



Veranstaltungsreihe:  
Engagement voranbringen



Landesserviceestelle  
für bürgerschaftliches Engagement  
Nordrhein-Westfalen

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

**Mittwoch, 26.03.2025  
17:00 bis 18:30 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](http://www.engagiert-in-nrw.de)
  - Boxenstopp fürs Ehrenamt: Wissen, Tipps und Austausch für Engagierte [www.veranstaltungen-landesservicestelle-nrw.de](http://www.veranstaltungen-landesservicestelle-nrw.de)
  - Servicehotline und E-Mail-Beratung
  - Engagement-Newsletter [www.engagiert-in-nrw.de/newsletter](http://www.engagiert-in-nrw.de/newsletter)



Landesservicestelle

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 & Gründer  
LOVE-Storm



Landesservicestelle  
für bürgerschaftliches Engagement  
Nordrhein-Westfalen



Engagement  
voranbringen





für Landesservicestelle 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**



# LOVE-Storm: Was ist Hass im Netz ?

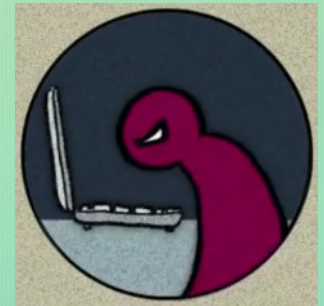
Cybermobbing, Hate-Speech, Shitstorms, Hetze ...

## Hass = Gewalt

- Hassangriffe
- 3 Rollen



Angegriffene

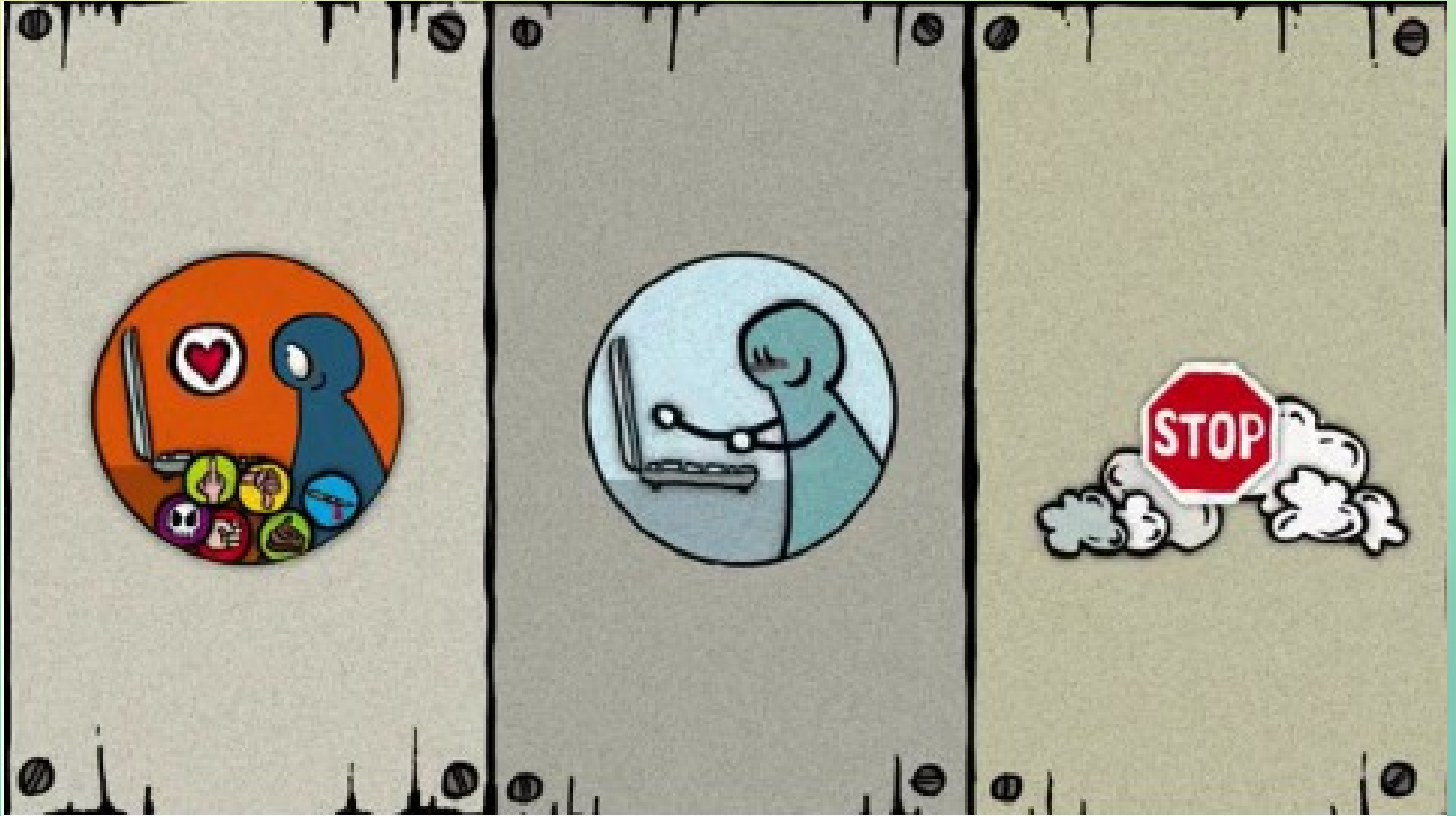


Angreifende



Zuschauende

# Was tun gegen Hass im Netz ?!





# Was tun gegen Hass im Netz ?!

## **Die 3 LOVE-Storm Ziele**

**1. Angegriffene stärken**

**2. Zuschauende mobilisieren**

**3. Angreifenden Grenzen setzen  
(Hass stoppen)**

später vielleicht: Dialog, Konfliktlösung etc.

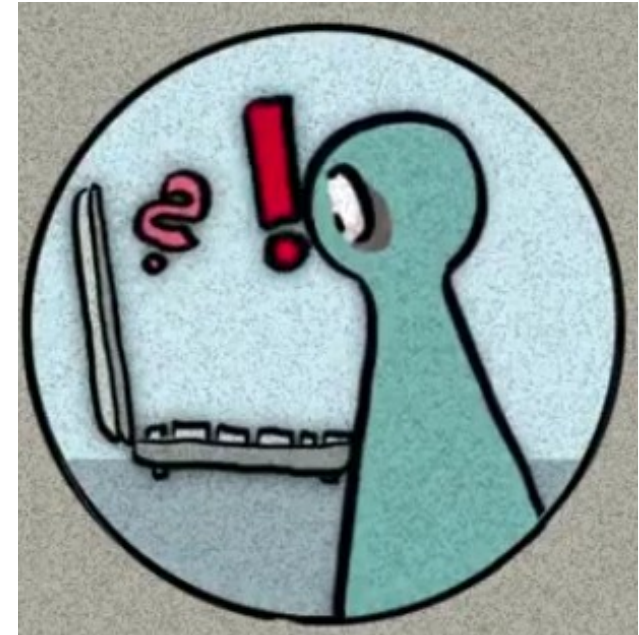
# Strategien: Angegriffene

- **Strategien mit Fokus auf die Angegriffenen**
- Betroffenen das **Wort geben**
- **Solidarität** bekunden
- **Demonstratives Ignorieren**  
Bei dem ursprünglichen Thema/Anliegen bleiben
- **Position beziehen** für die angegriffene Person



# Strategien: Zuschauende

- **Strategien zur Aktivierung von Zuschauenden**
- **Benennen** und **skandalisieren** von menschenverachtenden Äußerungen
- Klar **Position beziehen** und mit guten Beispiel vorangehen
- Diskussionsregeln einfordern
- Humor (aber nicht herablassend)
- Zuschauende **direkt ansprechen** und **auffordern** sich zu beteiligen

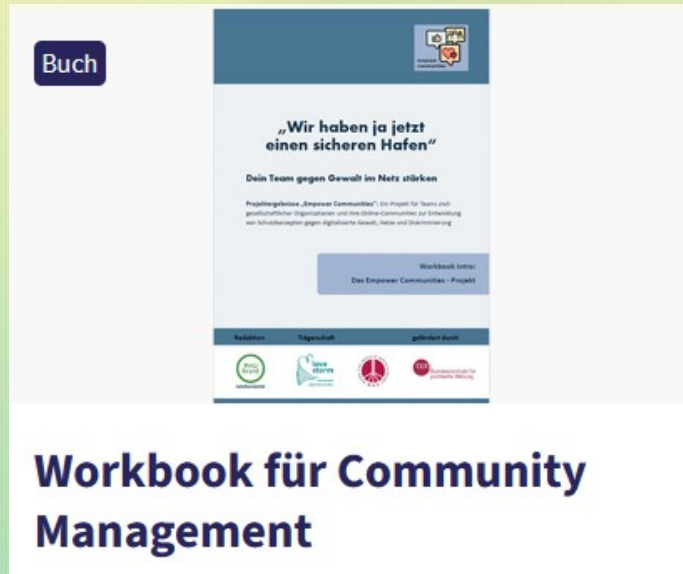


# Strategien: Angreifer\*innen

- **Strategien mit Fokus auf die Angreifer\*innen**
- **Ignorieren**
- **Nachfragen:** Position und Beweggründe abklären, stichhaltige Argumente einfordern
- **Gegendarstellung** bringen, absurde Behauptungen nicht unkommentiert lassen
- **Diskutieren** wenn das Gegenüber auf Argumente eingeht
- **Motivebene** ansprechen



# Wie weiter?



[love-storm.de/material](https://love-storm.de/material)



LOVE-Storm  
Gemeinsam gegen Hass im Netz  
[www.love-storm.de](http://www.love-storm.de) [info@love-storm.de](mailto:info@love-storm.de)

# LOVE-Storm



***Bist Du  
dabei?***

LOVE-Storm

Gemeinsam gegen Hass im Netz

[www.love-storm.de](http://www.love-storm.de) [info@love-storm.de](mailto:info@love-storm.de)



## 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**

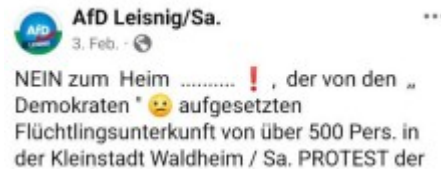
Illustration: Oliver Sperl

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



# 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.

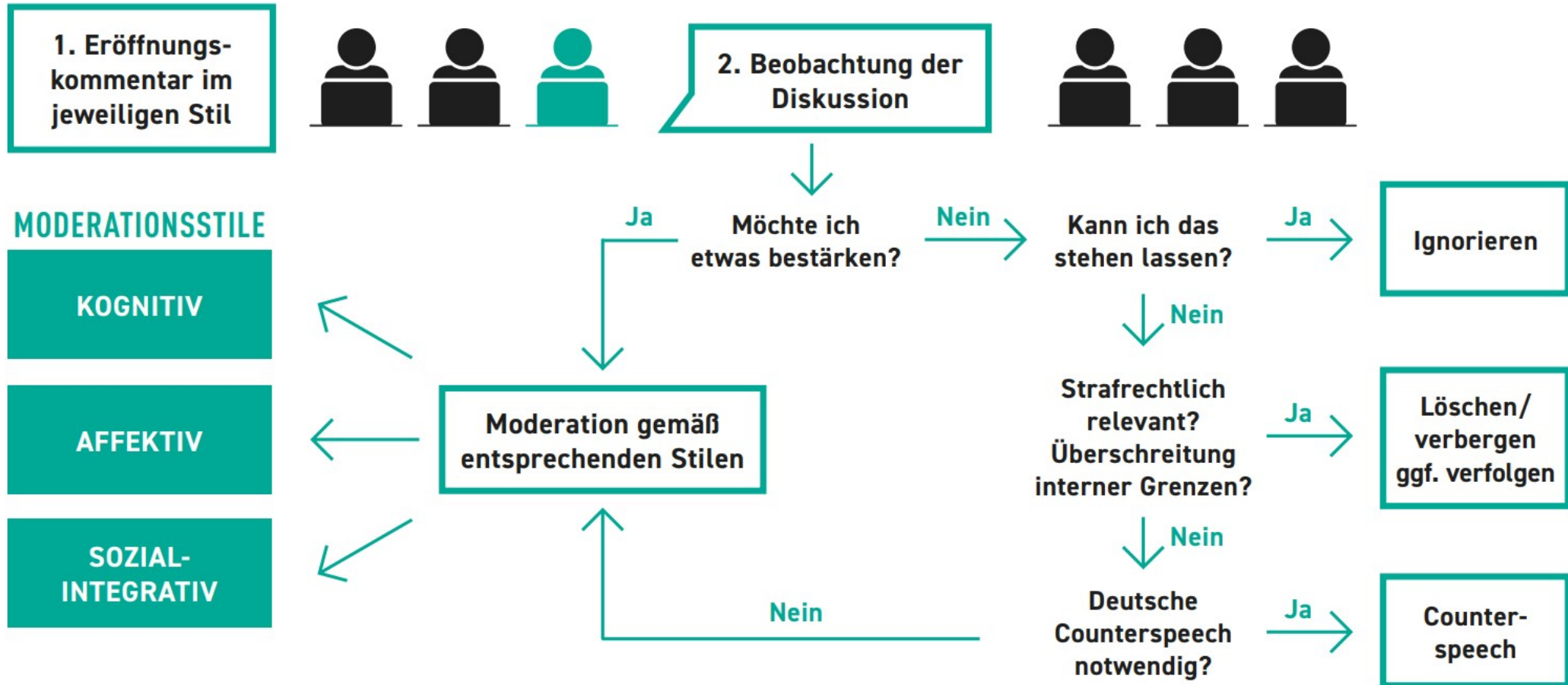
Zielgruppe: Community Manager\*innen von Medienunternehmen  
(und die Unternehmen selbst)

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

## 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

---

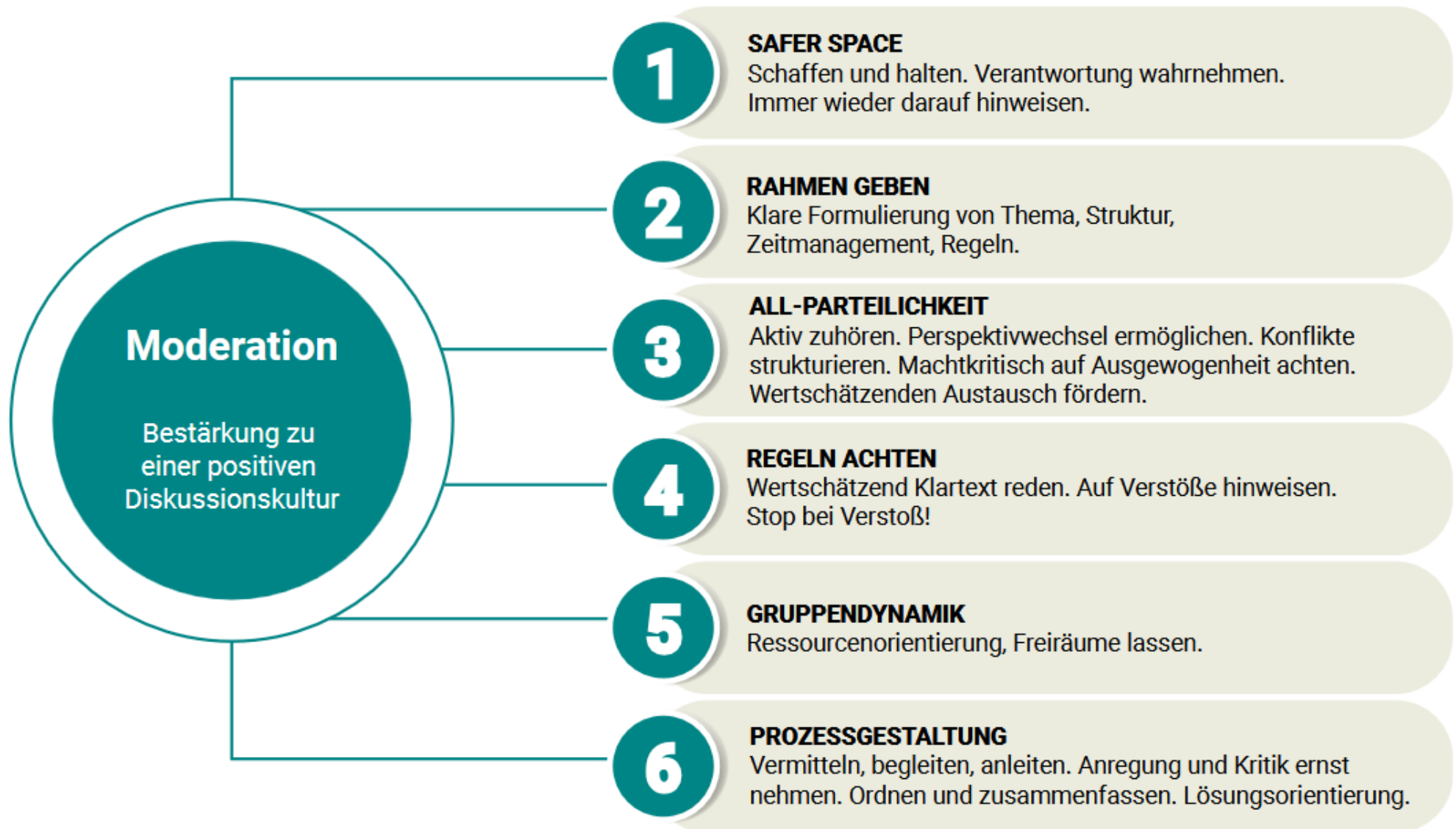
**Ziele: Respektvollen Dialog und Austausch zwischen den Nutzer:innen stimulieren, Community-Identität fördern, Zusammenhalt stärken**

---

- 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 >](#)



# Nächste Veranstaltungen



**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



**Fit für die E-Rechnung: Das müssen  
Vereine jetzt wissen**  
Mittwoch, 14.05.2025, 12:15–12:50 Uhr



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



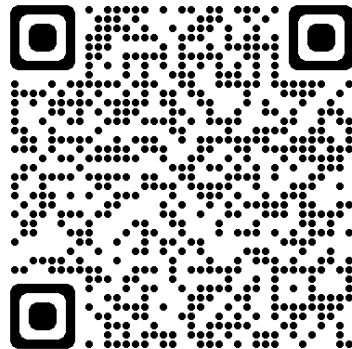
**Grenzüberschreitend vereinen:  
Partnerschaften für ein gemeinsames  
Europa**  
Dienstag, 17.06.2025, 17:00–18:15 Uhr

# Soziale Medien

Ihr findet uns auch in den sozialen Medien:

Facebook:

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



Instagram:

[https://www.instagram.com/engagiert\\_in\\_nrw/](https://www.instagram.com/engagiert_in_nrw/)

