



# „Hallo liebe Community ...“ LOVE-Storm für zivilgesellschaftliche Social Media Teams

Nach dem ersten Trainingstag für das Social Media Team einer größeren deutschen Hilfsorganisation hatten wir eine wichtige Mitteilung für die Geschäftsführung der Organisation: Die Mitglieder des Teams konnten nicht mehr. Der Hass, den sie weg moderieren sollten, ließ sie nicht mehr los und verfolgte sie bis nach Hause und in ihre Träume hinein. Sie fühlten sich überfordert und von der Organisation alleingelassen. Fast alle dachten über Kündigung nach.

Hassangriffe und Beleidigungen im Netz sind eine große Belastung für alle, die heute Social Media Kanäle moderieren. Sie fühlen sich überfordert, sie leiden, verzweifeln selbst an der Gewalt und die Situation entgleitet ihrer Kontrolle. Im schlimmsten Fall werden die eigenen Social Media Kanäle zu Hassschleudern. Betroffene von Diskriminierung werden systematisch angegriffen und ausgegrenzt. Selbst große Social Media Teams geraten dabei schnell unter Druck, aber auch in kleinen WhatsApp-Gruppen von Vereinen können Konflikte und Empörung so hochkochen, dass die ehrenamtlichen Moderator\*innen frustriert aufgeben.

Was also tun? Die Probleme, die sich hier wie im oben genannten Beispiel auf-türmen, sind mit ein paar Trainingsstunden für die Mitarbeiter\*innen alleine nicht zu lösen. Es braucht einen systemischen Ansatz, der alle Beteiligten und insbesondere auch die Communities, also die Gemeinschaft der Nutzer\*innen der eigenen Sozialen Medien, mit in den Blick nimmt. Eine gute Community funktioniert wie ein Immunsystem gegen Hass im Netz. Im besten Fall erkennen und bekämpfen Moderator\*innen und Communitymitglieder Diskriminierungen und Hassangriffe, bevor sie großen Schaden anrichten können. Hass hat keine Chance, sich zu verbreiten, wenn ihm schnell und entschieden widersprochen wird und Angegriffene gestärkt werden. Eine gute Gesprächskultur und achtsamer Umgang miteinander sind wichtige Bausteine der Prävention von Hass im eigenen Netz und ermöglichen es so zivilgesellschaftlichen Initiativen, Vereinen und Verbänden, die sozialen Medien effektiv zu nutzen.

Ein Ansatz hierbei ist die „empowernde Moderation“. Hierzu wurden am Deutschen Institut für Internet und Demokratie der Heinrich Heine Universität drei

Foto: Auch die Pandemie ist Anlass und Inhalt zahlreicher Hass-Angriffe im Netz und auch im realen Leben. Hier Demonstration und Gegendemonstration zu Corona 2020 in Berlin, © Leonhard Lenz, CC0, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=93767192>



© Marc Diemermeier

**Autor:**  
**BJÖRN KUNTER**  
ist Gründer und Koordinator des Projektes „LOVE Storm“.

Foto links:  
Die Volksbühne Berlin reagierte auf geplante verschwörungstheoretische Proteste im Mai 2020 mit Transparenten – auch eine Form der Gegenrede.



© Leonhard Lenz, CC0, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=90316020>

Foto rechts:  
Vor dem Weißen Haus am 6. Januar 2021. Der Sturm auf das Weiße Haus wurde im Internet organisiert.

© Tyler Merbler, CC BY-NC 2.0

empowernde, also die Community stärkende Moderationsstile herausgearbeitet und untersucht, wie diese zu einer besseren Diskussionskultur führen können.<sup>1</sup> Der LOVE-Storm Ansatz wiederum ermöglicht es, die individuellen Kompetenzen der Social Media Moderator\*innen und engagierter Communitymitglieder im Umgang mit Hasskommentaren zu stärken. In einem von der Bundeszentrale für politische Bildung geförderten Modellprojekt wird LOVE-Storm nun ein umfassendes Unterstützungspaket für betroffene Nichtregierungsorganisationen entwickeln und gemeinsam mit acht Organisationen modellhaft umsetzen. Moderator\*innen und Communitymitglieder lernen in Trainings und begleiteten Gegenrede-Aktionen, um gemeinsam Angriffe einzudämmen, die Betroffenen zu stärken und eine Kultur gegen Hass in ihrer Community zu etablieren.



### Jetzt bewerben!

Zivilgesellschaftliche Initiativen, Vereine und Verbände mit einem großen Stamm ehrenamtlicher oder mindestens drei hauptamtlichen Moderator\*innen können sich ab sofort für eine Teilnahme am Modellprojekt bewerben und über ein 20-monatiges Trainings- und Beratungsprogramm ihre Communities fit gegen Hass im Netz machen.

Mehr Infos zum Bewerbungsverfahren und den LOVE-Storm Angeboten für Social Media Moderator\*innen unter: <https://love-storm.de/social-media-moderation/>

<sup>1</sup> „Hallo liebe Community! Konstruktive Online-Debatten fördern durch bestärkende Moderation“ Marc Ziegele und Dominique Heinbach, Landesanstalt für Medien NRW, 2021. [https://www.medienanstalt-nrw.de/fileadmin/user\\_upload/NeueWebsite\\_0120/Zum\\_Nachlesen/WhitePaper\\_HalloLiebeCommunity\\_DIGITAL\\_210518.pdf](https://www.medienanstalt-nrw.de/fileadmin/user_upload/NeueWebsite_0120/Zum_Nachlesen/WhitePaper_HalloLiebeCommunity_DIGITAL_210518.pdf)