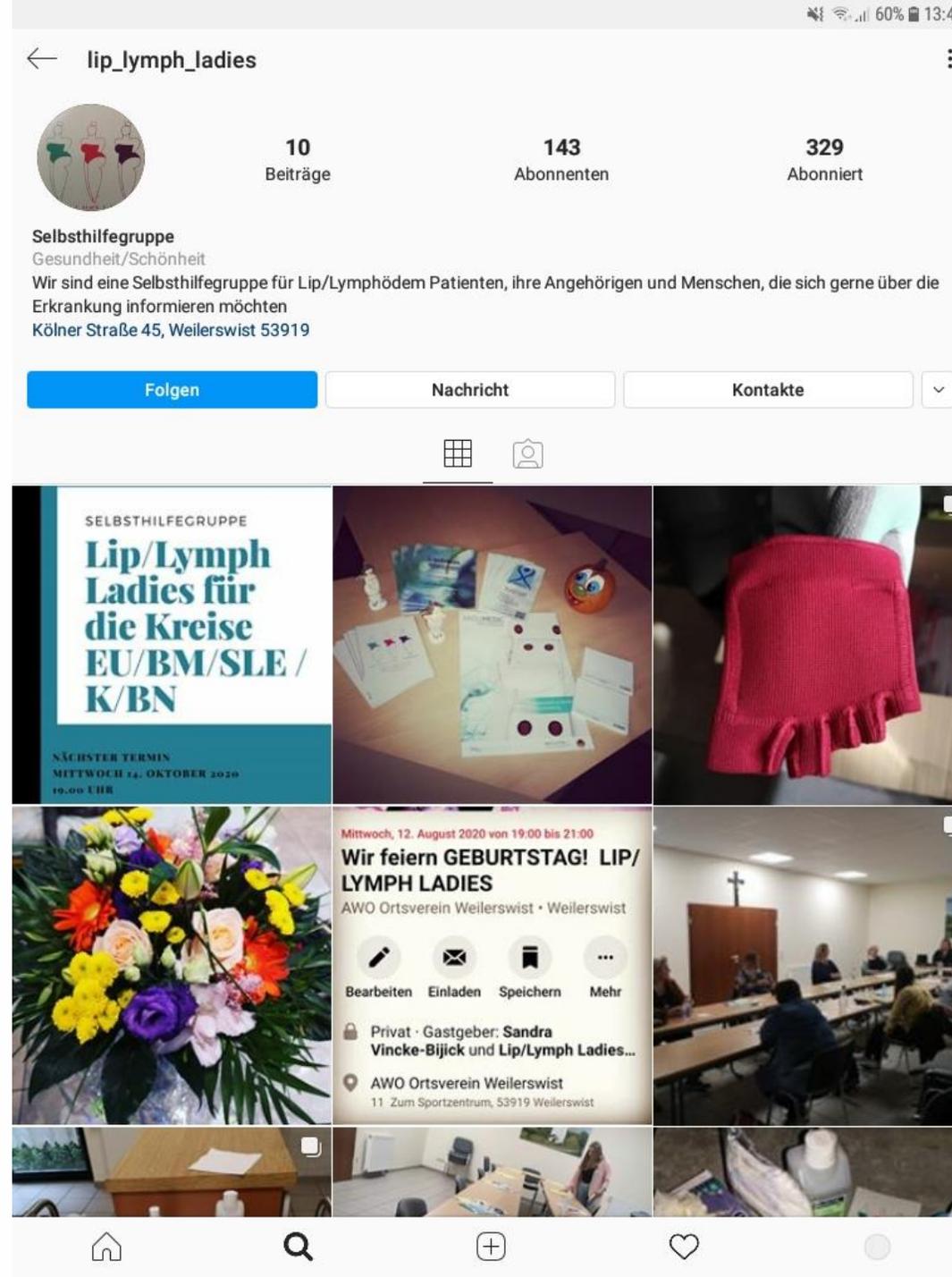




## Instagram

- lebt von Bildern / Videos
- Stories
- bezahlte Werbung möglich

Vorsicht:  
„Selbsthilfegruppe“  
wird auf Instagram  
häufig als Scherz  
verwendet!





## Pinterest

- lebt von Bildern und Verlinkungen
- bezahlte Werbung möglich



## Panikattacken Selbsthilfe

Impressum · panikattacken-selbsthilfe.de · @panikattacken  
· Tipps bei Angst & Panikattacken. Erhalte jetzt deinen gratis E-Mail Crashkurs "Endlich angstfrei Leben" hier:  
<https://www.panikattacken-selbsthilfe.de/crashkurs/>

230 Follower · 110 folge ich

26 tsd. monatliche Betrachter



Erstellt Gemerkt





## Twitter

- lebt von Kurznachrichten mit Links / Hashtags / Bildern
- bezahlte Werbung möglich



### Selbsthilfegruppe/Verein

@shg\_autismus

Das Team von Autismus Rosenheim unterstützt und informiert Angehörige, Betroffene und Interessierte.

Rosenheim, Deutschland [autismus-rosenheim.de](http://autismus-rosenheim.de) März 2016 beigetreten

690 Folge ich 1.197 Follower

Gefolgt von niemandem, dem du folgst

Tweets

Tweets & Antworten

Medien

Gefällt mir

Angehefteter Tweet



**Selbsthilfegruppe/Verein** @shg\_autismus · 20. Feb.

Die Flyer der Selbsthilfegruppen sind da. Alle Termine und Anmeldeformalitäten findet ihr auf der Homepage.

[#Autismus](#) [#Rosenheim](#) [#Selbsthilfe](#) [#Inklusion](#)





## Auswahl der Medien / Soziale Netzwerke

:::MA  
BW:::

### Youtube

[https://www.youtube.com/results?search\\_query=selbsthilfegruppe](https://www.youtube.com/results?search_query=selbsthilfegruppe)

Videos sind sehr beliebt und können überall verlinkt werden

Wichtig:

- Kanal anlegen
- regelmäßig Videos produzieren
- Link zum Kanal / zu den einzelnen Videos streuen





## Auswahl der Medien / Soziale Netzwerke

:::MA  
BW:::

### Messenger

- für die Öffentlichkeitsarbeit zur Zeit noch nicht relevant
- aber relevant für die Kommunikation

### Empfehlung:

Auf sichere / datenschutzkonforme Messenger aufbauen wie z.B. **Signal** oder **Threema**



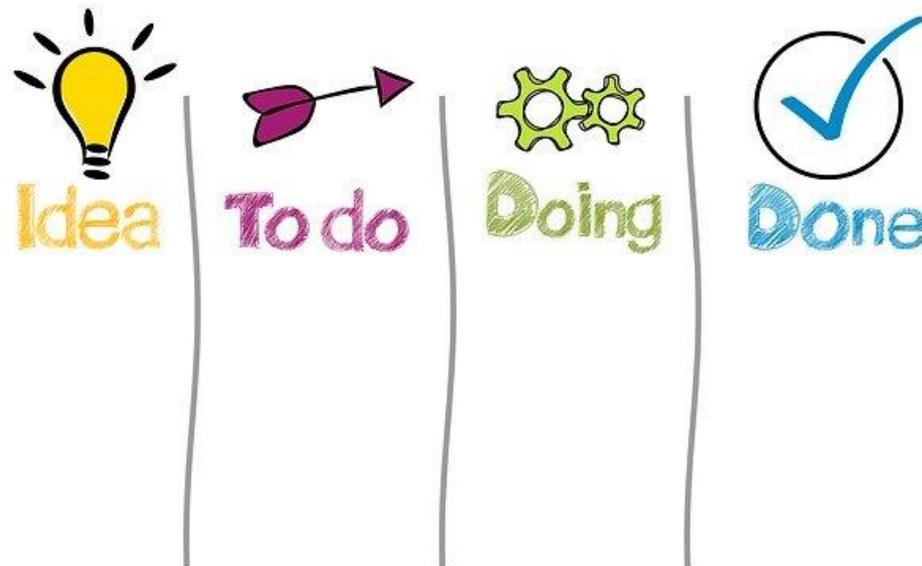


Erst denken – dann posten ...

:::MA  
BW:::

## Öffentlichkeitsarbeit im Internet bedeutet

- Arbeit!
- konstante Pflege
- gute Planung
- Erfolgskontrolle
- Einsatz von Ressourcen
- Vernetzung, z.B. mit <https://www.nakos.de/>





Erst denken – dann posten ...

: : MA  
BW : :

## Öffentlichkeitsarbeit im Internet bedeutet

- auf wertschätzende Interaktion achten
- Netiquette erstellen und durchsetzen
- falsche Behauptungen / Unterwanderung / Verhetzung unterbinden





Erst denken – dann posten ...

:::MA  
BW:::

## Empfehlungen für Selbsthilfegruppen und Kontaktstellen

- Ressourcen klären
- Auswahl des / der Medien entscheiden – Prioritäten setzen
- mehrere Administrator\*innen
- Zuständigkeiten klären
- gemeinsame Redaktionspläne erstellen – für Monate im voraus!
- Mitglieder in der Mediennutzung qualifizieren!
- Medienknigge erstellen
- Strategie immer wieder durchdenken und fortentwickeln





Erst denken – dann posten ...

:::MA  
BW:::

## Anregung für Kontaktstellen

Angebote für Selbsthilfegruppen und deren Mitglieder zur Förderung der Medienkompetenz möglich?





: : MA  
BW : :

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Für weitere Fragen stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung.

Kontakt:

**Christa Rahner-Göhring – Infosuchdienst –**

Kornblumenstr.11

71336 Waiblingen

Tel. 07151-28289

Mail: [mail@rahner-info.de](mailto:mail@rahner-info.de)

Web: <https://www.rahner-info.de>

<https://www.medienakademie-bw.de>

