

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			