

BRICKS - Building Respect on the Internet by Combating Hate Speech

Richtlinien mit Empfehlungen für Community- und Social Media Manager

(Erstellt 2015 von Social Media Managern aus Belgien, Deutschland, Italien und Tschechien)

1. Schaffen Sie eine Community für regelmäßig aktive User

Ein verpflichtendes, klares und eindeutiges Regelwerk (Netiquette) für die digitale Kommunikation ist notwendig für eine funktionierende Online Community. Sollten beleidigende Kommentare gepostet werden, zögern sie nicht auf diese Community-Regeln aufmerksam zu machen. Entscheidungen des Moderators, die auf Basis der Regeln getroffen werden, können leichter nachvollzogen werden und erhöhen die Transparenz.

2. Schaffen Sie eine Community für regelmäßig aktive User

Für Journalisten ist das „Community Building“ heutzutage mindestens genauso wichtig, wie die eigentliche Berichterstattung. Eine Gruppe von aktiven Usern ist (fast) eine Garantie gegen Trolle und Hate Speech. Wenn die Community wertgeschätzt wird, so werden die Mitglieder dieser Community eher gewillt sein, sie gegen Trolle zu verteidigen. Zum Beispiel, indem sie unangemessene Kommentare melden und selbst relevante und interessante Inhalte einbringen.

3. Erlauben Sie Nutzern selbst Artikel zu schreiben oder Inhalte mit einbringen zu können

Indem man Nutzern die Möglichkeit gibt eigene Erfahrungen zu festgelegten Themen zu teilen, werden die Nutzer gleichzeitig dazu ermuntert sich in einer konstruktiven Art und Weise zu beteiligen.

4. Etablieren Sie eine gute Beziehung zu ihrer Community

Neue Mitglieder freundlich willkommen zu heißen, ist ein guter Weg um von Beginn an eine freundliche Atmosphäre und gegenseitigen Respekt zu vermitteln.

5. Leiten Sie die Diskussion und eröffnen Sie diese selbst mit einem Kommentar

Den ersten Kommentar zu verfassen ist eine gute Strategie, um die Debatte zu lenken und User positiv zu beeinflussen. Eine Frage zu Beginn kann die Nutzer auch zur Teilnahme anregen.

6. Fördern Sie engagiertes User-Verhalten

Gute Kommentare zu belohnen ist sehr wichtig: Es dient als Beispiel für andere User und ermutigt zurückhaltende Nutzer sich ebenfalls zu beteiligen. Es gibt verschiedene Wege um gute Kommentare zu loben: Sie können entweder eine Abstimmung über den „Kommentar der Woche“ einführen, oder besondere Kommentare als Screenshot in Ihren Social-Media-Kanälen teilen.

7. Teilen Sie positive Erlebnisse mit Ihren Arbeitskollegen

Um Ihre Arbeitskollegen mehr in die praktische Moderation einzubinden und ihnen den Nutzen einer guten Moderation zu demonstrieren, berichten Sie zum Beispiel über ein besonderes oder sensibles Phänomen, das zurzeit in der Community sichtbar ist, oder etwa über Fragen, die innerhalb der Diskussionen sehr relevant sind.

8. Verweisen Sie originell und locker auf die Regeln

Ironische oder selbstironische Kommentare erweisen sich oft als gelungenes Stilmittel, um Spannungen zu entschärfen und Diskussionen unter Kontrolle zu halten. Sie können zum Beispiel auch ein passendes Bild zu einer gebrochenen Regel posten, wie dies die italienische Tageszeitung ‚La Stampa‘ infolge ihrer Netiquette („[Galateo](#)“) macht.

9. Erkennen Sie, wer Sie sind und wo Sie sich bewegen

Lernen Sie Diskussionen zu differenzieren: Zwischen denen in „privaten“ Social-Networks und „öffentlichen“ in Social-Media-Kanälen von Medienunternehmen oder Newsportalen. Entwickeln Sie Moderationstaktiken und Standards für jedes Medium.

10. Unterscheiden Sie zwischen öffentlichen und privaten Konversationen

Um den Ton und Inhalt in öffentlichen Kommentaren zu entspannen, stellt eine mediale Verlagerung der Diskussion eine Möglichkeit dar. So kann die weitere Debatte im Privaten via E-Mail oder Telefon weitergeführt werden.

11. Treffen Sie Entscheidungen

Zögern Sie nicht in letzter Konsequenz alle notwendigen Maßnahmen – wie z.B. den Ausschluss eines Nutzers, oder auch die Erstattung einer Anzeige – zu ergreifen, um den Erhalt der Community-Regeln aufrechtzuerhalten.