

Tipps zum Community Management

Sie sagen nichts, aber sie hören dich!

Es ist keine Neuheit, dass Social Media zum guten Ton in der politischen Kommunikation gehört. Dass dies aber selten mit guten Umgangsformen einhergeht, ist leider ein in den vergangenen Jahren zunehmend zur Normalität gewordener Zustand.

Dies muss nicht so sein. Und du brauchst dies in deiner täglichen Arbeit auf den Sozialen Plattformen auch nicht akzeptieren.

Was du bei dir auf den Profilen oder auch auf anderen Plattformen machen könntest, hier kurz und knapp zusammengefasst.

Wie oft hast du dich schon gefragt: Warum schalten wir nicht die Kommentarfunktion ab? Muss ich wirklich alles beantworten? Sollte ich alle negativen oder beleidigenden Kommentare löschen und die Nutzer*innen sperren?

Dazu gehört am Anfang die Frage: Für wen mache ich das überhaupt?

Mach dir bewusst: Die meisten Besucher*innen auf deinen Social Media-Profilen sind eine **schweigende, aber mitleisende Mehrheit**, die ab und an auch mal ein Emoji als Feedback da lässt. Es ist eine Minderheit, die sich negativ in den Kommentarspalten auslässt.

Wie antworten wir...

Wir sind immer freundlich und zuvorkommend. Wir kommunizieren immer in der 1. Person Singular. Wir entschuldigen uns, wenn etwas falsch verstanden wird und erklären es. Wir sind je nach Anfrage „die Geschäftsstelle des Unterbezirks“ oder „das Social Media Team des Ortsvereins“. Nenne niemals deinen persönlichen Namen, wenn du im Namen deiner Institution antwortest.

...bei Zuspruch?

Positive Kommentare bewerten wir hoch, indem wir sie mit Emojis, Likes und/oder kurzen Nachrichten/Antworten versehen.

... auf Inhaltliche Fragen, die wirkliches Interesse ausstrahlen und uns nützen, um einen Punkt zu machen?

Auf inhaltliche Fragen antworten wir, soweit es

- eine Sprachregelung gibt

- es sozialdemokratischer Common-Sense ist
- wir Artikel verlinken können, wo Genoss*innen etwas dazu gesagt haben.

Wenn diese 3 Fälle nicht zutreffen, oder wir uns nicht sicher sind, sagen wir, dass man sich z.B. an die Fraktion im Landtag/ Bundestag oder auch an den SPD Parteivorstand wenden kann.

...auf Emojis?

Auf Emojis antworten wir auch mit Emojis. Dadurch machen wir deutlich, dass Menschen hinter dem Kanal stehen.

...auf Beleidigungen?

Wir lassen uns nicht beleidigen, aber wir beleidigen auch nicht. Wir weisen freundlich darauf hin, dass das keine Art zu kommunizieren sei, aber wir gerne Missverständnisse aufklären. Zumeist sind die Menschen so verwundert, dass jemand antwortet, dass sie sich entschuldigen und von alleine eine Sachebene suchen. Auf Twitter ignorieren wir sie.

Netiquette

Gerade im letzten Fall ist der Verweis auf gemeinschaftliche Umgangsformen und deren Einhaltung wichtig. Wir haben uns als SPD Parteivorstand eine [Netiquette](#) gegeben, auf die wir bei ausufernden Beleidigungen und Hatespeech verweisen.

Die Konsequenz für die Nutzer*innen bedeutet dann

- ihre Kommentare werden (für andere) ausgeblendet oder
- ihre Kommentare werden gelöscht oder
- ihr Account wird von uns blockiert, so dass sie nicht mehr bei uns kommentieren können.

Als Alternative dazu habt Ihr auch die Möglichkeit, bei jedem Posting auf Facebook festzulegen, wer dies kommentieren darf. So kann man diese Gruppe beispielsweise auf Follower begrenzen, die Eurer Seite seit mindestens 24 Stunden folgen. Denn es hat sich gezeigt, dass die meisten Trolle oder Hasskommentare von Accounts kommen, die den betroffenen Kanälen nicht folgen, sondern von Dritte auf das Posting hingewiesen wurden.

Vernetzt Euch!

Eure eigenen Facebook-Seiten und unsere Partei ist nur so gut, wie wir sie mit anderen Akteuren in den Sozialen Netzen interagieren lassen.

Mittlerweile gibt es die Möglichkeit, dass man Facebook als seine OV-Seite bspw. nutzen kann. Ihr habt also - wie bei der persönlichen Nutzung - einen Feed mit Mitteilungen anderer Seiten, denen Ihr folgt, ein Postfach mit Direktnachrichten an Eure Facebook-Seite und interagiert als Eure Gliederung mit anderen Seiten.

Folgt wichtigen Akteuren aus Eurer Region: Lokalzeitungen, Vereinen, anderen Parteien, Initiativen u.v.m. Ihr könnt auch als Seite einzelnen Gruppen beitreten.

Das wichtigste ist aber: Zeigt dort Präsenz, in dem Ihr auf für Euch relevante Themen hinweist oder Euch zu Themen äußert, zu denen Ihr als SPD vor Ort eine Position habt. Wichtig ist auch hier - wie auch auf Euren eigenen Seiten - haltet Euch an die dort vorgegebenen Regeln der Netiquette, um keinen Unmut zu erzeugen.