

zebralog

Training im Umgang mit Konflikten

in der Wikipedia und auch sonst...



Con Vivia

Herzlich
Willkommen!



Grundlagen der Kommunikation



Wie geht Kommunikation?

...nach klassischem Verständnis



Sender

Erfolg bedeutet, die Information
Ist auf beiden Seiten identisch.



Empfänger

Störung bedeutet,

- der Kanal ist gestört
 - der Sender sendet zu komplex
 - der Empfänger stellt keinen guten Empfang sicher
- ➔ Lösung: Schuldfrage klären und Missstand abstellen



➔ Sender-Empfänger-Modell



Con Vivia

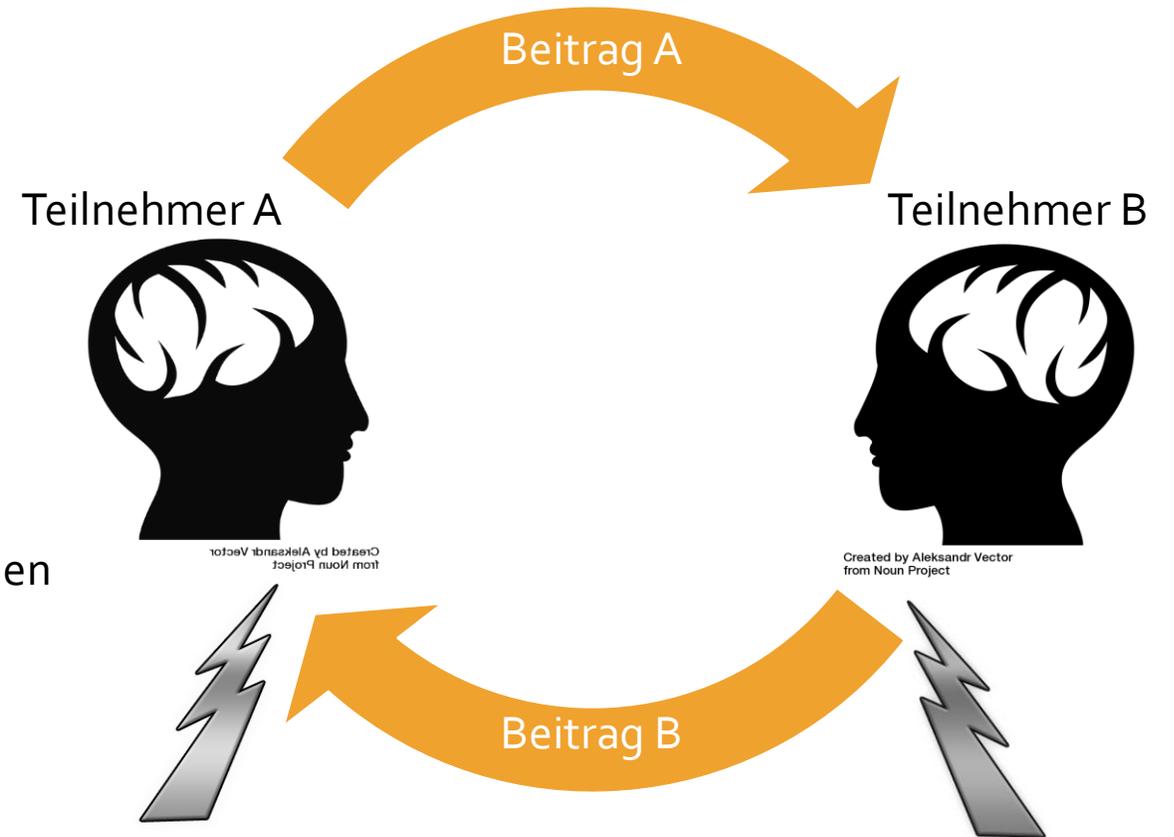


Wie geht Kommunikation?

...systemisch betrachtet

-  Haltung zum Gegenüber
-  Stimmungslage
-  Körperliches Wohlbefinden
-  Umweltbedingungen
-  ...

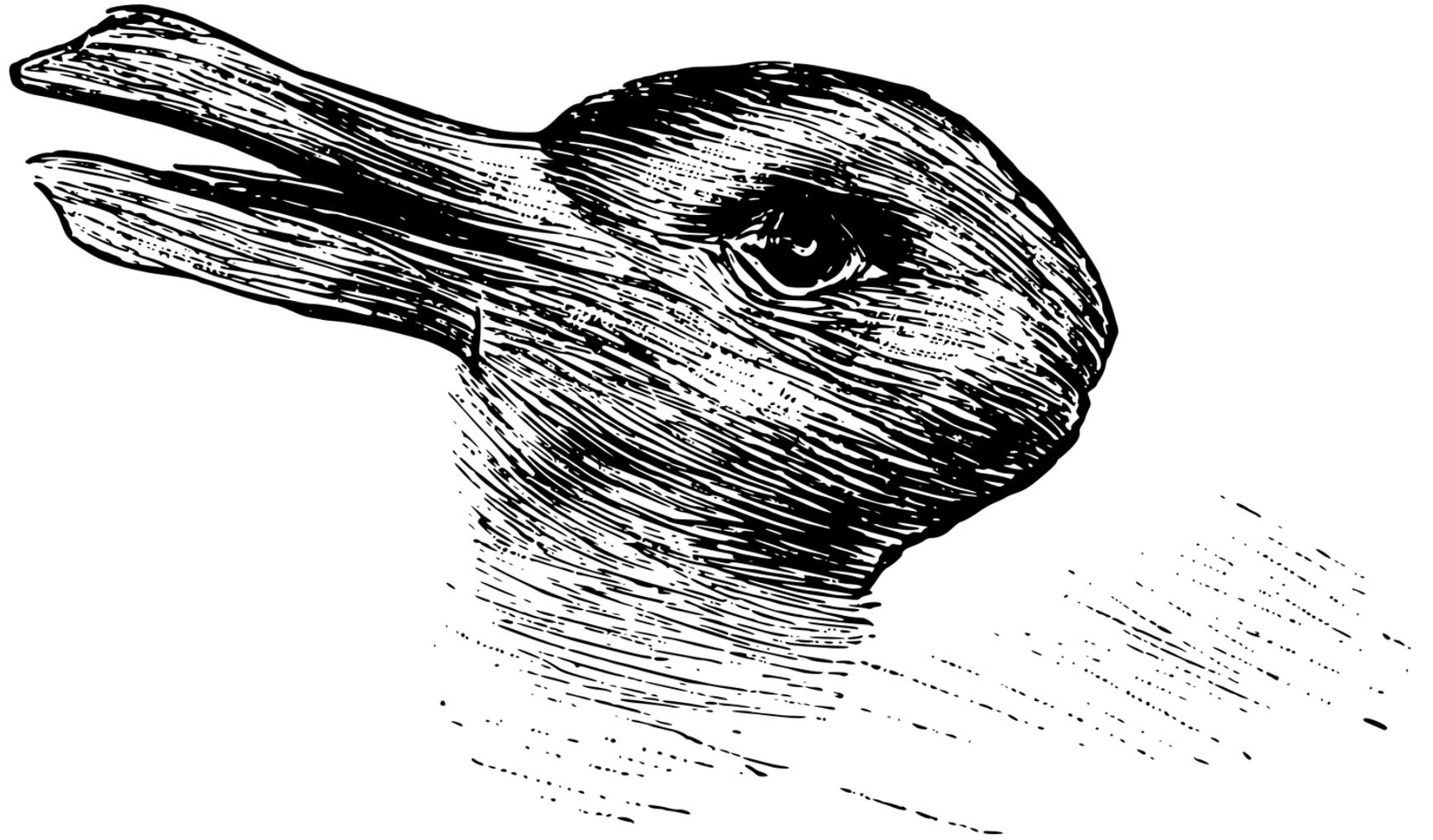
Erfolg bedeutet, die Kommunikation wird als gelingend erlebt.



Störung bedeutet,

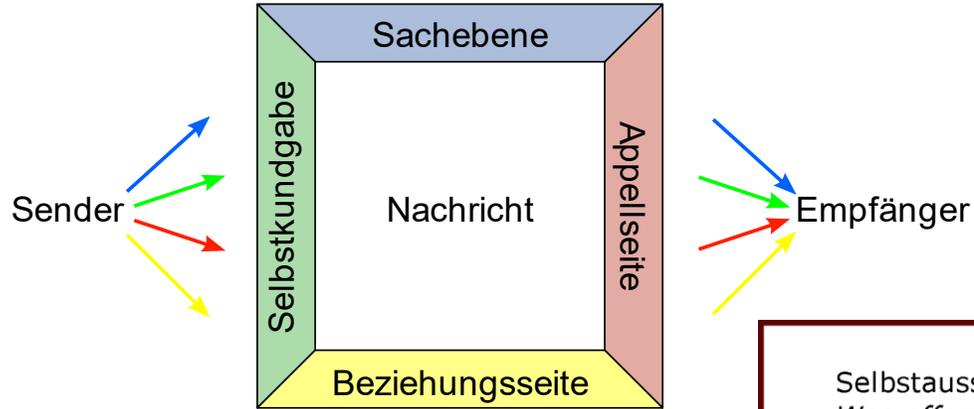
- eine teilnehmende Partei empfindet bei der Kommunikation ein Störungsgefühl
- ➔ Lösung: diese Parteien versucht die Störung zusammen mit der anderen Partei zu beheben

Welches Tier ist zu sehen?



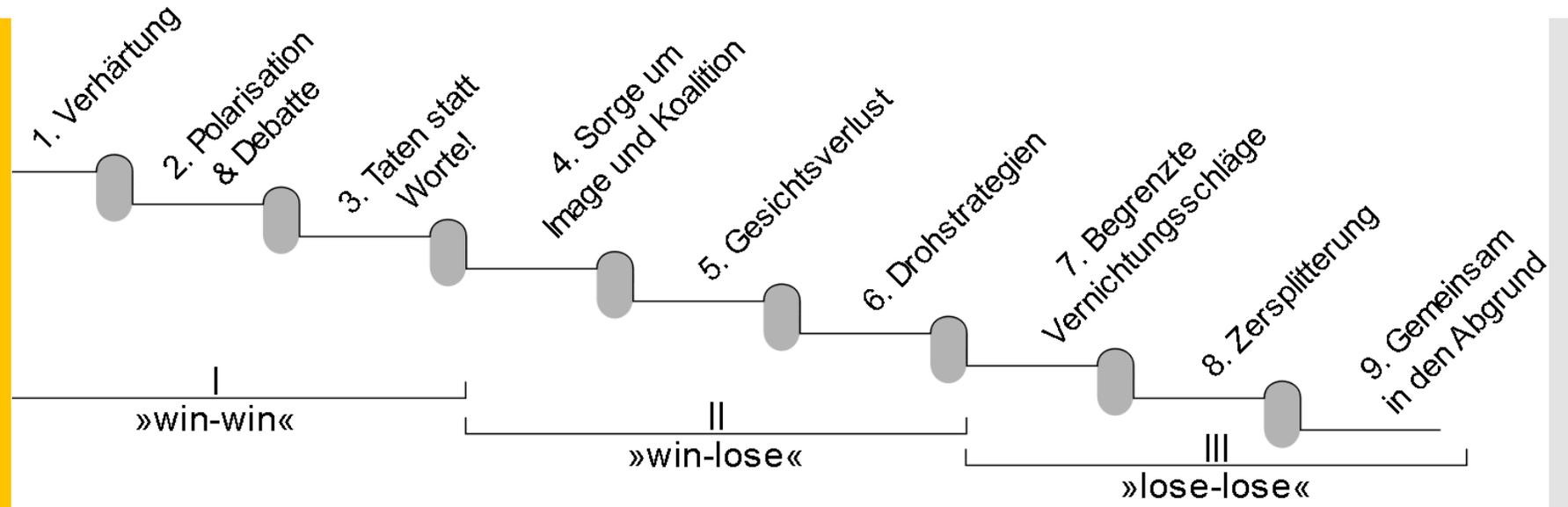
4-Seiten-Modell

Friedemann Schulz von Thun

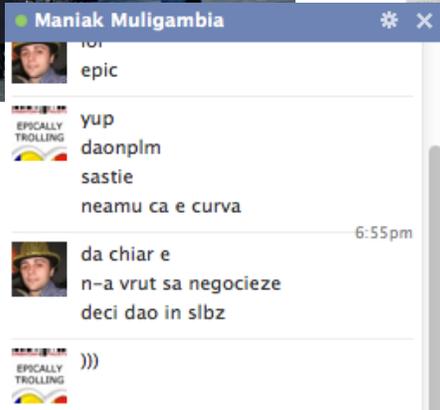


Stufen der Eskalation

Friedrich Glasl



Körpersprache Stimme & Medien



Wikipedia Diskussion:Förderung/Trainings/Kommunikationstrainings2018

[< Wikipedia Diskussion:Förderung | Trainings](#)

Hotel [\[Quelltext bearbeiten \]](#)

Ich vermute mal, die Hotelsuche und Buchung übernimmt WMDE? --JPF just another user 10:10, 31. Okt. 2018 (CET)

Ja, wurde mir so mitgeteilt. -- Perrak (Disk) 10:20, 31. Okt. 2018 (CET)

Ja, genau. Wir kümmern uns um die Zimmerbuchung.--Verena Lindner (WMDE) 11:04, 31. Okt. 2018 (CET)

Veranstaltungsort in Berlin [\[Quelltext bearbeiten \]](#)

Gern wüßte ich, wo genau der Workshop in Berlin stattfindet: wär gut zu wissen, um Rückfahrt von Berlin Hbf nach Hamburg am

Liebe Felistoria, das Hotel, in dem auch der Workshop stattfindet liegt ganz in der Nähe der U-Bahnstation Wittenbergplatz. --

Hallo Christine, dankel Dann wird's auch nichts damit, erst am Sonnabend früh von HH nach B zu fahren, hatt ich zwische

13:08, 2. Nov. 2018 (CET)

Bisher acht bzw. 14 Anmeldungen [\[Quelltext bearbeiten \]](#) [\[Abschnitt hinzufügen \]](#)

Hallo,

bisher gibt es für Berlin, 17. November acht, für Frankfurt 24. November 14 feste Anmeldungen. Finden beide Workshops sicher

jeweiligen Bahnhof? Ich will ja nicht drängeln, aber wenn ich ein Sparticket von der Bahn haben möchte, muss ich das die nächst

Hallo Perrak, ja die Trainings werden auf jeden Fall stattfinden. Die Workshops finden jeweils in den Hotels statt, die Adresse

Infos habe, werde ich sie hier auf der Seite veröffentlichen. Viele Grüße, --Christine Domgörgen (WMDE) (Diskussion) 09:45,



Techniken zur lösungsorientierten Kommunikation

...oder was kann ich konkret beitragen?



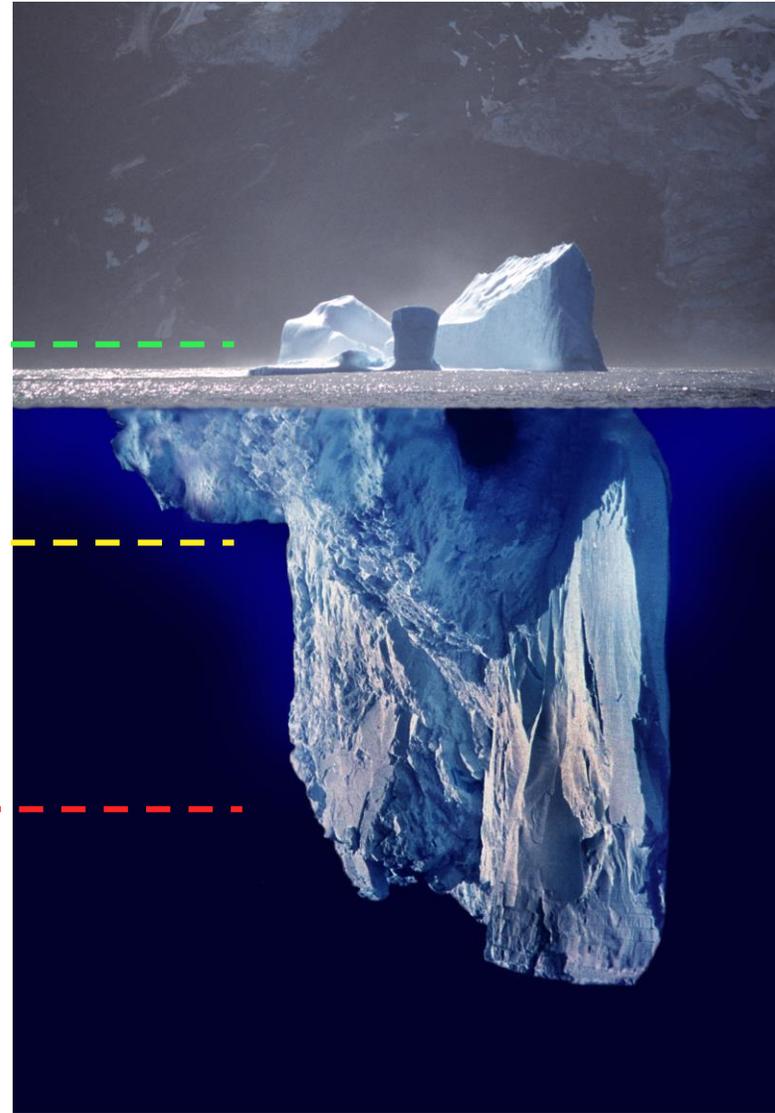
Das Eisberg-Modell

vom tiefgründigen Gegenüber

Positionen &
Standpunkte

Interessen
& Anliegen

Bedürfnisse



→ Eisberg-Modell

Wahrnehmung – Vermutung – Bewertung

so macht es die erfahrene
Online-Moderation



Es hilft bei jeder Kommunikation, zwischen Wahrnehmung, Vermutung und Bewertung zu unterscheiden.

Dazu müssen drei Schritte voneinander getrennt werden:

Wahrnehmen

- Was nehme ich wahr?
- Was kann ich beobachten?
- ausschließlich Sachebene!

Vermuten

- Was vermute ich?
- Welche Gründe nehme ich für das Verhalten an?
- Welche Interpretation(en) für das Beobachtete sind denkbar?

Bewerten

- Wie bewerte ich das?
- Welche Gedanken habe ich dazu?
- Wie sieht meine innere Reaktion darauf aus?
- Welche Gefühle löst dies bei mir aus?

Reflektion

- Weshalb löst dies solche Gefühle bei mir aus?
- Welches Bedürfnis steht bei mir dahinter?



Bist Du Richter, Schlichter oder Beteiligter?

Rollen in der Kommunikation

Sei Dir Deiner Rolle und Deines Mandats bewusst!



Bist Du
in offizieller
Mission
unterwegs?



Wie Du Dich verhalten kannst

Zwischentöne, Kniffe,
Haltungen



Tipp	Erläuterung
Gehe von guten Absichten aus	Vertrauen ist die Grundlage – wenn Du nicht vertraust, wie soll es Dein Gegenüber können?
Bleibe bei Dir!	Gehe stets von Dir aus, von Deiner Wahrnehmung, Deinen Gefühlen und Deinem Interesse. Kommuniziere in Ich-Botschaften. Vermeide Mutmaßungen oder gar Unterstellungen über das Innenleben Deines Gegenüber.
Sei wahrhaftig	Benenne ehrlich, was Dir wichtig ist und worin Deine Interessen liegen. Strategisches Argumentieren zerstört Vertrauen.
Sei klar und explizit in der Sprache	Dein Gegenüber kann nur das wissen, was Du mitteilst. Sei daher so klar wie möglich in Deiner Sprache. Vermeide Andeutungen, Ironie und Botschaften zwischen den Zeilen – ganz besonders in der schriftlichen Kommunikation!
Kommuniziere stimmig	Kommuniziere auf allen Ebenen stimmig: Inhalt, Tonfall, Gestik, Mimik und Deine Taten sollten aus einem Guss sein.
Sei Dir Deiner Rolle bewusst	Kommuniziere Deiner Rolle angemessen – maße Dir weder etwas an noch ducke Dich weg.
Versuche gewaltfrei und bewusst zu kommunizieren	Versuche die Techniken der gewaltfreien und der reflektierten Kommunikation anzuwenden. Ganz wichtig: Einatmen – Ausatmen.

Wikipedia:Wikiquette

[< Autorenportal](#) [< Richtlinien](#) [< Grundprinzipien](#) [< Wikiquette](#)

Hinter jedem Beitrag zur Wikipedia – ob gut oder schlecht – steht ein Mensch. Dies zu bejahen ist einfacher, als sein Handeln an dieser [Maxime](#) auszurichten. Die Bedeutung. Beiträge haben Autoren; diese sind verletzt, wenn sich jemand in allzu grobem Ton über den Inhalt ihrer Texte oder Diskussionsbeiträge äußert. Zu Persönlichkeitsebene verlagert. Dadurch entsteht Streit, was nicht im Sinne des gemeinsamen Projektes ist. Ein freundlicher Umgangston dient dem professionier

Diese Seite stellt die zentralen Grundsätze des Umgangs miteinander in der Wikipedia dar.

1. **Keine persönlichen Angriffe:** Bei Diskussionen und Kritik bleibe sachlich und versuche, dein Gegenüber nicht zu verletzen. Kritik lässt sich auf vieler
2. **Geh von guten Absichten aus.** Geh davon aus, dass die Benutzer über Wissensressourcen verfügen und sie hier einbringen wollen. Bis auf wenige , Wikipedia besser zu machen. Für eine Aktion, die du auf den ersten Blick für unsinnig hältst, hatte jemand anders möglicherweise gute Gründe. Zum ge rückgängig zu machen. Versuche, den Dissens auf der [Diskussionsseite](#) des Benutzers zu klären, und hole im Zweifel eine [dritte Meinung](#) ein.
3. **Sei freundlich:** [Freundlichkeit](#) ist ein Zeichen von Professionalität. Sie fördert den Austausch von Informationen und somit die gemeinsame Konstruktio kostet nicht viel, einem anderen Nutzer eine kleine Nachricht auf seiner Diskussionsseite zu hinterlassen, motiviert dagegen ungemein. Zur Freundliche
4. **Hilf anderen.** Heiße Neuankömmlinge [willkommen](#) und [hilf ihnen](#), sich im Dschungel der Wikipedia zurechtzufinden. Antworte, wenn du angesprochen b Kommunikationsversuche, die ins Leere laufen, sind frustrierend.
5. **Bleibe ruhig!** Jeder hat mal schlechte Tage und ist impulsiv und reizbar – atme durch und [probier's mal mit Gemütlichkeit!](#) Dann hast du weniger [Stress](#)
6. Die **Mitarbeit in der Wikipedia beruht auf dem Prinzip der Freiwilligkeit.** Trage deine Anliegen also nicht vor wie ein Kunde, dem andere Mitarbei dass der Andere etwas sofort erledigt oder antwortet – vielleicht macht er ja gerade eine [Wikipause](#). Wir sind ein [Wiki](#) – Du bist Autor und kannst etwas gefällt, könnt ihr auf den Diskussionsseiten darüber diskutieren und einen Kompromiss finden oder die Aktion am Ende rückgängig machen.
7. **Lass anderen Benutzern ihre Anonymität.** Viele der hier angemeldeten Benutzer sind unter einem Pseudonym unterwegs. Möglicherweise kennst du *unbedingt* das [allgemeine Persönlichkeitsrecht](#). Bitte veröffentliche niemals den [Klarnamen](#) eines Wikipedia-Benutzers oder sonstige Hinweise auf seine Nachforschungen über die Identität eines Benutzers an.
8. **Weniger Öffentlichkeit kann eine Konfliktlösung manchmal erleichtern.** Eine öffentliche Diskussion ist aus Transparenzgründen grundsätzlich w aus Angst, ihr Gesicht vor der Gemeinschaft zu verlieren, stur und aggressiv ihren ursprünglichen Standpunkt verteidigen, anstatt auf eine Kompromiss weniger offener Kommunikationsmittel wie [Wikipedia-E-Mail](#) oder Chat. Im [Wikipedia-IRC](#) findest du immer erfahrene und hilfsbereite Wikipedianer, die d moderieren können. Und mit deinem Gegenüber kannst du so auch schnell Dinge klären, die sonst vielleicht zu handfesten [Flamewars](#) geworden wären
9. **Sei nicht nachtragend.** Wer lange genug bei der Wikipedia mitmacht, gerät sich mit Sicherheit einmal mit anderen in die Haare. Beleidigt sein, Schmol Beleidigungen, sei bereit, um Entschuldigung zu bitten, und versuche, Konflikte nach angemessener Zeit auf sich beruhen zu lassen. Nicht alles, was du
10. **Keine Namen in Überschriften.** Auch wenn du dich über jemand ärgerst, setze seinen Namen nicht in eine Überschrift. Nenne lieber das Thema, wor als Pranger verstanden werden. Verhalte dich einfach so, wie du von anderen auch behandelt werden willst. Dann machst du meistens nichts falsch.

Was die WP
bereits bietet
Regeln, Ansätze, Prozeduren

Abschlussrunde



zebralog



Con Vivia



Bildnachweis

- 2 | By WS ReNu - Own work, CC BY-SA 3.0, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=59140575>
- 3 | By Peer Kyle - Own work, CC BY-SA 3.0, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=36953569>
- 4 | Head | Aleksandr Vector | CC BY 2.0
- 4/6/7/11/12 | By MG (original logo : Nohat) - derivate work from Image:Wikipedia-logo.png, CC BY-SA 3.0, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=3279427>
- 5 | hungry / champion / hippy / weather obsession / procrastination | corpus delicti | CC BY 2.0
- 6 | By Unknown - Vectorized using Inkscape 0.92.3 from Kaninchen_und_Ente.png, itself a high-resolution scan from scanned page of Fliegende Blätter, full page: Fliegende-Blatter-1892.png, Public Domain, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=72893799>
- 7 | By eigenes Werk - angelehnt an http://www.schulz-von-thun.de/index.php?article_id=71 sevda malöküzn gerizekali serefsiz, Public Domain, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=4771169>
- 7 | By Mussklprozz - Own work, CC BY-SA 3.0, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=18982580>
- 7 | By Schulz von Thun-Institut für Kommunikation - http://www.schulz-von-thun.de/files/svt_img_1475.jpg, CC BY-SA 4.0, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=57513109>
- 7/9/12/14 | By NPS Graphics, converted by User:ZyMOS - <http://www.nps.gov/hfc/carto/map-symbols.htm>, Converted from PDF to SVG for the Open Icon Library, Public Domain, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=8920649>
- 8 | By Benutzer:Sampi - Quelle: Glasl, 1994, S. 216, 218-219, CC BY-SA 2.0 de, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=45956514>
- 8 | By Bündnis 90/Die Grünen Nordrhein-Westfalen - Flickr: Zusammen für NRW, CC BY-SA 2.0, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=19505716>
- 8 | By Voice of America - <http://www.voanews.com/a/3430100.html>, Public Domain, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=50646063>
- 8 | By włodi from London, UK - The Big Red Button Uploaded by Yarl, CC BY-SA 2.0, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=25245057>
- 9 | By Bundesarchiv, Bild 183-81022-0003 / Schaar, Helmut / CC-BY-SA 3.0, CC BY-SA 3.0 de, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=5431314>
- 9 | By Bill Branson (Photographer) - This image was released by the National Cancer Institute, an agency part of the National Institutes of Health, with the ID 2521 (image) (next), Public Domain, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=24047536>
- 9 | CCC première 2014 - 5 a word in your ear | Peter Rowley | CC BY 2.0
- 9 | By Maverickcg - Own work, CC BY-SA 4.0, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=65640677>
- 9 | By AlvaroMolina - Based on File:Icon Twitter.svg, Public Domain, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=55828784>
- 9 | By Speew - Own work, CC BY-SA 3.0, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=16798025>
- 9 | By Petar Milošević - Own work, CC BY-SA 4.0, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=55607334>
- 9 | A Conversation on the Street | Faunggs photos | CC BY-ND 2.0
- 9 | Student Raising Hand | UC Davis College of Engineering | CC BY 2.0
- 9 | Screenshot der Seite „Wikipedia:Förderung/Trainings/Kommunikationstrainings2018“. In: Wikipedia, Die freie Enzyklopädie. Bearbeitungsstand: 16. November 2018, 0:38 UTC. URL: <https://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:F%C3%B6rderung/Trainings/Kommunikationstrainings2018> (Abgerufen: 20. November 2018, 21:43 UTC)
- 10 | By Steve Jurvetson - <https://secure.flickr.com/photos/jurvetson/7510460530/in/photostream>, CC BY 2.0, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=23313866>
- 11 | By Created by Uwe Kils (iceberg) and User:Wiska Bodo (sky). - (Work by Uwe Kils) <http://www.ecoscope.com/iceberg/>, CC BY-SA 3.0, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=209674>
- 12/14 | By Internet Archive Book Images - <https://www.flickr.com/photos/internetarchivebookimages/14785004573/>Source book page: <https://archive.org/stream/architectenginee16847sanf/architectenginee16847sanf#page/n86/mode/1up>, No restrictions, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=43478792>
- 13 | By Attributed to Samuel Drummond. - BBC Your Paintings (now available by Art UK), Public Domain, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=26680342>
- 13 | By Marie-Lisa Noltenius, KAS. - This file was provided to Wikimedia Commons by the Konrad-Adenauer-Stiftung, a German political foundation, as part of a cooperation project., CC BY-SA 4.0, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=62378510>
- 13 | By Ramessos - Own work, Public Domain, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=3423732>
- 13 | By User:Mattes - Own work, Public Domain, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=1989137>
- 13 | Danke!! | Alfred Schierholz | CC BY 2.0
- 15 | Screenshot der Seite „Wikipedia:Wikiquote“. In: Wikipedia, Die freie Enzyklopädie. Bearbeitungsstand: 8. Mai 2018, 21:01 UTC. URL: <https://de.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Wikiquote> (Abgerufen: 20. November 2018, 21:43 UTC)
- 16 | Gegen Blitzlicht Aufnahme | (ノワ)/*:° ◆ | CC BY 2.0