

Social Media und Chat Moderation im Ehrenamt

Was ist das Problem?

Kleingruppenübung Probleme benennen:

1. Bitte tauscht Euch kurz über problematische Situationen aus, die ihr erlebt hat.
2. Schreibt drei problematische und einen wünschenswerten Beitrag in die Tabelle Eurer Gruppe
 - Datenschutz
 - Darf man einfach jemanden ausschließen, weil der Bezug zueinander nicht ganz klar ist und die eigene Sicherheit nicht ganz geklärt ist

Kleingruppenübung Schritt 2: Erste Schritte zur Lösung:

Ihr seid jetzt ein Moderationsteam. Überlegt Euch wie ihr auf die Postings der anderen Gruppe reagieren wollt.

(Gruppe 1 reagiert auf die Beiträge der Gruppe 2, Gruppe 2 auf Beiträge von Gruppe 3 usw. Die letzte Gruppe reagiert auf die Beiträge von Gruppe 1)

1. lest Euch einen Beitrag vor.
2. Alle Teilnehmenden dürfen so viele Strategie-Felder der Tabelle markieren und so zeigen, was sie tun würden, wenn dieser Beitrag gepostet wird. (Für die Online-Übung schreibt einfach ein X oder Euren Anfangsbuchstaben über das Icon bzw. in das Sonstige (...) Feld - In Präsenz nehmt Spielsteine o.ä.)
3. Ordnet den Kommentar ein: Um welche Art von Beitrag (Form digitalisierter Gewalt oder Troll-Strategie) handelt es sich? (Schreibt Eure Antwort in die Spalte "Art")
4. Diskutiert, warum Ihr jeweils welche Strategien wählen würdet.
5. Einigt euch auf eine oder mehrere Aktionen, die ihr in Zukunft bei dieser Art von digitalisierter Gewalt oder Trolling-Strategie anwenden möchtet. (Tragt Sie in die Spalte "Re-Aktion")

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|--|--|
|  Nutzer*in blockieren |  in Dialog treten |  Unterstützung anbieten |  <u>community</u> aktivieren |  <u>Self Care</u> |  Team- <u>besprechung</u> |  rechtlich beraten lassen | |
|--|--|--|--|---|--|--|--|

Gruppe 2

| Name | Beitrag / Post | Art | Re-Aktion |
|-----------|---|----------|---|
| Jeannette | Statusmeldungen WhatsApp mit für mich problematischem Inhalt | |  ignorieren  in Dialog treten |
| Lynn | rassistische / sexistische / lgbtqia+ - feindliche Instagram Kommentare | Hassrede |  verbergen  Nutzer*in blockieren  anzeigen  der Plattform melden |
| | | | |
| | | | |

Umgangsstrategien mit destruktiven Postings (digitaler Gewalt)

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | | | |
|---|--|--|--|---|--|--|-----|
|  dagegenreden |  Hinweis auf Netiquette | |  Melde- stelle | |  Quelle erfragen / prüfen | | |
| | |  Unterstützung anbieten |  <u>community</u> aktivieren |  <u>Self Care</u> |  Team- <u>besprechung</u> |  rechtlich beraten lassen | ... |

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|--|--|
|  Nutzer*in blockieren |  in Dialog treten |  Unterstützung anbieten |  <u>community</u> aktivieren |  <u>Self Care</u> |  Team- <u>besprechung</u> |  rechtlich beraten lassen | |
|--|--|--|--|---|--|--|--|

Gruppe 4

| Name | Beitrag / Post | Art | Re-Aktion |
|------|--|--|--|
| | Umgang mit Konflikten in vereinsinterner WhatsApp Gruppe |  in Dialog treten | |
| | Sexistische Witze in vereinsinterner WhatsApp Gruppe | | <ul style="list-style-type: none"> - dagegenreden - Dialog suchen, wenn ich die Person kenne - Hinweis auf Netiquette / Vereinsinterner Code of Conduct - Anzeige (bei stärkerem Angriff) - Unterstützung (Aufklärung / Erklärung anbieten) |
| | | | |
| | | | |

Umgangsstrategien mit destruktiven Postings (digitaler Gewalt)

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|--|--|
|  dagegenreden |  Hinweis auf Netiquette |  der Plattform melden |  Melde- stelle |  anzeigen |  Quelle erfragen / prüfen |  ignorieren |  verbergen |
|  Nutzer*in blockieren | |  Unterstützung anbieten |  <u>community</u> aktivieren |  <u>Self Care</u> |  Team- <u>besprechung</u> |  rechtlich beraten lassen | ... |

Gruppe 5

| Name | Beitrag / Post | Art | Re-Aktion |
|------|---|---|---|
| | Problematische Nutzer, die nicht mehr aktiv zur Offline-Community beitragen | |  Hinweis auf Netiquette  Nutzer*in blockieren |
| | Link zu Veranstaltung wurde geteilt, wurde von Mitgliedern als problematisch (unsicher) erkannt | |  Quelle erfragen / prüfen  verbergen |
| | Transphobes Video wurde im Chat geteilt ohne Kontext (z.B. Diskussionswunsch) zu nennen |  verbergen |  dagegenreden  in Dialog treten |
| | | | |

Umgangsstrategien mit destruktiven Postings (digitaler Gewalt)

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|--|--|
|  dagegenreden |  Hinweis auf Netiquette |  der Plattform melden |  Melde- stelle |  anzeigen |  Quelle erfragen / prüfen |  ignorieren |  verbergen |
|  Nutzer*in blockieren |  in Dialog treten |  Unterstützung anbieten |  <u>community</u> aktivieren |  <u>Self Care</u> |  Team- <u>besprechung</u> |  rechtlich beraten lassen | ... |

Gruppe 6

| Name | Beitrag / Post | Art | Re-Aktion |
|---------------------------|--|------------|---|
| Sabrina (Tafel e.V.) | Vorwurfsvolle/angreifende Emails (die Bedürftigen sollen doch selber mal arbeiten) | Hatespeech |  Hinweis auf Netiquette  dagegenreden  ignorieren |
| Marion (Ku-Quartier e.V.) | auf Basis eines FB Post: Zuordnung zu Parteien | Trolling |  Hinweis auf Netiquette  ignorieren  Nutzer*in blockieren |
| | | | |
| | | | |

Umgangsstrategien mit destruktiven Postings (digitaler Gewalt)

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|--|--|
|  dagegenreden |  Hinweis auf Netiquette |  der Plattform melden |  Melde- stelle |  anzeigen |  Quelle erfragen / prüfen |  ignorieren |  verbergen |
|  Nutzer*in blockieren |  in Dialog treten |  Unterstützung anbieten |  <u>community</u> aktivieren |  <u>Self Care</u> |  Team- <u>besprechung</u> |  rechtlich beraten lassen | ... |

Gruppe 7

| Name | Beitrag / Post | Art | Re-Aktion |
|------|---|-----|---|
| | <ul style="list-style-type: none">• „Frauen sollten sich nicht über Feminismus beschwerten, wir leben schließlich in einer modernen Gesellschaft. Sie sollten sich einfach nicht so anstellen.“ | |  in Dialog treten Nachfragen: Wie kommst du auf diese Aussage / wie begründet sich das?  dagegenreden in einer großen Gruppe:  verbergen Ziel: nicht in einer großen Diskussion eskalieren |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | |  <u>community</u> aktivieren Antwort durch die Gruppe der “Nicht-Betroffenen” (in diesem Fall der Männer); nachfrage, ob in der Gruppe die Meinung geteilt wird |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Umgangsstrategien mit destruktiven Postings (digitaler Gewalt)

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|---|-----|
| |  Hinweis auf Netiquette |  der Plattform melden |  Melde- stelle |  anzeigen |  Quelle erfragen / prüfen |  ignorieren | |
| | | | | | | | ... |



Nutzer*in
blockieren



Unterstützung
anbieten



Self Care



Team-
besprechung



rechtlich
beraten lassen

Hausaufgabe / Was ihr nach dem Training machen könnt:

Erstellt Euch eine umfassende Reaktionstabelle. Beginnt mit den oben erarbeiteten Kommentaren und Reaktionen. Wann immer ihr in der Zukunft auf bemerkenswerte Kommentare stoßt, die ihr gerne im Team besprechen wollt fügt diese Kommentare und Eure (gemeinsam erarbeiteten) Reaktionen in die Tabelle ein. So werdet ihr im Team immer sicherer, wie ihr reagieren wollt und es geht kein Wissen verloren, wenn Vorgesetzte oder neue Kolleg*innen verstehen wollen, wie ihr reagiert.

Vorlage für eine Moderations-Tabelle

| Art des Beitrags | Beispiel-Beitrag | Aktionen | Antwortvorlage | Links / Ressourcen |
|------------------|------------------|----------|----------------|--------------------|
| | | | | |
| | | | | |

Vorlage Moderationstabelle nach Beitragstypen

| Art des Kommentars | Beispiel-Kommentar | Antwortvorlage | Aktionen |
|---|---------------------------|-----------------------|-----------------|
| | | | |
| Empowerment von Kommentaren | | | |
| freundlicher, sachlicher Kommentar | | | |
| themenbezogener Kommentar zur Eingangsfrage des Postings | | | |
| sachliche Kritik | | | |
| wertvoller Themenvorschlag | | | |
| konstruktives Feedback | | | |
| Verbesserungsvorschlag | | | |
| Kompliment, Dank | | | |
| Gesprächsangebot / „Small Talk“ | | | |
| wichtige*r Kund*in / Kooperationspartner*in kommentiert | | | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| interessante User*innen Story / wertvoller user generated content | | | |
| Gegenrede zu inhaltlich grenzwertigen Aussagen | | | |
| Interesse an der Organisation | | | |
| deeskalierender Einsatz in konflikthaftern Gesprächen | | | |
| Einfordern sachlicher Gesprächskultur | | | |
| Einfordern der Netiquette und Melden von Beiträgen die dagegen verstoßen | | | |
| | | | |
| neutral | | | |
| Frage über die Organisation | | | |
| Frage an Fachabteilung | | | |
| Kooperationsanfrage Organisation (andere Abteilung) | | | |
| Frage an das Community Management Team | | | |

| | | | |
|---|--|--|--|
| Anfrage Social Media Kooperation | | | |
| Frage zu Projekt XY | | | |
| Presseanfrage | | | |
| Beschwerde | | | |
| Themenvorschlag | | | |
| Missverständnis (Posting falsch verstanden) | | | |
| Datenschutzbeschwerde | | | |
| | | | |
| grenzwertig | | | |
| unsachliche Kritik | | | |
| „Auskotzen“ | | | |
| wiederholtes Kritisieren, „Auskotzen“ und Stören | | | |
| dummer Witz | | | |
| grenzwertiger Kommentar (fragwürdige Meinung aber noch im Rahmen des Sagbaren) | | | |

| | | | |
|---|--|--|--|
| Kritisch-provokative Fragen und Kommentare | | | |
| von User*in gemeldeter Kommentar | | | |
| über keyword Filter geflagter Kommentar | | | |
| eskaliertes Konflikt zwischen User*innen (unfreundlicher Ton) | | | |
| | | | |
| | | | |
| unsachliche Kommentare | | | |
| themenfremder Kommentar (nicht zum Posting des Themas) | | | |
| Derailing / Whataboutism / Themenhopping | | | |
| Ad-Hominem-Argument | | | |
| Loaded Question / Sea Lioning | | | |
| | | | |
| Falschinformationen | | | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| Desinformation (politisch motiviert) | | | |
| Verleumdung | | | |
| (mutmaßlich) unbewusste Falschaussage | | | |
| Verschwörungsmythos | | | |
| | | | |
| Online Inzivilität | | | |
| Beleidigung | | | |
| Bedrohung | | | |
| Provokation | | | |
| persönlicher Angriff | | | |
| | | | |
| sensible Daten | | | |
| Doxxing persönlicher Daten (Adresse u.ä.) | | | |
| Material unter Copyright | | | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| Persönlichkeitsrechte gefährdende Bilder | | | |
| | | | |
| Belästigung | | | |
| Bodyshaming | | | |
| Bilder von Kindern | | | |
| Nacktbilder / Pornografie | | | |
| jugendschutzgefährdende Inhalte | | | |
| sexualisierte Bilder | | | |
| sexualisierte Nachrichten an Personen | | | |
| Cybermobbing und -stalking (gezieltes Verfolgen einer Person über einen längeren Zeitraum hinweg) | | | |
| | | | |
| Werbung und Propaganda | | | |
| Spam / Werbung | | | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| Wahlwerbung / Parteienwerbung | | | |
| Petition | | | |
| Propaganda / extremistische Inhalte | | | |
| Trolling (gezieltes Verbreiten bestimmter Themen, Raum einnehmen, gezieltes Herabsetzen Anderer) | | | |
| | | | |
| Hate Speech | | | |
| direkter Hate Speech (abwertende / einschüchternde Aussagen gegenüber marginalisierten Gruppen, Schuldzuschreibungen, Nähe zu rechten Gruppen, aggressiv) | | | |
| indirekter Hate Speech (Vorurteile gegenüber marginalisierten Gruppen + Formulierung von Frust, Ängsten, Warnungen vor oder Witzen über marginalisierte Gruppen) | | | |
| Verschleierung (Narrative) | | | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| (mutmaßlich) unbewusst diskriminierende Kommentare (zB weit verbreitete Vorurteile, verallgemeinernde Aussagen über marginalisierte Gruppen, ggf auch positiver Art) | | | |
| Täter-Opfer-Umkehr | | | |
| | | | |
| strafrechtlich relevante Kommentare | | | |
| möglicherweise justiziabel (unsicher) | | | |
| Kennzeichen und Propagandamittel verfassungswidriger Organisationen §86 StgB | | | |
| Aufforderung zu Straftaten §91 §111 §126 StgB | | | |
| Volksverhetzung §130 StgB | | | |
| Gewaltdarstellung §131 StgB | | | |
| Belohnung und Billigung von Straftaten §140 StgB | | | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| Beschimpfung von Bekenntnissen, Religionsgesellschaften und Weltanschauungsvereinigungen §166 StgB | | | |
| Verbreitung kinderpornografischer Inhalte §184 StgB | | | |
| Beleidigung §185 StgB | | | |
| üble Nachrede und Verleumdung §186 §187 StgB | | | |
| Verunglimpfung des Andenkens Verstorbener §189 StgB | | | |
| Verletzung des persönlichen Lebensbereichs und von Persönlichkeitsrechten durch Bildaufnahmen §201 StgB | | | |
| Bedrohung §241 StgB | | | |
| | | | |