

# Community-Forum

## 17. Mai 2021

Untersuchung zur  
Online-Kommunikationskultur  
in Wikipedia

# Untersuchung der Kommunikationskultur in Wikipedia:

## Destruktive Verhaltensweisen und ihre Auswirkungen aus Betroffenenperspektive – Zentrale Ergebnisse –

Lea (TIF)



**WIKIMEDIA**  
DEUTSCHLAND

# Agenda

1. Begrüßung
2. Input WMDE zu Ergebnissen der Studie
3. Diskussion
4. Feedback & Abschluss

# Einordnung ins Projekt Online-Kommunikationskultur

- Ziel: Verbesserung der Konfliktbearbeitung durch eine Steigerung eigener Konfliktlösungskompetenzen der Community (Vermittlung der Fertigkeiten)
  
- Verhalten und Strukturen
  - Konfliktmanagement-Kompetenz erhöhen
  - Strukturen zum Konfliktmanagement: überprüft und angepasst

⇒ Problem: „rauer Ton“/ Umgangston



# Forschungsdesign

- Qualitative Studie
  - 10 narrative Interviews (1h) mit WP-Community (7w/ 3m, Ø 50 Jahre)
  - Auswahl der Interviewpartner\*innen
  - **Wahrnehmung, Ursachen und Wirkungen destruktiver Kommunikation**
  - Förderung konstruktiver Kommunikation



## Ergebnisse

- **destruktive Kommunikation**

- zu schnell zu unkonstruktive Kritik (Löschung von Artikeln anstatt Hilfestellung zur Verbesserung)
- **mehrfach genannt:** [Wiki-Hounding](#), Stalking, Sexistische Beleidigungen, Beschimpfung, Diskreditierung
- **vereinzelt genannt:** Doxing, Hasspost, Morddrohungen

- **Reaktionen**

- Frust, psychische Belastungen
- Betroffene geben sich oft selbst die Schuld am Erlebten
- „männlichen“ Habitus und Benutzernamen aneignen



WIKIMEDIA  
DEUTSCHLAND



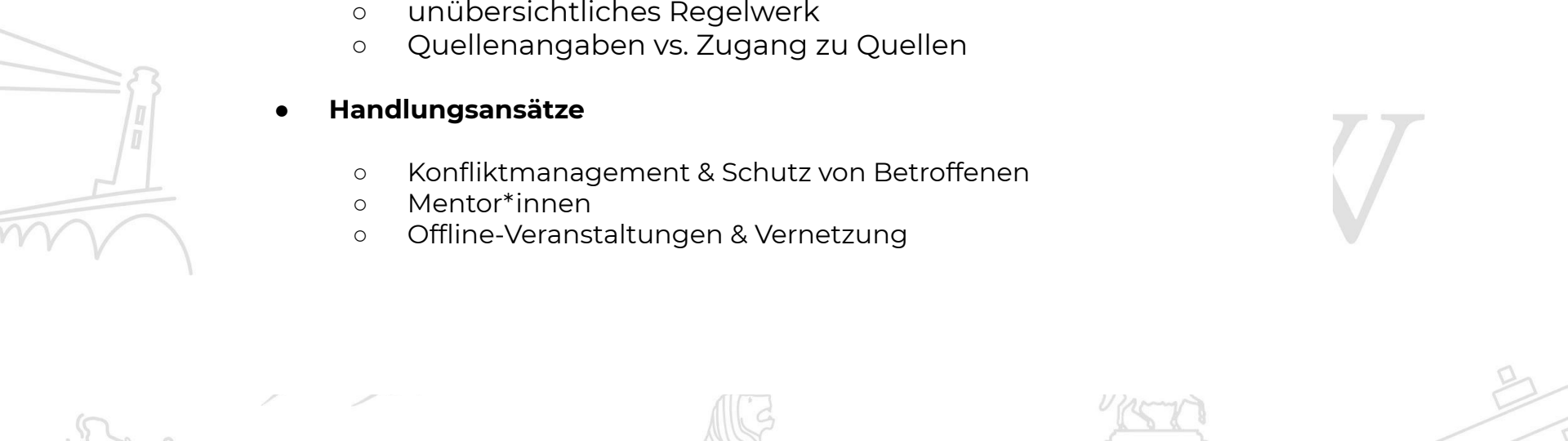
- **betroffene Themenbereiche**

- Geschlechtergerechtigkeit, Diversität, Sexualität
- Elternschaft
- Pornographie

- **Auslöser**

- informelle Hierarchien schaffen Machtverhältnisse
- Entscheidungen von Administrator\*innen
- unübersichtliches Regelwerk
- Quellenangaben vs. Zugang zu Quellen

- **Handlungsansätze**

- Konfliktmanagement & Schutz von Betroffenen
  - Mentor\*innen
  - Offline-Veranstaltungen & Vernetzung
- 



# Handlungsansätze

- Konfliktmanagement & Schutz von Betroffenen
  - Rechtsberatung
  - Meldestelle für Veranstaltungen ([meldung@wikimedia.de](mailto:meldung@wikimedia.de))
  - Fördersperre
  - Projekt Online-Kommunikationskultur
    - informieren und sensibilisieren über destruktive Kommunikation
    - Forschung: Problemanalyse, Konflikt-Analyse
    - Workshop-Angebote (Kommunikationskurse etc.)



- Vernetzung & Offline-Veranstaltungen
  - Mailinglisten/ [FemNetz](#)/ Women Edit
  - Offline Treffen (z. B. Offenes Editieren, Lokale Räume)
- Wikipedia: Persönliche Bekanntschaften
- Mentor\*innen
  - Ausbau Mentorinnennetzwerk (Frau-Frau-Betreuung)
    - Einführung Mentorship Modul aus den [Newbie-Tools](#) des Growth Teams der WMF



## Kontext/ Empirie

- **Digitale Gewalt allgemein**

- Frauen und marginalisierte Gruppen öfter betroffen als Männer (laut größter und neuester deutscher [Studie](#))
- Parallelen zu sozialen Medien wie Facebook, Twitter & Co

- **Debattenkultur allgemein**

- Polarisierung öffentlicher Debatten
- Moralisierung öffentlicher Meinungsbildung
  - Online-Kommunikation verstärkt diese Entwicklung

⇒ Wikipedia ist Teil davon?



## Diskussion

- Was können Freiwillige tun, die destruktive Kommunikation beobachten? Wie können sie einschreiten oder anderweitig unterstützen?
- Wie können Betroffene besser geschützt werden?
- Wie kann eine strukturierte Zusammenarbeit zwischen WMDE und interessierten Ehrenamtlichen in Zukunft aussehen? (z.B. AG oder ähnliches)
- eure Fragen?

*„Also ich glaube, wenn ich regelmäßig jetzt z.B. Artikel schreiben würde, die jetzt gegen rechts oder links oder gegen irgendwelche politisch Radikalen gehen würden. Ich glaube, ich würde mir dann einen anonymen Account dafür anlegen. Genauso kann ich auch Autoren verstehen, die hier zum Beispiel über Homosexualität schreiben oder Pornographie. Also alles, was in irgendeiner Form Konfliktpotenzial hat, in größerem Maße - wo es auch Radikale gibt, die [...] auch im realen Leben plötzlich dann eingreifen eventuell. Also solche Sachen sind schon gefährlich.“ (Interview 1)*

*„Diese Hierarchien, die in solchen Diskussionen entstehen, berufen sich auf Langjährigkeit (der Mitarbeit) oder besseres Wissen. Das ist so [ein] bisschen wie in einem Dorf, wenn da Leute 30 Jahre wohnen oder schon ihr Leben lang wohnen und es zieht jemand zu, dann ist das ein Zugereister, der hat eben auch nicht so viele Rechte wie die Alteingesessenen.“ (Interview 4)*

*„Und dann wird denen eventuell auch gleich eine Empfindlichkeit attestiert, wenn man sie dann irgendwie darauf anspricht oder einem wird dann direkt gesagt: Ja, das ist ja ganz normal und leg dir erstmal ein härteres Fell zu und dann kommst du ja schon klar. Also es wird nicht gesagt, dass die Kommunikationskultur ein Problem ist, sondern die Leute die damit ein Problem haben, die sind das Problem.“ (Interview 8)*

*“Man braucht oftmals nur einen Smiley, drei Worte und es ist sofort klar. Man ist dann als männlicher Habitus oder weiblicher Habitus identifiziert und entsprechend werden dann auch die Inhalte, die man eben bringt oder die Diskussionen, in denen man ist, gesehen. Und es gibt eben Leute, [...] die da wirklich [...] eingegebenes Wissen wieder rückgängig machen und [...] wer dann nicht da die Zeit reinstecken will, weil das wirklich sehr ressourcenintensiv ist, der zieht sich zurück.” (Interview 10)*



**Danke!**

**BE KIND  
TO UNKIND  
PEOPLE.**

**THEY NEED IT  
THE MOST.**

