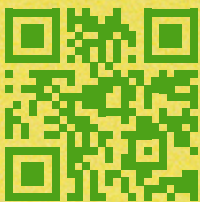


# Community- Manager\*innen werden

Mit Bewusstsein  
für digitalen  
Minderheitenstress und  
mentale Gesundheit

WORKSHOP

MODUL B2



[www.queeresilience.eu](http://www.queeresilience.eu)

 Co-funded by  
the European Union

## Modul B2

# Community-Manager\*innen werden: Mit Bewusstsein für digitalen Minderheitenstress und mentale Gesundheit

**Community-Management, LGBTQ+ Inklusion, digitaler Minderheitenstress, Bewusstsein für mentale Gesundheit, Strategien für digitales Wohlbefinden**

## Überblick

### Thema

Community-Management, LGBTQ+ Inklusion, digitaler Minderheitenstress, Bewusstsein für mentale Gesundheit, Strategien für digitales Wohlbefinden

- » Die Rolle von Community-Manager\*innen bei der Förderung sicherer, inklusiver digitaler Räume verstehen
- » Anzeichen von digitalem Minderheitenstress und dessen Auswirkungen auf die mentale Gesundheit erkennen
- » Strategien zur Unterstützung von Mitgliedern erlernen, die Stress, Burnout oder Ausgrenzung erleben
- » Fähigkeiten entwickeln, um Community-Moderation und Selbstfürsorge als Manager\*in in Einklang zu bringen

### Dauer

75 - 90 Minuten

Jugendleiter\*innen, Community-Manager\*innen, Moderator\*innen von Online-Gruppen, LGBTQ+ Peer-Mentor\*innen

### Gruppengröße

8 – 20 Teilnehmende

### Komplexität und Rahmenbedingungen

Mittlere Komplexität

Kontext: Digitales Wohlbefinden, sichere Online-Räume, LGBTQ+ Inklusion

Verknüpfungen zu digitaler Medienkompetenz, sozial-emotionalem Lernen und Menschenrechtsbildung

Kompetenzbereiche: Empathie, aktives Zuhören, Community-Moderation, emotionale Regulation

Dieser Workshop bezieht sich explizit auf den **DigComp-Referenzrahmen (Digital Competence Framework for Citizens)**. In unserem Modul entwickeln wir primär Kompetenzen in den folgenden Bereichen:

- » **Kommunikation und Zusammenarbeit:** Die Teilnehmenden üben empathische Kommunikation, aktives Zuhören und unterstützenden Dialog in digitalen Communities, um Inklusion und psychologische Sicherheit zu fördern.
- » **Sicherheit:** Verstehen, wie sich Minderheitenstress online manifestiert, gesunde Grenzen setzen, digitales Wohlbefinden aufrechterhalten und emotionale sichere Räume für sich selbst und andere fördern.
- » **Problemlösung:** Anwendung von Moderationsstrategien in herausfordernden Community-Situationen, konstruktive Konfliktlösung und Abwägung zwischen Meinungsfreiheit und dem Schutz vor Verletzungen.
- » **Persönliche Entwicklung und Selbstregulation:** Erkennen emotionaler Trigger, Stressmanagement und Nutzung digitaler Tools zur Unterstützung der eigenen und fremden mentalen Gesundheit.

Durch die Ausrichtung des Workshops an den **DigComp**-Bereichen stellen wir sicher, dass die Teilnehmenden nicht nur praktische Fähigkeiten im Community-Management aufbauen, sondern auch **empathiebasierte digitale Kompetenzen**, die **inklusive, sichere und psychisch gesunde Online-Umgebungen** unterstützen.

## Trigger

Erwähnungen von Stress, Burnout, Ausgrenzung oder Online-Belästigung können starke emotionale Reaktionen hervorrufen, insbesondere bei LGBTQ+-Teilnehmenden oder Personen mit eigener Erfahrung von Minderheitenstress und psychischen Herausforderungen.

### Mögliche Trigger können sein:

- » Persönliche Geschichten über Online-Ausgrenzung, Mikroaggressionen oder Belästigung
- » Beschreibungen von Angstzuständen, Depressionen oder Burnout im Zusammenhang mit digitalen Umgebungen

- » Szenarien, die Konflikte, Misgendern oder mangelnde Unterstützung durch die Community darstellen
- » Gespräche über emotionale Erschöpfung, Selbstzweifel oder Isolation
- » Reaktionen in der Gruppe, die die Stresserfahrung einer Person herunterspielen oder infrage stellen

Wenn eine teilnehmende Person in Bedrängnis gerät, sollte die Moderation ruhig reagieren, die Gefühle validieren und sicherstellen, dass die Person sich bei Bedarf zurückziehen kann.

### **Leitfaden für die Moderation zum Umgang mit Triggern**

#### **Vor der Sitzung**

- » Beginne mit einer klaren Triggerwarnung und weise darauf hin, dass Themen im Zusammenhang mit Stress und mentaler Gesundheit sensibel sein können.
- » Kläre auf, dass die Teilnehmenden jederzeit eine Aktivität überspringen oder den Raum verlassen können, ohne sich erklären zu müssen.
- » Lege Gruppenvereinbarungen fest, die Vertraulichkeit, Empathie und Respekt für persönliche Grenzen fördern.
- » Bereite eine Liste mit Kontakten zur Unterstützung der mentalen Gesundheit vor (z. B. Hotlines, LGBTQ+ Peer-Beratung).

#### **Während der Sitzung**

- » Achte auf die Körpersprache und den Tonfall der Teilnehmenden – Anzeichen für Belastung können Schweigen, Rückzug oder sichtbare Anspannung sein.
- » Wenn jemand emotional aufgewühlt ist:
  - » Biete eine kurze Pause oder ein privates Gespräch außerhalb der Gruppe an.
  - » Nutze Erdungs- oder Atemtechniken, um Ruhe wiederherzustellen.
  - » Erkenne die Emotion an, ohne zur Offenlegung zu drängen („Danke fürs Teilen – nimm dir die Zeit, die du brauchst“).
- » Lebe empathische Reaktionen vor und lenke Debatten oder abfällige Kommentare sanft in Richtung Verständnis und Unterstützung um.

#### **Nach der Sitzung**

- » Plane Zeit für Nachbesprechung und emotionale Verarbeitung ein.
- » Ermutige zu Selbstfürsorge und gegenseitiger Unterstützung unter den Teilnehmenden.

- » Teile weiterführende Ressourcen zu digitalem Wohlbefinden, mentaler Gesundheit und Community-Care.

## Materialien

- » Projektor oder Leinwand
- » Internetverbindung
- » Flipchart oder Whiteboard
- » Marker
- » Optional: Gedruckte Handouts mit Stressmanagement-Strategien & Moderationsrichtlinien

## Zusätzliche Empfehlungen

- » Füge zu Beginn eine Triggerwarnung ein.
- » Lade, wenn möglich, einen Community-Manager\*in oder eine Fachkraft für mentale Gesundheit als Gastredner\*in ein.
- » Stelle ein unterstützendes Umfeld sicher und ermögliche den Ausstieg bei sensiblen Diskussionen.

## Anweisungen

### Einführung und Grundregeln (10 Minuten)

**Ziel:** Ein sicheres, respektvolles Lernumfeld schaffen und Erwartungen klären.

#### **Empfohlenes Skript für die Moderation:**

„Herzlich willkommen alle zusammen! Heute werden wir untersuchen, was es bedeutet, als Community-Manager\*in ein Bewusstsein für digitalen Minderheitenstress und mentale Gesundheit zu haben. Wir werden uns anschauen, wie sich Stress in Online-Räumen zeigt, wie wir andere unterstützen können und wie wir während des Community-Managements auf uns selbst achten.“

„Da wir sensible Themen wie Stress, Burnout und Online-Ausgrenzung besprechen werden, lasst uns einige Grundregeln vereinbaren, um diesen Raum unterstützend und sicher zu gestalten.“

**Vorgeschlagene Grundregeln (auf Flipchart schreiben):**

- » **Respekt:** Zuhören, ohne zu unterbrechen oder zu urteilen.
- » **Vertraulichkeit:** Was hier geteilt wird, bleibt hier.
- » **Fürsorge:** Macht Pausen, wenn ihr sie braucht – es ist okay, kurz zu gehen.
- » **Empathie:** Geht von guten Absichten aus, aber achtet auf die Wirkung.
- » **Teilnahme:** Jede Stimme zählt; niemand wird gezwungen, etwas zu teilen.

**Frage:** „Möchte jemand eine weitere Regel hinzufügen?“

Skizziere dann kurz den Ablauf der Sitzung: „Wir beginnen damit, zu untersuchen, was eine Online-Community sicher macht, lernen etwas über digitalen Minderheitenstress, üben an Praxisszenarien und schließen mit einigen Tools zur Selbstfürsorge ab.“

**Tipp für die Moderation:**

Du musst nicht auf alles eine Antwort haben. Konzentriere dich darauf, die Reflexion zu leiten, Gefühle zu validieren und den Raum emotional sicher zu halten.

**Warm-up: „Was macht eine gute Community aus?“ (10 Minuten)**

**Ziel:** Vorwissen aktivieren und durch gemeinsame Erfahrungen Vertrauen aufbauen.

**Empfohlenes Skript für die Moderation:**

„Wenn ihr an einen Online-Raum denkt, in dem ihr euch sicher und unterstützt gefühlt habt – was hat dazu beigetragen?“

**Schritte:**

- » Bitte die Teilnehmenden, Wörter oder kurze Sätze zu sammeln.
- » Schreibe ihre Beiträge auf ein Flipchart (z. B. Respekt, Freundlichkeit, aktive Moderation, klare Regeln).
- » Leite die Reflexion mit Fragen ein:
  - „Welche Rolle spielen Moderator\*innen oder Manager\*innen dabei, diese Atmosphäre aufrechtzuerhalten?“
  - „Wann habt ihr euch in einer Online-Community persönlich sicher – oder unsicher – gefühlt?“

**Tipp für die Moderation:**

Validiere alle Antworten; hebe sowohl emotionale als auch praktische Aspekte sicherer Räume hervor.

### Reality Check: Digitalen Minderheitenstress verstehen (15 Minuten)

**Ziel:** Bewusstsein dafür schaffen, wie sich Minderheitenstress in digitalen Umgebungen zeigt und welche Auswirkungen er auf das Wohlbefinden hat.

#### Empfohlenes Skript für die Moderation:

„Digitaler Minderheitenstress bezieht sich auf den anhaltenden Stress, den LGBTQ+ und andere marginalisierte Personen online erleben können – durch Mikroaggressionen, Ausgrenzung oder Belästigung. Diese Erfahrungen können sich summieren und mit der Zeit die mentale Gesundheit beeinträchtigen.“

#### Schritte:

- » Präsentiere 2–3 anonymisierte, fiktive Beispiele (z. B. subtile Ausgrenzung in einem Gruppenchat, Misgendern in einem Forum, Burnout in einer Peer-Gruppe).
- » Lade nach jedem Beispiel zur Diskussion ein:
  - » „Wie spiegelt dieses Beispiel Minderheitenstress wider?“
  - » „Welche Auswirkungen könnte eine wiederholte Belastung auf die mentale Gesundheit oder das Engagement einer Person haben?“
  - » „Wie könnten Community-Manager\*innen diese Anzeichen erkennen und darauf reagieren?“

#### Tipps für die Moderation:

- » Halte die Beispiele deeskaliert und anonymisiert.
- » Mache Pausen zwischen den Geschichten; lass Raum für Emotionen.
- » Lenke von Debatten zu Empathie um: „Lasst uns darauf konzentrieren, den Stress hinter dieser Situation zu verstehen.“

### Gruppenaktivität: „Skills für Community-Manager\*innen“ (25 Minuten)

**Ziel:** Empathische Kommunikation und Moderationsstrategien üben.

#### Empfohlenes Skript für die Moderation:

„Community-Manager\*innen spielen eine Schlüsselrolle dabei, den Ton anzugeben. Lasst uns untersuchen, wie wir auf Herausforderungen mit Empathie und Bewusstsein reagieren können.“

**Schritte:**

- » Teile die Teilnehmenden in Kleingruppen auf (3–5 Personen).
- » Gib jeder Gruppe ein Szenario (z. B. ein Mitglied drückt Burnout aus; subtile Ausgrenzung in einem Chat; Konflikt um Pronomen; jemand dominiert die Unterhaltungen).
- » Bitte die Gruppen zu diskutieren und im Rollenspiel zu zeigen, wie eine Moderation reagieren könnte.
  - » „Welcher Ton oder welche Sprache hilft?“
  - » „Wann sollte man öffentlich intervenieren und wann privat?“
  - » „Wie schafft man ein Gleichgewicht zwischen der Durchsetzung von Regeln und dem Zeigen von Empathie?“
- » Jede Gruppe präsentiert eine wichtige Erkenntnis.

**Tipps für die Moderation:**

- » Gehe zwischen den Gruppen umher, um die Reflexion zu unterstützen.
- » Ermutige die Teilnehmenden, sowohl Emotionen als auch Handlungen zu notieren.
- » Wenn jemand eine bestrafende oder defensive Moderation vorschlägt, lenke den Fokus auf unterstützende und restaurative Ansätze um.

**Reflexion und Selbstfürsorge: „Support Circle Mapping“ (15 Minuten)**

**Ziel:** Emotionale Regulation stärken und die Bedeutung der Selbstfürsorge für Community-Manager\*innen hervorheben.

**Empfohlenes Skript für die Moderation:**

„Andere zu unterstützen kann bereichernd sein – aber es kann auch auszehrend sein. Man kann nicht aus einem leeren Becher einschenken. Lasst uns anschauen, wie wir als Community-Manager\*innen auf uns selbst achten.“

**Schritte:**

- » Bitte die Teilnehmenden, ein kleines Diagramm eines „Support-Kreises“ zu zeichnen – sie selbst in der Mitte, umgeben von Unterstützungsquellen (Freund\*innen, Peers, Hobbys, professionelle Hilfe, Tools für digitales Wohlbefinden).
- » Reflektiert anhand von Impulsfragen:
  - » „Was hilft euch, nach stressigen Situationen wieder aufzutanken?“
  - » „Wo könnt ihr Unterstützung suchen, wenn ihr euch überfordert fühlt?“
- » Lade zu kurzem, freiwilligem Teilen ein.

**Tipps für die Moderation:**

- » Betone, dass Selbstfürsorge eine professionelle Kompetenz ist und kein Luxus.
- » Normalisiere die Notwendigkeit, Grenzen zu setzen und Nein zu sagen.
- » Biete eine kurze Erdungs- oder Atemübung an, wenn es die Zeit erlaubt.

**Abschluss und Erkenntnisse (10 Minuten)**

**Ziel:** Gelerntes festigen, praktische Ressourcen bereitstellen und mit Ermutigung schließen.

**Schritte:**

- » Zusammenfassung der besprochenen Strategien: Empathie, aktives Zuhören, frühzeitige Intervention, ausgewogene Moderation und Selbstfürsorge.
- » Teile eine kurze Ressourcenliste (z. B. LGBTQ+ Hotlines für mentale Gesundheit, Moderationsleitfäden, Toolkits für digitales Wohlbefinden).
- » Lade zu einer kurzen Reflexionsrunde ein: „Eine Sache, die ich von heute mitnehme, ist...“
- » Schließe mit einem positiven Statement: „Indem wir andere mit Empathie und Bewusstsein unterstützen, machen wir Online-Communities nicht nur sicherer, sondern auch menschlicher.“

**Tipp für die Moderation:**

Stelle nach der Sitzung gedruckte oder digitale Ressourcen zur Verfügung und ermutige die Teilnehmenden, über Peer-Netzwerke in Kontakt zu bleiben.

**Optionale Ergänzungen**

- » **Gastredner\*in:** Lade eine\*n erfahrene\*n Community-Manager\*in, eine\*n Fürsprecher\*in für digitales Wohlbefinden oder eine Fachkraft für mentale Gesundheit ein.
- » **Follow-up-Modul:** Kombiniere dies mit Modul A1: Einführung in digitalen Minderheitenstress für einen tieferen Kontext.
- » **Kreativer Abschluss:** Bitte die Teilnehmenden, ein kurzes „Community Care Manifest“ zu schreiben – einen Satz dazu, wie sie zu inklusiven und psychisch gesunden Online-Räumen beitragen werden.

## **Anhang: Theoretischer Hintergrund – Digitaler Minderheitenstress & Community-Management**

### **Digitaler Minderheitenstress**

- » Anhaltender Stress durch Mikroaggressionen, Unsichtbarkeit und Online-Belästigung. Er umfasst sowohl explizite Diskriminierung (Hassrede, Beleidigungen) als auch subtile Ausgrenzung (Ignoriertwerden, Misgendern oder Stereotypisierung). Ständig auf der Hut zu sein, kann emotionale Energie kosten und ein Gefühl der Isolation erzeugen.

### **Auswirkungen auf die mentale Gesundheit**

- » Angstzustände, Depressionen, Rückzug aus Community-Räumen, reduziertes Selbstwertgefühl und Angst vor Online-Teilnahme. Bei LGBTQ+-Jugendlichen kann die wiederholte Belastung bestehende Vulnerabilitäten verstärken, insbesondere wenn sie keine Offline-Unterstützung haben.

### **Rolle der Community-Manager\*innen**

- » Community-Manager\*innen fungieren als Gatekeeper und Moderator\*innen sicherer Räume. Zu ihren Aufgaben gehören die Festlegung klarer Community-Richtlinien, das Vorleben respektvollen Verhaltens, das schnelle Reagieren auf Verstöße und die Unterstützung von Mitgliedern, die Probleme haben. Community Manager\*innen sollten auch auf Signale für Minderheitenstress achten, wie z. B. den Rückzug von Mitgliedern, Selbstzweifel oder plötzliches Verstummen.

### **Grenzen & Selbstfürsorge**

- » Community Manager\*innen müssen Burnout vorbeugen, indem sie Grenzen für ihre Erreichbarkeit setzen, Verantwortung mit Co-Moderator\*innen teilen und eigene Unterstützungssysteme haben. Die Belastung durch ständige Konflikte oder Belästigung kann auch die mentale Gesundheit der Manager\*innen schädigen, daher sind Reflexion und Peer-Supervision entscheidend.

### **Intersektionalität**

- » Digitaler Minderheitenstress verbindet sich oft mit anderen Identitäten (Race, Behinderung, Migrationshintergrund). Manager\*innen sollten sensibel für vielschichtige Erfahrungen von Ausgrenzung bleiben.

## Traumainformierte Moderation

- » Empathie nutzen, Erfahrungen validieren und Re-Traumatisierung vermeiden, wenn Offenlegungen oder Konflikte bearbeitet werden. Einfache Praktiken umfassen Inhaltswarnungen, das Angebot auszusteigen und den Fokus auf Empowerment statt auf Kontrolle zu legen.

## Positive Verstärkung

Community-Manager\*innen sollten positives Verhalten hervorheben (z. B. Mitglieder, die sich gegenseitig unterstützen, respektvoller Dialog). Dies hilft dabei, den Ton der Gruppe zu setzen und ein Gegengewicht zum Fokus auf rein negative Vorfälle zu schaffen.

## Weiterführende Literatur & Ressourcen

### 1. ILGA-Europe: Ressourcen-Hub für das Wohlbefinden von LGBTQ+

Der Online-Hub von ILGA-Europe bietet eine kuratierte Sammlung von Materialien zur Unterstützung von Wohlbefinden, Inklusion und Sicherheit von LGBTQ+-Personen und Communities in ganz Europa und Zentralasien. Er bietet Leitfäden, Policy-Briefings und praktische Tools für Aktivist\*innen, Pädagog\*innen und Fürsprecher\*innen für mentale Gesundheit.

<https://hub.ilga-europe.org/>

### 2. GLAAD: Social Media Safety Index

Der Social Media Safety Index (SMSI) von GLAAD bewertet große Social-Media-Plattformen hinsichtlich ihrer Bemühungen zum Schutz von LGBTQ+-Nutzer\*innen. Der Bericht bewertet Richtlinien zu Belästigung, Privatsphäre und freier Meinungsäußerung und gibt Empfehlungen für sicherere und inklusivere digitale Umgebungen. Analysiert werden unter anderem TikTok, X (ehemals Twitter), YouTube sowie die Meta-Plattformen Facebook, Instagram und Threads.

<https://glaad.org/smsi/social-media-safety-index-2025/>

### 3. The Trevor Project: Leitfäden zur Unterstützung der mentalen Gesundheit von LGBTQ+

The Trevor Project bietet evidenzbasierte Leitfäden und Bildungsmaterialien zur Unterstützung der mentalen Gesundheit von LGBTQ+-Jugendlichen. Diese Ressourcen decken Themen wie Krisenintervention, Suizidprävention und inklusive Peer-Support-Strategien ab.

<https://www.thetrevorproject.org/resources/>

#### **4. Digital Defenders Partnership: Ganzheitliche Sicherheit für Community-Leader**

Dieser Leitfaden bietet umfassende Strategien zur Verbesserung der digitalen und psychologischen Sicherheit von Aktivist\*innen, Community-Leader\*innen und Menschenrechtsaktivist\*innen. Er umfasst praktische Schritte zum Datenschutz, zur sicheren Kommunikation und zur Selbstfürsorge in Hochrisikoumgebungen.

[https://www.digitaldefenders.org/wp-content/uploads/2022/12/TechCare\\_Guide\\_en.pdf](https://www.digitaldefenders.org/wp-content/uploads/2022/12/TechCare_Guide_en.pdf)