



**Veranstaltungsreihe:
Engagement voranbringen**



Landesservicestelle
für bürgerschaftliches Engagement
Nordrhein-Westfalen

Diskussionen in WhatsApp, Facebook, Insta & Co. sicher gestalten

**Mittwoch, 12.03.2025
17:00 bis 19:00 Uhr
Online via Zoom**

**BJÖRN KUNTER,
LOVE-STORM, BUND FÜR SOZIALE
VERTEIDIGUNG E.V.**

Wir stärken das Ehrenamt in Nordrhein- Westfalen!

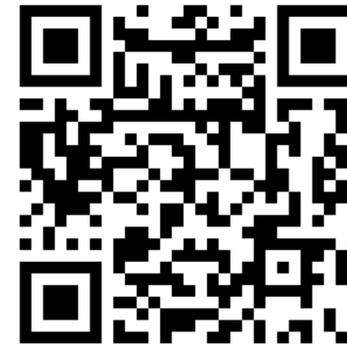


Landesserviceestelle
für bürgerschaftliches Engagement
Nordrhein-Westfalen

**Landesserviceestelle
für bürgerschaftliches Engagement**
WISSENSTRÄGERIN. LOTSIN. VERMITTLERIN.
Ein Angebot für Engagierte.

Landesservicestelle für bürgerschaftliches Engagement Nordrhein-Westfalen

- Zentrale Anlaufstelle des Landes für Engagierte und zivilgesellschaftliche Organisationen
- Angebote:
 - Engagement-Portal www.engagiert-in-nrw.de
 - Boxenstopp fürs Ehrenamt: Wissen, Tipps und Austausch für Engagierte www.veranstaltungen-landesservicestelle-nrw.de
 - Servicehotline und E-Mail-Beratung
 - Engagement-Newsletter www.engagiert-in-nrw.de/newsletter



Landes-
servicestelle

Engagement-
Newsletter





Landesservicestelle
für bürgerschaftliches Engagement
Nordrhein-Westfalen

WWW.ENGAGIERT-IN-NRW.DE/LANDESSERVICESTELLE

Engagement voranbringen

Infoveranstaltungen für Engagierte zur Förderung der Organisations- und Projektentwicklung und des Zusammenhalts. Online und kostenfrei.

Referent



Björn Kunter
Projektleiter
LOVE-Storm

Zwei Fragen zum Start

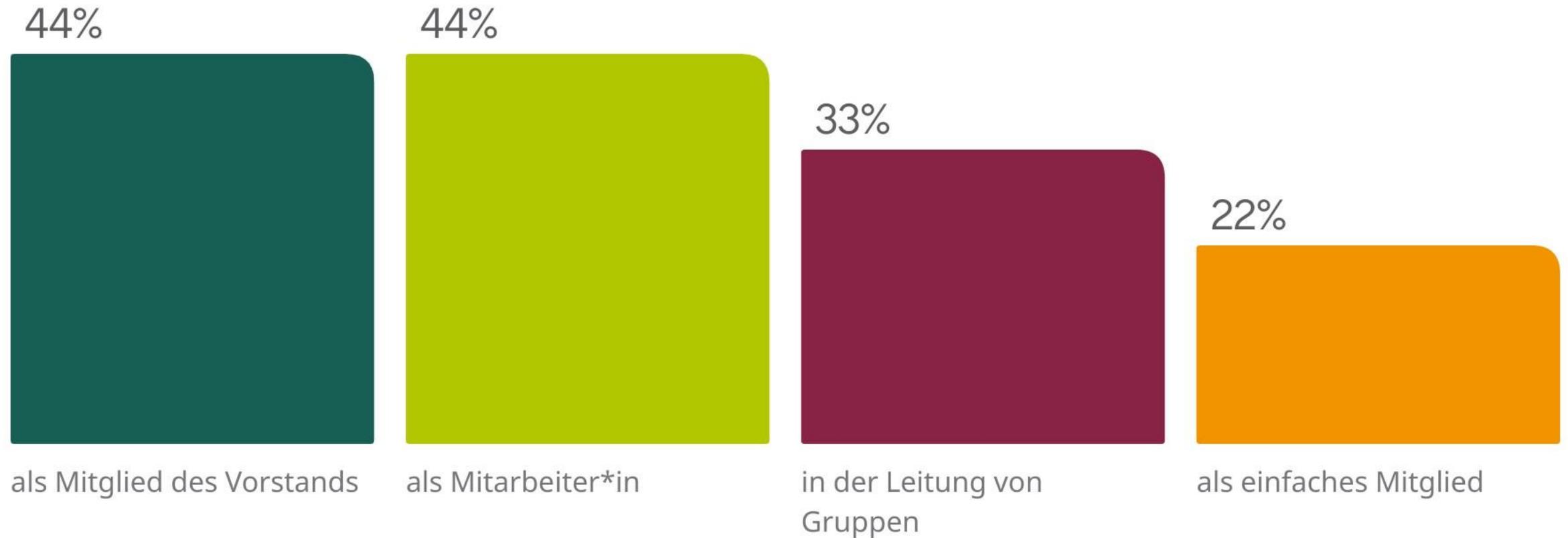
- „Wie viele Stunden verbringst du pro Woche ...?“
- „In welcher Funktion bist du mit Hass oder Hassbotschaften innerhalb deines Vereins oder deiner Organisation konfrontiert?“



Wie viele Stunden verbringst du pro Woche ...

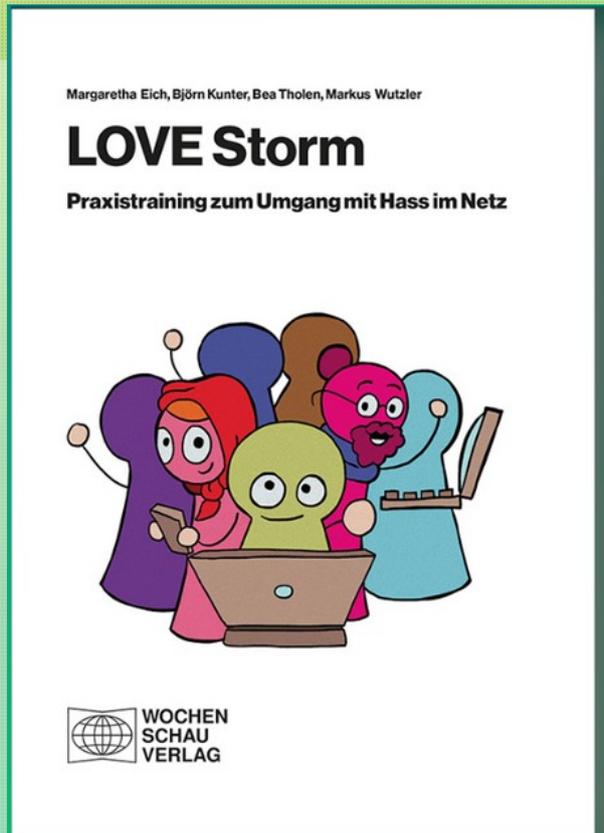


In welcher Funktion bist du mit Hass oder Hassbotschaften innerhalb deines Vereins oder deiner Organisation konfrontiert?





für Landesserviceestelle NRW



WhatsApp & Co!

Digitale Diskussionen sicher gestalten

Schulung für Ehrenamtliche
Social Media & Chat-Moderator*innen

Förderer und
Projektpartner:



**AKTION
MENSCH**



Gefördert von



Im Rahmen des Bundesprogramms

Demokratie **leben!**

Björn Kunter

Gründer LOVE-Storm

Diplompädagoge
internationale Friedens- und
Menschenrechtsarbeit

- Belarus, Ukraine, ...
- Schutz von Aktivist*innen
- gewaltfreie Verteidigung

Seit 1996 Trainer für
Zivilcourage





LOVE-Storm – Was tun gegen Hass im Netz

Online Rollenspiele für Digitale Zivilcourage

- eigenes Rollenspieltool
- 900 fortgebildete Multiplikator*innen
- Szenarien-Editor
- Trainings Guide & weitere Methoden

Sichere(re) Netzräume

- Coaching für Social Media Teams
& Community Manager*innen
- Konfliktmoderation in Chatgruppen
(für Jugendliche, Verbände & Vereine)

Kooperationsverbund Demokratische Konfliktbearbeitung

Programm für heute

Was ist das Problem:

- Eigene Erfahrungen
- Hass im Ehrenamtlichen Netz

Was tun?

- 4 Ansätze

Moderation von Online-Räumen

- Übung: Re-Aktionsmöglichkeiten → Moderationsguide

Empowernde Moderation

- KASI – Ziele und Stile
- Was will ich bestärken? → Übung

Mut zu Verantwortung ... & Strukturen



Was ist das Problem?

Kleingruppenübung:

1. Bitte tauscht Euch kurz über problematische Situationen aus, die ihr erlebt hat.

2. Schreibt je Gruppe zwei-drei problematische Postings / Beiträge in das google-doc

<https://t1p.de/MOD-Aufgabe>

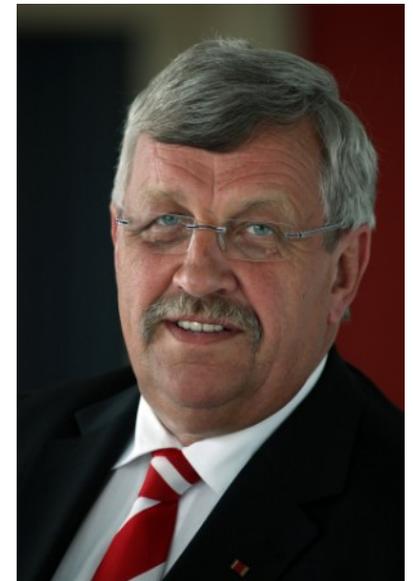
1.) Hass verdrängt Menschen

Silencing

zum Schweigen bringen

Targeting

Gewalt lenken & legitimieren



2.) Chat-Skandale

WELT Ticker Suche Anmelden ABONNEMEN

HOME > PANORAMA > KRIMINALITÄT > **Polizei in Hamburg ermittelt gegen 15 Kollegen wegen rassistischer Chatnachrichten**

PANORAMA

KRIMINALITÄT LEUTE MEINE GESCHICHTE KURIOSES UMWELT- UND NATURKATASTROPHEN WELTGESCHEHEN

MEHRERE DURCHSUCHUNGEN

Hamburger Polizei ermittelt gegen 15 Kollegen wegen rassistischer Chatnachrichten

Veröffentlicht am 04.03.2025 | Lesedauer: 3 Minuten



- 327
- f
- X
- in
- ✉
- 🖨

taz bundeswehr syrien solingen bundestagswahl 2025 nahost-konflikt zivilgesellschaft klin > ❤️ ☰

Startseite > Gesellschaft > Reportage und Recherche > Rassismus > **Rassismus beim Rettungsdienst: Rechte Retter**

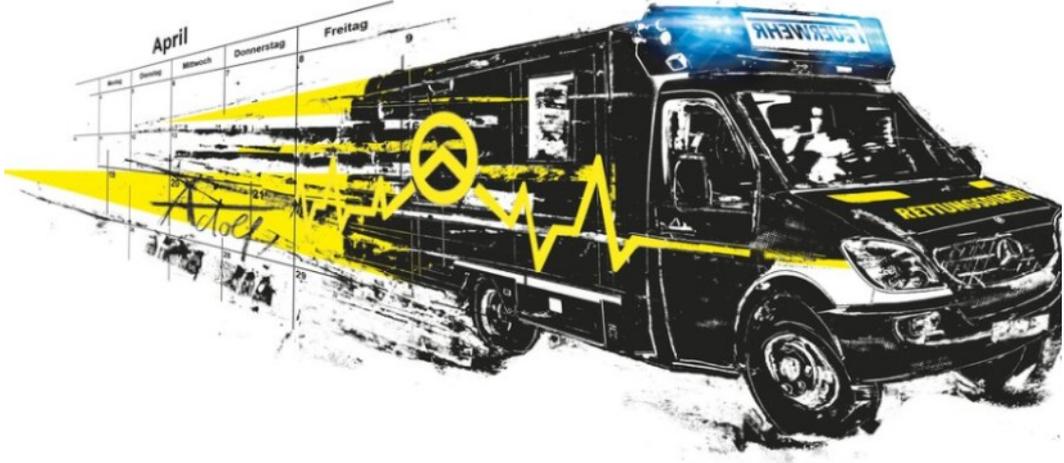


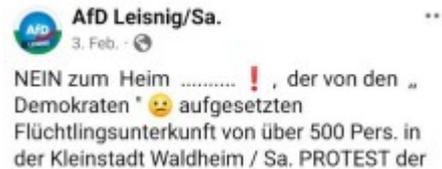
Illustration: Oliver Sperl

Rassismus beim Rettungsdienst

Rechte Retter

Hass auf Geflüchtete, Nazi-Geburtstage im Kalender, rassistische Chats: Rettungskräfte haben ein Problem mit Rechtsextremismus in den eigenen Reihen.

3.) Empörungstürme



schüren Hass

- völkische Gemeinschaften

schaffen Fakten

- undemokratische Meinungsbildung



4.) schleichende Aushöhlung

von Demokratie, Menschenrechten & Sicherheit

Normalisierung von Hass

- völkische Gemeinschaften

Im Schutz der Mitgliedschaft

- das darf ich sagen, aber niemand darf uns kritisieren





Was tun – 4 Ansätze

1. Zivilcourage

Angegriffene stärken, Hass Grenzen setzen, trainieren

2. Netzfeuerwehr

Zivilcourage organisieren

3. Bloggen gegen Rassismus & Co

Werte zeigen, Kultur prägen, Selbstbehauptung

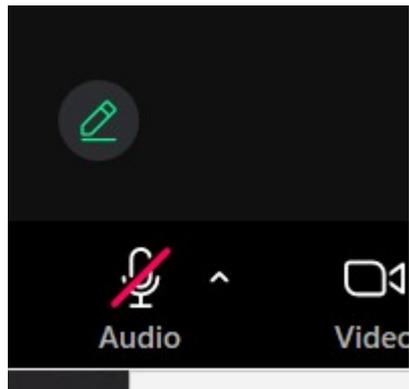
4. Digitale Konflikt Moderation

Re-Aktionsstrategien

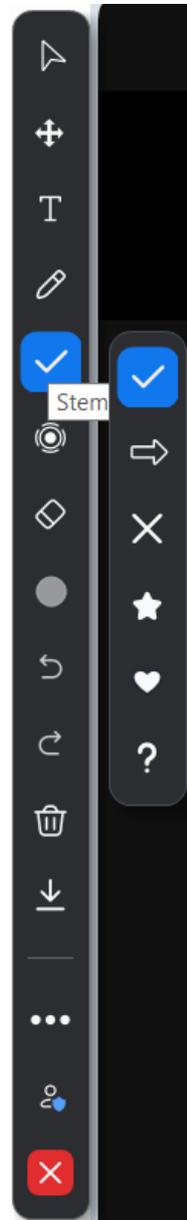
 dagegenreden	 Hinweis auf Netiquette	 der Plattform melden	 Melde- stelle	 anzeigen
 Quelle erfragen / prüfen	 ignorieren	 verbergen	 Nutzer*in blockieren	 in Dialog treten
 Unterstützung anbieten	 <u>community</u> aktivieren	 <u>Self Care</u>	 Team- <u>besprechung</u>	 rechtlich beraten lassen

Anleitung Stempeln

1.



2.



3.



Content Moderation

„Klimawandel ist nur eine Erfindung von Wissenschaftlern, die ihr Geld verdienen wollen. Was ein Blödsinn!“

 dagegenreden	 Hinweis auf Netiquette	 der Plattform melden	 Melde- stelle	 anzeigen
 Quelle erfragen / prüfen	 ignorieren	 verbergen	 Nutzer*in blockieren	 in Dialog treten
 Unterstützung anbieten	 <u>community</u> aktivieren	 <u>Self Care</u>	 Team- <u>besprechung</u>	 rechtlich beraten lassen

Content Moderation

„Ich glaube nicht, dass der Holocaust wirklich so schlimm war, wie uns immer erzählt wird.“

 dagegenreden	 Hinweis auf Netiquette	 der Plattform melden	 Melde- stelle	 anzeigen
 Quelle erfragen / prüfen	 ignorieren	 verbergen	 Nutzer*in blockieren	 in Dialog treten
 Unterstützung anbieten	 <u>community</u> aktivieren	 <u>Self Care</u>	 Team- <u>besprechung</u>	 rechtlich beraten lassen

Content Moderation

„Manchmal frage ich mich, ob dieser ganze Feminismus nicht schon etwas zu weit geht. Wir leben doch in einer modernen Gesellschaft, oder?“

 dagegenreden	 Hinweis auf Netiquette	 der Plattform melden	 Melde- stelle	 anzeigen
 Quelle erfragen / prüfen	 ignorieren	 verbergen	 Nutzer*in blockieren	 in Dialog treten
 Unterstützung anbieten	 <u>community</u> aktivieren	 <u>Self Care</u>	 Team- <u>besprechung</u>	 rechtlich beraten lassen

Schritte zur Lösung

Kleingruppenübung Schritt 2: Erste Schritte zur Lösung:

Ihr seid jetzt ein Moderationsteam. Überlegt Euch wie ihr auf die Postings der anderen Gruppe reagieren wollt.

(Gruppe 1 reagiert auf die Beiträge der Gruppe 2, Gruppe 2 auf Beiträge von Gruppe 3 usw. Die letzte Gruppe reagiert auf die Beiträge von Gruppe 1)

- 1) Lest Euch einen Beitrag vor.
- 2) Alle Teilnehmenden dürfen so viele Strategie-Felder der Tabelle markieren und so zeigen, was sie tun würden, wenn dieser Beitrag gepostet wird.
(Für die Online-Übung schreibt einfach ein X oder Euren Anfangsbuchstaben über das Icon bzw. in das Sonstige (...) Feld - In Präsenz nehmt Spielsteine o.ä.)
- 3) Ordnet den Kommentar ein: Um welche Art von Beitrag (Form digitalisierter Gewalt oder Troll-Strategie) handelt es sich?
(Schreibt Eure Antwort in die Spalte "Art")
- 4) Diskutiert, warum Ihr jeweils welche Strategien wählen würdet.
- 5) Einigt euch auf eine oder mehrere Aktionen, die ihr in Zukunft bei dieser Art von digitalisierter Gewalt oder Trolling-Strategie anwenden möchtet.
(Tragt Sie in die Spalte "Re-Aktion")



Moderation

moderatio: 2 Wortbedeutungen

Deutsch – moderieren:

Leitung, Lenkung, Gestaltung von Prozessen

Englisch – to moderate:

Mäßigung, Zügelung

Content Moderation \neq Prozess Moderation

Konfliktmoderation braucht beides:

einen sicheren (moderaten) Raum

und einen guten moderierten Prozess

Empowernde Moderation



HALLO LIEBE COMMUNITY!

KONSTRUKTIVE ONLINE- DEBATTEN FÖRDERN DURCH BESTÄRKENDE MODERATION

Marc Ziegele und Dominique Heinbach



LANDESANSTALT FÜR MEDIEN NRW
Der Meinungsfreiheit verpflichtet.



Empowernde Moderation

Ursprung:

Ansatz von Marc Ziegele und Dominique Heinbach

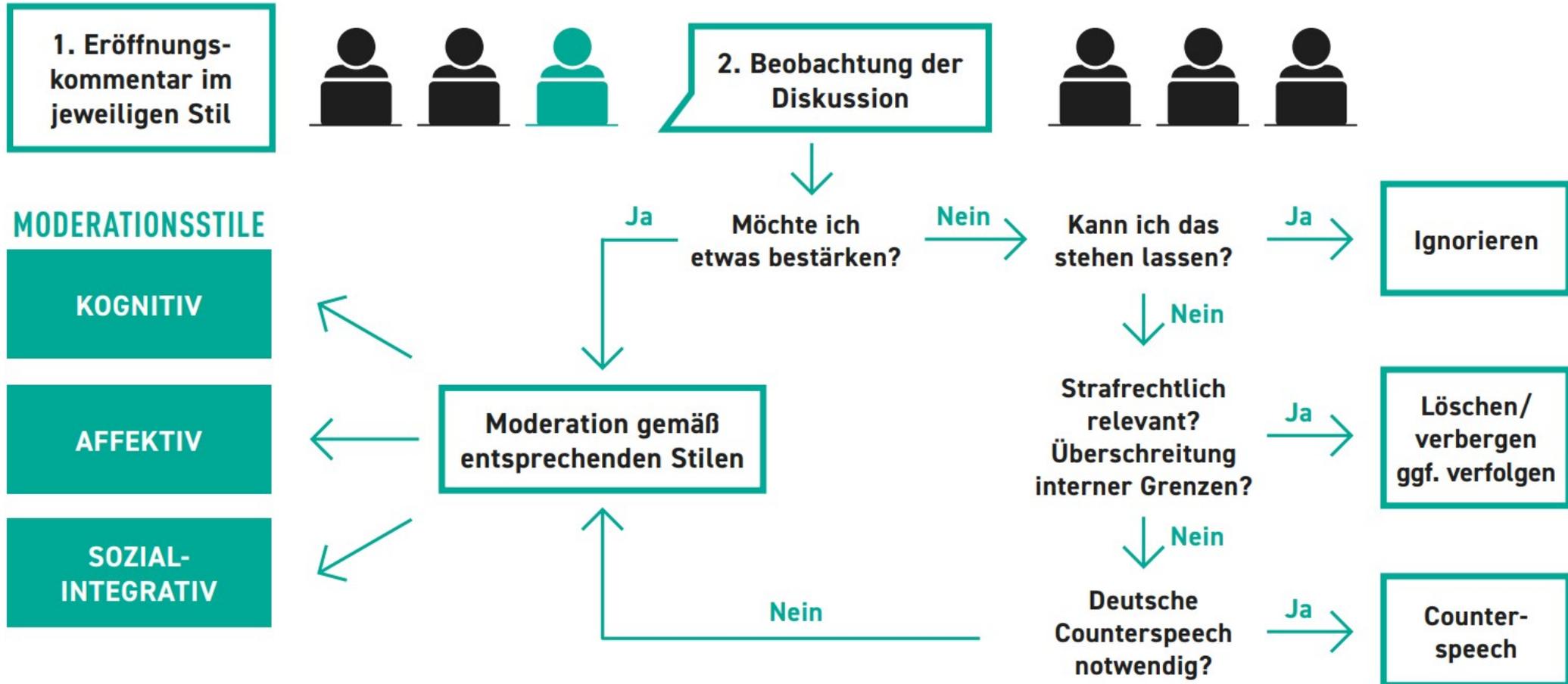
Ziel: Kommentarspalten von Medienunternehmen vom Hass befreien.

Zielgruppe: Community Manager*innen von Medienunternehmen
(und die Unternehmen selbst)

Wie: **Empowernde Moderation** = interaktive Moderation

(als Ergänzung zu Content Moderation = Blocken & Löschen)

Empowernde Moderation





Empowernde Moderation

Oftmals gibt es keine ernannten Moderator*innen
Aber die Funktionen der Moderator*innen können von allen übernommen werden.

Alle können moderieren und alle können moderieren lernen.

Funktionen & Aufgaben der Moderation:

- Struktur geben
- Vorbild sein
- Zuhören

STRUKTURGEBER

Definiert **Thema** und **Ziele** der Diskussion, **ordnet ein**, **motiviert** zum Diskurs, **bietet** Nutzenden **Bezugsrahmen** und **Orientierung**, lädt weitere Nutzende zum Kommentieren ein

VORBILD

Geht auf **Bedürfnisse** von Nutzenden ein, spendet **Anerkennung**, greift **positive Diskursbeispiele** heraus, beteiligt sich selbst mit **respektvollen, konstruktiven und empathischen Kommentaren**

OFFENES OHR

Zeigt **Präsenz** und **Aufmerksamkeit** gegenüber Kommentaren und ihren Verfasserinnen und Verfassern, ist sichtbar und ansprechbar, **interagiert auf Augenhöhe**, nimmt Anregungen und Kritik ernst



Empowernde Moderation

3 Moderationsstile

Stil	Sachlich-lösungsorientiert	herzlich – stärkend	integrierend
(KASI)	kognitiv	affektiv	Sozial-integrativ
Ziel	Problem verstehen und lösen	Jede*r soll sich wohlfühlen	gute Gemeinschaft
Aktivitäten	Informationen und Wissen vermitteln, kritisches Nachdenken fördern	Unterhaltung bieten, Gefühle anerkennen, Anerkennung bieten, Selbstwertgefühl steigern	Respektvollen Dialog und Austausch unter den Nutzenden fördern, Wir-Gefühl der Community stärken



Empowernde Moderation

<https://t1p.de/KASI-Aufgabe>

KASI-Übung RTL

Homeschooling Studie vom August 2020

KOGNITIVER STIL

Ziele: Informationen und Wissen vermitteln, kritisches Nachdenken fördern, sachliche Diskussionsatmosphäre schaffen

- Zusatzinformationen liefern
- Fragen stellen und beantworten
- Verständnis fördern: z. B. komplizierte Sachverhalte herunterbrechen, Standpunkte aus der Diskussion zusammenfassen, klarstellen und verdeutlichen
- Zusätzliche Argumente einbringen
- Zusatzwissen und Expertise aus der Community anregen und fördern
- Ratschläge geben und anregen
- Anleitung, Richtlinien und Orientierung bieten: z. B. Erläuterungen, wie Diskussionen hier ablaufen sollen

AFFEKTIVER STIL

Ziele: Unterhaltung bieten, Emotionen Raum geben, Gefühle anerkennen, Empathie fördern, Selbstwertgefühl steigern

- Nutzer:innen dazu ermutigen, ihre Gefühle auszudrücken und eigene Emotionen verbalisieren
- Sowohl positive als auch negative Gefühle anerkennen
- ~~Fokus auf den Emotionen~~ einzelner Nutzer:innen, nicht auf der „Grundstimmung“
Ein Bild, das Text enthält.
Automatisch generierte Beschreibung
- ~~Explizite Wertschätzung~~ und Anteilnahme
- Positive Formulierungen
- Persönliche Erfahrungen und Geschichten fördern, z. B. durch gezielte Nachfragen
- „Harmloser“ Humor, z. B. durch GIFs, „Fun Facts“ oder Bilder
- Emoticons verwenden



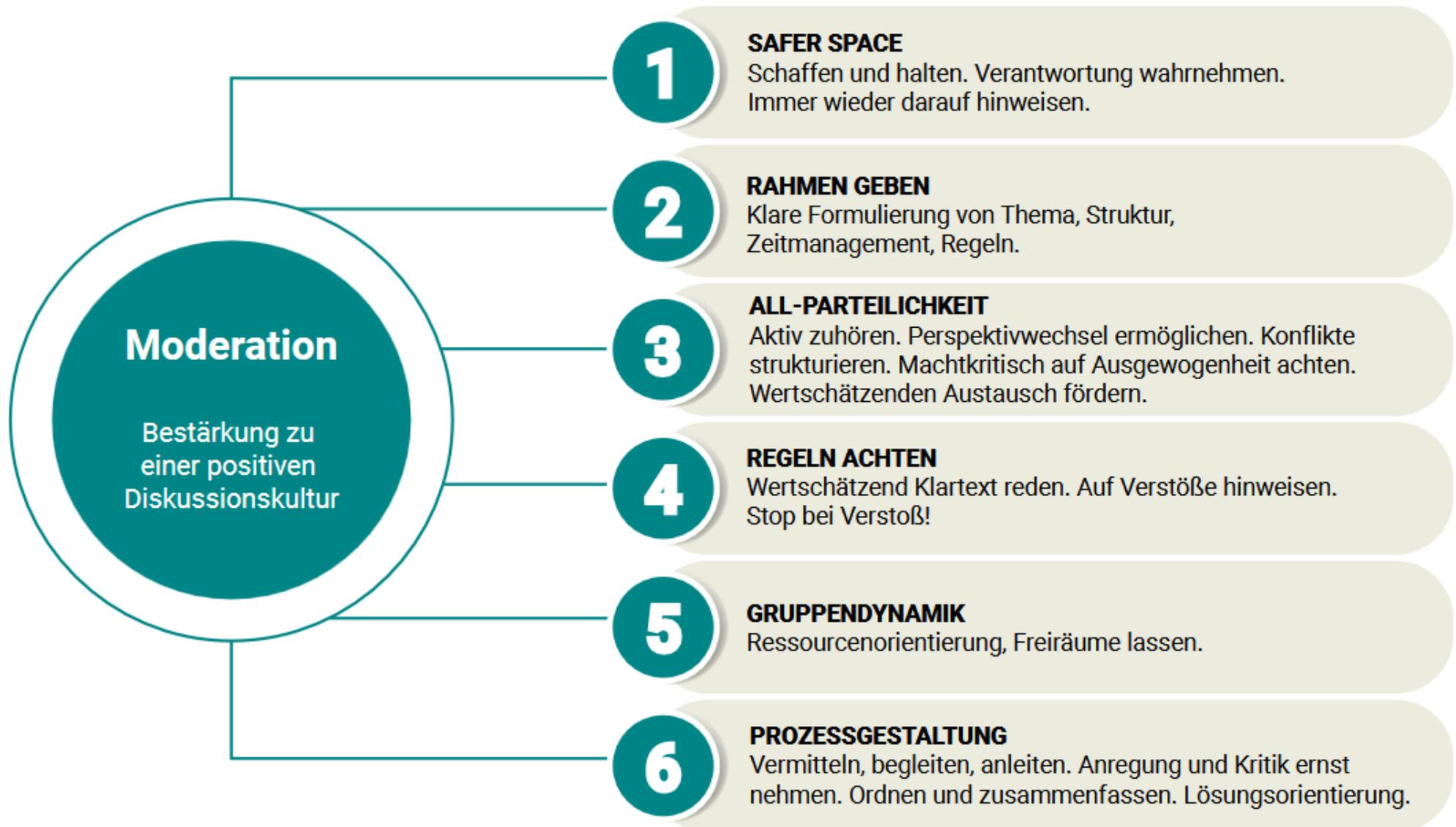
SOZIAL-INTEGRATIVER STIL

Ziele: Respektvollen Dialog und Austausch zwischen den Nutzer:innen stimulieren, Community-Identität fördern, Zusammenhalt stärken

- Gespräche und Diskussionen anregen: z. B. gezielt Nutzer:innen markieren, die sich zu ähnlichen Aspekten äußern
- Positive soziale Interaktionen fördern und hervorheben
- Gemeinsamkeiten und gemeinsame Werte betonen, „Wir-Gefühl“ und Zugehörigkeitsgefühl stärken
Reality Confirmation: Nutzer:innen das Gefühl geben, mit ihren Erfahrungen, Meinungen und
- Empfindungen nicht allein zu sein
- Machtdistanz zwischen Moderator:innen und Nutzer:innen abbauen: Kommunikation auf Augenhöhe, „menscheln“ und z. B. Geschichten aus dem Redaktionsalltag teilen
- Für eine angenehme Grundstimmung/Diskussionsatmosphäre sorgen, z. B. durch Smalltalk, Begrüßungen oder Verabschiedungen

SI

Zum Nach- und Weiterlesen



Mut zur Moderation

für sicher(er)e digitale Räume

In denen sich alle wohlfühlen können

für selfcare

und care für Moderator*innen

braucht **Vorbereitung und Klarheit** im digitalen

keine Netiquette ohne Moderationsroutinen

ist **Chef*innen-Sache**

Strukturen, Ressourcen, Krisenpläne, auch im Feierabend

ist **verantwortungsvoll**

und eigentlich **selbstverständlich**



Kostenloser Kurs

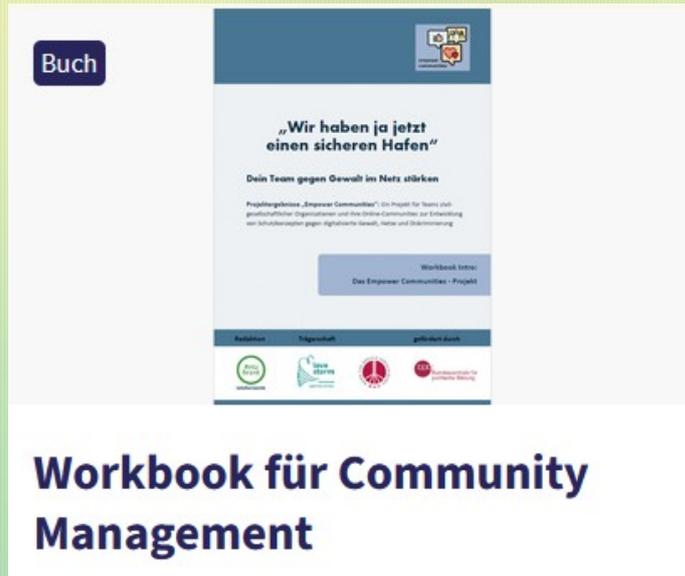


E-Learning: Umgang mit Stress und Selbstschutz bei...

Kostenloser Online – Kurs zum Thema Umgang mit Stress und Selbstschutz bei Hass im Netz 14 Lektionen, 4 Tests, lebenslanger Zugriff #Hass&Be

[Anzeigen >](#)

Wie weiter?



love-storm.de/material



LOVE-Storm
Gemeinsam gegen Hass im Netz
www.love-storm.de info@love-storm.de

Abschlussrunde

1) Was nehme ich mit?

(Welche Strategie, möchte ich im nächsten Ernstfall ausprobieren?)

2) Was ich Euch sonst zum Workshop sagen will?

Veranstaltungsreihe: Engagement voranbringen

**Konflikte in WhatsApp, auf Facebook, Insta
& Co. umsichtig moderieren**



26.03.2025

Mittwoch

17:00 bis 18:30 Uhr

In einem sicheren virtuellen
Übungsraum

LOVE-Storm



***Bist Du
dabei?***

LOVE-Storm

Gemeinsam gegen Hass im Netz

www.love-storm.de info@love-storm.de

Zwei Fragen zum Schluss

- „Was möchtest du aus der heutigen Veranstaltung mitnehmen und umsetzen?“
- „Was wünschst du dir für den zweiten Teil des Workshops am 26.03.2025?“



Was möchtest du aus der heutigen Veranstaltung mitnehmen und umsetzen?

14 Antworten

impulse zur moderation
mehr mut zur aktion
moderationsroutinen
konkrete handlungsideen
handlungsideen
ideen
strategisch reagieren
klarheit
ressources
mehr dialog
wie andere darüber denken
bessere bzw sichere mod
verantwortung übernehmen
schützen

Was wünschst du dir für den zweiten Teil des Workshops am 26.03.2025?

9 Antworten

etwas größere teilgruppen
mehr zeit in den gruppen
mehr zeit für kleingruppe
vertiefung des gelernten
interaktionen
mediation
konkrete übungen

diskutieren

konkrete beispiele

Nächste Veranstaltungen



Förderung durch die Stiftung Umwelt und Entwicklung Nordrhein-Westfalen
Dienstag, 25.03.2025, 17:00–18:15 Uhr



Konflikte auf WhatsApp, auf Facebook, Insta & Co. umsichtig moderieren
Mittwoch, 26.03.2025, 17:00–18:30 Uhr



Prägende Momente erlebbar machen: EU-Förderung Geschichtsbewusstsein
Dienstag, 15.04.2025, 17:00–18:15 Uhr



Landesinitiative Europa-Schecks: Starkes Europa in NRW
Dienstag, 29.04.2025, 17:00–18:15 Uhr



10 Tipps für bessere Texte
Donnerstag, 08.05.2025, 17:00–18:30 Uhr



Werte und Grundrechte schützen, Hass und Hetze bekämpfen – mit Projektförderung von der EU
Dienstag, 03.06.2025, 17:00–18:15 Uhr



Grenzüberschreitend vereinen: Partnerschaften für ein gemeinsames Europa
Dienstag, 17.06.2025, 17:00–18:15 Uhr



Landesservicestelle
für bürgerschaftliches Engagement
Nordrhein-Westfalen



Engagement
voranbringen



Weiterführende Informationen

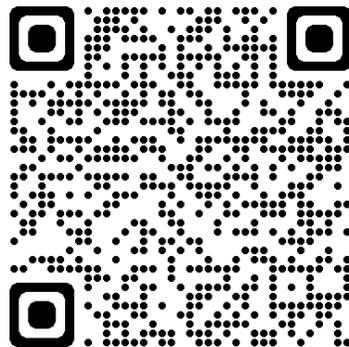
- LOVE-Storm: <https://love-storm.de/>
- In einem weiteren praxisorientierten Workshop am 26. März werdet ihr die Möglichkeit haben, das Erlernte in praktischen Übungen umzusetzen. Meldet euch unter folgendem Link an: <https://veranstaltungen-landesservicestelle-nrw.de/engagement-voranbringen/praxis-workshop-chatgruppen/>

Soziale Medien

Ihr findet uns auch in den sozialen Medien:

Facebook:

<https://www.facebook.com/engagiertinnrw>



Instagram:

https://www.instagram.com/engagiert_in_nrw/

