

Checkliste

Was braucht mein Team für effektives Community Management gegen Hassrede?

Richtlinien und Regeln	Ja	In Arbeit	Nein
Gibt es klar definierte Community-Richtlinien, die Hassrede und unangemessenes Verhalten ausdrücklich verbieten ^[1] ?			
Sind diese Richtlinien für alle Mitglieder der Community leicht zugänglich und verständlich formuliert?			
Werden neue Mitglieder bei ihrem Beitritt auf diese Richtlinien hingewiesen?			
Werden die Richtlinien konsequent durchgesetzt?			

Moderationsprozesse	Ja	In Arbeit	Nein
Gibt es einen festgelegten Prozess für die Moderation, der allen Community Manager*innen im Rahmen der Einarbeitung / einer Schulung vermittelt wurde?			
Gibt es ein festgelegtes Verfahren zum Umgang mit Hassrede?			
Gibt es ein einheitliches Verständnis im Team darüber, welche Äußerungen geduldet, beantwortet, ausgeblendet und gelöscht werden?			
Gibt es regelmäßige Diskussionen über Fallbeispiele, um diese den eben genannten Kategorien zuzuordnen?			
Gibt es regelmäßige Trainingsrunden und Krisensimulationen, um Moderationsprozesse zu festigen?			
Gibt es eine klare Eskalationskette für schwere oder wiederholte Verstöße?			
Gibt es einen Prozess für das Melden von strafrechtlich relevanten Kommentaren?			

Rechtskonformität	Ja	In Arbeit	Nein
Ist das Team über die aktuellen rechtlichen Vorgaben und Gesetze bezüglich Hassrede informiert und halten sie diese ein?			
Gibt es eine enge Zusammenarbeit mit rechtlich versierten Expert*innen, um sicherzustellen, dass alle Maßnahmen in der Moderation rechtskonform sind? (Besonders relevant im behördlichen Kontext)			

[1] Ausführlich dazu hier <https://der-socialmediamanager.de/grundregeln-fur-gute-tonalitat-community/>

Schulung und Sensibilisierung	Ja	In Arbeit	Nein
Hat jedes Team-Mitglied mindestens eine Grundlagen-Seminar (intern oder extern) für die Community Moderation durchlaufen?			
Fühlen sich die Community Manager*innen grundsätzlich sicher im Umgang mit Hassrede?			
Ist das Team mit den neuesten Trends und Techniken im Bereich der Hassrede und deren Bekämpfung vertraut?			
Werden regelmäßig Schulungen und Workshops zu relevanten Themen rund um Hassrede und Moderationstechniken angeboten?			
Gibt es eine Supervision durch eine externe, neutrale Instanz?			

Unterstützung und mentale Gesundheit des Teams	Ja	In Arbeit	Nein
Sind ausreichend Ressourcen im Team vorhanden?			
Ist das Team, sowie die Vorgesetzten für die möglichen mentalen Auswirkungen von Hassrede sensibilisiert?			
Gibt es dezidierte Unterstützung / Maßnahmen für Teammitglieder, die regelmäßig mit Hassrede konfrontiert sind (z.B. psychologische Unterstützung, regelmäßige Pausen, regelmäßige Gesprächsrunden im Team[2])?			
Werden Teammitglieder ermutigt, Vorfälle zu melden und Unterstützung anzufordern, wenn sie sich überfordert fühlen?			
Gibt es Schulungen, um die Resilienz sowohl für das Individuum als auch im Team zu stärken?			
Gibt es Supervision oder die Möglichkeit der psychologischen Beratung?			

Präventive Maßnahmen	Ja	In Arbeit	Nein
Gibt es Programme oder Initiativen zur Förderung einer positiven und inklusiven Community-Kultur?			
Werden regelkonform formulierte Kommentare gezielt mit Interaktion belohnt?			
Werden Mitglieder für positives Verhalten belohnt oder hervorgehoben?			
Agiert das Community Management als Vorbild für die gewünschte Kommunikationskultur?			
Gibt es Maßnahmen um das Gemeinschaftsgefühl in der Community zu stärken, um so regelkonformes Verhalten zu fördern? [2]			

[2] Ausführlich dazu hier <https://der-socialmediamanager.de/die-psychologie-hinter-gutem-community-management/>

Technische Unterstützung	Ja	In Arbeit	Nein
Werden automatisierte Tools zur Erkennung und Filterung von Hassrede verwendet?			
Sind diese Tools an konkreten Beispielen aus der Community angelernt, regelmäßig aktualisiert und auf dem neuesten Stand der Technik?			
Sind die Tools auf die aktuellen Codes und Verklausulierungen von Hassrede trainiert?			
Gibt es einen Plan B für den Fall, dass automatisierte Tools im Ernstfall versagen?			

Feedback und Verbesserung	Ja	In Arbeit	Nein
Gibt es Mechanismen zur Sammlung und Auswertung von Feedback von der Community hinsichtlich der Maßnahmen gegen Hassrede?			
Werden diese Rückmeldungen regelmäßig analysiert und führen sie zu Verbesserungen im Management?			
Werden Maßnahmen gegen Hassrede und deren Ergebnisse transparent und regelmäßig kommuniziert?			

Kontinuierliche Überprüfung	Ja	In Arbeit	Nein
Wird die Strategie und die Wirksamkeit der Maßnahmen gegen Hassrede regelmäßig überprüft und angepasst?			
Gibt es festgelegte Zeiträume für die Überprüfung und Aktualisierung der Community-Richtlinien?			
Gibt es konkrete Kennzahlen oder Messwerte in der Community Strategie, die Reduktion von Hassrede als Erfolg bewerten?			