SO BÄNDIGEN SIE DEN TROLL: DER RICHTIGE UMGANG MIT KOMMENTAREN

Veröffentlicht am 16. Januar 2014 von Rüdiger

Wenn Sie in den sozialen Medien etwas posten, sind **Kommentare** in der Regel erwünscht. Sie zeigen, dass Sie Ihre Fans oder Follower erreichen. Doch nicht alle Reaktionen auf Ihre Beiträge sind sinnvoll oder freundlich. Manche Nutzer legen es sogar darauf an, eine laufende Diskussion zu stören. Sie werden im Internetjargon **Troll** genannt. Hier können Sie nun lesen, wie Sie Trollen das Handwerk legen und mit Kommentaren umgehen sollten.

Widerspruch ist erlaubt

Grundsätzlich haben Sie zwei Möglichkeiten, Kommentare zu behandeln: Sie löschen sie oder lassen

sie stehen. Das Löschen von Bemerkungen zu Ihren Postings darf aber nur eine Notlösung sein. Wer seinen Kommentatoren den Mund verbietet, bringt sie gegen sich auf. Dieses Vorgehen kann im schlimmsten Fall einen Shitstorm (Protestwelle) heraufbeschwören.

Lassen Sie andere Meinungen zu, auch wenn Sie ganz anderer Ansicht sind. Sie müssen eine in Ihren Augen falsche Aussage auch nicht unkommentiert lassen. Im Idealfall entsteht durch das gegenseitige Kommentieren eine für alle interessante Fachdiskussion.

Die Grauzone

In vielen **Facebook**-Kommentaren und Foren finden Sie Links. Nicht selten führen diese Links auf eine Verkaufsseite des Kommentarschreibers. Was ist von einem solchen Link zu halten? Die Frage, die sie sich stellen sollten, ist: Hat der verlinkte Inhalt etwas mit meinem Beitragsthema zu tun und der Leser einen Mehrwert? Falls ja, müssen Sie den Kommentar nicht löschen.

Wenn Sie merken das ein Internet-Neuling kommentiert, können Sie über einen unpassenden Link hinwegsehen. Sie sollten aber auf Ihre Netiquette (Kommentarrichtlinien) hinweisen und zu deren Beachtung auffordern.

Falls Sie Besuch von einem Troll bekommen, gilt es, sich nicht ärgern zu lassen. Seine unsachlichen Provokationen lassen Sie am besten ins Leere laufen. Wer ihn konsequent ignoriert, kann ihn oftmals vertreiben.

Genug ist genug

Bei aller Meinungsfreiheit muss man auch Grenzen setzen. Wenn durch den Troll keine vernünftige Kommunikation mehr möglich ist, dürfen Sie seine Beiträge getrost löschen. Sie tragen die Verantwortung für Ihre Facebook-Seite oder Ihren Blog und müssen sich positionieren. Das heißt, das unpassende oder verletzende Kommentare ein schlechtes Licht auf Sie werfen würden. Die Nutzer sollen sich bei Ihnen wohlfühlen und keine Angriffe befürchten müssen.

Löschen ist auch die richtige Antwort auf reine Spam-Kommentare. Die lassen sich z. B. an der gewählten Sprache (englische Sprache in deutschem Blog) und einem überhaupt nicht sachbezogenen Inhalt erkennen. Wenn ein solcher Kommentar auch noch einen Link zu einer Verkaufseite enthält, ist die Sache klar: Hier handelt es sich um Spam, den Sie oder ein Spam-Filter löschen sollte. Auch bloße Aufforderungen, eine Facebook-Seite zu liken, können weg.

Unsere Media Company betreut Sie gerne bei Ihren Social Media-Aktivitäten. Wir erstellen für unsere Partnerunternehmen zielgruppengerechte Inhalte und kümmern uns um die technische Pflege. Trolle haben bei uns keine Chance.

Thumbnail image: Caution Troll Ahead von: sboneham via CC BY 2.0.