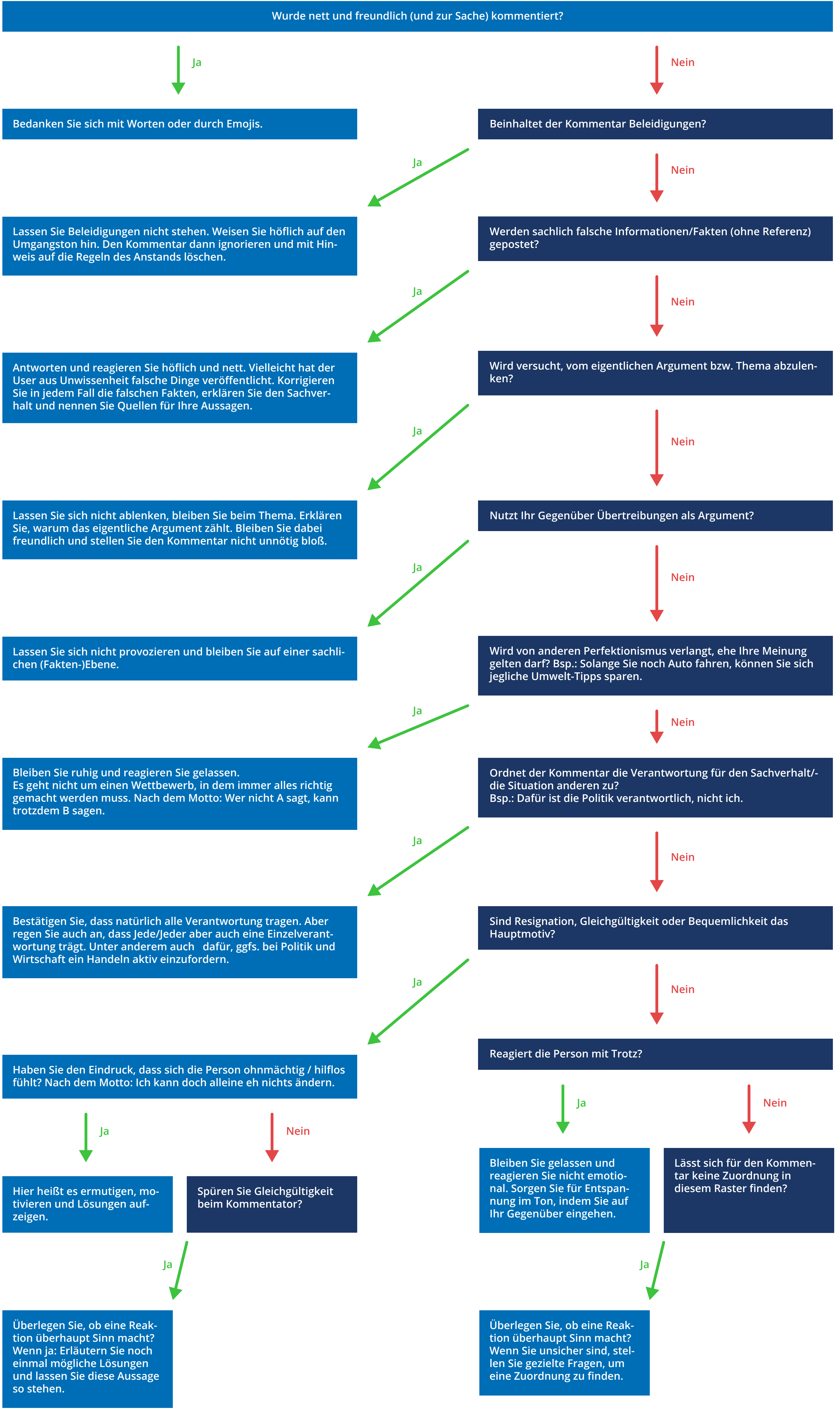


# Infografik: SOCIAL-MEDIA-KOMMENTARE ANLEITUNG FÜR DAS REAGIEREN & MODERIEREN

## Grundregeln:

- Lassen Sie sich nicht provozieren und zu unbedachten Reaktionen hinreißen
  - Trennen Sie die Sache von der Person / Ihrer Person
- Seien Sie positiv, freundlich und wertschätzend
- Nennen Sie Ihre Quellen
- Ehrlichkeit siegt, Sie dürfen ruhig auch zugeben, wenn Sie keine Antwort wissen
- Bedanken Sie sich für andere Meinungen, Lob und Kritik
- Vermeiden Sie standardisierte Antworten, antworten Sie individuell
- Wenn Sie merken, dass jemand bewusst nur „Stimmung machen will“, nehmen Sie am besten Abstand zum Dialog und gehen nicht weiter darauf ein



## So finden Sie den richtigen Ton beim Kommentieren:

- Immer höflich bleiben, auch wenn der eigene Puls ansteigt
- Die Person von der Sache trennen
- Ermutigen
- Lösungsansätze und erste Schritte anbieten
- Antworten/Themen fachlich richtig einordnen
- Gemeinsamkeiten finden und benennen
- positive Unterstellungen oder Vorannahmen nutzen
- Bei kontroverser Diskussion / Streit unbedingt deeskalieren
- Fragen nutzen, um andere Sichtweisen zu verstehen und Interesse zu bekunden
- Bei Eskalation besser Reaktion einstellen, sich aus der Situation rausnehmen und ggf. auf allgemeine Benimmregeln hinweisen

