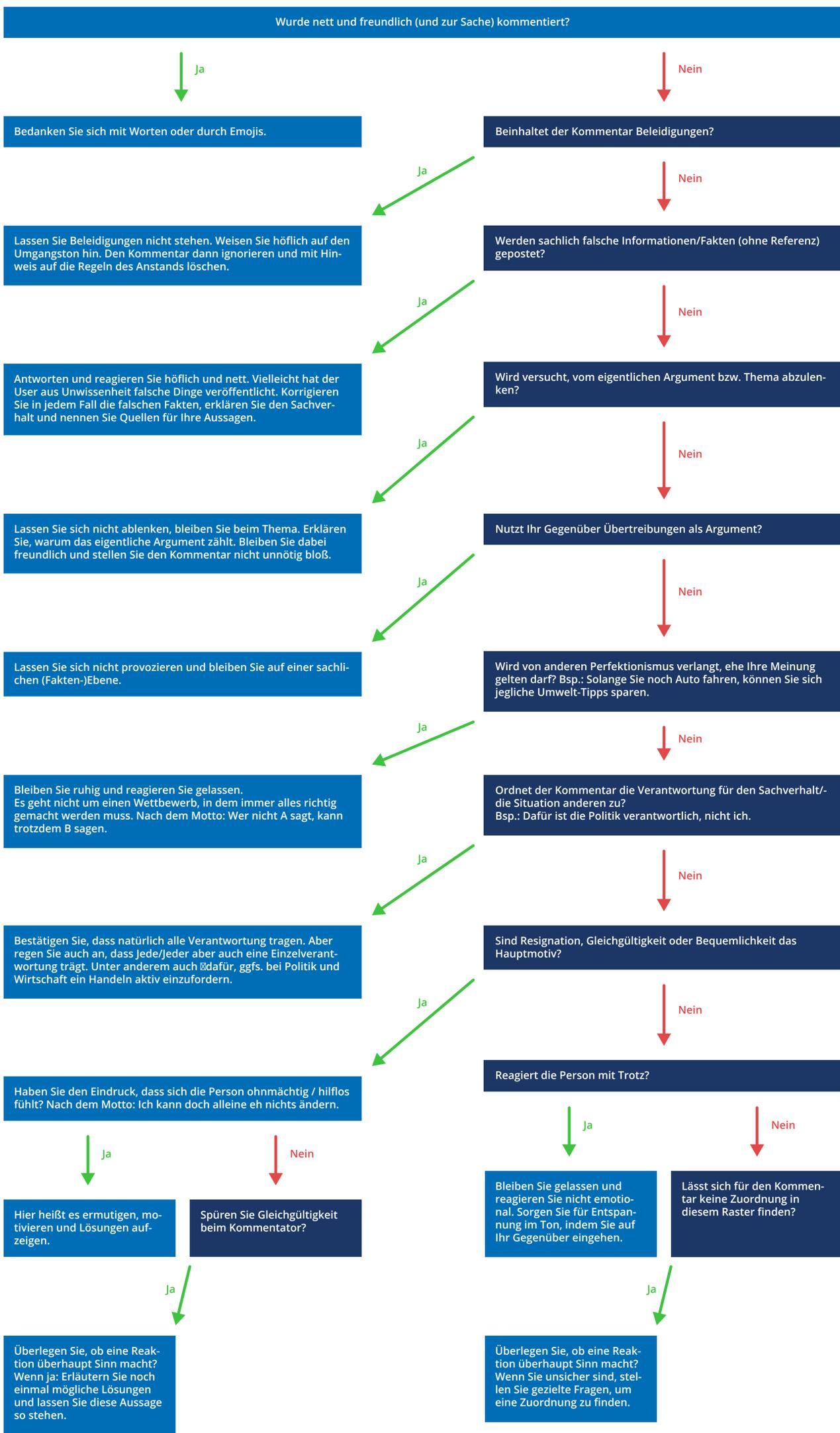


Infografik: SOCIAL-MEDIA-KOMMENTARE ANLEITUNG FÜR DAS REAGIEREN & MODERIEREN

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

