

# Wie kann Wikimedia Deutschland Admins gezielt in ihrer Arbeit unterstützen?

[Link zum Protokoll](#)



**WIKIMEDIA**  
DEUTSCHLAND

# Projekt Online-Kommunikationskultur

- 2019 aus Community-Bedarf entstanden
- Ziel:
  - Erforschung der Probleme und Lösungen
  - Verbesserung der Konfliktbearbeitung durch Steigerung eigener Konfliktlösungskompetenzen der Community (Vermittlung von Fertigkeiten)
- Unterstützung auf zwei Ebenen: Strukturen und Verhalten
  - Strukturen zum Konfliktmanagement: überprüfen & anpassen
  - Förderung von Konfliktmanagement-Kompetenz

# Projekt Online-Kommunikationskultur

- **Vera** - seit 2018 Teamleitung Communitys und Engagement, Psychologin, erfahren in Prozessbegleitung in Veränderungsprojekten, Erwachsenenbildung und (Netzwerk)moderation
- **Lea** - seit 2019 hauptverantwortlich für das Projekt Online-Kommunikationskultur, mehrjährige Expertise im Themenfeld Hate Speech und digitale Gewalt
- **Nico** - seit 2013 im Team Communitys und Engagement, seit 2004 als Freiwilliger in WP aktiv, Hauptansprechperson für neue Unterstützungsangebote für Admins/Funktionstragende

# warum Admin-Unterstützung?

- Admins und andere Funktionstragende machen gute und wichtige Arbeit
- haben eine zentrale Rolle für das Bestehen und Funktionieren von Wikipedia
- Sie finden sich oft in Konfliktsituationen wieder und stehen dort vor der Herausforderung diese zu moderieren, zu schlichten oder unbequeme Entscheidungen treffen zu müssen.

Daher möchte Wikimedia Deutschland mit ihnen gemeinsam bedarfsorientierte Angebote entwickeln, um deren wichtige Arbeit besser unterstützen zu können.

# Problemfelder

In der Zukunftswerkstatt für Admins 2020, den Konflikt-Workshops 2021 und der daraus entstandenen Konfliktanalyse sowie aus den Ergebnissen der Betroffenenanalyse wurden wiederholt drei Problemfelder benannt.

1. Regelwerk unübersichtlich und kompliziert
2. Konfliktlösungsinstanzen am Limit
3. Destruktive Kommunikation

# „Funktionstragende“

Funktionstragende = Menschen, die erweiterte, meist technische Funktionen haben und damit eine zusätzliche Verantwortung tragen und entsprechend (teils kritisch) beobachtet werden.

- Admins
- Bürokrat\*innen
- Checkuser
- Oversight\*innen
- Schiedsrichter\*innen
- Stewarts



# „Funktionstragende“

Funktionstragende = Menschen, die erweiterte, meist technische Funktionen haben und damit eine zusätzliche Verantwortung tragen und entsprechend (teils kritisch) beobachtet werden.

- Admins
- Bürokrat\*innen
- Checkuser
- Oversight\*innen
- Schiedsrichter\*innen
- Stewarts

## Fragen:

- Seid ihr mit der Bezeichnung „Funktionstragende“ einverstanden?
- Fehlen in dieser Liste wichtige Gruppen?



# 10 denkbare Unterstützungsangebote

Bezugnehmend auf die 3 identifizierten Problemfelder, könnten beispielsweise Unterstützungsangebote wie die folgenden denkbar sein, um die Arbeit von Admins letztendlich **angenehmer, sicherer, wertschätzender** zu gestalten.



WIKIMEDIA  
DEUTSCHLAND



# Weiterbildungsangebote zur deeskalativen Kommunikation

z. B.

- Kommunikations- und Moderationstraining, z. B. für Löschdiskussionen
- mit Referent\*in oder als Fachaustausch unter Admins
- Online-Videoaustausch in offenem oder vertraulichen Rahmen

01/10



WIKIMEDIA  
DEUTSCHLAND

# Trainings zur Resilienzsteigerung

Steigerung der mentalen Gesundheit und psychischen Anpassungs- und Widerstandsfähigkeit

Gruppentrainings- oder Coaching-Angebote

Wie kann ich an mir arbeiten, damit ich mit belastenden Situationen gut umgehen kann?

02/10



WIKIMEDIA  
DEUTSCHLAND

# Vermittlung in Krisensituationen

z. B. Vermittlung an anonyme Beratungsangebote in Krisensituationen um Ehrenamt gut ausüben zu können.

03/10



WIKIMEDIA  
DEUTSCHLAND

# Admin-Bescheinigungen

Ausstellung von qualifizierten Ehrenamtsbescheinigungen o. ä.

- steigert Wertschätzung und Anerkennung
- Engagement zählt auf persönliche Laufbahn ein
- macht Admin-Ehrenamt insgesamt attraktiver

04/10



# Wertschätzungs-Dialog

Online-Austausch/Ideensammlung zur Wertschätzung und Anerkennung der besonders verantwortungsvollen Arbeit, z. B. durch Admin-Auszeichnungen, spezielle Wikiläen, Dankeschöngeschenke zum Jahresende u. ä.

05/10



WIKIMEDIA  
DEUTSCHLAND

# Technische Verbesserungen zur Auffindbarkeit von Regeln

Wie lässt sich das Regelwerk softwareseitig transparenter, übersichtlicher und intuitiver nutzbar machen? →

moderierte gemeinsame Problemdarstellung und Aufbereitung für die Technische Wunschliste

06/10



# Moderation zur Meinungsbildung und Entscheidungsfindung

moderierte Workshops, damit sich interessierte Community-Aktive gemeinsam eine Meinung zu bestimmten Prozessen oder Sachverhalten erarbeiten/bilden und entsprechend weiter verfahren können (z. B. Vergleich UCoC und Wikiquote, Namenskonvention bei nicht-binären Personen u. ä.)

07/10



# Fachberatung zum Regelwerk

Externe Fachberatung zur Optimierung des Regelwerks hinsichtlich graphischer Aufbereitung, Auffindbarkeit, Verschlinkung etc. (nicht inhaltliche Überarbeitung)

Wodurch zeichnen sich gute Community-Regeln aus? Wie können sie benutzungsfreundlich aufbereitet werden?

08/10





# moderierete kollegiale Beratung

- selbstgesteuerte moderierte Gruppe
- strukturierte Fallberatung zur Reflexion über aktuelle Praxisfälle
- möglich für DACH oder international
- offen oder themenbezogen
- einmalig oder regelmäßig

09/10



WIKIMEDIA  
DEUTSCHLAND

# Konfliktmediation

Neues Förderprogramm für eine externe und allparteiliche Vermittlung  
zwischen Konfliktparteien

10/10



WIKIMEDIA  
DEUTSCHLAND

# Befragung

Befragung für Funktionstragende in Q2, um unsere Unterstützung an den individuellen Wünschen der Funktionstragenden ausrichten zu können



**WIKIMEDIA**  
DEUTSCHLAND

# Fragen und Anmerkungen

- Fragen zum Projekt?
- Fragen zu den vorgestellten denkbaren Angeboten?
- **Würdet ihr die vorgestellten Angebote nutzen?**
- **Ideen für weitere Angebote?**

**Weiterbildungsangebote zur  
deeskalativen Kommunikation**

**Trainings zur  
Resilienzsteigerung**

**Moderation Meinungsbildung  
und Entscheidungsfindung**

**Moderierte kollegiale  
Beratung**

**Vermittlung in  
Krisensituationen**

**Technische Verbesserung zur  
Auffindbarkeit von Regeln**

**Konfliktmediation**

**Admin-Bescheinigungen**

**Fachberatung zum Regelwerk**

**Wertschätzungs-Dialog**



**WIKIMEDIA  
DEUTSCHLAND**

# Nächste Schritte

- Projektseite geht online
- Online-Befragung
- Folgeworkshop zur Befragungsauswertung und weitere Schritte – Wer wäre dabei?



**Vielen Dank!**



**WIKIMEDIA**  
DEUTSCHLAND