

Wie WMDE bei Konflikten mit Bezug zu den Wikimedia-Projekten helfen kann

Vera Krick / John Weitzmann (WMDE) auf Wunsch der Community auf der
WikiCon 2019



Unterstützung bei Konflikten: warum?

- Wikimedia-Projekte müssen **zugänglich** und offen sein für alle
- Gerade die weniger betroffenen Communitymitglieder d.h. die gut etablierten Freiwilligen, die von sich selbst sagen können “ich komme schon klar” und der Verein sind hier in der **Verantwortung** Zugang und Schutz zu ermöglichen
- Wir müssen genauer wissen, **welche Arten von Regelverletzungen** vorkommen

Wie?

- WMDE intern: Aufgaben und Zuständigkeit klarer für den Umgang mit Konflikten/ Beschwerden
- Fortbildung in Gesprächsführung für Mitarbeitende und Zugang zu Supervision
- Erwartungsmanagement: WMDE ist nicht WMF oder Community (onwiki Konflikte sind aktuell nicht im Verantwortungsbereich von WMDE), Gegenwehr bei online Bedrohung ist möglich und TäterInnen schwer zu fassen, Community Events sind offen aber für Konfliktregelung können Freiwillige/ Mitarbeiter Trainings absolvieren

Hier wird vorgestellt: Entwurf eines Beschwerdemanagementprozesses für Freiwillige, die Unterstützung von WMDE bei der Bewältigung von konflikthaften Geschehnissen mit Auswirkung im “offwiki” brauchen.

Vgl. auch
WMDE-Projektseite “Online [Kommunikationskultur](#)”

Entwurf eines Beschwerdemanagement- prozess für Freiwillige in Bedrohungslagen



WIKIMEDIA
DEUTSCHLAND

- Hörensagen / Dritte
- Mail an community@ oder John u.a. direkt
- mündliche Mitteilung
- Veranstaltungsbetreuung (Honorarkräfte)
- zufälliges Lesen auf Diskussionsseiten
- OTRS-Support-Team
- Ping in Wikipedia
- telefonische Mitteilung
- Social Media einzelner Mitarbeitender

**...SO
erreichen
uns
Konflikte**

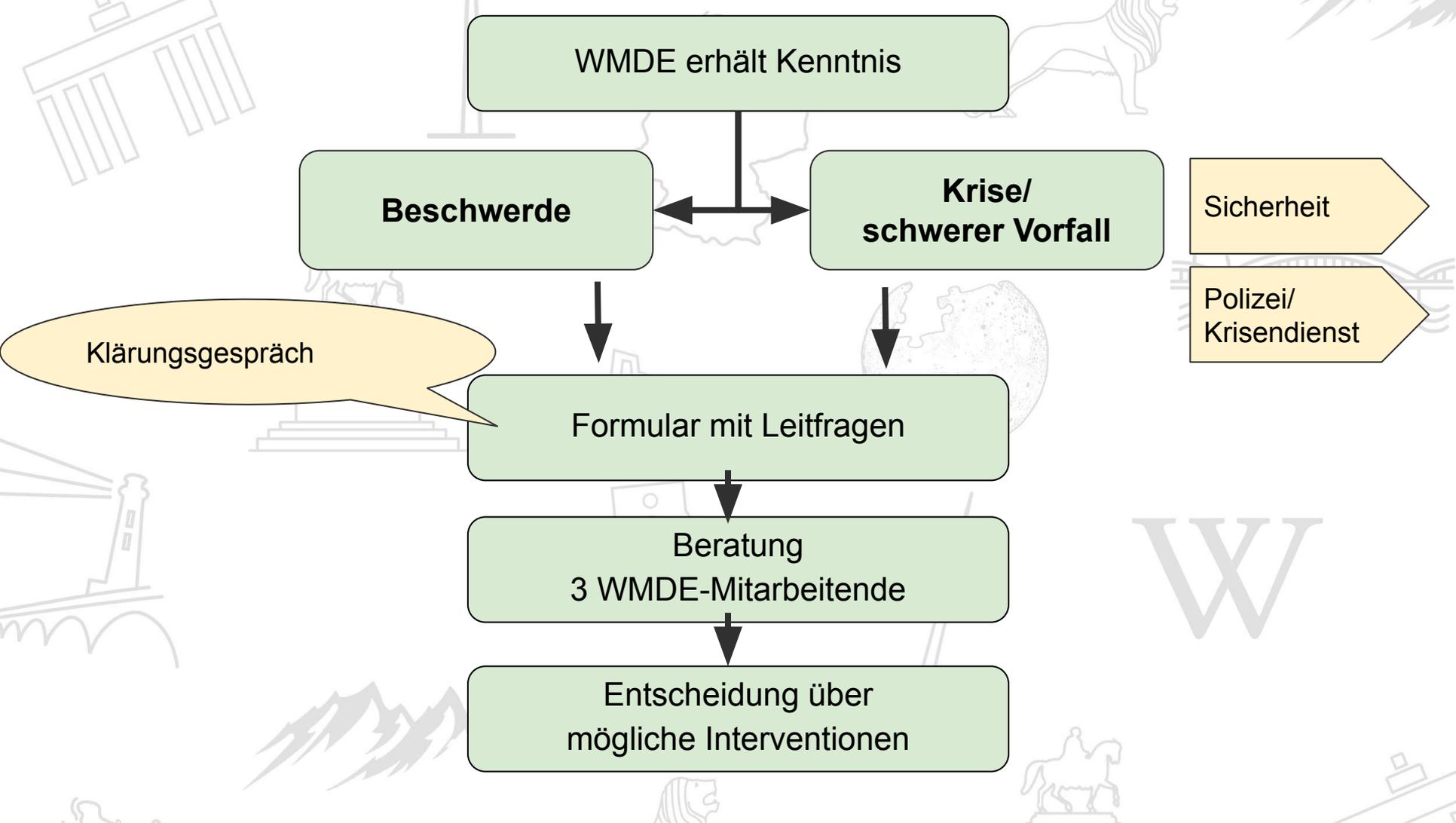
relevante Gesetze

[Grundgesetz](#) Art. 1 und 2 (Allg. Persönlichkeitsrecht) und 3 (Gleichheitssatz), [Strafgesetzbuch](#) §§ 164 (falsche Verdächtigung), 174 ff. (Straftaten gegen die sexuelle Selbstbestimmung), 185 ff. (Beleidigung, Verleumdung, üble Nachrede), 201 ff. (Vertraulichkeitsschutz), 223 und 229 (Körperverletzung), 238, 240, 241 (Nachstellung, Nötigung, Bedrohung), [Kunsturhebergesetz](#) (Bildnisschutz), [DSGVO](#) / [BDSG](#) (Datenschutz), [Urheberrechtsgesetz](#), [BGB](#), [UN Charta](#), [Grundrechte-Charta der EU](#) ...

vereinbarte Regeln

Veranstaltungsregeln [Eine gute WikiCon für alle](#).

An den [Veranstaltungsrichtlinien von Wikimedia Österreich](#)
und [WMF-Policys](#) (Friendly Space Policy) orientieren wir uns.



WMDE erhält Kenntnis

Beschwerde

**Krise/
schwerer Vorfall**

Sicherheit

Polizei/
Krisendienst

Klärungsgespräch

Formular mit Leitfragen

Beratung
3 WMDE-Mitarbeitende

Entscheidung über
mögliche Interventionen

Leitfragen für Beschwerdeaufnahme durch WMDE

Wer nimmt den Vorfall auf?	Name(n) Mitarbeitende/r, Datum und Uhrzeit
Wer berichtet?	Name oder Benutzername, Beziehung zu anderen Beteiligten
Wie erreichbar?	idealerweise Handynummer anonymer Bericht ist ebenfalls möglich
Inhalt der Beschwerde (nachträglich von WMDE Kategorie/ Chiffre einzutragen)	
Wann?	Ort, Zeitpunkt
Wer war beteiligt?	auch mögli. Bezeugende nennen
Was ist passiert?	Beschreibung des Vorfalls und des zeitlichen Ablaufs
Was ist der Wunsch?	Frage an Meldende/n bzw. wenn zugegen an Betroffene/n:

Anonyme Meldung ist möglich

In erster Linie WMDE-geförderte Veranstaltungen

Beratungsrunde entscheidet

3 Mitarbeitende: Zwei Teamleitungen und i.d.R. ein/e TIF-Mitarbeitende/r

1. **Verstehen** aufgrund schriftlicher Darstellung des Sachverhalts
2. **Krisenintervention** ggf.
 - sofortiger Schutz, Regelverletzung abstellen
3. **Diskussion und Entscheiden**
 - Wünsche der/des Meldenden bzw. Betroffenen berücksichtigen
 - offene Fragen sammeln, entscheiden wer diese wie klärt → Gespräche ggf. U.a. mit der/dem Beschuldigten
4. und **Inventionen planen** (Konfliktbearbeitung)
 - mögliche Interventionen (vgl. folgende Folien) planen und Mitarbeitende oder Fachmensen beauftragen
 - Follow-ups und Kommunikation an Betroffene planen
 - Dokumentation



Kommunikativ zu lösende Konflikte

Mit Zeit: Community Management

- **Feedback/ Kritikgespräch**
- **Konfliktvermittlung zwischen Parteien**, selten nur bei offline Konflikten auf Anfrage
- **Auflagen als Warnungen und zur Bewährung** bei Verletzung von Absprachen
- **Hausverbot**
- **Fördersperre**

schnelle Reaktion nötig

- **Ausschluss von Veranstaltung**
- **Abbrechen von Vorträgen**
- **Beendigung der Freiwilligenrolle auf einer Veranstaltung**

ggf. auch ohne genaue Kenntnis des Falls aufgrund Opferschutz

Juristische Lösungen?

... ist immer nur [Ultima Ratio](#), daher Ablauf wie folgt:

1. Kursorische Prüfung, ob ein justiziableler Vorfall vorliegt (erübrigt sich natürlich, wenn Freiwillige bereits von Dritten juristisch angegangen werden),
2. fundierte juristische Beratung des/der Betroffenen, meist durch vermittelte externe Anwälte und
3. in Rücksprache auch mit diesen ggf. Unterstützung durch WMDE bei einzuleitenden rechtlichen Schritten (Unterlassungsaufforderung, Strafanzeige, Klage ...)

Schritt 3 gründet auf einer Einzelfallentscheidung, für die einige basale Kriterien entwickelt wurden (z. B. Vorhandensein von Mitteln dafür)



Wie kann ich das Angebot nutzen?

Beschwerdeformular bekommen:

- auf Anfrage an xxx@wikimedia.de (John/Vera)
- Auf Anfrage an community@wikimedia.de
- geplant : Pdf über WP:FÖ
- Bei Veranstaltungen von WMDE-Mitarbeitenden

Zeitplan

Community-Feedback bis Mitte November

community@wikimedia.de oder an
vera.krick@wikimedia.de

Einarbeitung / Anpassung und interne Vorbereitung

geplanter Start: Dezember 2019



WIKIPEDIA
Die freie Enzyklopädie

WMDE-Projektseite

“Online Kommunikations- kultur”



WIKIMEDIA
DEUTSCHLAND

VIELEN DANK!



WIKIMEDIA
DEUTSCHLAND