Social-Media-Kommentare – Wie kannst du reagieren?

OroVerde
Die Tropenwaldstiftung

Ist der Kommentar nett und freundlich?

- JA → Freue dich und bedanke dich.
- NEIN → **Kommen in dem Kommentar Beleidigungen oder andere juristisch relevante Angriffe vor?**
  BELEIDIGUNG
  - JA → Weise höflich darauf hin, dass du einen wertschätzenden Umgangston erwartest und diesen Kommentar, da er beleidigend ist, löschen wirst.
  - NEIN → **Werden sachlich falsche Informationen benutzt?**
    SCHEINARGUMENT / FALSCHE FAKTEN
    - *Mit Biolandbau kann die Menschheit nicht ernährt werden, dafür fehlen die Flächen.*
    - *Mehr CO_2 ist gut für das Pflanzenwachstum und die Welternährung.*
    - JA → Bleibe höflich und nett, denn dies kann aus Unwissenheit geschehen sein. Korrigiere die Aussage, indem du die Zusammenhänge aufzeigst, und verifiziere deine Quellen, damit man dir glaubt.
    - NEIN → **Versucht der Kommentar, dich auf eine falsche Fährte zu locken, und führt vom eigentlichen Argument fort?**
      ABLENKUNG / FALSCHE FÄHRTE
      - *Auch bei Bio gibt es immer wieder Skandale. Da kann man sich auch nicht drauf verlassen.*
      - *Bio aus Übersee ist auch nicht besser.*
      - JA → Zeige auf, warum der Vergleich hinkt und bleibe bei deinem Thema. Am besten mit einem Schmunzeln, denn dein Gegenüber weiß ganz genau, dass er nicht sauber gearbeitet hat. Nimm es ihm nicht übel und lass ihn gesichtswahrend aus dem Dialog raus.
      - NEIN → **Werden Übertreibungen als Argumentationshilfen benutzt?**
        ÜBERTREIBUNG / PAUSCHALISIERUNG
        - *Ohne Fleisch schmeckt das Essen nicht.*
        - *Dann nehmt doch wieder Esel und Kutsche oder geht zu Fuß.*
        - JA → Lass dich nicht provozieren. Bleibe sachlich. Vermutlich hast du über Lösungen für das Grundproblem schon nachgedacht und Lösungsvorschläge für dein Gegenüber parat.
          - *Ohne Fleisch schmeckt das Essen nicht? Du, ich hab' da ein paar Rezepte, die waren echt super …*
        - NEIN → **Wird von anderen Perfektionismus verlangt, ehe sie sich äußern dürfen?**
          „KEHR VOR DEINER EIGENEN TÜR"
          - *Solange du noch in den Urlaub fliegst, brauchst du mir nicht mit deinen Umwelttipps kommen!*
          - JA → Reagiere entspannt. Denn klar, jeder sollte offen dafür sein, etwas besser zu machen. Aber mache klar: Dies ist kein Perfektionismus-Wettbewerb! Jeder ist für das eigene Tun verantwortlich – und sollte als Vorbild vorangehen. Auch derjenige, der von dir Perfektionismus verlangt. Und vor allem: Auch wenn man selber in gesellschaftliche Probleme involviert ist, darf man sie trotzdem ansprechen!
          - NEIN → **Wälzt der Kommentar die Verantwortung auf andere ab?**
            VERANTWORTUNG VERSCHIEBEN
            - *Da muss die Politik etwas tun. Nicht ich.*
            - *Andere sind viel größere Sünder als ich.*
            - JA → Bestätige, dass tatsächlich auch andere aktiv werden müssen. Und führe dein Gegenüber dann auf den eigenen Verantwortungsbereich zurück. Jeder Einzelne muss gucken, wo er etwas beitragen kann. Jeder hat seine eigenen Hebel und ist für sein Tun verantwortlich. Unter anderem auch dafür, ggfs. bei Politik und Wirtschaft ein Handeln aktiv einzufordern.
            - NEIN → **Stehen Bequemlichkeit, Gleichgültigkeit oder auch Ohnmacht im Vordergrund?**
              - JA → **Wird in dem Kommentar deutlich, dass sich die Person hilflos fühlt?**
                OHNMACHT
                - *Ich alleine kann daran nichts ändern.*
                - *Ist doch eh zu spät.*
                - JA → Dann solltest du ermutigen! Mach Lösungsvorschläge und zeige die ersten Schritte auf.

                  Manchmal hilft es auch, den anderen in seinen Werten zu bestärken und an ihn zu appellieren, für diese einzustehen. So bestärkst du ihn in seinem Engagement.
                - NEIN → **Scheint dem Kommentator das Thema einfach egal zu sein?**
                  GLEICHGÜLTIGKEIT
                  - *Ist nicht mein Problem.*
                  - JA → Hole das Problem näher heran. Erkläre, warum es dein Gegenüber auch betrifft, warum es bedeutsam ist und welche Schritte jetzt gemacht werden können, um etwas zu ändern.

                    Benutze eventuell auch positive Unterstellungen, die den gemeinsamen Nenner betonen:
                    - *Du willst doch auch nicht, dass …*
                    - *Dir ist doch auch wichtig, dass …*
                  - NEIN → **Ist dem Kommentator die Verhaltensänderung zu unbequem, anstrengend oder teuer?**
                    ZU ANSTRENGEND
                    - *Das ist mir zu umständlich.*
                    - *Das macht mir nur Stress in meinem Umfeld.*
                    - *Das ist mir zu teuer.*
                    - JA → Zeige einfache Handlungsmöglichkeiten auf. Schaffe einen gemeinsamen Nenner und betone die große Bedeutung eures gemeinsamen Tuns.
                      - *Lass uns darauf einigen, dass …*

                      Verdeutliche ggfs. auch die Vorteile und Gewinne.
                      - *Möglicherweise bekommst du mehr Qualität für dein Geld, du ernährst dich gesünder oder deine Lebensqualität erhöht sich.*
                    - NEIN → **Lässt sich der Kommentar für dich keinem der Beispiele zuordnen?**
                      - JA → Überlege, ob du überhaupt reagieren willst. Falls ja, versuche mit Fragen mehr herauszufinden.
                        - *Ich versuche gerade zu verstehen, wieso du meinst, dass …*
                      - NEIN → Gehe zu dem passenden Beispiel.
- NEIN → **Reagiert der Kommentator mit Widerstand und fast schon trotzig?**
  WIDERSTAND / REAKTANZ
  - *Niemand macht mir mein Fleisch schlecht!*
  - *Ich lass mir doch nichts wegnehmen!*
  - JA → Jetzt Vorsicht – pass auf, dass du nicht reflexhaft emotional reagierst! Versuche zu erkennen, welchen Wert dein Gegenüber gerade so bedroht sieht, dass er sich wehrt oder gar angreift. Sorge als erstes für Entspannung und gehe einen Schritt auf dein Gegenüber zu. Sorge für eine gemeinsame Basis.
    - *Kein Problem, an Fleisch ist erstmal nichts Schlechtes. Gesund aufgezogene Tiere auf der Weide beim Biobauern nebenan sind überhaupt kein Problem. Doch industrielle Formen der Tierhaltung mit Folgen wie Überdüngung, Nitratbelastung im Grundwasser, (…) – das willst du doch auch nicht. Wir sind auf der Suche nach einem besseren Weg.*

    Anstatt das Trennende hervorzuheben, betone das Gemeinsame.
  - NEIN → **Lässt sich der Kommentar für dich keinem der Beispiele zuordnen?**
    - JA → Überlege, ob du überhaupt reagieren willst. Falls ja, versuche mit Fragen mehr herauszufinden.
      - *Ich versuche gerade zu verstehen, wieso du meinst, dass …*
    - NEIN → Gehe zu dem passenden Beispiel.

Grundregeln:

- Sei immer positiv, freundlich und wertschätzend.
- Sei in Bezug auf deine Quellen transparent.
- Sei ehrlich. Wenn du keine Antwort hast, sag es auch.
- Bedanke dich, wenn neue Blickwinkel eröffnet werden und dein Verständnis von Zusammenhängen dadurch wachsen kann.
- Nimm dir die Zeit, die du dafür brauchst, empathisch zu antworten.
- Merkst du, dass jemand bewusst deine Zeit verschwendet, ziehe dich raus.

Werden diese Techniken vom selben Nutzer immer wieder angewendet, ist er eventuell nicht an einem Austausch interessiert (Bot, Troll, Flaming). Manche Aussagen sind so abwegig, dass sich die Kommentatoren einen eigenen Strick draus drehen. In dem Fall kannst du dich zurücklehnen – schließlich sind die anderen Gäste deiner Seite in der Regel nicht auf den Kopf gefallen.

Impressum

Herausgeber:
OroVerde – Die Tropenwaldstiftung
Burbacher Str. 81
53129 Bonn

www.oroverde.de
info@oroverde.de

Autoren: Birthe Hesebeck, Matthias Linn
Idee & Konzept: Birthe Hesebeck
Layout: Fabienne Schovenberg

Erstauflage: 2019

Gefördert durch:
Stiftung Umwelt und Entwicklung Nordrhein-Westfalen
DBU Deutsche Bundesstiftung Umwelt