

# Untersuchung zur Kommunikationskultur in Wikipedia

Destruktive Verhaltensweisen und ihre Auswirkungen aus Betroffenenperspektive

23.03.2021

**nexus Institut für Kooperationsmanagement  
und interdisziplinäre Forschung GmbH**

Willdenowstraße 38  
12203 Berlin

Autor\*innen:

Dr. Thomas Blanchet, [blanchet@nexusinstitut.de](mailto:blanchet@nexusinstitut.de)  
Franziska Detsch (M.A.), [detsch@nexusinstitut.de](mailto:detsch@nexusinstitut.de)

Tel.: 030 318 054 63

[www.nexusinstitut.de](http://www.nexusinstitut.de)

# Inhalt

|   |           |
|---|-----------|
| Abstract .....  | 2         |
| <b>1 Einleitung</b> .....   | <b>3</b>  |
| <b>2 Methodische Vorgehensweise</b> .....                                       | <b>3</b>  |
| 2.1 Narrative Interviews.....   | 4         |
| 2.2 Inhaltsanalytische Auswertung .....   | 4         |
| <b>3 Einstiege in die Wikipedia und Motivation</b> .....                        | <b>4</b>  |
| <b>4 Erfahrungen und Umgang mit destruktiver Kommunikation</b> .....            | <b>6</b>  |
| 4.1 Schilderungen destruktiver Kommunikation.....                               | 6         |
| 4.2 Reaktionen und Konsequenzen .....   | 8         |
| <b>5 Ursachen destruktiver Kommunikation und begünstigende Strukturen</b> ..... | <b>10</b> |
| 5.1 Zentrale Orte .....   | 10        |
| 5.2 Betroffene Themenfelder.....  | 11        |
| 5.3 Typische Auslöser.....  | 11        |
| 5.4 Zugrundeliegende Motive .....   | 13        |
| 5.5 Besonderheiten im Vergleich zu anderen Online-Plattformen.....              | 14        |
| <b>6 Zukünftige Entwicklung und Handlungsansätze</b> .....                      | <b>15</b> |
| 6.1 Moderation und Konfliktmanagement .....                                     | 15        |
| 6.2 Soziale Netzwerke und Mentor*innen.....                                     | 16        |
| 6.3 Technische Funktionen .....   | 16        |
| 6.4 Offline-Veranstaltungen und Wertschätzung .....                             | 17        |
| <b>7 Zusammenfassung und Ausblick</b> .....                                     | <b>18</b> |
| <b>8 Literaturverzeichnis</b> .....   | <b>20</b> |

## **Abstract**

Im Auftrag von Wikimedia Deutschland e.V. wurden in einer explorativen Untersuchung zehn aktive Nutzer\*innen der deutschsprachigen Wikipedia in narrativen Interviews nach ihren Erfahrungen mit destruktiver Kommunikation auf der Plattform befragt. Die Interviewten führten aus, was sie zu einem Engagement bei der Wikipedia bewegt hat und wie sie die Kommunikationskultur aus ihrer Perspektive einschätzen. Sie berichteten von ihren spezifischen Erfahrungen mit destruktiver Kommunikation, den Hintergründen und Folgen sowie ihren gewünschten Veränderungen für die Zukunft. Destruktive Kommunikation in der Wikipedia äußert sich in verschiedenen Formen: Die interviewten Personen erzählen von frustrierenden Diskussionen, Diskriminierungen, Machthierarchien, Intransparenz und sozialen Ausschlussmechanismen. Anhand einer wissenschaftlichen Auswertung der Interviewaussagen werden zentrale Orte und Themenfelder von destruktiver Kommunikation sowie Ursachen und begünstigende Strukturen für ihre Entstehung beleuchtet. In ausgewählten, anonymisierten Zitaten kommen die Befragten selbst zu Wort. Auch bereichernde soziale Erfahrungen wie Wertschätzung, Perspektivenaustausch und gegenseitige Unterstützung werden von den Interviewten aufgegriffen und sie verdeutlichen das Potenzial der Wikipedia für die Förderung des Freien Wissens. Die Untersuchung gibt anhand der Ideen und Einschätzungen aktiver Autor\*innen Hinweise darauf, wie die Kommunikationskultur in der Wikipedia konstruktiver gestaltet werden kann. Mit der Veröffentlichung des vorliegenden Berichts sollen die Erkenntnisse allen Freiwilligen der Wikipedia zur Verfügung gestellt werden.

*Der in diesem Text bei Personenbezeichnungen verwendete Asterisk (z.B. „Nutzer\*innen“) soll die geschlechtliche Diversität der befragten Personen sprachlich abbilden und erleichtert die Anonymisierung der wiedergegebenen Aussagen.*

# 1 Einleitung

Einige Autor\*innen der Wikipedia berichten in unterschiedlichen Kontexten immer wieder von negativen Kommunikationserfahrungen im Rahmen ihres Engagements. Die vorliegende Untersuchung der Kommunikationskultur in der deutschsprachigen Wikipedia wurde von Wikimedia Deutschland e.V. (WMDE) daher mit dem Ziel in Auftrag gegeben, die Perspektiven von Autor\*innen, die sich als Betroffene destruktiver Kommunikation wahrnehmen, näher zu beleuchten und gemeinsam Handlungsvorschläge zur Verbesserung der Kommunikationskultur zu entwickeln. Die Datenerhebung und Analyse wurde durchgeführt von nexus, einem Forschungs- und Beratungsinstitut mit den Schwerpunkten Bürger\*innenbeteiligung, Engagement und Partizipation.

Unter **destruktiver Kommunikation** wird im Rahmen dieser Untersuchung verstanden, dass ein bestimmtes Kommunikationsverhalten einen (objektiv) bestehenden oder (subjektiv) empfundenen Konflikt verursacht bzw. verschärft, statt ihn zu schlichten. Im Gegensatz zur konstruktiven Kommunikation führt destruktive Kommunikation damit nicht zur Verbesserung einer sozialen Interaktion im Sinne aller Beteiligten. Destruktive Kommunikation kann auf unterschiedliche Weise erfolgen, z.B. durch Schuldzuweisungen, Ironie/Sarkasmus (insbesondere bei Online-Kommunikation), Verallgemeinerungen, Erteilen von Befehlen, Verleugnung von Sachverhalten, persönlichkeitsverletzenden Äußerungen sowie die Anwendung von Pseudoargumenten. Die vorliegende Untersuchung zeigt, dass dies negative Auswirkungen auf das Selbstwertgefühl, die Wahrnehmung der persönlichen Handlungsfähigkeit sowie das Engagement der von destruktiver Kommunikation betroffenen Personen hat.

Ziel der explorativ angelegten Untersuchung ist es, einen ersten Einblick in die Beschaffenheit, Hintergründe und Auswirkungen destruktiver Kommunikation in der deutschsprachigen Wikipedia zu erhalten. Dabei rücken neben den formalen Strukturen (z.B. Personenfunktionsrollen und Schlichtungsverfahren) auch die informellen Strukturen und Regeln (z.B. Hierarchien und Dauer des Engagements) in den Blick. Durch das Führen von Interviews werden die Stimmen der Freiwilligen, die sich von destruktiven Kommunikationsweisen betroffen fühlen, sichtbar. So wird ein Verständnis für ihre Sichtweisen und Empfindungen ermöglicht sowie Anregungen für einen lösungsorientierteren Umgang miteinander gesammelt. Die übergeordneten Fragestellungen dieser Untersuchung sind:

**Wie wird destruktive Kommunikation in der deutschsprachigen Wikipedia aus Betroffenenperspektive wahrgenommen?**

**Welche Ursachen und Wirkungen hat destruktive Kommunikation?**

**Wie kann konstruktive Kommunikation befördert werden?**

Die Veröffentlichung der Ergebnisse innerhalb der Wikipedia soll dazu beitragen, aktive Nutzer\*innen für destruktive Kommunikation und ihre Wirkungen zu sensibilisieren und Anreize für Veränderungen hin zu einem bewussteren und konstruktiveren Handeln zu schaffen.

## 2 Methodische Vorgehensweise

Die methodische Vorgehensweise in dieser Untersuchung orientiert sich an den Grundsätzen der qualitativen Sozialforschung (vgl. Helfferich 2011). Die Teilnehmer\*innen für die explorative Untersuchung wurden von WMDE an nexus übermittelt. Sie wurden zum einen mit einer Anfrage zur Interviewteilnahme über verschiedene Verteiler erreicht und zum anderen per bewusster Fallauswahl, d.h. es erfolgte eine gezielte Ansprache, wenn bereits ein Austausch mit WMDE zu Erfahrungen mit destruktiver Kommunikation stattgefunden hatte. Es wurde zudem

versucht, ehemalige Autor\*innen zu befragen, um die Gründe für ihr Ausscheiden zu erfragen, jedoch war die Kontaktaufnahme in diesen Fällen erfolglos.

## 2.1 Narrative Interviews

Für die Datenerhebung wurde die sozialwissenschaftliche Methode der narrativen Interviews gewählt. „Das narrative Interview zielt auf die Hervorlockung und Aufrechterhaltung von längeren Erzählungen zunächst ohne weitere Interventionen von Seiten der Interviewer/innen ab“ (Rosenthal/Loch 2002). Es orientiert sich an den selbstgewählten Schwerpunkten der interviewten Personen und lässt ihnen viel Raum, um von ihren Erfahrungen zu berichten und diese rückblickend einzuordnen. Durch die Anwendung dieser Erhebungsmethode ist ein sehr detaillierter Nachvollzug von Situationen, Empfindungen und Handlungen durch die Forschenden möglich.

Insgesamt wurden im November 2020 zehn etwa einstündige Interviews entlang eines methodenbasiert entwickelten Gesprächsleitfadens (vgl. Helfferich 2011, S. 179ff.) geführt, mit Einverständnis der Interviewpartner\*innen aufgezeichnet und anschließend transkribiert und anonymisiert. Der Leitfaden deckte bestimmte Themenfelder und Fragestellungen ab, die in einem Auftaktworkshop mit WMDE identifiziert wurden. Er wurde bei Bedarf eingesetzt, um den Erzählfluss der interviewten Personen aufrecht zu erhalten. Zugleich diente er als strukturgebendes Element für die anschließende inhaltsanalytische Auswertung der Interviews.

## 2.2 Inhaltsanalytische Auswertung

Die Inhaltsanalyse der transkribierten Interviews erfolgte innerhalb einer Software für die Qualitative Datenanalyse. Hiermit können alle Interviews sowie die Fragestellungen und relevanten Zitate in ein Interface integriert und Schritt für Schritt ausgewertet werden: Zunächst wird ein Kategoriensystem anhand der vorab definierten Themen und Fragen (aus dem Leitfaden) angelegt (vgl. Kuckartz 2012). Beim Codieren der Interviewtranskripte wurden in einem ersten Schritt die Textstellen markiert, die Hinweise und Antworten auf diese Themen und Fragen enthalten. In einem zweiten Schritt wurden zusätzliche Textstellen identifiziert und markiert, die bislang unbekannte Aspekte beinhalteten. Das so strukturierte Datenmaterial wurde dann entlang der Kategorien im Untersuchungsbericht beschrieben. Hintergründe, Zusammenhänge und Widersprüche können so aufgedeckt werden. Die Analyse wird mit anonymisierten Zitaten ergänzt, um die Interviewpartner\*innen ‚für sich selbst‘ sprechen zu lassen. Es wird das Auftreten von Häufungen bestimmter Kategorien benannt, um auf Schwerpunkte bzw. Tendenzen hinzuweisen, die sich aus den Interviews ergeben. Das Untersuchungsdesign ist aufgrund der geringen Fallzahl jedoch nicht für eine quantitative Auswertung geeignet, weshalb kein zahlenbasierter Vergleich erfolgt.

Unter Berücksichtigung der Ergebnisse dieser explorativen Untersuchungsphase könnte eine weiterführende und vertiefende Untersuchung mit einer umfassenderen Fallzahl abgeschlossen werden. So könnten weitere Perspektiven, Meinungen und Anregungen eingeholt werden.

## 3 Einstiege in die Wikipedia und Motivation

Die zehn Interviewpartner\*innen (sieben Frauen und drei Männer) sind in der Mehrzahl bereits mehrere Jahre in der Wikipedia als Autor\*innen aktiv, teilweise auch in der Rolle als Mentor\*in oder Administrator\*in. Sie sind alle mittleren Alters (Ø50 Jahre) und haben einen Hochschulabschluss - darin spiegelt die Gruppe der Befragten die bestehende Zusammensetzung der

Wikipedia wider (Zeit Online 2021). Dort stellen Männer jedoch nach Schätzungen den deutlichen größeren Anteil der aktiven Autor\*innen (Wikimedia Community Insights 2020).

Zu Beginn der Interviews wurde nach dem Einstieg in die Wikipedia gefragt. Der Schritt von der passiven Rolle „Konsument\*in“ (Interview 8) hin zur aktiven Rolle Autor\*in erfolgte durch die Bearbeitung und Erstellung von Artikeln, die überwiegend die eigenen Interessen widerspiegeln. Die Wikipedia sei eine der am meisten aufgerufenen Internetseiten und vor allem im Alltagsgebrauch häufig verwendete Informationsquelle. Vor diesem Hintergrund scheint die größte Motivation, persönliches Wissen beizutragen und allgemein zugänglich zu machen. Das betrifft oft von den Befragten selbst thematisch relativ streng abgegrenzte Themengebiete, in denen sie sich – mitunter gemeinsam mit anderen Interessierten – um die Erstellung und Optimierung von Artikeln kümmern. Oft wird als Grund für dieses ehrenamtliche Engagement genannt, dass relevante Einträge bislang fehlten oder bestehende Einträge als unvollständig wahrgenommen würden, z.B. weil „das Wissen, was wissenschaftlich da ist, sich so wenig in der Wikipedia widerspiegelt“ (Interview 10).

Erwartungsgemäß führen diese unterschiedlichen Auffassungen auch zu Diskussionen: Die eigene Arbeit werde rückgängig gemacht oder ganze Artikel würden gelöscht, weil andere Personen ihnen die Relevanz absprächen. Das sorgt nicht selten für Frustration bei den Autor\*innen. Nicht zu unterschätzen ist hingegen – vor allem für neue Nutzer\*innen – die motivierende Funktion von konstruktivem Feedback und Wertschätzung anderer Autor\*innen bzw. Administrator\*innen:

*“Ich hatte gesehen, dass man in Wikipedia bearbeiten kann und habe dann eine Bearbeitung gemacht [...] Dann kam jemand auf meine Diskussionsseite und hat dort geschrieben: ‘Vielen, vielen Dank für die Bearbeitung. Ich finde es toll, dass du hier mitmachst, das ist ein super Edit [...] Aber ich habe das rückgängig gemacht, weil es völlig falsch war und ich erkläre dir auch warum wir das so sehen [...] und wie du es besser machen kannst.’“ (Interview 2)*

Auch der persönliche Kontakt zu Wikipedianer\*innen bei Stammtischen und Konferenzen, die wechselseitige Unterstützung und nicht zuletzt der Spaß an der Sache waren für einige Autor\*innen ausschlaggebend für eine Intensivierung ihres Engagements:

*“Und hab dann selbst für mich begonnen eben zu editieren und sehr schnell auch zu schauen: Wie kann ich selbst einen eigenen Artikel anlegen und das hat mir einfach sehr viel Spaß gemacht. Ich habe auch gesehen, dass es da auch eine soziale Seite dazu gibt, es gibt Kommunikation, man bekommt Unterstützung, es gibt Hilfe, die Leute reden miteinander. Und bin dann auch sehr schnell zu den persönlichen Treffen gegangen. Erst in meiner Stadt, später dann deutschlandweit. Und ja, das hat mich eigentlich auch bestärkt dann weiter zu machen.“ (Interview 6)*

Einigen Nutzer\*innen geht es bei ihrem Engagement explizit darum, sich einem aus ihrer Sicht wahrgenommen Ungleichgewicht in der Wikipedia anzunehmen, also etwa rassistischen Tendenzen entgegenzuwirken oder die Repräsentation von Frauen zu erhöhen. Ob politisch motiviert oder nicht, viele Befragte äußerten sich fasziniert über die Möglichkeit, an einer freien Wissenskultur mitwirken zu können:

*“Du hast was Gutes getan, du hast der Welt was Sinnvolles zurückgegeben. Das habe ich dann gerne gemacht und konnte dann auch ganz gut schlafen danach, also habe mich einfach gut entspannt dabei.“ (Interview 5)*

Neben den positiven Eindrücken und Erfahrungen haben alle Befragten jedoch früher oder später destruktive Kommunikation während ihrer Mitarbeit in der Wikipedia erlebt. Sie sind

dadurch in ihrer anfänglichen Motivation zum Teil stark gebremst worden oder haben ihre Mitarbeit (zeitweise) sogar komplett abgebrochen. Die genaueren Umstände, Ursachen und Auswirkungen dieser Erfahrungen werden in den nachfolgenden Kapiteln näher beleuchtet.

## 4 Erfahrungen und Umgang mit destruktiver Kommunikation

Ein Ziel der Untersuchung besteht darin, Erfahrungen und Umgangsweisen mit destruktiver Kommunikation in der Wikipedia aufzudecken. Dafür wurden die interviewten Personen zum einen nach ihren persönlichen Erfahrungen und Wahrnehmungen destruktiver Kommunikation befragt und zum anderen nach ihrem Umgang mit den erlebten Situationen sowie den daraus entspringenden Konsequenzen für ihre Mitwirkung. Die Spanne destruktiver Kommunikations- und Verhaltensweisen wird nachfolgend in ihren Facetten beschrieben.

### 4.1 Schilderungen destruktiver Kommunikation

Die Interviewpartner\*innen berichteten von sehr unterschiedlichen Erfahrungen und Wahrnehmungen destruktiver Kommunikation, wodurch sich insgesamt ein breites Spektrum an Arten destruktiver Kommunikation in der Wikipedia zeigt. Die Interviewpartner\*innen empfinden die Kommunikationsweise in der Wikipedia immer wieder als „rau“ (Interview 2) und Diskussionen als „heftig“ (Interview 4). Sie seien teilweise „geschockt“ (Interview 5) davon. Vor allem die destruktive Kommunikation im Zusammenhang mit erstellten Artikeln, die nicht auf Anhieb den Qualitätskriterien der Wikipedia genügten, wurde stark kritisiert:

*„Gerade Anfängerinnen, die geben sich Mühe und schreiben dann und dann ist es halt nicht so vollwertig. Ist ja ganz klar und dann gibts aber häufig nicht einen Qualitätshinweis sondern gleich einen Löschantrag und ‚der Artikel ist schlecht recherchiert, nicht belegt, wollen wir mal gleich raufhauen‘. Und das ist vom Prinzip her total giftig. Weil die Leute, auch wenn der Artikel schlecht ist, haben ja trotzdem eine ganze Menge Arbeit darein gesteckt und Motivation und werden dann halt nicht ein bisschen, sondern mit großer Wahrscheinlichkeit komplett ausgeblockt und schreiben dann keinen zweiten Artikel mehr.“ (Interview 8)*

Dass qualitativ unzureichende Artikel direkt gelöscht würden, anstatt mit konstruktiven Diskussionsbeiträgen zur Verbesserung des Artikels beizutragen, empfinden viele Interviewpartner\*innen als unangemessen. Mehrere der Interviewten berichten davon, Beleidigungen, Beschimpfungen, Demütigungen und Diskreditierungen erfahren zu haben. Dazu wurde u.a. ein Beispiel einer Online-Kommunikation vorgelesen, aus der hervorgeht, dass der betroffenen Person ihr Recht auf freie Meinungsäußerung abgesprochen wurde, da sie nicht „einen berechtigten Teil [der] Lebenszeit für die Erstellung der Enzyklopädie geopfert“ (Interview 8) habe.

Sehr häufig genannt wurden von den Befragten Erfahrungen mit ‚Wiki-Hounding‘ und Stalking. Sowohl Männer als auch Frauen äußerten sich dahingehend als Betroffene. Bezüglich des Wiki-Houndings, also des Verfolgens und gezielten Belästigens einer bestimmten Person, berichteten die Befragten von unterschiedlichen Situationen, in denen sie sich unter Beobachtung und bedrängt gefühlt hätten. Auch von einem gezielten Stalking auf anderen Online-Plattformen oder in das „Realleben“ (Interview 1) hinein wurde berichtet. Mehrere Befragte berichteten, dass persönliche Informationen von ihnen in Erfahrung gebracht wurden und sie oder ihr Umfeld sogar „Hasspost“ (Interview 9) oder Morddrohungen erhalten hätten:

*„Daraufhin hat er herausgefunden wo ich wohne, hat Briefe an all meine Nachbarn gesendet, dass ich Waffen verstecke, Steuern hinterziehe, das Sorgerecht über meine Tochter verloren habe. Völlig beliebig, bizarr erfunden.“ (Interview 2)*

Diese verschiedenen Arten des Stalkings diene aus ihrer Sicht vor allem der Einschüchterung, insbesondere wenn das soziale Umfeld wie Familie, Nachbarschaft oder Arbeitgeber kontaktiert bzw. mit einer Kontaktaufnahme und der Weitergabe von Falschinformationen gedroht würde. Es solle ein bestimmtes Verhalten ihrerseits in der Wikipedia bewirken, z.B. bestimmte umstrittene Themen nicht zu bearbeiten. Einige der Befragten berichteten auch davon, vom sogenannten ‚Doxing‘ betroffen zu sein: Dokumente und Daten von ihnen seien veröffentlicht worden, wodurch sie zum Teil ihre selbstgewählte Anonymität einbüßten oder auch öffentlich diffamiert wurden. Ziel dieser Übergriffe sei aus ihrer Sicht ebenfalls gewesen, Druck aufzubauen und ein bestimmtes Verhalten in der Wikipedia von ihnen zu erzwingen bzw. ihre Glaubwürdigkeit als Autor\*innen in Frage zu stellen.

Mehrere Interviewpartner\*innen berichteten zudem von verschiedenen Arten der Diskriminierung. Häufig wurde von den weiblichen Interviewpartner\*innen von sexistischen Verhaltens- und Kommunikationsweisen berichtet, welche eine Ungleichbehandlung innerhalb der Autor\*innenschaft aufgrund der Geschlechtszugehörigkeit nach sich ziehe:

*„Also da in so eine Situation zu kommen, als wäre ich so [eine] Assistentin von irgendwem, stresst mich regelrecht. Und es ist auch manchmal schwer, sich da abzugrenzen, weil die das einfach so für ‚granted‘ – also die nehmen einen einfach so von dem Motto ‚Du bist eine Frau, du kannst jetzt für mich was machen und dann lernst du es gleichzeitig‘ und ich denke so ‚Ne, ich will hier gar nichts lernen, ich will mein Ding machen‘. Also das fand ich ganz oft sehr schwierig.“ (Interview 5)*

Man müsse sich als Frau mehr „mit den Ellenbogen irgendwie durchboxen“ (ebd.), als Männer, die oft „mit Samthandschuhen angepackt werden“ (ebd.). Diese Sichtweise verdeutlicht folgendes Zitat:

*„Am schlimmsten finde ich eigentlich, für mich, diese subtilen Diskriminierungen. Wenn etwas nicht direkt gesagt, aber so zwischen den Zeilen vermittelt wird. Wenn zum Beispiel ein Mann etwas ähnliches schreibt, es unwidersprochen irgendwo hinschreiben kann und dann aber bei einer Frau gesagt wird: ‚Oh, das ist aber ganz schön emotional, wie das von dir überkommt.‘“ (Interview 6)*

Die Diskriminierung aufgrund des Geschlechts werde zum Teil auch von den Strukturen der Wikipedia befördert. So äußert eine interviewte Person, dass die derzeitige Ausgestaltung der Relevanzkriterien (z.B. in Hinblick auf Relevanz aufgrund der Verleihung von Preisen) es erschwere, Artikel über Frauen oder Listen über Frauen zu erstellen und daher ein „hart umkämpftes Thema seien“ (Interview 8). Da die Wikipedia seit Bestehen überwiegend von Männern bearbeitet wird, besteht die Annahme, dass sich Werte und Einstellungen aus männlicher Perspektive in die bestehenden Strukturen eingeschrieben haben. Die Diskussionen um die Einführung einer geschlechtergerechten Sprache stellen zudem das Abbild einer gespaltenen Gesamtgesellschaft im Umgang mit dem Thema Gender Diversity dar.

Diskriminierung wurde in den Interviews außerdem in Bezug auf rassistische und speziell islamfeindliche Kommunikationsweisen thematisiert. Schon wenn jemand nicht in „perfektem Deutsch“ (Interview 6) schreibe, werde das oft hart kritisiert. Diese Einschätzung teilt auch folgende befragte Person:

*„Es geht um Form, es geht irgendwie um Sprache, unheimlich viel Sprache und auch so Pipifax. Wenn es sprachlich nicht in Ordnung ist, dann soll halt jemand rüber gehen [...] Die spricht drei bis vier Sprachen fließend, aber keine richtig sauber, also so wie Muttersprachler [...] Das ist einfach*

*„ärgerlich, das ist ein super Artikel gewesen und dann kommen die mit solchen Sprach-Sachen.“  
(Interview 7)*

Eine interviewte Person kritisiert zudem, dass bei Artikeln über „Menschen mit sogenanntem Migrationshintergrund“ (Interview 9) oft der Einstieg in den Artikel mit einer Aufzählung beginne, aus welchen Ländern die Eltern stammen und wann sie eingewandert seien, vor allem wenn es sich um die Türkei oder arabische Länder handele. Bei Biographien über Personen, deren Eltern aus anderen Ländern eingewandert seien, spiele die Herkunft jedoch eine untergeordnete bis gar keine Rolle. Dies zeige, wie „wenig Sensibilität für alltagsrassistische Aspekte“ (ebd.) es in der Wikipedia gebe.

## 4.2 Reaktionen und Konsequenzen

Die Interviewpartner\*innen berichteten auch über ihre Reaktionen auf die beschriebenen Situationen sowie über die Konsequenzen für ihre ehrenamtliche Mitwirkung. Mehrheitlich schilderten starke emotionale Reaktionen aufgrund der Konflikte, die sie bei Wikipedia erlebten. In Bezug auf Erfahrungen mit Wiki-Hounding stellt eine interviewte Person ihre Empfindungen und Reaktionen darauf wie folgt dar:

*„Also die gucken genau, an welchen Artikeln ich gearbeitet habe und lesen das alles mit und beobachten mich dann darüber [...] Das hat dann bei mir dazu geführt, dass ich mich in ganz unterschiedlichen Gebieten auch engagiert habe, ich wollte da nicht in ein Thema irgendwie reingedrückt werden [...] und habe mich dann irgendwie quasi so freigeschwommen, weil ich dann auch einfach nicht in so festgefahrene Diskurse rein kam dadurch. Aber das macht natürlich was mit dir, [...] wenn jemand dann plötzlich ganz schnell ist und irgendwas revertiert, was du gerade gemacht hast und du siehst so diese Person hat regelrecht gewartet [...] Ja, das fühlt sich schon so ein bisschen komisch an.“ (Interview 5)*

Besonders extreme Fälle destruktiver Kommunikation führten bei den Betroffenen neben psychischen Belastungen mitunter auch zu physischen Beschwerden. Eine interviewte Person habe eine „tagelange Beeinträchtigung“ (Interview 4) des Privatlebens, Schlaflosigkeit und Angstzustände erlebt. Ihre Reaktion auf die zugrundeliegende Stalking-Erfahrung schildert sie wie folgt:

*„Ja dieses Gefühl beobachtet zu werden, war ganz stark. Also man steigert sich schon in eine Art Verfolgungswahn rein. Man überlegt: ‚Ok, welche Artikel hast du, die kritisch sind, auf deiner Benutzerseite? Sieh zu, dass du den Hinweis darauf löschst, damit die den nicht so schnell findet.‘ Also du fängst an, Sachen zu verstecken, Sachen zu verbergen, was ja nicht unbedingt Sinn und Zweck der Wikipedia ist.“ (Interview 4)*

Diese Zitate verdeutlichen, dass sich die Betroffenen oft selbst die Schuld an den negativen Erfahrungen geben und nach Strategien suchen, um diesen Erlebnissen in Zukunft nicht wieder ausgesetzt zu sein. Die Interviewten äußerten zudem starke Frustrationsgefühle aufgrund der Kommunikationskultur. Die einzige Taktik sei oftmals, „solange durch[zu]halten, bis das Gegenüber aufgibt“ (Interview 1) oder einen Fehler macht und deswegen gesperrt werde. Mitunter führt das Gefühl der Ohnmacht in solchen Diskussionen zu einer gleichgültigen Grundhaltung gegenüber den Interaktionen in der Wikipedia. Eine interviewte Person habe einerseits irgendwann komplett aufgegeben und gedacht „na dann löschen sie halt den Artikel“ (Interview 5) aber andererseits auch eine Haltung von „die sind halt komisch, ich mache es trotzdem“ (ebd.) entwickelt. Einen weiteren kognitiven Schutzmechanismus verdeutlicht eine interviewte Person damit, dass sie positive Kommentare lese und negative scanne und wieder vergesse, da man sonst „bei Wikipedia keinen Fuß auf den Boden [kriegt]“ (Interview 4). Die Beteiligung

an destruktiver Kommunikation sorgte bei einigen Interviewpartner\*innen aber auch dafür, dass sie sich proaktiv mit Konfliktmanagement auseinandersetzten und so ihr eigenes Kommunikationsverhalten weiterentwickeln und selbst konstruktiver agieren konnten:

*„Beim ersten Fall habe ich mich zu sehr reingesteigert und mich da in so gegenseitige Vorwürfe reinsteigern lassen und das ist ein, ist ein völlig ungeschicktes Konfliktverhalten, was ich da an den Tag gelegt habe. Und dann habe ich ein bisschen was über Konfliktmanagement gelernt, hab im zweiten Fall kurz geantwortet und dann die Sache stehen lassen.“ (Interview 3)*

Mehrere Befragte berichten davon, dass man schlicht ein „dickes Fell“ (Interview 2) brauche, um in der Wikipedia zu bestehen, insbesondere wenn man sich in der Rolle als Administrator\*in befinde. Diese Form des Umgangs mit destruktiver Kommunikation wird jedoch auch als Abwälzung des Problems auf die Betroffenen selbst kritisiert:

*„Und dann wird einem eventuell auch gleich eine Empfindlichkeit attestiert, wenn man sie dann irgendwie darauf anspricht oder einem wird dann direkt gesagt: Ja, das ist ja ganz normal und leg dir erstmal ein härteres Fell zu und dann kommst du ja schon klar. Also es wird nicht gesagt, dass die Kommunikationskultur ein Problem ist, sondern die Leute die damit ein Problem haben, die sind das Problem.“ (Interview 8)*

Hinsichtlich der dargestellten Diskriminierungsform des Sexismus und der damit einhergehenden Ungleichbehandlung berichten einige Interviewpartner\*innen davon, dass sich Nutzer\*innen „als Männer tarnen“ (Interview 8), indem sie sich männlich konnotierte Benutzernamen geben würden. Jedoch stellt eine befragte Person fest:

*„Man braucht oftmals nur einen Smiley, drei Worte und es ist sofort klar. Man ist dann als männlicher Habitus oder weiblicher Habitus identifiziert und entsprechend werden dann auch die Inhalte, die man eben bringt oder die Diskussionen, in denen man ist, gesehen. Und es gibt eben Leute, [...] die da wirklich [...] eingegebenes Wissen wieder rückgängig machen und [...] wer dann nicht da die Zeit reinstecken will, weil das wirklich sehr ressourcenintensiv ist, der zieht sich zurück.“ (Interview 10)*

Die Möglichkeit, die Wikipedia zu verlassen, stellt für die interviewten Personen die letztmögliche Konsequenz dar, welche sie bislang jedoch noch nicht umgesetzt haben. Jedoch wird von vielen Fällen berichtet, in denen andere Autor\*innen sich aufgrund der mitunter psychisch belastenden Kommunikationskultur abgewendet hätten. Dies betreffe insbesondere neue Aktive. Einige der Interviewpartner\*innen reagieren auf destruktive Kommunikationserlebnisse teilweise mit Sperrung ihrer Benutzerseite oder mit längeren Pausen ihrer Aktivität, bis sie ihr „Selbstbewusstsein wieder so aufgebaut“ (Interview 5) hätten, weiterzumachen. Einige änderten auch ihren Benutzernamen, um unter einer neuen Identität schreiben zu können. Mehrere der befragten Personen zogen sich auch aus Themenfeldern zurück, in denen sie teilweise seit Jahren mitgearbeitet hatten, da sie sich dort zu unwohl fühlten und „den Kampf aufgegeben“ (Interview 9) hätten:

*„Nein. Nein, nein. Ich habe das [...] dann beendet und habe das dann auch sehr klargemacht. Damit war das für mich auch erledigt. Ich habe mich jetzt nochmal angemeldet unter einem anderen Namen. Man kann das auch erkennen, wahrscheinlich. Wer ein bisschen Ahnung hat, sieht das schon [...] man kann mich gar nicht kontaktieren.“ (Interview 7)*

## 5 Ursachen destruktiver Kommunikation und begünstigende Strukturen

Die Ursachen destruktiver Kommunikation und die begünstigenden Strukturen innerhalb der Wikipedia bilden einen Kernpunkt der Untersuchung. Es lagen unter anderem die Fragen zugrunde, an welchen virtuellen Orten und bei welchen Themenbereichen destruktive Kommunikation hauptsächlich stattfindet, was typische Auslöser sind sowie welche Motive bei den beteiligten Personen maßgeblich sein könnten. Auch die funktionellen und strukturellen Besonderheiten der Wikipedia gegenüber anderen Online-Plattformen wurden thematisiert.

### 5.1 Zentrale Orte

Der Untersuchung lag die Annahme zugrunde, dass destruktive Kommunikation an bestimmten Orten innerhalb der Wikipedia häufiger auftritt, wenn diese eine besonders hohe kommunikative Dichte und thematische Polarisierungen aufweisen. Dabei erwiesen sich insbesondere Löschdiskussionen als besonders anfällige Orte; Fast alle Interviewpartner\*innen benannten hier Erfahrungen mit unangenehmen und zum Teil psychisch belastenden Umgangs- und Kommunikationsformen. Einen Schwerpunkt bildete dabei das Gefühl, ungerecht behandelt und persönlich abgewertet zu werden:

*„Da war ich natürlich geschockt und vor dem Kopf gestoßen. Ich habe mich doch vorher mit der Relevanz beschäftigt [...]. Ich habe mir sehr viel Mühe gegeben, habe stundenlang recherchiert und dann kommt jemand und sagt ‚Nee, das ist überhaupt nicht wichtig, das müsste gelöscht werden‘. Dann dachte ich ‚Wie ignorant kann das denn sein‘ und es hat mich sehr, sehr geärgert.“ (Interview 2)*

Hierbei zeigt sich zudem die Bedeutung der sogenannten ‚Relevanzkriterien‘. Diese dienen dazu, die Relevanz von Artikeln – im Sinne einer Daseinsberechtigung – bewerten zu können, werden jedoch immer wieder als teilweise willkürlich und stark von individuellen Interessen und Meinungen abhängig wahrgenommen. Mehrfach seien die Relevanzkriterien laut einiger Interviewpartner\*innen dazu eingesetzt worden, bestimmte Artikel oder Listen über Frauen abzulehnen. Im Bereich Kunst und Literatur gebe es ebenfalls große Meinungsunterschiede in der Beurteilung von Artikeln anhand dieser Kriterien.

Neben den Löschdiskussionen nannten die Interviewpartner\*innen zudem die Artikeldiskussions- und Benutzerseiten sowie den Wikipedia Kurier als Orte destruktiver Kommunikationsweisen. Vor allem bei Letzterem seien die Diskussionen oft „grauenhaft unter der Gürtellinie“ (Interview 4). Bei den Benutzerseiten schildert eine andere befragte Person eine Situation, in der ihre ganze Seite gelöscht, mit neuem Inhalt befüllt und nach einiger Zeit aber wiederhergestellt wurde.

Eine interviewte Person verwendete bei der Frage nach den Orten destruktiver Kommunikation mehrfach den Begriff der ‚Metaebene‘. Sie drückt damit aus, dass Diskussionen, wenn sie z.B. bei Lösch- oder ‚lesenswert‘-Diskussionen vor großem Publikum ausgetragen werden, besonders konfliktreich wären:

*„Wenn man nicht auf diese Metaebene kommt, dann kann man da durchaus sehr konstruktive Sachen erleben. Problematisch wird es, wenn irgendeiner vorbeikommt und einen auf diese Metaebene zieht. Dann braucht man starke Nerven, viel Ruhe, muss sich seiner Selbst sicher sein. Dann darf man nicht so ein Anfänger sein.“ (Interview 7)*

Hier wird ebenfalls das Gefühl eines passiven-Ausgeliefertseins bei Löschanträgen/-diskussionen sowie Vandalismus-Meldungen beschrieben, wenn diese als nicht gerechtfertigt empfunden werden. Diese Instrumente verlangen von den ggf. zu Unrecht Betroffenen einen enormen Ressourcenaufwand, welcher nicht immer geleistet werden kann bzw. will.

## 5.2 Betroffene Themenfelder

Die Auswertung der maßgeblichen Themenbereiche, bei denen destruktive Kommunikationsweisen zum Tragen kommen, zeigt, dass die gesamtgesellschaftlich polarisierenden Themen auch in der Wikipedia zu den schärfsten Diskussionen führen. Das Verfassen und Editieren von Artikeln in bestimmten Themenfeldern fördern in besonderer Weise Verhaltensweisen anderer Nutzer\*innen zu Tage, die sich auf einige Autor\*innen mental verletzend und demütigend auswirken. Der herausstechende Themenkomplex, der von mehreren Interviewten beschrieben wurde, war Geschlechterpolitik/-wissen, Gender, Sexualität, Feminismus und Diversity:

*„Hautfarbe, Rassismus, dazu habe ich wenig extrem kontroverse Auseinandersetzungen erlebt. Was immer wieder die Gemüter sehr stark erhitzt, sind Genderfragen. Also Frauenpräsenz, Gender-Gap, Unterrepräsentation von Frauen und so weiter. Die ja ein Fakt ist, die aber immer wieder weggeleugnet wird in solchen Diskussionen oder weggelächelt wird.“ (Interview 4)*

Mehrere interviewte Personen schilderten, dass die Bearbeitung von Artikeln zu den Themen Gender und Diversity mitunter zu einer abwertenden und verachtenden Haltung bestimmter Freiwilliger gegenüber den bearbeitenden Personen führe. Dies äußere sich z.B. bei Artikeldiskussionen durch persönliche Angriffe auf die Autor\*innen oder die Verneinung der allgemeinen Relevanz der Themen, Biographien oder Listen weiblicher Akteure sowie durch das Anstoßen von Löschdiskussionen. Aber auch in Bezug auf den Wunsch nach allgemeiner Gleichberechtigung und der Anerkennung von Frauen als gleichwertige Autor\*innen innerhalb der Wikipedia sehen einige der Interviewten immer noch großen Handlungsbedarf.

Als weitere thematische Schwerpunkte wurden auch die Bereiche Elternschaft, Männerforschung, Sexualität sowie Pornografie genannt. Hier gebe es starke Meinungsdivergenzen, welche kaum aufzulösen seien. Die Arbeit an diesen Themen sei daher schwierig bis unmöglich bzw. werde nur anonym umgesetzt. Weiterhin wurde mehrfach das Thema Politik genannt, in dem es oftmals zu „Grabenkämpfen“ (Interview 6) komme:

*„Also ich glaube, wenn ich regelmäßig jetzt z.B. Artikel schreiben würde, die jetzt gegen rechts oder links oder gegen irgendwelche politisch Radikalen gehen würden. Ich glaube, ich würde mir dann einen anonymen Account dafür anlegen. Genauso kann ich auch Autoren verstehen, die hier zum Beispiel über Homosexualität schreiben oder Pornographie. Also alles, was in irgendeiner Form Konfliktpotenzial hat, in größerem Maße - wo es auch Radikale gibt, die [...] auch im realen Leben plötzlich dann eingreifen eventuell. Also solche Sachen sind schon gefährlich.“ (Interview 1)*

Auch die Themenkomplexe alternative Medizin/Homöopathie und Schulmedizin, der US-Wahlkampf sowie China sind immer wieder Austragungsorte von Meinungsverschiedenheiten und Verhaltensweisen, durch welche Autor\*innen sich gezwungen fühlen, ihre Arbeit an Artikeln niederzulegen.

## 5.3 Typische Auslöser

Fast alle Interviewten äußerten, dass sie informelle Hierarchien und eine relativ starke Geschlossenheit der bestehenden Gemeinschaft gegenüber neuen Freiwilligen, den sogenannten ‚Neulingen‘, wahrnehmen. Bereits die Verwendung dieser Begrifflichkeit impliziert, dass

neue Autor\*innen aufgrund ihres vermeintlichen ‚Nicht-Wissens‘ bezüglich der Regeln, Verhaltens- und Arbeitsweisen in der Wikipedia einen anderen (niedrigeren) Stellenwert besitzen, als langjährige Freiwillige. Der Umstand der oft empfundenen persönlichen Abwertung sowie das ressourcenaufwendige Erarbeiten von Anerkennung und gleichwertiger Behandlung durch andere Autor\*innen erschweren oftmals das Zurechtfinden im Engagement und die längerfristige Motivation. Diese informellen Steuerungsstrukturen und -mechanismen begünstigen destruktive Kommunikation, denn sie schaffen Machtverhältnisse, die es formal gesehen in der Wikipedia nicht geben sollte. Diese Machtverhältnisse werden in der Praxis teilweise ausgenutzt, um z.B. die Löschung eines Artikels durchzusetzen:

*„Diese Hierarchien, die in solchen Diskussionen entstehen, berufen sich auf Langjährigkeit oder besseres Wissen. Das ist so [ein] bisschen wie in einem Dorf, wenn da Leute 30 Jahre wohnen oder schon ihr Leben lang wohnen und es zieht jemand zu, dann ist das ein Zugereister, der hat eben auch nicht so viele Rechte wie die Alteingesessenen.“ (Interview 4)*

Das Thema Macht spielt auch in Bezug auf die formal anerkannte Personenfunktion der Administrator\*innen eine Rolle. Zum einen sind die Admin\*a-Wahlen bereits ein hoch umkämpftes Terrain, bei dem es mitunter zu verbalen Auseinandersetzungen kommt. Zum anderen ist der/die Admin\*a oft Ziel von Anfeindungen aufgrund der mit der Rolle zusammenhängenden Entscheidungsbefugnisse (z.B. bei Löschdiskussionen) und damit empfundenen Machtposition:

*„Das fand ich auch sehr heftig, dass seitdem ich diesen Admin-Status hatte, einige Leute sich plötzlich sehr stark gegen mich gewandt haben [...]. Und Leute die sonst immer gesagt haben ‚Mensch, du schreibst immer schöne Artikel‘ und ‚klasse, dass du auch jetzt dabei bist‘ dann plötzlich, sobald ich diesen Admin-Status hatte; [...] ‚Wir wussten, du wolltest schon immer nur an die Macht.‘ Also ab dem Moment nicht mehr in eine normale eye-to-eye Kommunikation eingestiegen sind.“ (Interview 6)*

Als Ursache für die Spannungen zwischen neuen und langjährigen Nutzer\*innen bestimmen einige Interviewpartner\*innen einerseits die informellen Verhaltens- und Umgangsregeln und andererseits die unüberschaubare Fülle an formalen Regeln. Beides müssen sich neue Wikipedia Autor\*innen und Editor\*innen zunächst selbst aneignen. Eine Einführung z.B. durch Mentor\*innen kommt nur sehr selten vor, wird dann aber als sehr hilfreich angesehen (siehe hierzu Kapitel 6.2). Nicht selten machen neue Autor\*innen ansonsten Fehler, für die manche der meist langjährigen Freiwilligen keine Toleranz besitzen:

*„Und wenn man Glück hat dann als Neuling, stößt man auf die richtigen Leute und findet einen freundlichen Mentor und der schleust einen dann durch und hilft einem beim ersten Artikel – und wenn man Pech hat und drauf vertraut, dass da gesagt wird ‚Habe Mut, schreib drauf los‘ und der schreibt drauf los, dann kriegt er was zu lesen, über die vielen Fehler die er macht, ja.“ (Interview 3)*

Eine interviewte Person betont zudem die Diskrepanz zwischen der geforderten Arbeit nach wissenschaftlichen Kriterien und dem realen Zugriff auf wissenschaftliche Daten(-banken) durch die Autor\*innen. Der Anspruch der Wissenschaftlichkeit scheitert bereits an den fehlenden Möglichkeiten vieler Autor\*innen, sich Zugang zu aktuellen Daten und wissenschaftlichen Erkenntnissen zu verschaffen. Mehrere Interviewpartner\*innen weisen darauf hin, dass es Personen ohne akademischen Abschluss sehr schwer hätten, Fuß in der Wikipedia zu fassen, auch da ihnen die wissenschaftliche Arbeitsweise nicht geläufig sei. Diese Erkenntnisse spiegeln die hohe Anzahl an Wikipedia-Freiwilligen mit akademischem Abschluss wider (siehe Kapitel 3). Fehlendes Wissen und Kompetenzen werden demnach zum Teil nicht als Ressourcen wahrgenommen, welche durch Unterstützungsangebote auf- und ausgebaut werden könnten,

sondern führen zum impliziten Ausschluss (z.B. durch Löschanträge) und langfristig zum Rückzug der Betroffenen aus dem Engagement.

## 5.4 Zugrundeliegende Motive

In Bezug auf die Frage nach den Motiven destruktiven Kommunikationsverhaltens äußerten die Interviewpartner\*innen die Vermutung, dass dies zum einen an den individuellen Charakterzügen der agierenden Personen läge und daher im eigentlichen Sinne kein bewusstes Motiv darstelle. Es gebe aber zum anderen auch Personen, die bewusst den Wunsch nach Konfrontation empfinden und in der Wikipedia ausleben würden:

*„Der Kollege [...] war dann ganz andersrum und meinte, er genießt das richtig. Diese Streitgespräche und er findet das ganz toll da auch mal so richtig auf den Putz zu hauen und da mal ausfallend zu werden, weil es ist alles nicht zu ernst und so. Und da meinte ich: ‚Ey, das ist total ernst. Da sind Leute die keinen Bock mehr haben und du denkst das ist ein Spiel und denkst überhaupt gar nicht über die Konsequenzen nach?‘“ (Interview 8)*

Mehrere der Befragten sprechen in Bezug auf die indirekten Motive auch von Selbstaufwertung und Profilierung durch die Darstellung des eigenen Wissens. Insbesondere bei Diskussionen um Relevanzkriterien und Löschanträge können diese Motive dazu führen, dass andere Personen hinsichtlich ihrer Fähigkeiten und ihres Wissens im öffentlichen Raum der Wikipedia abgewertet werden. Da die Anerkennung der eigenen Fähigkeit(en) gewissermaßen die ‚Währung‘ einer ehrenamtlichen Tätigkeit darstellt, verstärke der Wunsch nach persönlicher Anerkennung zum Teil destruktive Tendenzen in der Kommunikation:

*„Für Wikipedia kriegt man ja kein Geld und so weiter, Anerkennung vielleicht. Und das sind Leute, mich eingeschlossen, die suchen irgendwie eine Form von Anerkennung für ihre Beiträge, also wollen als schlaue Leute erkannt werden. Und wenn dann jetzt eine schlaue Meinung auf eine andere schlaue Meinung trifft. Und ja, dann kann sich das hochschaukeln. [...] Rechthaberei nennt man das dann.“ (Interview 3)*

Der Begriff der ‚Trolle‘ wurde außerdem in einigen Interviews genutzt, um zu beschreiben, dass es anonyme Nutzer\*innen gebe, die mit minimalem Aufwand, wie beispielsweise dem Einleiten eines Löschantrages, lange Diskussionen provozieren würden. Damit würden sie bewusst ausgewählte Autor\*innen in schwierige Situationen bringen.

Einige der Befragten berichteten zudem von Gruppen, die sich für die Bearbeitung bestimmter Themen herausbildeten und die nicht nur förderlich für ein konstruktives Zusammenarbeiten wahrgenommen werden. Zum einen wurde von gezielten Aktionen berichtet, bei denen zwei Gruppen gegeneinander agierten, um ihr jeweiliges Ziel durchzusetzen. Zum anderen wurde herausgestellt, dass es oft keine Möglichkeit gebe, in spezielle thematisch-fokussierte Gruppen aufgenommen zu werden, selbst wenn fachliche Expertise vorhanden sei und dadurch ein Mehrwert für die Bearbeitung der Artikel durch die Aufnahme zu erwarten sei:

*„Gruppen die ein Thema besetzen oder einer bestimmten festen Meinung sind und dann andere nichts gelten lassen, zum Beispiel dieser Männlichkeitsklüngel. Oder, ich habe das mal erlebt, da wollte jemand in die Redaktion Biologie rein, in ein gut funktionierendes Team. Ich kenne die Mitglieder nicht im Einzelnen und der wurde da sehr unfreundlich ausgestoßen. Wo ich den Eindruck hatte, Mensch, der könnte was beisteuern, bedingt aus dem Fachwissen.“ (Interview 3)*

Die mitunter als exklusiv wahrgenommenen Gruppen werden von Nicht-Gruppenmitgliedern sehr kritisch gesehen, da sie keinen direkten Einblick in deren Arbeit nehmen können und ein Meinungs- und Perspektivenaustausch ihnen dadurch schwierig bis unmöglich erscheint. Den

Gruppen selbst bietet diese Struktur jedoch einen geschützten Raum für die gemeinsame Arbeit. Insbesondere wenn sich Autor\*innen aufgrund der thematischen Ausrichtung der von ihnen bearbeiteten Artikel von anderen Freiwilligen unter Druck gesetzt fühlen, erscheint dieses Zurückziehen in exklusive Gruppen eine oft genutzte Strategie des Selbstschutzes zu sein.

## 5.5 Besonderheiten im Vergleich zu anderen Online-Plattformen

Grundsätzlich empfinden einige der Befragten die Kommunikation im Internet allgemein als unfreundlicher als im physischen Leben, weil der Empathie fördernde Austausch von Angesicht zu Angesicht nicht mehr vorhanden sei:

*„Das ist bei Menschen so, wenn sie sich nicht Augen in Auge gegenüberstehen, sind sie weniger limitiert. Da fallen vielleicht manche Schranken. Manche sozialen Konventionen sind nicht vorhanden und man sagt vielleicht was, was man so nicht sagen würde, auch nicht in dem Ton.“ (Interview 2)*

Die Besonderheiten der Wikipedia gegenüber Online-Plattformen, die einen privaten Eigentümer haben, werden in mehreren Interviews hervorgehoben. Die Besonderheiten werden einerseits positiv gesehen im Sinne der Unabhängigkeit der User\*innen, so gebe es unter anderem keine Gefahr von Zensur und keine Beeinflussung durch kommerzielle Interessen und Werbekunden. Andererseits seien die notwendigen Regularien durch die schrittweise Erstellung und Ergänzung sowie die Aushandlungsprozesse zwischen den Freiwilligen teilweise unübersichtlich und ihre Auslegung nicht immer eindeutig, wodurch destruktiver Kommunikation Vorschub geleistet werde:

*„Es gibt so eine Fülle an Regeln und Regelwerken und Dingen die zu beachten sind in Wikipedia, das ist alles in so vielen Worten auch beschrieben in diesen ganzen Hilfe- und Spezialseiten. Kein Mensch ist in der Lage, das alles zu überblicken und alles zu beachten und das wird eben nicht positiv kommuniziert.“ (Interview 4)*

Zwei der interviewten Personen äußerten, dass sie sich allein fühlten, auch wenn Wikipedia in ihren Augen ein soziales Netzwerk sei, welches also explizit auch für Interaktionen der User\*innen da sei (und nicht nur für die Erstellung von Artikeln). Dieses Gefühl des Alleinseins sei u.a. bedingt dadurch, dass es nicht die typischen Interaktionsmöglichkeiten anderer Online-Plattformen bzw. Social Media gebe (z.B. Freundeslisten, Direktnachrichten, Follower, Likes). Diese niedrigschwelligen Interaktionstools würden vor allem den Einstieg und das Fußfassen in einer Online-Community erleichtern. Mehrere Befragte berichten davon, dass sie für die Kontaktaufnahme und den Austausch mit Wikipedianer\*innen aufgrund fehlender Gruppen-/Chat-Funktionen auf andere digitale Plattformen ausweichen müssten. Eine interviewte Person benannte hingegen ganz konkret einen Zugewinn an für sie bedeutungsvollen sozialen Kontakten, die zugleich aber auch höchst herausfordernd seien:

*„Also ich glaube da ist ein Level von unterschiedlicher Reflektionsfähigkeit, die so weit auseinanderklafft. So unterschiedliche Lebenserfahrungen. Ich glaube das ist auf der einen Seite das wunderbare. Also ich selber kam mit einem akademischen Hintergrund, eben nicht mehr ganz jung, und ich kann mit jemanden reden, der ein junger Handwerker ist und mich mit ihm super unterhalten. Dem würde ich so in meinem realen Alltag vielleicht nicht unbedingt begegnen. Aber ich finde das ist eine wahnsinnige Bereicherung. Aber es eben ist auch eine Herausforderung, weil die Lebenswelt dieser Person sehr, sehr weit weg ist von meiner. Und weder seine Richtung ist richtig, noch meine. Aber genau das immer wieder auszutarieren ist nicht einfach.“ (Interview 6)*

## 6 Zukünftige Entwicklung und Handlungsansätze

Auf die Frage nach den Zukunftsaussichten der Wikipedia reagierten die meisten der Befragten mit Sorge: Der Wikipedia gelänge es nicht, neue Autor\*innen zu gewinnen, die sich langfristig den Herausforderungen und Schwierigkeiten der zuvor besprochenen Kommunikationskultur aussetzen wollen. Es ginge „wahnsinnig viel Wissen verloren“ (Interview 6), weil Interessierte nicht selten direkt nach ihrem Einstieg wieder abgeschreckt würden. Eine befragte Person schlägt daher eine Art „Aussteiger\*innen-Management“ (Interview 3) vor, um die genauen Gründe für abgebrochenes Engagement in der Wikipedia zu ermitteln und demotivierte Autor\*innen zurückzugewinnen. Doch trotz oder gerade wegen der teils pessimistischen Blicke in die Zukunft, haben die Interviewpartner\*innen viele Ideen für die Verbesserung der Kommunikationskultur beschrieben, welche nachfolgend dargestellt werden.

### 6.1 Moderation und Konfliktmanagement

Nahezu alle Befragten klagten über begrenzte zeitliche Ressourcen für den ehrenamtlichen Einsatz in der Wikipedia – dies betrifft neben der generellen Bearbeitung von Artikeln insbesondere die Beteiligung an Löschdiskussionen, da hier zudem ein hoher Zeitdruck herrsche. Die institutionalisierte Rolle von Administrator\*innen scheint dabei laut einiger Befragter immer wieder an Grenzen zu stoßen: Das Sperren oder Löschen von Artikeln und der Verweis auf Richtlinien stelle keine konstruktive Moderation, die zwischen den Beteiligten vermittele und gemeinsam Lösungen erarbeite, dar. Daher berichten einige der befragten Autor\*innen, sich bei Konflikten im Stich gelassen zu fühlen. Andere äußerten hingegen sehr gute Erfahrungen bei Löschdiskussionen, wenn die/der Admin\*a in diese moderierend hineingewirkt habe:

*„Und ich würde jetzt sagen: Ich fand das jetzt gar nicht mal ‚toxisch‘. Weil dieser Moderator da war, der mir das Gefühl gegeben hat, der moderiert uns gut so [...] Ich bin eben sehr geprägt von dieser Sorge von rechts angegriffen zu werden. Also habe ich in allem was ich da so gelesen habe, erstmal so einen Angriff gelesen. Der vielleicht gar nicht da war [...] Aber ich hatte beim Moderator das Gefühl [dass er] aber trotzdem meine Sorgen ernst nimmt. Also ich fand das war sehr gut moderiert.“ (Interview 9)*

Uneinigkeit herrscht hingegen gegenüber Expert\*innen, die sich bestimmter Themen inhaltlich annehmen könnten. Einerseits gibt es den Wunsch, diese etwa für einen „professionellen Faktencheck“ (Interview 9) bei brisanten Diskussionen über Personen des öffentlichen Lebens hinzuzuziehen. Andererseits wird hervorgehoben, dass dadurch die Prinzipien der Wikipedia verletzt würden:

*„Also wie gesagt, Moderatoren wären gut in irgendeiner Form. Überhaupt Moderatoren erst mal. Bezahlte Moderatoren wären noch besser. Und was nicht machbar ist, weil es einfach gegen die Wikipedia Prinzipien geht, sind eben wirklich bezahlte Experten, die für Fachfragen eine Lösung finden oder eine Idee, wie man [beij] Fachfragen Entscheidungen fällt.“ (Interview 1)*

Der Einsatz bezahlter Fachexpert\*innen oder professioneller Moderator\*innen schließe sich aus Sicht mehrerer Interviewpartner\*innen aus, da diese Aufgaben nur von ehrenamtlich tätigen Personen übernommen werden sollten, die „zu 100 Prozent in dieser Community unterwegs sind“ (Interview 4). Eine befragte Person schlägt daher eine Optimierung der Schwachstellen und Ausdifferenzierung der bestehenden Instrumente der Streitschlichtung vor:

*„Es gebe eigentlich ein sehr schönes [Instrument], das aber selten angewendet wird und leider kaum funktioniert, das ist der Vermittlungsausschuss. Der eben voraussetzt, dass beide Parteien an einer*

*Lösung des Konflikts interessiert sind [...] Es gibt leider zu wenig differenziert die Seite ‚Vandalismmeldung‘, auf der Administratoren dann über Konflikte entscheiden. Das funktioniert in erster Linie dann, wenn es sich eben um klare Beleidigungen handelt oder wenn sehr offensichtlich eine Seite die andere angreift. Aber meistens sind es ja sehr komplexe Sachen. Und da stößt ein Administrator an seine Grenzen. Dann gibt es natürlich eben das Schiedsgericht als letzte Instanz. [...] auch innerhalb der einzelnen Wikipedia müsste es Gremien geben, die [...] in erster Linie wirklich helfen Konflikte zu lösen.“ (Interview 6)*

Die Interviewaussagen zeigen deutlich einen Widerspruch auf zwischen dem Wunsch nach Streitschlichtung und anerkannten Verfahren, welche im besten Fall durch Ehrenamtliche selbst umgesetzt werden und den Herausforderungen, die eine solche Tätigkeit mit sich bringt, insbesondere wenn sie ehrenamtlich ausgeführt wird: Denn sie fordert von den ehrenamtlichen Moderator\*innen bzw. Mediator\*innen einen hohen Ressourcenaufwand (z.B. hinsichtlich Zeit, mentaler Kraft und persönlicher Weiterbildung) und lässt sie manchmal auch selbst zu Betroffenen destruktiver Kommunikation werden.

## 6.2 Soziale Netzwerke und Mentor\*innen

Während bei den Befragten hinsichtlich destruktiver Kommunikationstendenzen die Überforderung mit den jeweiligen Situationen und Interaktionen überwiegt, bezeugen Beispiele von gegenseitiger Hilfe in Konfliktfällen oder ganz allgemein beim Erstellen oder Editieren von Artikeln, dass in der Wikipedia mitunter ein starkes Zusammengehörigkeitsgefühl besteht. Wenn Freiwillige auf die Unterstützung durch befreundete Autor\*innen, spezifische Mailing-Listen oder Teilgebiets-Redaktionen zurückgreifen können, bewegen sie sich auch in konfliktbelasteten Situationen relativ selbstsicher. Solcherart „informelle Netzwerke“ (Interview 5) und „eingeschworene Gemeinden“ (Interview 7) ergeben sich meist jedoch erst nach jahrelangem Engagement und Anerkennung durch Mitschaffende und sind nicht selten mit Zugangsbarrieren verknüpft:

*„Ich rede davon, dass es eben wichtig ist, dass man innerhalb von der Wikipedia Leute weiß, wo man sich hinwenden kann, die einem bei Streitthemen unterstützen können. Sachlich jetzt. Ich rede jetzt nicht von irgendwelchen Mitkämpfern, sondern wirklich Leute, die auch Sachbegründungen haben für deine eigene Position. Und die Leute lernt man eben nur kennen, wenn man da einfach mitgeschrieben hat und wer vorher aufgegeben hat, der ist wieder draußen.“ (Interview 1)*

Positiv erwähnt wird auch die bereits eingesetzte Rolle von Mentor\*innen, die als Lotsen für neue Autor\*innen dienen – doch nicht alle scheinen von Beginn an über diese Hilfestellung informiert zu sein und nur wenige der interviewten Personen berichten davon, sie wahrgenommen zu haben. Es hänge eher davon ab, ob man „als Neuling das Glück [hat]“ (Interview 3), auf die Unterseite ‚Wikipedia: Mentorenprogramm‘ zu stoßen. Dann könne man dort jemanden finden, um den ersten eigenen Artikel zu verfassen und dabei über die typischen „Fallstricke“ (ebd.) hinwegzukommen:

*„Schön wäre halt, wenn man als Neuling ein bisschen mehr ein Schutzschild kriegt. Dass man sagt, für ein Jahr lang kriegt der irgendeinen Support – extra Support.“ (Interview 7)*

## 6.3 Technische Funktionen

Einige Interviewpartner\*innen bemängelten abschreckende technische Hürden bei der Mitarbeit an der Wikipedia. So seien viele Artikel bereits über den ‚Bearbeiten‘-Button anzufertigen, aber bei manchen sei dies nur im Quelltext möglich und das halte vom Bearbeiten ab.

*„Und trotzdem kapiere ich kein Wort. Also das ist wahrscheinlich eine Sprache, wahrscheinlich HTML, die kenne ich. [Aber] wenn man das macht, [...] das schmeißt halt Leute wie mich – die sind dann halt raus.“ (Interview 9)*

Für die teilweise als schwierig empfundene Handhabung, insbesondere für neue Mitwirkende, werden daher technische Lösungen gefordert, um z.B. das Frontend der Wikipedia „weniger nerdig“ (ebd.) und optisch einladender zu machen sowie in Bezug auf das technische Verständnis der Autor\*innen voraussetzungsärmer gestaltet sein sollten.

*„Sie ist einfach mega schlecht [von der Handhabung]! Wohlverstanden ja, ich mag die Wikipedia. Und ich finde das toll und man kann mit einem Klick mitarbeiten. Sage ich auch allen immer. Das Dumme ist einfach, dass wir als Konsumenten, Prosumenten von Social Media so verwöhnt sind, dass muss ja alles so mega einfach sein. Mit einem Klick musst du alles hinkriegen und das geht bei Wikipedia halt nicht.“ (Interview 8)*

Die interviewte Person schlägt daher vor, bekannte Funktionen aus Social Media, wie beispielsweise Freundeslisten und Direktnachrichten, zur Stärkung des „Community-Feeling“ (ebd.) einzuführen. Um direkt in der Wikipedia eine Möglichkeit für ein wertschätzenderes Klima zu schaffen, wurde zudem die prominente Platzierung einer „Danke-Funktion“ (Interview 6) in Forengesprächen erwähnt.

## 6.4 Offline-Veranstaltungen und Wertschätzung

Im Gegensatz zum virtuellen Raum verläuft die Kommunikation in Offline-Räumen jedoch überwiegend inklusiv und konstruktiv. So berichten die Befragten zum größten Teil sehr positiv von ihren Erfahrungen und Interaktionen bei Veranstaltungen wie z.B. Stammtischen, Konferenzen, Edit-a-thons, dem Tag des Freien Wissens oder dem Wikipedianischen Salon:

*„Also, wenn nur diese Online-Community gewesen wäre, hätte ich gesagt, ich mache da nicht mehr mit. Aber ich habe dann tatsächlich eben bei dem Tag des Freien Wissens und beim Wikipedianischen Salon und halt bei Treffen mit echten Leuten von der Community die Wikipedia auch sehr schätzen gelernt. [Ich] habe halt auch einfach gemerkt, dass dieser Zusammenhalt und dieses Interesse für die Themen sehr groß sind und dass es mir Spaß macht, mit zu machen. Und dass ich Lust habe, mehr Frauen reinzuholen und zu motivieren.“ (Interview 8)*

Die Interviewpartner\*innen erwähnen jedoch bei der Anmeldung und Einladung zu Offline-Veranstaltungen spezifische vorhandene Barrieren, wie die sehr begrenzte Anzahl von Plätzen und dass die Platzvergabe oft intransparent und exklusiv wäre: So bleibe ausgeschlossen, wer gar nicht oder nicht rechtzeitig darauf aufmerksam gemacht werde. Dennoch scheint von face-to-face-Begegnungen mit anderen Wikipedianer\*innen ein großer Ansporn für die Intensivierung des eigenen Engagements auszugehen, da sich neue Konstellationen der gemeinschaftlichen Bearbeitung von Themen ergeben und das Wir-Gefühl die eigene Motivation stärkt. Darüber hinaus werden auch die Verleihung von Preisen und Stipendien als symbolische Form der Anerkennung des Engagements wahrgenommen. Ebenso wird auf der Benutzerseite der Hinweis auf die Teilnahme an bestimmten Veranstaltungen bzw. die Anzahl der dabei geschriebenen Artikel als Wertschätzung der eigenen Mitwirkung wahrgenommen.

Es ist daher nicht verwunderlich, dass sich einige Befragte eine Ausweitung von Offline-Veranstaltungen wünschen und diese Formate wichtig erscheinen, sowohl um den Zusammenhalt innerhalb der Wikipedia zu stärken, als auch neue Autor\*innen langfristig für die Mitarbeit zu gewinnen:

*„Mir ist es schon ein ganz, ganz großes Anliegen, dass die Community leicht und genial und wunderbar ist. Ich glaube, sie kann einfach noch besser werden, wenn wir es schaffen, die Grenzen woanders zu ziehen. Nicht die Leute ausgrenzen, weil sie nicht geschickt sind, weil sie neu sind, weil sie Wissen bringen, was wir gerade nicht verarbeiten können. Das wäre einfach wunderschön!“ (Interview 6)*

## 7 Zusammenfassung und Ausblick

Die vorliegende Untersuchung ermöglicht erste Einblicke in die Ursachen und Auswirkungen destruktiver Kommunikation in der deutschsprachigen Wikipedia und verdeutlicht die Perspektiven der Betroffenen. Die zehn in dieser explorativen Untersuchung befragten Autor\*innen der deutschsprachigen Wikipedia äußerten alle eine hohe Motivation für die Mitarbeit, wenngleich auch aus unterschiedlichen Beweggründen heraus: Sie reichen von persönlichen Interessen für Themen und Personen über die Anerkennung der eigenen Fähigkeiten und des eigenen Wissens bis hin zur Förderung der Idee des Freien Wissens.

Doch das Engagement der Autor\*innen für das Projekt erfährt nicht nur wohlwollende Wertschätzung innerhalb der Wikipedia: Die Befragten fühlen sich in unterschiedlichen Abstufungen mit destruktiver Kommunikation konfrontiert und sprachen unter anderem von Beleidigungen, Verleumdung und diskriminierendem Verhalten ihnen gegenüber, auch aufgrund sexistischer oder rassistischer Motive. Sie äußerten Erfahrungen mit Stalking, Wiki-Hounding und Doxing – sie seien also bis in ihr reales Leben verfolgt worden, hätten unter Beobachtung durch andere Autor\*innen gestanden und ihre persönlichen Daten seien zum Teil ungefragt veröffentlicht worden. Unabhängig vom Geschlecht schilderten alle Interviewten herabwürdigende Interaktionen und psychisch belastende Situationen, die ihnen widerfahren waren und ihre Mitarbeit an der Enzyklopädie erschwerten und sogar zum zeitweisen Rückzug daraus geführt haben. Die Befragten haben aufgrund ihrer negativen Erfahrungen meist Strategien entwickelt, um ihr Engagement trotzdem aufrechterhalten zu können: Sie schreiben unter anonymen Namen oder ziehen sich in ‚gleichgesinnte‘ Untergruppen zurück, um gezielten persönlichen Angriffen zu entgehen und destruktivem Verhalten kollektiv zu begegnen.

Beispiele für besonders hart umkämpfte Themenfelder sind Gender Diversity, Geschlechterpolitik/Gleichberechtigung, Pornographie, (alternative) Medizin und Politik. Hier zeigt sich, wie gesellschaftlich konfliktgeladene Themen auch in der Wikipedia polarisieren und wie einige Autor\*innen versuchen, durch Diskreditierung und Machtausübung eine Deutungshoheit zu erlangen. Vor allem die Ausgestaltung der ‚Relevanzkriterien‘ und der Ablauf der ressourcenaufwendigen ‚Löschdiskussionen‘ zu Artikeln führen bei vielen der Interviewten immer wieder zu Frustration. Sie nehmen diese häufig als normativ und intransparent wahr und die Anerkennung des persönlichen Wirkens in der Wikipedia sei oft stärker abhängig von subjektiven Meinungen, statt objektiver Kriterien.

Die Wikipedia steht vor allem vor der Herausforderung, neue Freiwillige zu gewinnen und langfristig zu halten. Die Untersuchung zeigt jedoch, dass insbesondere neue Autor\*innen von dem mitunter abwertenden Umgangston und der mangelnden Fehlertoleranz langjähriger Mitwirkender abgeschreckt werden. Neben bestimmten sozialen Umgangsformen verstärken ungeschriebene und dadurch intransparente und individuell auslegbare Regeln sowie formale, jedoch aufgrund ihrer Fülle unübersichtliche Regeln die kommunikativen Konflikte.

Die Interviewten schlagen zur Verbesserung der Kommunikationskultur die Stärkung bestehender Unterstützungsstrukturen vor, wie z.B. den Einsatz von Mentor\*innen als Begleitung für neue Autor\*innen sowie die Moderation von Konflikten durch geschulte Administrator\*innen. Der persönliche (Face-to-Face-)Kontakt zu anderen Nutzer\*innen in Gruppen und bei

Veranstaltungen trägt zudem einen wichtigen Teil dazu bei, dass von destruktiver Kommunikation Betroffene den Mut und die Kraft finden, ihr Engagement fortzusetzen und für die Problematik zu sensibilisieren. Hier erfahren sie Verständnis für ihre Situation und Unterstützung bei schwierigen Kommunikationserlebnissen. Mehrere der befragten Personen finden sich auch mit anderen Autor\*innen für die Mitarbeit in Wikipedia-Projekten zusammen, in denen sie ein wertschätzendes Miteinander erleben.

Zusammenfassend zeigt die Analyse der Interviews, dass das Bestehen informeller Hierarchien und die einhergehenden Machtverhältnisse in der Wikipedia sowie das Streben einiger Autor\*innen nach deren Aufrechterhaltung maßgeblich dazu beitragen, dass die Kommunikation destruktive Tendenzen aufweist. Die Interviewten berichten von verbaler und psychosozialer Gewalt ihnen und anderen Autor\*innen gegenüber aufgrund der Bearbeitung bestimmter (polarisierender) Themen sowie von Ungleichbehandlung z.B. aufgrund ihrer Geschlechtszugehörigkeit, Herkunft oder der Dauer ihres Engagements. Destruktive Kommunikation und Interaktion werden somit nicht selten auch (insbesondere von langjährigen und männlichen Autoren) als Instrument für die Wahrung tradierter Regeln und Werte hinsichtlich der Bearbeitungsweise und der thematischen Fokussierung von Artikeln in der Wikipedia genutzt.

Im Anschluss an die Berichterstellung erfolgen im April 2021 der Austausch mit Wikipedia-Freiwilligen zu den Ergebnissen der Untersuchung sowie die Entwicklung von Handlungsempfehlungen im Rahmen eines partizipativen Workshops. Zur Erweiterung und Vertiefung der Erkenntnisse könnte zudem eine quantitative Untersuchung einer größeren Anzahl an Nutzer\*innen angeschlossen werden.

## 8 Literaturverzeichnis

Asendorpf, Dirk; Grün, Asuka; Schütte, Matthias (2021): *Schwarmwissen*. 14. Januar 2021. Zeit online. Online abrufbar unter: <https://www.zeit.de/2021/03/wikipedia-internet-enzyklopaedie-geburtstag-geschichte> (letzter Zugriff am 09.02.2021)

Helfferrich, Cornelia (2011): *Die Qualität qualitativer Daten. Manual für die Durchführung qualitativer Interviews*. 4. Aufl. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Kuckartz, Udo (2012): *Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung*. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.

Rosenthal, G./Loch, U. (2002): *Das narrative Interview*. In: Schaeffer, D./Müller-Mundt, G. (Hg.) (2002): *Qualitative Gesundheits- und Pflegeforschung*. Bern, Göttingen, Toronto, Seattle: Hans Huber Verlag, 221-232. Online abrufbar unter: [https://www.ssoar.info/ssoar/bitstream/handle/document/5767/ssoar-2002-rosenthal\\_et\\_al-das\\_narrative\\_interview.pdf?sequence=1](https://www.ssoar.info/ssoar/bitstream/handle/document/5767/ssoar-2002-rosenthal_et_al-das_narrative_interview.pdf?sequence=1) (letzter Zugriff am 25.01.2021)

Wikimedia Community Insights (2020): *Community Insights/Community Insights 2020 Report/Collaboration, Diversity & Inclusion (2020)*. Online abrufbar unter: [https://meta.wikimedia.org/wiki/Community\\_Insights/Community\\_Insights\\_2020\\_Report/Collaboration,\\_Diversity\\_%26\\_Inclusion\\_\(2020\)#The\\_Gender\\_Gap\\_across\\_contributors\\_groups](https://meta.wikimedia.org/wiki/Community_Insights/Community_Insights_2020_Report/Collaboration,_Diversity_%26_Inclusion_(2020)#The_Gender_Gap_across_contributors_groups) (letzter Zugriff am 09.02.2021)