

Ergebnisdokumentation Abschlussworkshop

zur Vorstellung und Diskussion der Studie „Untersuchung zur Kommunikationskultur in Wikipedia – Destruktive Verhaltensweisen und ihre Auswirkungen aus Betroffenenperspektive“

27. April 2021, 18.00 – 20.30 Uhr, via Zoom

Rahmenmoderation: Christine Oymann

Teilnehmer*innen: Mitarbeiter*innen Wikimedia (Lea Volz, Nicolas Rück, Verena Lindner, Vera Krick) / Mitarbeiter*innen nexus (Thomas Blanchet, Franziska Detsch, Fabian Rennig) / interessierte Freiwillige der deutschsprachigen Wikipedia (ca. 30 Teilnehmer*innen)

Hintergrund

Im Auftrag von Wikimedia Deutschland e.V. (WMDE) wurden vom nexus Institut in einer explorativen Untersuchung zehn aktive Autor*innen der deutschsprachigen Wikipedia (WP) nach ihren Erfahrungen mit destruktiver Kommunikation befragt. Die Interviewten führten aus, wie sie die Kommunikationskultur in der WP allgemein wahrnehmen und berichteten u.a. von ihren Erfahrungen mit frustrierenden Diskussionen, Diskriminierungen, Machthierarchien, Intransparenz und sozialen Ausschlussmechanismen. Sie gaben Hinweise auf mögliche Hintergründe und Strukturen, die destruktive Kommunikation innerhalb der WP begünstigen und äußerten sich zu den Folgen sowie gewünschten Veränderungen.

Ziel des Workshops

Der Workshop dient dem Ziel, die zentralen Ergebnisse der Studie interessierten Community-Mitgliedern vorzustellen, gemeinsam mit ihnen zu reflektieren und ihre Perspektiven auf die empirischen Befunde zu ermitteln. Die Teilnehmer*innen sollten daran anknüpfend ihre Ideen für die Gestaltung einer konstruktiven Kommunikationskultur in der WP sammeln und die vorgeschlagenen Handlungsansätze diskutieren. Dabei wurden Präferenzen als auch Abneigungen sowie voneinander abweichende Meinungen der Teilnehmer*innen gegenüber bestimmten Ideen und möglichen Maßnahmen deutlich.

Agenda

TOPs
1) Begrüßung und Ablauf (WMDE)
2) Präsentation der Studienergebnisse (nexus, siehe PPT)
3) Input Lösungsansätze (WMDE, siehe PPT)
4) Fragen der Teilnehmer*innen
<i>Pause</i>
5) Kleingruppen (4 Stk.)
6) Diskussion der Handlungsoptionen im Plenum
7) Ausblick und Abschluss (WMDE)

Der erste Teil des Workshops widmete sich zum überwiegenden Teil der Vorstellung der Ergebnisse der Studie. Während der Präsentation durch nexus konnten die Teilnehmer*innen bereits Verständnisfragen stellen. Diese wurden ebenso wie Fragen aus dem Chat direkt beantwortet. Zusätzlich zum Input durch nexus stellte WMDE Ideen und Handlungsansätze für die Optimierung der Kommunikationskultur hin zu einem konstruktiveren Miteinander vor. Die Teilnehmer*innen wurden ebenfalls ermutigt, direkt Ihre Fragen und Anregungen an WMDE zu richten.

Der zweite Teil des Workshops nach der Pause diente der gemeinsamen Auseinandersetzung mit Ideen und potenziellen Handlungsoptionen für die Schaffung einer konstruktiveren Kommunikationskultur in der WP. Die Teilnehmer*innen diskutierten zuerst in vier moderierten Kleingruppen. Die Diskussionspunkte und Ergebnisse wurden jeweils in einem Etherpad von den Teilnehmer*innen und/oder der Moderation dokumentiert. Folgende Diskussionsfragen wurden in die Kleingruppen gegeben:

- 1.) Wie bewertet ihr die jeweils vorgestellten Lösungsansätze (aus der Studie und dem WMDE Input)?
- 2.) Welche Lösungsvorschläge habt ihr für eine konstruktive Kommunikationskultur?
- 3.) Was wird zur Umsetzung eines Lösungsvorschlags jeweils benötigt?

Folgende Punkte wurden in den vier Kleingruppen diskutiert:

Gruppe 1

- Zum 20. Jubiläum der WP wurde international und in Deutschland angemerkt, dass das bestehende Geschlechterverhältnis die Kommunikationskultur stark beeinflusst; auch WMDE sollte die Geschlechteraspekte offensiver angehen (Herausforderung: Dominanz der Männer und Unterdrückung der Frauen).
- Warum gibt es bei WP keine geschlechtergerechte Sprache?
- Dialogische Kultur anregen (kann gelernt werden z.B. durch Weiterbildung) → zuerst zuhören, eigene Standpunkt erläutern, versuchen den anderen zu verstehen. Das sind auch wichtige Punkte für die Kommunikation mit Minderheiten.
- Bei Männern wird mehr Konkurrenzdenken untereinander wahrgenommen.
- Es herrschen unterschiedliche Dialogstile; das Problem ist, dass man die Personen, die destruktiv kommunizieren, nur schwer erreicht.
- Es werden Veränderungen wahrgenommen, aber nur sehr langsam – aber auch die Wahrnehmungen der Kommunikationsweisen ändern sich.
- Die Art, wie man schriftlich diskutiert, ist viel schwieriger als face-to-face. Es fehlen weitere Kommunikationsebenen des Hörens und Sehens.
- Mehr bunte Knöpfe (z.B. „like“, „Dankeschön“) könnten schnell und direkt freundliche Signale unterstützen; die derzeitige Technik ist alt und ermöglicht keine gute Kommunikation.

Gruppe 2

- Kommunikations-Coachings anbieten
- Neulinge bekommen Mentor*innen zugeteilt
- konkrete Hilfe für den Konfliktfall: Bezahlte, professionelle, externe, fachgerechte Mediator*innen (zwecks Neutralität) einsetzen.
- Bei unergiebigem Sachdiskussionen: Autor*innen & Redaktionen schlagen Expert*innen vor / fragen an (evtl. über WMDE) für sachliche Fachmeinungen → diese fließen dann in die Diskussion ein.
- z.B. Rechtshilfe anbieten beim Thema Urheberrecht
- Design (User-Interface) so gestalten, dass der Umgang einladend und angenehm ist und "zum Verweilen einlädt" (leichte Bedienung ist bereits gegeben).
- eingebettete Chat-Funktion (auch für private Diskussionen) anbieten
- Sichtbarkeit von Hilfsangeboten erhöhen, v.a. für neue Autor*innen
- Noch der Hinweis auf die Umfrage zum Univers. Verhaltenskodex (UCoC) Beteiligung hier:
https://meta.wikimedia.org/wiki/Talk:Universal_Code_of_Conduct/2021_consultations/Discussion

Gruppe 3

- anlässlich des 20-jährigen Jubiläums erfolgte internationale Feststellung mangelnder Diversität; männlich geprägte Kommunikationskultur sollte von WMDE offensiv angesprochen werden und kann nicht ohne Identitäts-/Geschlechteraspekt betrachtet werden. Problem liege in Identitätsbedrohung der „weißen westlichen Männlichkeit“.
- mangelnde geschlechtergerechte Sprache als omnipräsentes Hemmnis, sich zu engagieren → durch geschlechtergerechtere Sprache kann evtl. ungleichem Verhältnis Frauen/Männer entgegengewirkt werden
- mehr dialogische Kommunikation, mehr Zuhören und sich auf andere Sichtweisen einlassen – anstatt kommunikativ zu dominieren → gewaltfreie(re) Kommunikation fördern
- Kommunikation nur per Text ist per se sehr schwierig
- sichtbare Möglichkeit der Danksagung einführen
- WP modernisieren, um eine bessere Kommunikation zu ermöglichen

Gruppe 4

- Teilnehmer*innen äußern z.T. Vorbehalte ggü. der Studie, da sehr kleines Forschungssample ("Aufbausachen" bestimmter Themen sei erfolgt, z.B. Migrationshintergrund: zwar zu wenig Autor*innen mit Migrationshintergrund in WP, aber laut zwei Teilnehmern keine Wahrnehmung struktureller Diskriminierung – diese zwei Teilnehmer äußern hingegen auch konkrete Gegenbeispiele, z.B. Personen, die nicht Muttersprachler sind, werden aus ihrer Sicht dabei unterstützt, sprachlich korrekt zu schreiben.)
- Diskussion um Relevanzkriterien:
 - umfassend Objektivität steht persönlichen Schwerpunkten, auf welche sich bei der Mitwirkung in WP oft beschränkt wird, gegenüber
 - Kritik an Studie: die politische Motivation, Frauenbiografien zu erstellen, wurde laut der Teilnehmer*innen in der Studie als positiv dargestellt → hier müsse jedoch eine Diskussion erfolgen (z.B. könne bei Wissenschaftlerinnen ggf. ein niedrigeres Relevanzlevel angelegt werden – das könnte gleichzeitig aber wiederum als Diskriminierung wahrgenommen werden)
 - Relevanzkriterien sollten nicht als Normen/Regeln betrachtet werden, eher als Empfehlungen mit Entwicklungspotenzial
 - neuen Autor*innen können sie mitentwickeln, wenn sie dafür ausreichend Ressourcen und Einarbeitungszeit aufbringen → hier wird auch auf die Möglichkeit der Erstellung eines Meinungsbildes verwiesen
- einen Danke-Button gibt es, dieser scheint aber nicht sichtbar genug zu sein
- Schiedsgericht bietet sich an als Moderationsmöglichkeit – dies ist aber nicht immer von der Community gewollt
- auch neue Autor*innen können sich einbringen in die WP, müssen sich dann aber auch in die bestehenden Strukturen integrieren

Folgende Diskussionspunkte wurden anschließend im Plenum von den Kleingruppen vorgestellt und gemeinsam diskutiert:

Kommunikation allgemein

- Viele Kommunikationsprobleme seien nicht WP-spezifisch; Wissenschaftsschulen, Identitäten, Ideologien gehen über die Sachebene hinaus. Das „wie drückt man etwas aus“ ändert sich → Selbstverständlichkeiten müssen immer wieder reflektiert werden

- Wichtig sei, öfter auch als unbeteiligte Person einzugreifen, wenn man destruktive Kommunikation wahrnehme. Es sei aber weniger ein strukturelles Problem, sondern eher durch wenige Personen verursacht; Die Frage sei, wie man gegen diese „Agressoren“ vorgehen könne?
- Hilfreich wäre eine Hilfestellung/„Handlungsanweisung“, wie man in einem solchen Fall auch als unbeteiligte Person vorgehen/einschreiten kann.
- Persönlicher Kontakt sei immer wertvoll, da weniger Missverständnisse entstünden (inhaltlich und emotional) → Im digitalen Leben gibt es kein Kopfschütteln, Wegdrehen, Handgesten. Deshalb bei Textform immer auf Fehlverhalten hinweisen und Stellung beziehen.

Gesellschaftlicher Wandel/Geschlechterverhältnis/Diskriminierung

- Gesellschaftliche Veränderungen spiegeln sich in der WP wider; WP ist Abbild der Gesellschaft, wenn es um gesellschaftspolitische Themen geht – WP sei kein Elfenbeinturm und das sei auch gut so. /// Kontra: WP ist kein Abbild der Gesellschaft, siehe Verteilung der Geschlechter.
- Konkrete Probleme (Sexismus) sollten benannt werden, das sei Aufgabe von WMDE.
- In den letzten Jahren stehen Intersektionalität etc. mehr zur Debatte; diese Diskussion ist auch in die WP vorgedrungen.

Relevanzkriterien

- Relevanzkriterien sollten als sinnvolle Richtlinien betrachtet werden und nicht als problematische Instanz
- Sachthemen-Relevanzkriterien sind schwieriger als Personen-Relevanzkriterien festzulegen
- teilweise Zustimmung im Chat für Studienergebnis, dass Genese und Mitentwicklung der Relevanzkriterien schwer nachvollziehbar ist insb. für neue Autor*innen

Mentor*innen

- Mentor*innen sind frustriert, da nur sehr wenige Neulinge ernsthaftes Interesse an langfristiger Mitarbeit haben → das spricht gegen die grundsätzliche Zuordnung von Mentor*innen zu Neulingen.

Externe Unterstützung

- Bei inhaltlichen Konflikten kann weder Admin*a noch Schiedsgericht weiterhelfen, daher evtl. Möglichkeit schaffen, externe Fachexpertise hinzuzuziehen.
- Die Befragung von externen Expert*innen betreffend: „Wir sind die Expert*innen“; Stattdessen lieber Fachliteratur hinzuziehen oder konträre Meinungen abbilden. /// Kontra: Qualität der Quellen ist unterschiedlich – „Nicht alle Quellen und Standpunkte sind gleichwertig und wissenschaftlich.“

Weiterbildungen

- Schulungen in Kommunikationskultur holen nur Leute ab, die Interesse haben, aber es eigentlich nicht brauchen, daher lieber Anlaufstellen für Neulinge, die belästigt werden, anbieten.

Design/Einbindung von Plugins zur Interaktion

- Layout optisch ansprechender gestalten, um „mehr mitgenommen zu werden“
- „Brauchen wir Freundeslisten?“ → Abgrenzung von sozialen Netzwerken: WP ist eine Enzyklopädie. Stattdessen gibt es Vertrauensnetzwerke etc. /// Kontra: Bedürfnis nach sozialer Interaktion wird technisch in WP nicht abgebildet, daher Wunsch nach Integration von bekannten Funktionen sozialer Netzwerke.
- WP nicht zur Social Plattform machen, dies unterstütze auch die Bubble-Bildung.

- Keine Chats nebenbei in WP haben, sondern lieber konzentriert arbeiten. /// Kontra: schnelle Kommunikation wird aber auch als hilfreich empfunden, besser als unterbrochene Unterhaltungen auf den Diskussionsseiten.
- Das z.T. angemerkte „Suchtpotenzial“ des „Like“-Buttons sei nicht zwangsläufig gegeben, sichtbarere Danksagung sei sinnvoll.

Die Diskussionen in den Kleingruppen und im Plenum spiegeln die z.T. sehr unterschiedlichen Standpunkte und Perspektiven der Freiwilligen auf die Beschaffenheit und Mitwirkung in der WP wider. Ein Konsens bzw. breiteres Commitment hinsichtlich der Weiterentwicklung von spezifischen Handlungsoptionen war auch aufgrund der Kürze der Zeit der Kleingruppen- und Plenumsdiskussionsphase nicht zu erarbeiten. Im Anschluss an die Ergebnispräsentation und diesen ersten Meinungsaustausch der Community-Mitglieder zu den Ergebnissen werden daher weitere Schritte durch WMDE erfolgen, um das Thema Kommunikationskultur und -wandel gemeinsam mit den Freiwilligen zu bearbeiten und im engen Austausch zu tragfähigen Lösungen zu kommen.