

Workbook: Von Haltung zur konkreten Hausordnung

*Arbeitsleitfaden zur Entwicklung einer wertebasierten Moderationslogik
auf Basis des Drei-Schichten-Modells für Moderation.*

Worum es hier geht

Dieses Workbook ist kein Theoriepapier, es ist eine Arbeitsanleitung.

Wenn ihr die Schritte sauber durchgeht, habt ihr am Ende:

- Eine klar definierte Wertebasis
- Eine abgestimmte Moderationslogik
- Konkrete, formulierte Hausordnungsregeln
- Eine belastbare Grundlage für Netiquette und Moderationsrichtlinien

Wichtig: In dem Prozess sind kontroverse Diskussionen ausdrücklich erlaubt. Unklare Entscheidungen dagegen nicht. Nur so bekommt ihr am Ende ein Ergebnis, dass euch im Alltag spürbar Zeit und Entscheidungsenergie spart.

So arbeitet ihr mit diesem Dokument

Das Workbook leitet dich strukturiert durch den Prozess, am besten hat sich hier bewährt:

Variante A: Ihr macht gemeinsam einen 3-Stunden-Workshop (plus Vorbereitung)

Variante B: Ihr macht 3 einzelne Team-Sessions à 60 Minuten (plus Vorbereitung)

Variante C: Du bist ein 1-Personen Team? Dann kannst du das Workbook schrittweise durchgehen, oder dir eine Person aus Marketing / Kommunikation / Kundenservice oder sogar der Geschäftsführung dazu holen. Dann entscheidet euch zwischen Variante A, B oder.

Variante D: Ich moderiere und begleite euch professionell und empathisch durch diesen Workshop. Schreibt mir gern unter v@vivianpein.de

In allen Varianten könnt ihr sowohl in einem Raum mit Moderationskarten, als auch auf einem virtuellen Board arbeiten. Meine Empfehlung dabei ist: Macht es physisch, auch wenn hier ggf. ein wenig mehr Zeit in die Nachbearbeitung fließt.

In allen Fällen gilt: Jede Entscheidung wird schriftlich festgehalten. Nicht dokumentierte Entscheidungen existieren später nicht.

In diesem Sinne, viel Spaß mit der Erstellung eurer Hausordnung!

Teil 1: Werte festlegen (Ethik-Ebene)

Schritt 1 – Maximal fünf Kernwerte bestimmen (30 Minuten)

1. Welche Werte hat euer Unternehmen / eure Organisation / eure Behörde? Sucht diese raus und notiert diese.
2. Jede Person notiert 5 Werte, die sie für die Kommentarspalte relevant findet.
3. Diskutiert in (Klein)Gruppen, welche Werte für die Kommentarspalte am relevantesten sind. Clustert und sortiert (aus).
4. Stimmt gemeinsam im Plenum ab. Die Mehrheit entscheidet, welche maximal 5 Werte den Rahmen setzen.

Unsere finalen Kernwerte:

Schritt 2 – Werte operationalisieren (45 Minuten)

Für jeden Wert beantwortet ihr verbindlich:

- a) Woran erkennt man diesen Wert konkret in der Kommentarspalte?
- b) Woran erkennt man, dass er verletzt wird?
- c) Welche Konsequenz folgt bei Verletzung?

Wert 1:

Wert 2:

Wert 3:

Wert 4:

Wert 5:

Bei Fragen oder Bedarf zur Unterstützung erreichst du mich unter v@vivianpein.de oder <https://vivianpein.de>

TEIL 2 – Moderationslogik festlegen

In Teil Zwei geht es darum eure Werte gezielt mit echten Kommentaren abzugleichen. Sammelt in Vorbereitung so viele Kommentare wie möglich, die eure aktuelle Situation gut beschreiben und dazu solche, bei denen ihr aktuell unsicher oder uneinig seid.

Schritt 3 – Reaktionskategorien definieren (15 Minuten)

Legt verbindlich fest, welche moderativen Werkzeuge ihr nutzt. (Was macht ihr mit Kommentaren?)

Mindestens festlegen:

- Stehenlassen
- Verstärken
- Beantworten
- Ausblenden
- Löschen
- Melden

Sind zusätzliche Kategorien notwendig? Wenn ja, hier definieren:

Übertragt eure Kategorien als Spalten-Überschriften auf eine Pinnwand, ein Whiteboard, in eine Tabelle oder ein Online-Board, bevor ihr in den nächsten Schritt geht.

Canva Vorlage für Schritt 2

Ich stelle dir gern meine Canva-Vorlage (siehe unten) zur Verfügung, wenn du mir eine E-Mail an v@vivianpein.de mit dem Betreff „Canva Vorlage 3-Schicht-Modell“ sendest.



Bei Fragen oder Bedarf zur Unterstützung erreichst du mich unter v@vivianpein.de oder <https://vivianpein.de>

5

Schritt 4 – Echte Kommentare analysieren (60 Minuten)

1. Jede Person bringt mindestens 3 reale Kommentare mit.

2. Pro Kommentar wird folgende Analyse durchgeführt:

- Welcher Wert ist betroffen?
- Wird der Wert gestärkt oder verletzt?
- Welche Wirkung entsteht für Mitlesende?
- Welche Reaktion (löschen / antworten / verstärken etc.) ist wertekonform?

Tragt eure Ergebnisse zusätzlich direkt in eure Vorlage / Tabelle / Whiteboard in die jeweilige Kategorie ein. So entsteht eine visuelle Übersicht für das gesamte Team.

Analysefeld Kommentar 1:

Analysefeld Kommentar 2:

Analysefeld Kommentar 3:

Analysefeld Kommentar 4:

Bei Fragen oder Bedarf zur Unterstützung erreichst du mich unter v@vivianpein.de oder <https://vivianpein.de>

Analysefeld Kommentar _:

Analysefeld Kommentar _:

Analysefeld Kommentar _:

Analysefeld Kommentar _:

Analysefeld Kommentar _:

Analysefeld Kommentar _:

Schritt 5: Typische Grenzfälle identifizieren (30 Minuten)

Wenn das Grundgerüst der wertebasierten Moderation steht, gilt es die Grenzfälle zu diskutieren. Tragt im Alltag typische Kommentare zusammen, die bei dir oder in eurem Team Unsicherheiten auslösen: zugespitzte Meinungen, Abwertungen, Ironie, Provokationen, Mikroaggressionen oder bewusste Grenztests.

Ziel ist nicht, jedes denkbare Szenario abzudecken, sondern wiederkehrende Muster sichtbar zu machen. Dabei helfen unter anderem folgende Fragen:

- Welche Kommentare kippen regelmäßig Diskussionen?
- Welche Aussagen verletzen andere, ohne klar gegen das Gesetz zu verstoßen?
- Wo entstehen im Team immer wieder Diskussionen über den richtigen Umgang?

Nehmt dazu unbedingt Screenshots von realen Kommentaren, die ihr bei euch, oder in anderen Kommentarspalten gefunden habt. Ordnet diese Kommentare ebenfalls in eure Tabelle / Whiteboard / Vorlage ein.

Unsere typischen Grauzonen:

Schritt 6: Grauzonen bewerten

In einer Diskussion legt ihr jetzt auf Basis eurer Werte fest, welche Arten von Aussagen problematisch sind, auch wenn sie nicht strafbar sind. So lässt sich die Kommentarlanschaft abseits der eindeutigen Fälle wertebasiert diskutieren und ein Rahmen abstimmen, der von allen Beteiligten getragen wird. In der Diskussion helfen folgende Fragen:

- Wer wird indirekt getroffen?
- Würden wir das ohne Ironie akzeptieren?
- Stärkt oder schwächt es unsere gewünschte Diskurskultur?
- Welche Reaktion legen wir auf Basis unserer Werte fest?

Grauzonen-Analyse:

Schritt 7: Wiederkehrende Muster klar benennen

In der Diskussion aus den Grauzonen habe ihr automatisch Muster benannt, die eurer Kommentarspalte nicht gut tun. Überlegt jetzt noch einmal gemeinsam, welche Muster hier besonders relevant sind und schreibt 4-6 wiederkehrende problematische Muster jetzt noch einmal explizit auf.

Teil 3: Von Werten und Moderationslogik zu klaren Regeln

Jetzt wird die eigentliche Hausordnung formuliert, die wiederum die Grundlage für eure Netiquette und Moderationsregeln stellt. Hier wird es spannend, denn eure Aufgabe ist es, abstrakte Werte in klare Leitplanken zu übersetzen.

Schritt 8: Vom problematischen Muster zur Regel (45 Minuten)

In der Praxis hat es sich bewährt, konkrete problematische Muster aus Schritt 2 noch einmal aufzugreifen und sie nicht als Einzelfälle zu betrachten, sondern als Symptom. Die entscheidende Frage lautet dann nicht mehr:

- Was machen wir mit solchen Kommentaren? sondern:
- Welche Leitplanke brauchen wir, damit wir in vergleichbaren Situationen künftig wertebasiert und konsistent handeln können?

Nun gilt es Schritt für Schritt die Regeln zu formulieren, dabei gilt:

1. Jedes Muster bekommt eine klare Regel.
2. Keine weichen Formulierungen.
3. Jede Regel enthält: Verhalten + Konsequenz.

Formulierungshilfe: „[Konkretes Verhalten] akzeptieren wir nicht / stört den Diskurs. In solchen Fällen behalten wir uns vor, [Maßnahme].“

TEIL 4 – Belastbarkeit prüfen

Beantwortet im Team ehrlich:

- Würden wir diese Regeln auch anwenden, wenn sie unsere Position unterstützen?
- Sind wir bereit, sie bei bekannten Accounts durchzusetzen?
- Unterstützt die Führungsebene diese Linie?
- Haben wir ausreichend Ressourcen?

Falls eine Frage mit Nein beantwortet wird, muss strukturell nachgeschärft werden.

Ergebnis

Übertragt eure finalen Regeln in ein separates Dokument.

Struktur:

1. Wertekompass: Welche Werte leiten die Moderation eurer Kommentarspalten
2. Recht als äußerer Rahmen: Welche rechtlichen Leitplanken sind unverhandelbar?
3. Konkrete Regeln der Hausordnung
4. Ansprechperson für Fragen / Anmerkungen

Dieses Dokument ist eure interne Hausordnung.

Sie bildet die Grundlage für Netiquette und Moderationsrichtlinien, die natürlich in großen Teilen Deckungsgleich sein können, aber immer deutlich die jeweilige Zielgruppe angepasst werden müssen. Also Netiquette für Menschen in euren Kommentarspalten und die Moderationsleitlinien für euer Community Team, Corporate Influencer oder sonstige Menschen, die im Netz im Namen eurer Organisation / eures Unternehmens sprechen.