

Der menschliche Faktor in E Partizipationsverfahren

Wie können Online-Moderatoren die Diskussionsqualität verbessern?

Hans Hagedorn • Jens Mofina • Sophie Scholz

Online-Moderation als zentraler Faktor zielorientierter Beteiligungsverfahren

Mehr politische Teilhabemöglichkeiten! Von dieser gesellschaftlichen Forderung können Sie geradezu täglich in der Zeitung lesen. Tatsächlich hat sich in den letzten Jahren aber bereits viel bewegt. Das Anliegen, großen Gruppen von Bürgerinnen und Bürger zu ermöglichen, aktiv auf politische Entscheidungsprozesse Einfluss zu nehmen, hat zu der Herausbildung vielfältiger Online-Formate geführt. Umfangreiche Praxiserfahrungen mit von oben initiierten Dialogprozessen, als auch mit bottom-up entstandenen Projekten der Selbstermächtigung zeigen, dass E-Partizipation keine Zukunftsmusik mehr ist, sondern als ernstzunehmendes Verfahren die politische Landschaft mitgestaltet.

Neben eher informellen Prozessen innerhalb sozialer Netzwerke und allgemeinen Diskussionsforen, haben sich stark zielorientierte Beteiligungsverfahren entwickelt, z.B. zur Einholung von Anregungen und Bedenken zu Stadtentwicklungsvorhaben, der Aushandlung zwischen verschiedenen Positionen oder der Erarbeitung von Vorschlägen im Rahmen von Online-Konsultationsvorhaben.

Welche Rolle spielt die Online-Moderation innerhalb dieser Verfahren? Zielorientierte Beteiligung macht eine anspruchsvolle Prozessgestaltung erforderlich. Damit sich auch in komplexen Prozessen mit einer großen Anzahl von Teilnehmern eine gute Gesprächskultur entwickeln kann, bedarf es der Strukturierung durch eine neutrale und vermittelnde Moderation, die Orientierung und Unterstützung bietet.

Man kann dabei zwei Dimensionen von Online-Moderation unterscheiden: Zunächst die unsichtbare Moderation, die den Ablaufplan des Diskurses vorab definiert und die technischen Werkzeuge auswählt und einrichtet (Wiki-Funktionen, Abstimmungen, offene Diskussionen etc.) Danach wird die Moderation sichtbar in Form von verbal-textlichen Interventionen (Aufgabenstellungen, eigene Diskussionsbeiträge, Zusammenfassungen etc.)

Die Relevanz von Online-Moderation ist zukünftig noch in einem weitaus größeren Kontext zu sehen als nur im Rahmen der Moderation von E-Partizipationsverfahren. Online-Moderation wird in den Rahmen des Online-Kommunikationsmanagement eingeordnet und wird vielfältig relevant bei Unternehmens-Krisenkommunikation auf Social Media Kanälen, wie es das aktuelle Beispiel vom WWF (1) zeigt, oder bei der Betreuung von Diskussionsforen in ehrenamtlichen Kontexten und Gestaltung von Arbeitsprozessen im beruflichen Alltag.

Die Fähigkeit, solche Online-Prozesse zu moderieren und zu strukturieren, wird gefragt sein und entsprechende Berufsbilder wie Online-Dialoggestaltung oder Online-Communications-Management werden ihren Platz in den Ausbildungsberufen finden.

Online-Moderation in großen Dialogprozessen: das Beispiel BürgerForum 2011

Das BürgerForum 2011 »Zukunft braucht Zusammenhalt. Vielfalt schafft Chancen«

Das BürgerForum 2011 fand vom Januar bis Mai 2011 statt und war ein Dialogprozess mit 100 freiwilligen Online-Moderatoren und 300 freiwilligen BürgerRedakteuren, die mit 10.000 eingeladenen Teilnehmern in 25 Regionen BürgerProgramme ausarbeiten. Im Ergebnis entstanden 25 regionale BürgerProgramme mit je 6 Vorschlägen und ein bundesweites BürgerProgramm. Neben der Erarbeitung der BürgerProgramme, welche den Bürgern eine Stimme in der politischen Debatte verleihen sollten, verfolgte das BürgerForum 2011 auch das Ziel, Menschen für Politik zu begeistern und dazu zu motivieren, sich aktiv für die Gemeinschaft zu engagieren.

Im BürgerForum2011 bedeutete eine zielführende und aktive Teilnahme, dass die Teilnehmer einzelne Vorschläge zu einem gewählten Thema textlich ausformulierten, Vorschläge gegeneinander abwägten, für ihren Favoriten stimmten und dann diesen weiter detailliert ausarbeiten konnten.

Neben diesen anspruchsvollen Aufgaben, mit denen die Teilnehmer konfrontiert waren, bestand eine besondere Herausforderung in der Größe der Beteiligungsgruppe. Durch die Aufteilung von 25 Regionen mit je 6 Ausschussgruppen sollten arbeitsfähige Strukturen geschaffen werden, in denen jeder Teilnehmer sich einbringen kann.

Eine Besonderheit des BürgerForums 2011 war, dass die einzelnen regionalen Gruppen nicht von professionellen sondern durch freiwilligen **Online-Moderatoren** betreut wurden. Diese rekrutierten sich größtenteils aus den ehemaligen Teilnehmern der BürgerForen aus den Jahren 2008 und 2009, was den Vorteil hatte, dass Vorgehen und Methodik oftmals bereits bekannt waren. Gleichzeitig war damit aber auch die Herausforderung verbunden, einen Perspektivwechsel von bisher inhaltlich agierenden Teilnehmern hin zu unabhängigen Moderatoren zu unterstützen.

Dazu fand vor Beginn der Beteiligungsphase eine Schulung der 100 Online-Moderatoren in den Zielen, Strategien und der Grundhaltung eines Online-Moderators statt und es wurden Methoden und Techniken der Online-Moderation vermittelt. Die Online-Moderatoren waren in Teams organisiert, um einen regelmäßigen Austausch und eine gegenseitige Unterstützung zu ermöglichen und wurden bei Fragen und besonderen Herausforderungen von Experten betreut.

Neben den Online-Moderatoren nahmen sogenannte **Bürgerredakteure** eine zentrale Rolle ein. Im Gegensatz zur Online-Moderation, waren die Bürgerredakteure Teilnehmer, die die Aufgabe hatten, die Entwicklung der

Vorschläge redaktionell zu betreuen und die inhaltliche Diskussion der Teilnehmer in einen konsensfähigen Fließtext zu überführen. Da Bürgerredakteure auch Teilnehmer sind, bestand eine besondere Herausforderung darin, zwar die eigene Meinung mit in die Diskussion einbringen zu können, bei der redaktionellen Ausarbeitung der Vorschlagstexte, die eigene Meinung allerdings nicht über die der anderen Teilnehmer zu stellen. Die Arbeit der Bürgerredakteure zeichnete sich durch hohe vermittelnde und redaktionelle Anforderungen aus. Bürgerredakteure wurden nicht ausgewählt sondern interessierte Teilnehmer konnten sich zum Beginn des Projektes um diese Aufgabe bewerben.

Darüber hinaus arbeiteten drei **Supervisions-Moderatoren** überregional in allen Foren und wiesen auf gelungene Beispiele der Online-Moderation hin. Diese Rolle eines neutralen Beobachters hat sich für die Unterstützung einer so große Zahl freiwilliger Online-Moderatoren sehr bewährt.

Die Grundausstattung für jeden Online-Moderator

Wer sich als Online-Moderator betätigen will, egal ob in einer Social-Network-Gruppe oder im Rahmen eines politischen Dialogprozesses, sollte ein paar Grundregeln beachten. Je nach Diskurstyp, Teilnehmergruppe und Zielstellung sind darüber hinaus zusätzliche Handlungslinien erforderlich.

Die Online-Moderation achtet auf die Einhaltung der Spielregeln und ist bemüht, eine sachliche und faire Diskussion zu ermöglichen. Dabei geht sie deeskalierend und proaktiv vor. Konkret kann das bedeuten, dass eine halbe Stunde proaktive Moderation zu einem Zeitpunkt wie spät abends oder auch am Wochenende, ggfs. mehrere Stunden Arbeit zu einem späteren Zeitpunkt ersparen. Leichte Anzeichen eines möglichen Konflikts sollten ernst genommen werden und möglichst schnell durch z.B. klarstellende Fragetechniken aufgelöst werden.

»Guten Tag Frau Müller, vielen Dank für Ihren Beitrag. Habe ich Sie richtig verstanden, dass ...? Damit sich keiner der anderen Teilnehmer angegriffen fühlt, wäre es schön, Sie würden den Punkt ... noch etwas genauer erläutern, da er in der Form ggfs. missverständlich ist.«

Zentrale Technik der Moderation ist das Nachfragen, nur so kann eine zielorientierte Diskussion zu Stande kommen. Gleichzeitig darf diese Technik nicht zu häufig angewendet werden, sonst fühlen sich Teilnehmer schnell wie auf der Psychiater-Couch. Hier muss jeder Online-Moderator seine persönliche Handschrift einbringen und inhaltliches Begleiten und neutrales Moderieren ständig ausbalancieren. Die Moderation sollte außerdem Diskussionen auf den Punkt bringen und zusammenführen. Wenn die Diskussion droht, sich an einem Punkt festzubeißen, kann die Moderation inhaltliche Bezüge zu an anderer Stelle stattfindenden Diskussionen aufzeigen und Verknüpfungen herstellen.

Für das Verfassen von Beiträgen gilt dabei eine einfache Faustregel: kurze Beiträge, nur eine Botschaft je Beitrag. Von der inhaltlichen Form her ist es wichtig, dass die Wertschätzung für den Gegenüber zum Ausdruck kommt. Das ist nicht immer eine leichte Aufgabe, denn auch Moderatoren können sich verletzt oder unter Druck fühlen, wenn Teilnehmer sie angreifen.

Gerade in Krisensituationen in einer Diskussion ist Transparenz der Moderation wichtig, damit ein Weg gefunden werden kann, der alle beteiligten Teilnehmer in den weiteren Prozess mitnimmt. Dafür sollten Verhalten und Entscheidungen der Moderation nachvollziehbar kommuniziert werden, z.B. in Fällen, in denen Beiträge entfernt oder Accounts gesperrt werden. Diese Maßnahmen sind ohnehin immer nur die Ultima ratio und können durch ein faires Diskursdesign und proaktive Moderation weitgehend vermieden werden. In dem gleichen Zusammenhang ist zu erwähnen, dass Lob & Kritik zeitnah beantwortet werden sollten. Besonders Kritik kann durch zeitnahe und transparente Kommunikation aufgefangen werden.

Vertrauen zwischen Teilnehmern und Moderation kann nur aufgebaut werden, wenn die Moderation ihre Allparteilichkeit und Neutralität wahrt. Alle Beiträge und Perspektiven müssen in den Augen der Moderation gleiche Berücksichtigung finden. Ganz konkret bedeutet dies, dass die Online-Moderation auf keinen Fall eine Bewertung von Ideen und Vorschlägen vornehmen darf. Die Moderation muss in ihrem Verhalten konsistent sein, z.B. gleiche Probleme provozieren auch gleiche Reaktion der Moderation. Kein Teilnehmer wird bevorzugt behandelt.

Grundregeln wie diese machen deutlich, dass Online-Moderation eine herausfordernde Tätigkeit ist. Wer sie bei der Konzeption eines E-Partizipationsvorhabens unterschätzt, stellt oft erst zu spät fest, dass Umfang und Qualität der Beteiligung hinter den Erwartungen zurückbleiben. Letztlich ist der Computer nur ein – zugegeben sehr mächtiges – Instrument, mit dem *Menschen* kommunizieren.

Anmerkungen

- (1) Website: www.wwf.de/themen/huismann-kritik-pakt-mit-dem-panda-faktencheck/
Facebook: <http://de-de.facebook.com/wwfde>

Autor/innen

Hans Hagedorn, Jens Mofina und Sophie Scholz haben das BürgerForum 2011 für die DEMOS Gesellschaft für E Partizipation mbH begleitet.

Kontakt:

DEMOS Gesellschaft für E-Partizipation mbH
Panoramastraße 1
10178 Berlin
Telefon: (0 3 0) 49 76 98 60
Fax: (0 3 0) 49 76 98 61

E-Mail: hagedorn@demos-deutschland.de
www.demos-deutschland.de

Redaktion Newsletter

Stiftung MITARBEIT
Wegweiser Bürgergesellschaft
Redaktion Newsletter
Bornheimer Str. 37
53111 Bonn
E-Mail: newsletter@wegweiser-buergergesellschaft.de