

HALLO LIEBE COMMUNITY!

KONSTRUKTIVE ONLINE- DEBATTEN FÖRDERN DURCH BESTÄRKENDE MODERATION

Dominique Heinbach und Marc Ziegele



LANDESANSTALT FÜR MEDIEN NRW
Der Meinungsfreiheit verpflichtet.

INHALT

3 ÜBERGEORDNETE MAXIMEN

5 STIL-STECKBRIEF KOGNITIV / INFORMATIONSORIENTIERT

7 Kognitiv / Informationsorientiert – Satzbausteine

8 STIL-STECKBRIEF AFFEKTIV / EMOTIONSORIENTIERT

10 Affektiv / Emotionsorientiert – Satzbausteine

11 STIL-STECKBRIEF SOZIAL-INTEGRATIV / COMMUNITY-ORIENTIERT

14 Sozial-integrativ / Community-orientiert – Satzbausteine

16 IMPRESSUM

ÜBERGEORDNETE MAXIMEN

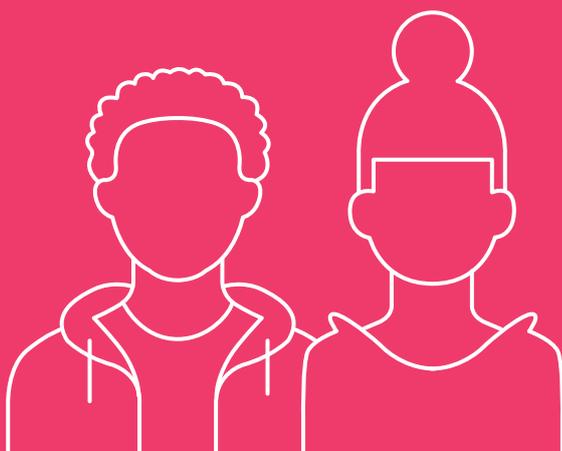
- Empowerment kann sowohl für „gute“ als auch für „verbesserungswürdige“ Kommentare angewandt werden
 - Auch verbesserungswürdige Kommentare können unterstützenswerte Aspekte enthalten
- Empowerment bedeutet nicht automatisch Lob
- Fokus auf Unterstützung legen
 - Gutes hervorheben statt Schlechtes sanktionieren
 - Positive Aspekte herausstellen
- Einheitliche Anrede (du oder Sie)
- Präsenz zeigen und aktives Zuhören
 - Interesse zeigen
 - z. B. paraphrasieren, zusammenfassen, ermutigen, klarstellen
 - Gesprächsrunde mit einem Kommentar eröffnen, der zum Moderationsstil passt
- Vorbild sein
 - Die Moderator*innen setzen den Ton für die Diskussion
 - z. B. Argumente anführen (kognitive Phase), Gefühle verbalisieren (affektive Phase), mit Nutzer*innen interagieren (sozial-integrative Phase)
- Wertschätzender Umgang mit Beiträgen und Nutzer*innen
 - Nutzer*innen-Feedback ernst nehmen
 - „Wir nehmen euch ernst und gehen auf eure Fragen und Anregungen ein“
- Meinungs- und Perspektivenvielfalt bieten
- Respektvoller, nicht belehrender Kommunikationsstil
 - Nicht auf Rechtschreib- und Grammatikfehlern herumreiten
- In den Feldphasen: Schwerpunkt auf einem Stil
 - In jeder Phase: Eröffnungskommentar durch die Redaktion im entsprechenden Stil

EMPOWERMENT- MODERATION

fokussiert auf wünschenswerte und bereichernde Kommentare. Ihr Prinzip ist es, Nutzende zu motivieren und zu unterstützen, konstruktiv und respektvoll zu diskutieren.

- Kein verletzender Humor, kein Sarkasmus oder Zynismus
- Kommentare, die strafrechtlich relevant sind oder eindeutig gegen die Netiquette verstoßen löschen oder verbergen, ggf. Nutzer*innen blockieren
- Falschinformationen korrigieren
- Berechtigte Counterspeech durch die Community bestärken
 - z. B. durch Likes, positive Reactions oder zustimmende Antwortkommentare
 - Selbstregulierung fördern

»Empowerment-Moderation wirkt.«



STIL-STECKBRIEF KOGNITIV INFORMATIONSORIENTIERT

ÜBERGEORDNETE ZIELE

- Informationen und Wissen vermitteln
- Kritisches Nachdenken fördern

KOGNITIV

K

- Zusatzinformationen liefern
- Zusatzwissen und Zusatzinformationen aus der Community anregen und fördern
 - z. B. Expertenwissen („Ich bin Politikwissenschaftlerin, deshalb weiß ich ...“)
 - „inhaltliche“ Erfahrungen („Ich habe viele Jahre mit Geflüchteten gearbeitet ...“)
 - Perspektivenvielfalt fördern
- Fragen stellen
 - Nach Lösungsvorschlägen fragen: „Wie kann das deiner Meinung nach optimiert werden?“
 - Nachfragen und so zum Nachdenken anregen: „Wie genau meinen Sie das?“
- Fragen beantworten
 - Explizite und implizite Fragen
- Aussagen begründen (Vorbildfunktion)
- Klarstellen, verdeutlichen
 - Komplizierte Sachverhalte herunterbrechen
 - Standpunkte zusammenfassen
 - Verständnis fördern
- Argumente liefern
 - z. B. „Die Gegenseite führt folgende Argumente an...“
 - ggf. berechtigte Gegenrede argumentativ unterstützen

Ziele des **kognitiv-informationsorientierten Stils** sind es, Nutzenden Informationen und Wissen zur Verfügung zu stellen, kritisches Nachdenken zu fördern und dadurch eine

**SACHLICHE
DISKUSSIONSATMOSPHERE**
zu schaffen.

- Anleitung, Richtlinien und Orientierung bieten
 - Erläuterungen, wie Diskussionen hier ablaufen (sollten)
 - z. B. Verweis auf Netiquette
 - z. B. erläutern, welche Inhalte gelöscht werden und warum
- Ratschläge geben und anregen
 - Nur, wenn es zu eurem Moderationsstil und der Situation passt
- Darauf achten, dass die Nutzer*innen beim Thema bleiben
- Reactions: Nur Likes
- Eher auf Emoticons verzichten

(„Wie genau meinen Sie das?“) Nachfragen stellen

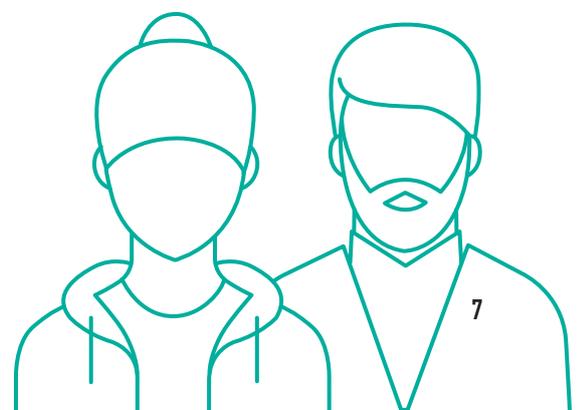
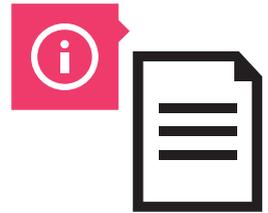
(„Wir können deine Wut verstehen, aber ...“) empathisch auf negative Gefühle eingehen

(„Das fällt sicher vielen anderen hier auch nicht leicht, aber ...“) Gemeinsamkeiten betonen



KOGNITIV / INFORMATIONSORIENTIERT – SATZBAUSTEINE

- „Wie wird das denn bei euch gehandhabt?“
(eignet sich auch als Eröffnungskommentar)
- „Wie seht ihr das? / Wie ist eure Meinung dazu?“
(eignet sich auch als Eröffnungskommentar)
- „Wir freuen uns auf eine konstruktive Diskussion!“
(eignet sich auch als Eröffnungskommentar)
- „[Zusätzliche Informationen] ... weitere Informationen findet/findest ihr/du hier:
www.link.de“ (eignet sich auch als Eröffnungskommentar)
- „Welche Gründe sprechen dafür, welche dagegen?“
(eignet sich auch als Eröffnungskommentar)
- „Unsere Netiquette findet ihr hier: www.netiquette.de“
(eignet sich auch als Eröffnungskommentar)
- „Mittlerweile gibt es dazu neue Erkenntnisse: ...“
- „Interessant, kannst du deinen Punkt noch etwas weiter ausführen?“
- „Hast du denn Vorschläge, wie man das anders machen könnte?“
- „Gute Frage. Laut ... Ich hoffe das hilft dir weiter“
- „Das stimmt! Wir haben dazu auch noch recherchieren können, dass ...“
- „Wir haben uns mal die Meinungen in den Kommentaren angeschaut.
Wie seht ihr denn den Aspekt, dass ...“
- „Ah ok, du meinst also, dass ... und deshalb sollte man ..., richtig?“
- „Das können wir so bislang nicht bestätigen. Wir halten euch aber auf dem
Laufenden. Bislang ist bekannt, dass ...“
- „Meinst du damit, dass ...?“
- „Hast du vielleicht eine Quelle dazu? Wir konnten bislang nichts finden,
es klingt aber sehr interessant.“
- „Hier geht es um [Thema des Beitrags]. Zu [anderes Thema] könnt ihr
hier diskutieren: www.link.de“



STIL-STECKBRIEF AFFEKTIV EMOTIONSORIENTIERT

ÜBERGEORDNETE ZIELE

- Unterhaltung bieten
- Emotionen Raum geben
- Gefühle anerkennen und Empathie fördern
- Selbstwertgefühl steigern

AFFEKTIV

- Sowohl positive als auch negative Gefühle anerkennen
 - Empathie zeigen
- Emotionen verbalisieren
 - Sowohl die eigenen Emotionen als auch die Emotionen der Nutzer*innen
 - Nutzer*innen zur Verbalisierung ihrer Gefühle ermutigen
- Explizite Anerkennung und Anteilnahme
- Positiv formulieren
 - z. B. „bleibt respektvoll“ statt „macht das nicht“
- Persönliche Erfahrungen fördern und teilen
 - Nutzer*innen dazu ermutigen, ihre persönlichen Geschichten und Erfahrungen zu teilen
 - Ggf. gezielt nachfragen: „Wie war das für dich?“
 - Fokus auf „emotionalen“ Erfahrungen („Wie ging es dir damit?“, „Wie hast du dich dabei gefühlt?“, „Wie hast du das empfunden?“)
 - Achtung: Abgrenzung zu Expertenwissen und „inhaltlichen Erfahrungen“, diese gehören zum kognitiven Stil
 - z. B. „Ich bin Politikwissenschaftlerin, deshalb weiß ich ...“
- Harmlosen Humor einbringen
 - „fun facts“, die eher der Unterhaltung als der Information dienen
 - GIFs, Bilder

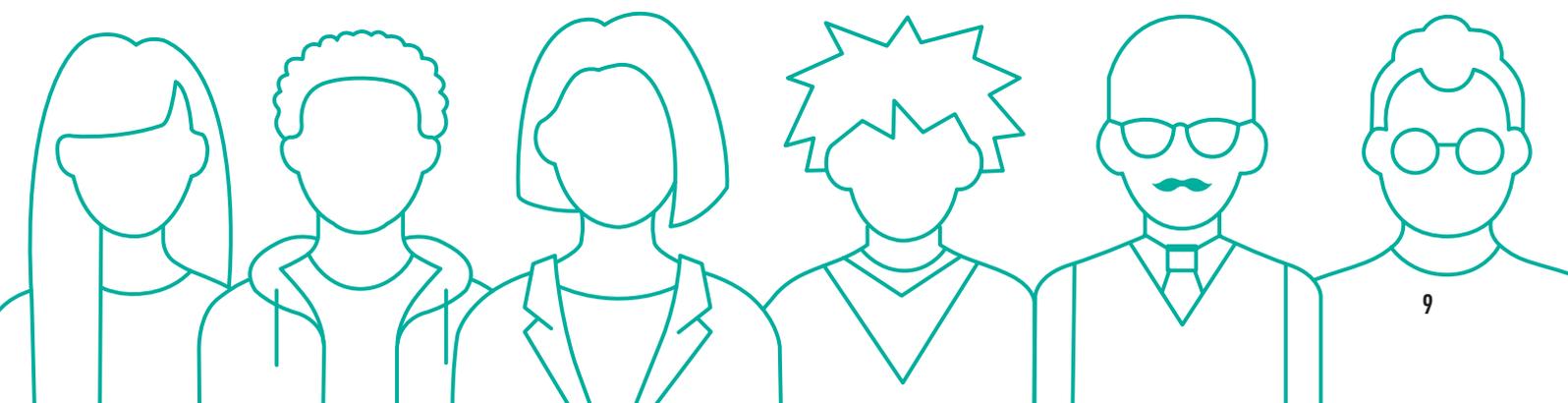


Durch den **affektiven Stil** soll das **SELBSTWERT-GEFÜHL** der Nutzen- den gesteigert werden, damit sie motiviert und emotional bereit sind, bereichernde Kommentare und persönliche Geschichten zu schreiben.

- Unterstützung bei der affektiven Verarbeitung von Medieninhalten
 - z. B. Kriminalität, Naturkatastrophen, Tod eines Promis, Fußballergebnis
- Fokus auf expliziten Emotionen der Nutzer*innen, nicht auf der „Grundstimmung“ in der Community
 - Die Förderung einer positiven Grundstimmung gehört zum sozial-integrativen Stil
- Reactions: Love, Haha, ggf. Sad oder Angry
- Emoticons verwenden
- Stimmungsregulierung („Mood Management“)
 - Auch negative Gefühle wie z. B. Trauer, Furcht oder Empörung können unter bestimmten Umständen positiv sein, z. B., wenn jemand gezielt einen traurigen Film oder Horrorfilm anschaut oder Trash TV schaut, um sich „aufzuregen“

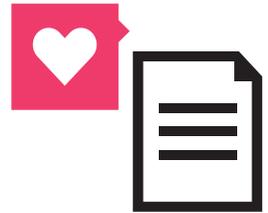
(„Bleibt respektvoll“) **Positiv formulieren**

(„Wie ging es dir damit?, Wie hast du dich dabei gefühlt? ...“) **emotionale Ansprache**

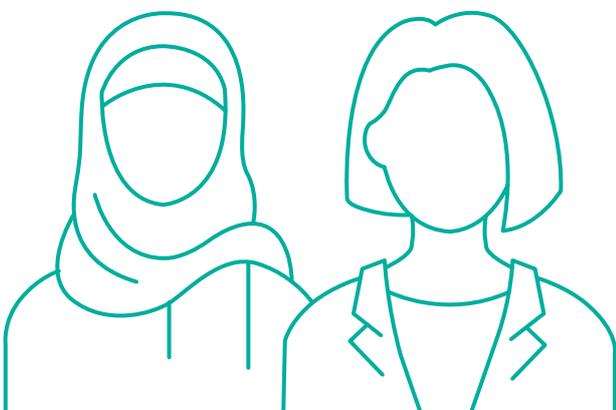


AFFEKTIV / EMOTIONSORIENTIERT – SATZBAUSTEINE

- „Wie geht es euch damit?“ (eignet sich auch als Eröffnungskommentar)
- „Wie habt ihr das erlebt?“ (eignet sich auch als Eröffnungskommentar)
- „Macht euch das (auch) wütend / macht ihr euch deshalb Sorgen oder seht ihr das eher gelassen?“ (eignet sich auch als Eröffnungskommentar)
- „Freut ihr euch darüber oder habt ihr Bedenken?“
(eignet sich auch als Eröffnungskommentar)
- „Wie geht es euch/euren Kindern/euren Familien mit der Situation?“
(eignet sich auch als Eröffnungskommentar)
- „Freut ihr euch darauf oder findet ihr das ganz furchtbar?“
(eignet sich auch als Eröffnungskommentar)
- „Müsst ihr da (auch) immer weinen oder seid ihr da nicht so emotional?“
(eignet sich auch als Eröffnungskommentar)
- „Ist dieser Hund nicht zum Knuddeln?“
(eignet sich auch als Eröffnungskommentar)
- „Womit versüßt ihr euch den Morgen?“
(eignet sich auch als Eröffnungskommentar)
- „Danke, dass du deine persönlichen Erlebnisse mit uns teilst.“
- „Das ist ja lustig :D! Wie bist du denn auf die Idee gekommen?“
- „Es hat sicher viel Überwindung gebraucht, dass du so offen über deine Situation sprichst.“
- „Das klingt wirklich furchtbar :/... wir hoffen, dass sich deine Situation mittlerweile gebessert hat. Wir wünschen dir alles Gute!“
- „Vielen Dank <3“ / „Vielen Dank für deinen Kommentar!“
- „Toll, dass du das mit uns teilst“
- „Wie schön!“ / „Das freut uns!“
- „Wie war das für dich?“



- „Danke für deine Einschätzung“
- „Wir können uns vorstellen, dass das keine einfache Situation war :/“
- „Das klingt ja furchtbar! / Wie schrecklich!“
- „Geht es dir denn jetzt wieder besser?“
- „Wie geht es dir heute?“
- „Worüber machst du dir denn Sorgen? / Was genau macht dich so wütend?“
- „Das können wir sehr gut nachvollziehen / nachempfinden“
- „Das können wir gut verstehen“
- „Wir nehmen da viel Angst / Ärger / Wut wahr. Kannst du beschreiben, wovor genau du Angst hast / was dich so wütend macht?“
- „Deine Situation ist ja dann nochmal anders. Habt ihr besondere Herausforderungen zu meistern?“
- „Es freut uns, dass es auch positive Erlebnisse gibt und du diese mit uns teilst“
- „Das hoffen wir auch für dich!“
- „Deine Sorge können wir verstehen, aber ...“
- „Darüber würde sich ... bestimmt freuen!“
- „Das ist sicherlich auch nicht leicht für dich, wie bekommst du das alles unter einen Hut?“
- „Das klingt super!“



STIL-STECKBRIEF SOZIAL-INTEGRATIV COMMUNITY-ORIENTIERT

ÜBERGEORDNETE ZIELE

- Respektvollen Dialog und Austausch unter den Nutzer*innen fördern
- „Wir-Gefühl“ der Community stärken

SOZIAL-
INTEGRATIV

SI

- Gespräche und Diskussionen anregen
 - Nutzer*innen motivieren, sich über ihre Geschichten und Erfahrungen auszutauschen
 - Nutzer*innen aktiv zum interaktiven Diskurs anregen
- Mediation bei Konflikten
 - Zwischen Gegenpositionen vermitteln
- Zugehörigkeitsgefühl stärken
 - „Du bist eine*r von uns“; „Du gehörst dazu“
- Reality confirmation
 - z. B. „Haben andere da ähnliche Erfahrungen gemacht?“; „Das geht hier offenbar vielen so“; „Da bist du sicher nicht alleine“
- Gemeinsamkeiten betonen
 - z. B. „Wir im Westen“
 - Gemeinsame Werte, z. B. Toleranz, Respekt
- Macht-Distanz zwischen Moderator*innen und Nutzer*innen abbauen
 - Kommunikation auf Augenhöhe
 - „menscheln“, z. B. Geschichten aus dem Redaktionsalltag teilen
- Für eine angenehme Grundstimmung / Diskussionsatmosphäre sorgen
 - Einen Kommunikationsraum schaffen, in dem man sich wohlfühlt und gerne diskutiert
 - Small Talk

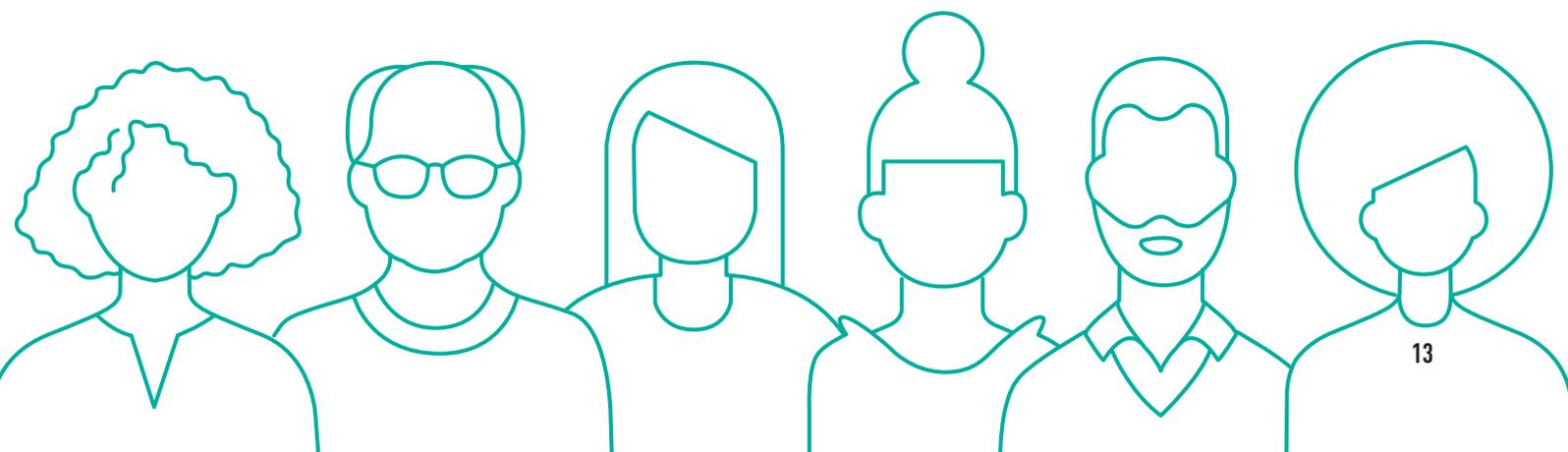
Der **sozial-integrative Stil** strebt an, die Identität und den Zusammenhalt in der Community (**DAS „WIR-GEFÜHL“**) zu stärken.

- Positive soziale Interaktionen fördern
 - z. B. „Viel Spaß beim Feierabendbier“; „Prost“
 - „Wir freuen uns, dass ihr euch so gut versteht“
 - „Wir haben wirklich eine starke Community“
 - „Daran sieht man mal wieder, dass man auch kontrovers diskutieren kann ohne sich zu beleidigen“

(„Du bist eine*r von uns“) Zugehörigkeitsgefühl stärken

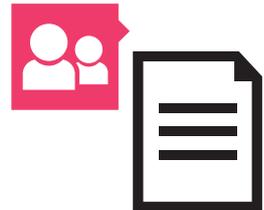
(„Da bist du sicher nicht alleine“) Reality confirmation

(„Wir haben wirklich eine starke Community“) Positive soziale Interaktion

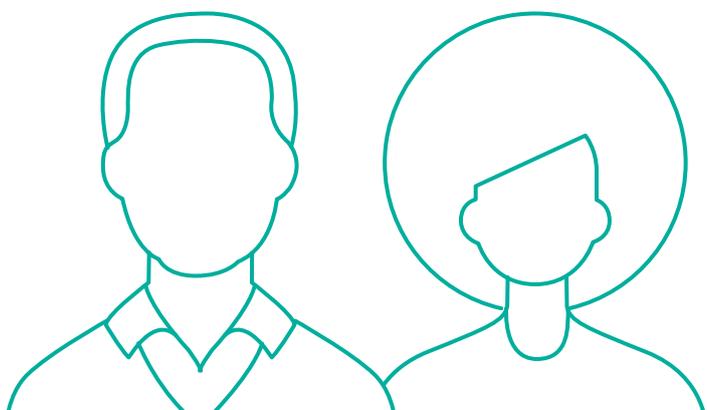


SOZIAL-INTEGRATIV / COMMUNITY-ORIENTIERT – SATZBAUSTEINE

- „Guten Morgen! / Hallo! Heute ist [Name] aus der Redaktion für euch da!“
(Eröffnungskommentar)
- „Guten Morgen aus Essen! Habt einen wunderbaren Start in den Tag!“
(Eröffnungskommentar)
- „Wir freuen uns auf einen spannenden/intensiven Austausch und gute Gespräche!“ (eignet sich auch als Eröffnungskommentar)
- „Das Thema wird auch hier in der Redaktion heiß diskutiert“
(eignet sich auch als Eröffnungskommentar)
- „So ist das bei uns in Essen / im Pott“
(eignet sich auch als Eröffnungskommentar)
- „Wir freuen uns auf eine konstruktive Diskussion!“
(eignet sich auch als Eröffnungskommentar)
- „Wir schieben hier jetzt Dienst, damit der Rest Karneval feiern kann.
Wer muss heute noch arbeiten?“ (eignet sich auch als Eröffnungskommentar)
- „Ohne Kaffee geht bei uns auch gar nichts“
(eignet sich auch als Eröffnungskommentar)
- „Der [Redakteur] ist ja auch überhaupt kein Morgenmensch / Ich bin ja auch
überhaupt kein Morgenmensch. Wie ist das bei euch? Eule oder Lerche?“
(eignet sich auch als Eröffnungskommentar)
- „Wir waren beim Klimastreik. Wer noch?“
(eignet sich auch als Eröffnungskommentar)
- „[Moderatorin] wäre heute fast zu spät zum Dienst gekommen.
Wir leiden mit euch! Wer hat heute noch im Stau gestanden?“
(eignet sich auch als Eröffnungskommentar)
- „So denken hier scheinbar viele“
- „Das wird ja hier in der Community schon sehr intensiv diskutiert“
- „Da scheinen sich hier ja zwei Lager zu bilden. Zu welchem gehört ihr?
Team a oder b?“
- „Diesen Aspekt hat auch schon @Nutzer*in angesprochen“



- „@Nutzer*in scheint das anders zu sehen“
- „Toll, wie intensiv ihr euch darüber austauscht!“
- „So sieht es übrigens gerade aus, wenn man bei uns aus dem Redaktionsfenster guckt“ [Foto]
- „Das ist unser Redaktionshund [Name] / Das ist die Katze unserer Redakteurin [Name]. Wer würde sie noch gern knuddeln?“
- „Also bei uns ist die Redaktion ja tief gespalten, was das angeht. Wie sieht das bei euch aus?“
- „Haben andere hier ähnliche Erfahrungen wie @Nutzer*in gemacht?“
- „Vielleicht hat unsere Community da einen Tipp?“
- „Unsere neue Kollegin war total überrascht, wie toll/konstruktiv/respektvoll die Diskussionen hier sind“
- Wir müssen jetzt zusammenhalten / Wenn wir alle zusammenhalten, schaffen wir das“
- „Das betrifft uns alle“
- „Toleranz ist so wichtig“
- „Die Kollegin hat schon ihren Borussia-Schal ausgepackt. Heute hat sie hier nicht so viele Freunde ;)“
- „Wir tippen hier in der Redaktion übrigens auch! Hier ist der aktuelle Score“
- „Immer, wenn [Moderator*in] im Urlaub ist, tritt irgendwer zurück. Hier kursieren schon die wildesten Theorien“
- „Vielen Dank an die vielen von euch, die direkt reagiert haben und dagegehalten! Unsere Community steht für eine tolerante und offene Gesellschaft“
- „Wir haben einfach die beste Community der Welt <3“
- „Na, ihr scheint ja auf derselben Wellenlänge zu funken“



IMPRESSUM

Herausgeberin:

Landesanstalt für Medien NRW
Zollhof 2
40221 Düsseldorf
T +49 211 77007-0
F +49 211 727170

info@medienanstalt-nrw.de
www.medienanstalt-nrw.de

Verantwortlich:

Sabrina Nennstiel (Kommunikation)

Redaktion:

Dr. Meike Isenberg (Forschung)

Autorinnen und Autoren:

Dominique Heinbach M. A. und Prof. Dr. Marc Ziegele

Gestaltung:

Nadine Hawle (NH CORPORATE – Designstudio)

Diese Publikation wird unter der Creative-Commons-Lizenz
veröffentlicht (CC BY-SA 4.0).

<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/legalcode.de>

