



Handbuch: Community- Management in sozialen Medien

Inhalt

Hinweise zur Nutzung des Dokuments	3
1. Allgemeines	4
2. Netiquette	4
2.1. Beispielhafte Netiquette	4
3. Der Umgang mit negativen Interaktionen	5
3.1. Grundlagen	5
3.2. (Wann) ist Einschreiten notwendig?	6
3.3. Antwortvorlagen	8
Impressum	10

Hinweise zur Nutzung des Dokuments

Dieses **Handbuch für das Community-Management in sozialen Medien** bietet Empfehlungen für den Umgang mit Kommentaren, Diskussionen und kritischen Interaktionen. Es enthält Verfahrensweisen und Antwortvorlagen, um eine konstruktive und transparente Kommunikation mit der Community zu gewährleisten.

Bitte beachten Sie, dass sich die **Richtlinien und Moderationsmöglichkeiten je nach Plattform unterscheiden und sich diese Plattformen sowie ihre Algorithmen und Nutzungsbedingungen regelmäßig ändern**. Die in diesem Hand-

buch enthaltenen Informationen basieren auf dem Stand von **März 2025**. Vor der Umsetzung von Moderationsmaßnahmen oder der Anwendung spezifischer Funktionen wird empfohlen, die aktuellen Plattform-Richtlinien und Nutzungsbedingungen zu prüfen. Darüber hinaus sollte das Community-Management stets unter Beachtung rechtlicher Rahmenbedingungen erfolgen, insbesondere in Bezug auf **Datenschutz (DSGVO)**, **Meinungsfreiheit**, **Urheberrecht** und den **Schutz vor Hassrede und Fake News**.

1. Allgemeines

Community-Management ist eine zeitintensive Aufgabe, die durch einen geschulten Social-Media-Verantwortlichen durchgeführt werden sollte. Die Hauptaufgabe im Community-Management besteht in der Interaktion mit der Community, zum Beispiel dem zeitnahen Antworten auf Kommentare und der Interaktion mit Beiträgen, in denen das eigene Projekt oder der eigene Account genannt oder verlinkt wird. Dabei ist es essenziell, auf negative Interaktio-

nen innerhalb und außerhalb der Community vorbereitet zu sein. Eine klare Netiquette sowie festgelegte Sprachregelungen und vorformulierte Antwortentwürfe für den Umgang mit kritischen Kommentaren können helfen, angemessen und konsistent zu reagieren. Darüber hinaus sollten Social-Media-Verantwortliche gezielt im Umgang mit Online-Krisen (sog. „Shitstorms“) geschult werden.

2. Netiquette

Eine Netiquette schafft grundlegende Regeln des Umgangs in sozialen Netzwerken. Sie ist im Rahmen des Community-Managements vor allem im Umgang mit negativen Kommentaren hilfreich. Die kanaleigene Netiquette wird in der Bio (Biografie bzw. Profilbeschreibung) oder

Infobox verlinkt, sodass jederzeit auf sie verwiesen werden kann.

Das nachfolgende Beispiel enthält wichtige Hinweise für Nutzerinnen und Nutzer, die diese im Diskurs auf Social Media beachten sollen.

2.1. Beispielhafte Netiquette

Social-Media-Netiquette: Ein Leitfaden für unsere Gemeinschaft

Willkommen in unserer Community! Unsere Social-Media-Kanäle bieten einen Raum, um sich darüber auszutauschen, was uns in unserer Region bewegt. Im Miteinander legen wir Wert auf einen respektvollen und freundlichen Umgang und begegnen uns auf Augenhöhe. Beachte daher bitte die folgenden Richtlinien:

Respekt und Offenheit: Der Austausch auf unseren Kanälen beruht auf Respekt, Toleranz und Offenheit. Wir schätzen den Austausch unterschiedlicher Meinungen und Perspektiven, sofern er konstruktiv und respektvoll erfolgt. Ganze Worte in Großbuchstaben gelten im Internet als Schreien und sind in der Kommentarspalte unangebracht. Bei uns ist kein Platz für persönliche Angriffe, Spott, Beleidigungen, Extremismus, Aufrufe zur Gewalt, Bedrohung und jedwede Form von Diskriminierung. Das Social-Media-Team der [Name Gemeinde/Stadt/Landkreis] behält es sich vor, Kommentare solcher Art zu verbergen, zu löschen und beim

jeweiligen sozialen Netzwerk zu melden. Beiträge von strafrechtlicher Relevanz werden zur Anzeige gebracht.

Beim Thema bleiben: Die Kommentarspalte lädt Dich zur Diskussion zum Thema des Postings ein. Achte darauf, dass Deine Kommentare immer einen direkten Bezug zum Post haben, unter dem Du sie veröffentlichst. Wir behalten uns vor, irrelevante oder themenfremde Kommentare zu entfernen, um einen themenbezogenen Austausch zu fördern. Solltest Du Fragen und Anmerkungen abseits unserer Beiträge haben, schreibe uns gerne eine Nachricht.

Sachliche Argumente haben Gewicht: Wir sind interessiert an Deinen Argumenten und einem sachlichen Austausch! Unsere Kanäle sind keine Plattform für ungeprüfte und nicht belegbare Informationen, sogenannte „Fake News“. Ehrverletzende oder geschäftsschädigende Behauptungen und Verdächtigungen können von uns entfernt werden. Das gilt nicht nur für Textbeiträge, sondern auch für Zitate, Bilder, Videos und Grafiken.

Bitte keine Werbung: Unsere Accounts dienen nicht als Werbeplattform. Private und kommerzielle Botschaften werden von uns aus den Kommentaren entfernt. Das gilt auch für Aufrufe zur Teilnahme an Demos, Petitionen oder Kampagnen.

Schutz der Privatsphäre: Der Schutz persönlicher Daten ist uns wichtig. Bitte veröffentliche keine persönlichen Informationen von Dir oder anderen ohne Zustimmung. Das gilt für Namen, Adressen und andere datenschutzrelevante Informationen, ebenso wie für Fotos oder Videos. Achte ebenfalls darauf, das Urheberrecht beim Kommentieren zu wahren und überprüfe, ob Bilder oder Darstellungen genutzt werden dürfen.

Bitte inkludiere auch die Links zu Quellen oder Zitaten.

Konstruktiver Umgang: Wir freuen uns über konstruktives Feedback, denn es hilft uns, unsere Kanäle weiterzuentwickeln und unsere Inhalte zu verbessern. Wenn Du Anregungen, Fragen oder Kritik hast, schreibe uns eine Nachricht. Wir finden eine gemeinsame Lösung.

[Name Gemeinde/Stadt/Landkreis] behält sich vor, die Netiquette-Richtlinien jederzeit inhaltlich zu ändern und zu ergänzen. Jedes soziale Netzwerk hat eigene Nutzungsbedingungen, bitte beachte auch diese.

3. Der Umgang mit negativen Interaktionen

3.1. Grundlagen

Bei kritischen Kommentaren, Postings oder Interaktionen in sozialen Medien gelten zunächst die nachfolgenden Grundlagen:

- **Sehen Sie Kritik als Chance!** Mit gut vorbereiteten Antworten können Sie Ihre Kernbotschaften/Haltung platzieren und die Community liest mit.
- **Gehen Sie mit berechtigter Kritik offen um!** Mit berechtigter Kritik verhält es sich auf Social Media genauso wie im „echten“ Leben: Der offene Umgang und die Annahme von konstruktiver Kritik verbessern das Miteinander.
- **Gehen Sie mit unberechtigter Kritik selbstbewusst um!** Bei unberechtigter Kritik punkten Sie mit selbstbewusstem, jedoch nicht überheblichem Auftreten. Mit gut vorbereiteten Antworten stehen Sie online zur eigenen Position und nehmen Menschen womöglich genau dadurch mit.
- **Werbung oder Kommentare unterhalb der „Gürtellinie“ schalten Sie getrost auf unsichtbar!** Solche Interaktionen und Kommentare lassen Sie zu jeder Zeit unbeantwortet, höchstens verweisen Sie auf die geltende Netiquette Ihres Accounts und schalten diese unsichtbar. Im Extremfall können Sie Kommentare löschen oder Personen bei wiederholtem Fehlverhalten von der Diskussion ausschließen und bei dem sozialen Medium melden.

Eskalationsstufen

Stufenmodell zum Umgang mit negativen Interaktionen in sozialen Medien



3.2. (Wann) ist Einschreiten notwendig?

Im Umgang mit negativen Interaktionen ist deren Einordnung zentral für nachfolgende Handlungen. Dabei gilt, dass bei negativen Interaktionen innerhalb der Community nicht in jedem Fall eingeschritten werden muss. Kontinuierliches Social-Media-Monitoring, insbesondere zur Entwicklung der Diskussion, hilft dabei, mögliche Eskalationen frühzeitig zu erkennen und abmoderieren zu können. Die nachfolgenden Fragen können bei einer ersten Einordnung der Situation helfen und durch diese hindurchführen:

1. Um welche Art von kritischer Interaktion handelt es sich?

a. Kommentar unter eigenem Beitrag: voll moderierbar

Besteht die Notwendigkeit aufgrund von hoher Reichweite oder droht die Eskalation, reagieren Sie mit Ihren vorbereiteten Antworten sachlich und freundlich, um die Diskussion faktenbasiert abzumoderieren.

Falls der Kommentar gegen Ihre Netiquette verstößt, weisen sie darauf hin und stellen Sie den Kommentar bei wiederholtem Fehlverhalten auf „unsichtbar“. Meldet sich der Kritiker weiterhin vehement unangemessen, schließen Sie die Person von der Konversation aus, melden diese oder bringen Beleidigungen und Rufschädigung im letzten Schritt zur Anzeige.

b. Post eines kritischen Nutzers auf dessen Kanal: begrenzt moderierbar

Hinweis: Postet ein kritischer Nutzer selbst kritisch auf seinem Kanal, ist die negative Interaktion nur begrenzt moderierbar. Da die Interaktion nicht auf Ihren eigenen Kanälen geschieht, können Sie die Person beispielsweise nicht von der Konversation ausschließen oder Kommentare löschen.

Richten Sie sich in einem solchen Fall nach den Schritten in Abschnitt 3.

c. Direktnachricht des Nutzers: privat, nicht öffentlich sichtbar

Eine Direktnachricht ist oft persönlicher und emotionaler als öffentliche Kommentare und bietet eine Chance, ein Problem/eine kritische Aussage direkt zu klären, bevor der kritische Nutzer diese öffentlich kundtut.

Reagieren Sie zeitnah und mit Ihren vorbereiteten Antworten sachlich und freundlich. Bieten Sie Links und Materialien an, über die sich der Kritiker genauer informieren kann. Falls die Direktnachricht gegen Ihre Netiquette verstößt, weisen sie mittels der vorbereiteten Antwort darauf hin. Ist die Nachricht in hohem Grade unangemessen, müssen Sie nicht auf diese antworten und können sie beim Plattformbetreiber melden.

2. Wie sind Tonalität und Wortwahl der kritischen Interaktion?

a. Freundlich und fragend

Antworten Sie freundlich und mit hilfreichen Informationen, zum Beispiel mit einem Link auf die Projektwebsite oder auf erklärende Social-Media-Postings.

b. Kritisch und verärgert

Antworten Sie freundlich und verständnisvoll. Weisen Sie, falls die Interaktion gegen Ihre Netiquette verstößt, auf diese geltende Netiquette hin. Stellen Sie darüber hinaus Links zu weiterführenden Informationen zur Verfügung.

c. Ausfällig und beleidigend

Sie müssen auf diese Art von Beiträgen nicht antworten, sondern können diese unsichtbar schalten oder freundlich auf Ihre geltenden „Hausregeln“, ihre Netiquette, verweisen. Bei wiederholt ausfälligem Verhalten schließen Sie die Person von der Diskussion aus und melden sie bei der jeweiligen Plattform. Achten Sie hier darauf, das Fehlverhalten mit Screenshots zu dokumentieren.

3. Wie reichweitenstark ist der kritische Nutzer bzw. dessen kritischer Beitrag (erkennbar durch Facebook-Freunde, Instagram-Follower, Likes und Kommentare unter dem Beitrag)?

Hinweis: Die hier genannten Reichweitzahlen sind allgemeine Orientierungswerte. Die tatsächliche Bedeutung eines kritischen Beitrags hängt stark von der Größe der Kommune ab. Die Einschätzung sollte stets relativ zur lokalen Reichweite und Zielgruppe erfolgen.

a. Sehr geringe Reichweite (unter 100 Personen erreicht)

Der Beitrag erhält kaum Interaktionen (weniger als 5 Likes oder Kommentare) und wird nicht geteilt.

Handlungsempfehlung: Beobachten Sie die weitere Entwicklung der Reichweite der Interaktion. In der Regel ist keine direkte Reaktion erforderlich.

b. Geringe Reichweite (100 - 1.000 Personen erreicht)

Der Beitrag hat vereinzelte Reaktionen (5 - 20 Likes oder Kommentare) und eine kleine Zielgruppe.

Handlungsempfehlung: Gehen Sie mittels vorbereiteter Antworten kurz und sachlich auf die Kritik ein und beobachten Sie die weitere Konversation.

c. Mittlere Reichweite (1.000 - 10.000 Personen erreicht)

Der Beitrag generiert spürbare Interaktion (20 - 100 Likes, mehrere Kommentare, ggf. erste Shares).

Handlungsempfehlung: Mit Ihrer vorbereiteten Antwort gehen Sie gezielt und sachlich auf die kritischen Interaktionen ein. Achten Sie hier besonders darauf, mit Ihrer Antwort keinen Anknüpfungspunkt für weitere Diskussionen zu schaffen und die Diskussion somit sachlich abzumoderieren. Monitoren Sie den weiteren Verlauf gründlich.

d. Hohe Reichweite (10.000 - 100.000 Personen erreicht)

Der Beitrag hat sich durch Shares oder Kommentare stark verbreitet und erhält viele Interaktionen (100+ Likes, viele Kommentare, mehrfach geteilt).

Handlungsempfehlung: Mit Ihrer vorbereiteten Antwort gehen Sie gezielt und sachlich auf die kritischen Interaktionen ein. Achten Sie hier besonders darauf, mit Ihrer Antwort keinen Anknüpfungspunkt für weitere Diskussionen zu schaffen und die Diskussion somit sachlich abzumoderieren. Monitoren Sie den weiteren Verlauf gründlich.

e. Sehr hohe Reichweite (über 100.000 Personen erreicht, potenzieller Shitstorm)

Der Beitrag geht viral, wird von reichweitenstarken Personen, Influencern oder der Presse aufgegriffen.

Handlungsempfehlung: Eine koordinierte Krisenkommunikation ist erforderlich. Monitoren Sie den weiteren Verlauf gründlich.

3.3. Antwortvorlagen

Die nachfolgenden Antwortvorlagen helfen dabei, beim Community-Management transparent und mit einheitlicher Stimme zu sprechen. Insbesondere bei negativen Kommentaren oder Diskussionen können Sie die Diskussion unterbinden und Abhilfe schaffen. Dabei sollten Antworten stets prägnant und lösungsorientiert formuliert sein, sodass anschließende Rückfragen oder gar eine Diskussion unter der Antwort vermieden werden.

Antwortet eine Gemeinde oder ein Landkreis mit ihrem eigenen Account, so sollte der Fokus auf Information und Vermittlung liegen, da die Verwaltung hier als neutrale Instanz auftritt. Die Gemeinde oder der Landkreis sind nicht selbst für die Umsetzung des Projektes verantwortlich. Daher sollte in den Antworten auf

den Entscheidungsprozess, externe Gutachten und gesetzliche Vorgaben verwiesen und Links zu weiterführenden Informationen beigelegt werden. Weitere inhaltliche Informationen, auch zu kritischen Themen, finden Sie beispielsweise in den Social-Media-Impulsen zu Windparkprojekten.

Die direkte Ansprache des Nutzers unterstreicht die persönliche und wertschätzende Kommunikation und ermutigt die Community, in Dialog zu treten. Darüber hinaus zeigt gutes Community-Management, dass die Gemeinde/der Landkreis generell offen für Fragen zum Projekt ist und Bürgerinnen und Bürger während des Projekts mit ihren Fragen und Unsicherheiten nicht allein lässt.

Beispielhafte negative Kommentare und Antwortvorschläge:

1. Allgemeine Kritik / Unzufriedenheit

💬 Kommentar: „Dieses Projekt ist eine Katastrophe! Niemand braucht das!“

👉 Antwort: „Hallo [Nutzername], wir verstehen, dass dieses Projekt unterschiedliche Meinungen hervorruft. Es wurde auf Basis von Analysen und Planungen entwickelt, um die Energieversorgung in [Region des Projekts] stärker aus regionalen, erneuerbaren Energien zu decken. Gerne stehen wir für Fragen und Austausch zur Verfügung.“

2. Hinterfragen der Notwendigkeit des Projekts

💬 Kommentar: „Warum wird Geld für so etwas ausgegeben? Das ist doch unnötig!“

👉 Antwort: „Hallo [Nutzername], die Entscheidung für das Projekt wurde nach umfassenden Analysen getroffen, um durch den Ausbau erneuerbarer Energien die Klimaziele zu erreichen. Falls Du Interesse an den Hintergründen hast, findest Du weitere Informationen unter [Link / Kontakt].“

3. Kritische Nachfragen zur Umsetzung

💬 Kommentar: „Warum dauert das so lange? Das hätte man doch schneller machen können!“

👉 Antwort: „Hallo [Nutzername], wir verstehen, dass Baustellen Geduld erfordern. Infrastrukturprojekte wie dieses unterliegen zahlreichen Anforderungen, von Genehmigungen bis hin zu Sicherheitsvorgaben. Mehr Informationen findest Du unter [Link / Kontakt].“

4. Kritik an Umweltaspekten

💬 Kommentar: „Dieses Projekt zerstört die Umwelt! Wie kann man das zulassen?“

👉 Antwort: „Hallo [Nutzername], der Schutz der Umwelt hat bei der Planung eine große Rolle gespielt. Es wurden Umweltgutachten erstellt und Maßnahmen entwickelt, um Eingriffe so gering wie möglich zu halten. Weitere Informationen findest Du unter [Link / Kontakt].“

5. Beschwerden über Baustellen und Verkehrsbehinderungen

💬 Kommentar: „Seit Monaten diese Baustelle – das nervt total!“

👉 Antwort: „Hallo [Nutzername], wir verstehen, dass Baustellen eine Herausforderung sind. Sie sind jedoch notwendig, um erneuerbare Energien langfristig auszubauen und die Strominfrastruktur in Deutschland zu stärken. Wir danken Dir für Dein Verständnis. Falls Du Interesse an den Hintergründen hast, findest Du weitere Informationen unter [Link / Kontakt].“

6. Fragen zur Finanzierung / Steuergelder

💬 Kommentar: „Warum wird hier so viel Geld ausgegeben? Gibt es keine wichtigeren Dinge?“

👉 Antwort: „Hallo [Nutzername], danke für Dein Interesse. Alle Informationen zur Finanzierung und den Hintergründen des Projekts findest Du hier: [Link].“

7. Skepsis gegenüber dem Nutzen des Projekts

💬 Kommentar: „Das bringt doch sowieso nichts, reine Geldverschwendung!“

👉 Antwort: „Hallo [Nutzername]. Alle Informationen zur Finanzierung und den Hintergründen des Projekts findest Du hier: [Link].“

8. Humorvolle, aber neutrale Reaktion (falls passend)

💬 Kommentar: „Hätte man das nicht auf einen Tag erledigen können? 😊“

👉 Antwort: „Hallo [Nutzername], das wäre schön! 😊 Aber Qualität, Sicherheit und langfristige Stabilität stehen bei diesem Projekt an erster Stelle.“

9. Beleidigender/Ausfälliger Kommentar, Verweis auf Netiquette

👉 Antwort: Hallo [@Nutzername], bitte achte auf [Verstoß gegen die Netiquette einfügen, z.B.: den respektvollen Umgang mit anderen in unserer Community; den Schutz von Daten anderer; sachliche Argumente], sonst müssen wir Dich von der Diskussion auf der Seite ausschließen. Unsere Netiquette findest Du hier 👉 (Link zur Netiquette)

Impressum

Herausgeber:

Landesagentur für Energie und Klimaschutz (LENK)
im Bayerischen Landesamt für Umwelt (LfU)
Bürgermeister-Ulrich-Straße 160, 86179 Augsburg
Telefon: 0821 9071 - 0
E-Mail: poststelle@lfu.bayern.de
Internet: www.lfu.bayern.de

Konzept/Text/Redaktion/Gestaltung:

Landesagentur für Energie und Klimaschutz (LENK)
Franz-Mayer-Straße 1, 93053 Regensburg
Telefon: 0941 46297-871
E-Mail: poststelle@lenk.bayern.de
Internet: www.lenk.bayern.de

Kaltwasser Kommunikation GmbH
Lorenzer Straße 3, 90402 Nürnberg
Telefon: 0911 530 63 0
E-Mail: info@kaltwasser.de
Internet: www.kaltwasser.de

Stand: Juni 2025

Diese Publikation wird kostenlos im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit der Bayerischen Staatsregierung herausgegeben. Jede entgeltliche Weitergabe ist untersagt.

Sie darf weder von den Parteien noch von Wahlwerbern oder Wahlhelfern im Zeitraum von fünf Monaten vor einer Wahl zum Zweck der Wahlwerbung verwendet werden. Dies gilt für Landtags-, Bundestags-, Kommunal- und Europawahlen. Missbräuchlich ist während dieser Zeit insbesondere die Verteilung auf Wahlveranstaltungen, an Informationsständen der Parteien sowie das Einlegen, Aufdrucken und Aufkleben parteipolitischer Informationen oder Werbemittel. Untersagt ist gleichfalls die Weitergabe an Dritte zum Zweck der Wahlwerbung. Auch ohne zeitlichen Bezug zu einer bevorstehenden Wahl darf die Publikation nicht in einer Weise verwendet werden, die als Parteinahme der Staatsregierung zugunsten einzelner politischer Gruppen verstanden werden könnte. Den Parteien ist es gestattet, die Publikation zur Unterrichtung ihrer eigenen Mitglieder zu verwenden.

Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte sind vorbehalten. Die publizistische Verwertung der Veröffentlichung – auch von Teilen – wird jedoch ausdrücklich begrüßt. Bitte nehmen Sie Kontakt mit dem Herausgeber auf, der Sie – wenn möglich – mit digitalen Daten der Inhalte und bei der Beschaffung der Wiedergaberechte unterstützt.

Diese Publikation wurde mit großer Sorgfalt zusammengestellt. Eine Gewähr für die Richtigkeit und Vollständigkeit kann dennoch nicht übernommen werden. Für die Inhalte fremder Internetangebote sind wir nicht verantwortlich.



BAYERN | DIREKT ist Ihr direkter Draht zur Bayerischen Staatsregierung. Unter der Telefonnummer 0 89 12 22 20 oder per E-Mail unter direkt@bayern.de erhalten Sie Informationsmaterial und Broschüren, Auskunft zu aktuellen Themen und Internetquellen sowie Hinweise zu Behörden, zuständigen Stellen und Ansprechpartnern bei der Bayerischen Staatsregierung.