



Moderation.

Wie erziele ich Qualität bei der Moderation von Gruppen und Foren in Communities?

Wer bin ich?



Mehr als 15 Jahre Werbung und Kommunikation

Schwerpunkte: Ganzheitliche Kommunikation,
Kommunikationsanalytik und Social Networking



Was bedeutet Moderation?

Ein Moderator (*moderatio/moderare* → mäßigen, steuern, lenken) ist eine Person, die Gespräche/Diskussionen lenkt oder lenkend in eine Kommunikation eingreift.

wirtschaftsfaktor sprache.



Wann merkt man gute Moderation?

Schlüsselszenen: Reaktionen bei Streit (Antipathien, Machtspiele, Meinungsverschiedenheiten), Diskussionsführung, thematische Entwicklung, Umgangston und Gruppenzuwachs.

wirtschaftsfaktor sprache.



Kann jeder moderieren?

Ja. Aber nicht jeder kann **gut** moderieren.
Eine Frage der Zielsetzung, von individuellem Talent
und persönlichen sozialen Fähigkeiten.

wirtschaftsfaktor sprache.

Was sollte ein Moderator mitbringen?



Skills: Selbstvertrauen, Selbstbeobachtung, Menschenkenntnis, Empathie, Sprachkompetenz, Fachkompetenz, Kommunikationsfähigkeit, Kritikfähigkeit, Konfliktfähigkeit, Teamfähigkeit, Interkulturelle Kompetenz, Emotionale Intelligenz, Humor

wirtschaftsfaktor sprache.

Umgang mit der Gruppe

Gruppenmitglieder verlangen: Achtung, Anerkennung, Ehrlichkeit, Offenheit, Verbindlichkeit, Toleranz, Respekt, Vertrauen, Regeln, Lob und Tadel. Aber auch Führung.

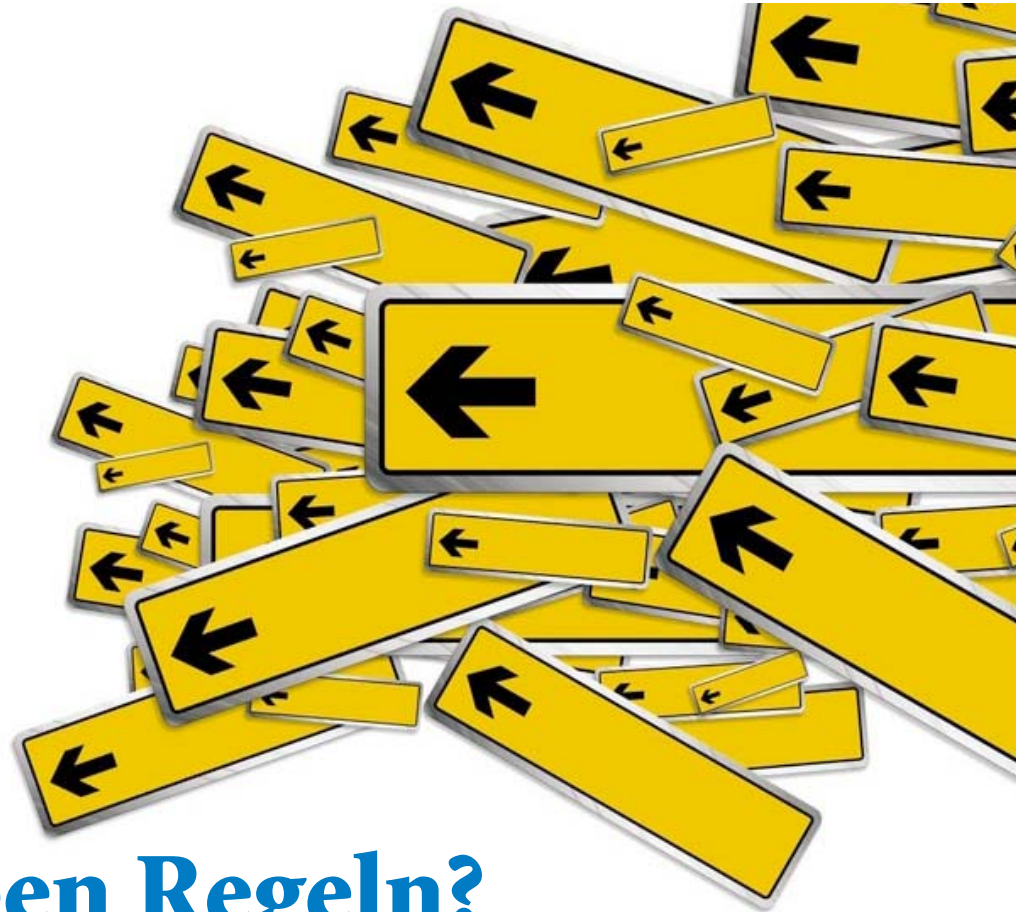


wirtschaftsfaktor sprache.

Ist der Moderator ein „Star“?

Jein. Grundsätzlich sollte er mehr geben als er nimmt: Motivation, Kooperation und Engagement. Er ist Coach, nicht Diktator!





Brauchen Gruppen Regeln?

Ausdrücklich Ja. Formuliert z. B. als Code of Conduct oder Netiquette. Dahinter steht der Wunsch nach Verbindlichkeit. Hilfreich: Beschreibung des Eskalationsmodells.

wirtschaftsfaktor sprache.



Ausbildung von Moderatoren

Bitte ziehen Sie an diesem Seil ... Klappt nie!
Wahlloses bestimmen von Moderatoren ... Klappt selten.
Gute Beobachtung möglicher Kandidaten ... Schritt 1.

wirtschaftsfaktor sprache.



Moderation ist Teamsport.

Die Ausbildung von Moderatoren basiert auf permanentem Austausch, intensiver Beobachtung und der Beschreibung eines klaren Moderationsauftrages. Das gesamte Moderations-Team sollte sich dabei mit individuellen Fähigkeiten ergänzen.

wirtschaftsfaktor sprache.



Grüne Cabrios ...

...werden niemals rote Laster.

Ähnlich verhält es sich mit unfähigen Moderatoren.

wirtschaftsfaktor sprache.



Streit 2.0?

Entgegen böser Briefe eskalieren Streits in Foren häufig unmittelbar. Die Moderation wird hierbei zum Mittler zwischen den Parteien.

wirtschaftsfaktor sprache.



Reaktionszeiten.

Gute Moderatoren reagieren schnell, aber überlegt und – ganz wichtig – mit kühlem Kopf. Dabei versuchen das Deutungs-vakuum in den Aussagen zu minimieren: Nichts voraussetzen, ausführlich erklären!



Gähnende Langeweile?

Gruppenaktivität entsteht durch interessante Themen. Kommen die Themen nicht aus der Gruppe selbst, sollte der Moderator „redaktionell“ arbeiten – also selbst Themen recherchieren und einbringen. **Achtung:** Chat ist kein Thema!

wirtschaftsfaktor sprache.



Noch Zeit?

Bitte stellt Fragen!

wirtschaftsfaktor sprache.

Danke & Viel Erfolg!

www.wirtschaftsfaktor-sprache.de