

Friedensfähigkeit im Netz

Community Management in Vereinen und Verbänden stärken

Mit dem am 17. Februar auch für kleinere Online-Dienste in Kraft getretenen Digital Service Act zwingt die Europäische Union alle Online Anbieter, zumindest gesetzeswidrige Äußerungen „zeitnah“ zu entfernen. Doch Entfernen schafft noch keinen Frieden. Wichtiger wäre es, digitale Räume so zu gestalten, dass echte Begegnungen und Dialog möglich sind und ein achtsamer Umgang gepflegt wird. LOVE-Storm hat daher ein Jahr lang Community Manager*innen aus acht zivilgesellschaftlichen Organisationen beraten, wie sie den Hass in ihren Social Media-Kanälen eindämmen können – mit deutlichem Erfolg:

„Seitdem wir viel mehr präsent sind und die Regeln strikter durchsetzen, und diese Hinweise zur bestärkenden Moderation befolgen, haben wir keine Hasskommentare auf dem Kanal mehr gehabt.“ So ein*e Teilnehmer*in an einem Workshop.

Mit gutem Community-Management könnten sich Vereine und Verbände also davor schützen, dass ihre Social Media-Kanäle von Hass überschüttet werden, sie könnten eingreifen, wenn Konflikte in Chatgruppen eskalieren und sie könnten ihre Freiwilligen vor sexistischen und rassistischen Beschimpfungen schützen. Hierzu haben wir fünf Kernsätze identifiziert:

1. Organisationen müssen entscheiden, welche Ziele sie mit Social Media-Arbeit erreichen wollen und dafür Richtlinien, Routinen und Ressourcen schaffen.
2. Damit Social Media-Kanäle auch für Betroffene von Diskriminierung sicherer werden können, müssen Community-Verantwortliche selbst diskriminierungssensibler werden.
3. Content Creation und Öffentlichkeitsarbeit brauchen Alternativen zu Click- und Rage-baiting (gezielt erstellte Inhalte, die darauf abzielen, extreme Emotionen wie Wut, Empörung oder Frustration bei den Betrachtenden auszulösen), um Reichweite und ein gutes Umgangsklima in der Community zu fördern.
4. Gutes Community Management schafft eine angenehme und respektvolle Atmosphäre, lenkt Kritik und Beschwerden in konstruktive Bahnen und aktiviert Mitglieder und Sympathisant*innen.
5. Selfcare- und Awareness-Strukturen stärken die Community-Manager*innen und schützen Betroffene von Diskriminierung und Hassangriffen auch in digitalen Räumen.

Social Media-Manager*innen und NGOs, die ihre Mitglieder und Follower vor Hass im Netz schützen wollen, können das 500-seitige Handbuch als kostenloses pdf bestellen. LOVE-Storm sucht auch noch Vereine und Verbände für ein fünfjähriges Modellprojekt für Community-Management und Chatmoderation gegen Hass im Netz: info@love-storm.de

Gefördert durch die



© Marc Dielenmeier

Autor:
BJÖRN KUNTER
ist der Gründer des Projekts LOVE Storm.