



veröffentlicht durch *Bayerischer Journalisten Verband* (<https://www.bjv.de>)

[Startseite](#) > Wie kontrolliert man Berta Besserwisser?

Fachgruppe Online

Wie kontrolliert man Berta Besserwisser?

Heike Gallery von gutefrage.net weiß Rat für den Umgang mit Trollen

München, 16.01.2014

Social Media Kanäle wie *Facebook* bieten Trollen eine Spielwiese. Diese virtuellen Störenfriede tummeln sich meist in themengebundenen Communitys und Webportalen, suchen aber auch auf Unternehmens-Plattformen ihr (un)freiwilliges Publikum.

"Es gibt heute keine Internet-Präsenz, die vor Trollen gefeit ist", stellte Heike Gallery, Leiterin Community Management der gutefrage.net ^[1] GmbH, im Münchner Presseclub klar. Jedes Unternehmen, das über eine offizielle Webseite oder einen Facebook-Auftritt verfüge, stehe im möglichen Fokus eines Trolls. Daher sei es aus Sicht eines Unternehmens auch unerlässlich, den richtigen Umgang mit Trollen oder dem Schmarotzer-Marketing ("Ambush Marketing") zu üben.

Über 100 Mitarbeiter in München

Auf Einladung der Fachgruppe Online war die Managerin der Ratgeber-Community am Montag in den Münchner PresseClub gekommen, um von Trollen und der Kontrolle über selbige zu berichten. Heike Gallery weiß, wovon sie spricht: Rund 12.000 Fragen erreichen täglich die Plattform gutefrage.net, auf die 45000 Antworten folgen. "Wir können und wollen nicht jeden Beitrag prüfen, aber wir pflegen unsere Beanstandungsplattform sehr gewissenhaft", erklärte Gallery für das zur Georg von Holtzbrinck gehörende Münchner Unternehmen, bei dem heute bereits 110 Mitarbeiter arbeiten.

Vom Wesen der Trolle

"Trolle sind im Word Wide Web schon ein geflügeltes Wort, ohne dass es eine eindeutige Definition dafür gibt", betonte die Web-Expertin. Am ehesten sei ein Troll mit einem Moskito zu vergleichen, der grundsätzlich störe. "Sticht er, kann das einfach nur unangenehm sein, es kann aber auch dramatische Konsequenzen haben". Auf diese Weise sei auch der virtuelle Störenfried auf den Kanälen des Internets unterwegs, um dort die Kommunikation bewusst zu stören oder zu manipulieren. Ziel eines Trolls ist es dabei immer, Aufmerksamkeit zu wecken und sich auf diese Weise zu profilieren. Denn "niemand schreibt etwas, ohne gelesen werden zu wollen. Eine Botschaft ohne Empfänger ist schließlich wertlos", sagte Heike Gallery.

Von Andy Angry bis zu Manfred Missionar

Mit launigen Beschreibungen stellte sie in ihrem Vortrag die unterschiedlichen Troll-Typen vor, die sich im Netz bewegen und gab Tipps für den Umgang mit ihnen. Da gibt es die ungefährlichen Störer wie Ted Trollpatsch, Fred Fun, Andy Angry oder Manfred Missionar. Hier lautet der Rat: "Beobachten und nicht zusätzlich anfüttern ("Don't feed the troll!"), kleinere Späße sollte man entfernen oder je nach Häufigkeit auch Kurzzeitsperren verhängen. Zudem sollte man andere User schulen, wie sie einen solchen Spaßtroll rechtzeitig erkennen.

Ernster zu nehmen sei dagegen Berta Besserwisser, die sich viel Zeit für die Untersuchung eines Internet-Angebots nimmt und auch den kleinsten Rechtschreib- oder Grammatikfehler aufspürt und öffentlich macht. Berta ist aktiv einzubinden und als hilfreich-kritisches Mitglied der Community einzusetzen, rät Heike Gallery. Auf diesem Weg ließen sich falsche Information verhindern ? und damit auch negative Medienaufmerksamkeit und ein möglicher Imageschaden vermeiden.

Obacht vor Harry Hater

Gefährlicher sind nach Einschätzung der Expertin die reputationsschädigenden Trolle Steffen Stalker, Susi Schleimer, Leonie Lovehate oder insbesondere Harry Hater, dessen Feedback destruktiv kritisch und nicht nutzbar ist. Hier ist die neutrale, sachliche und aufklärende Kommunikation gefragt. Auch wenn es schwer fällt, sollte man auf die unsachliche Kritik ruhig und sachlich eingehen ? und auf beleidigende Provokationen am besten erst gar nicht antworten. Bei Regelüberschreitungen allerdings ist Schluss: Dann gilt es, den jeweiligen Account auszuschließen.

Fünf Praxistipps gab Heike Gallery den im PresseClub versammelten Onlinern: "Holzauge sei wachsam!", lautet der erste. ?Werden Sie Spezialist für Ihre Community.? Und: Nicht abwarten, bis der Troll einen bestimmten Grad an Gefährlichkeit überschreitet und der Community schadet. "Nehmen Sie sich besser früh die Zeit, auf Ihre Nutzer einzugehen und Störenfriede frühzeitig auszumachen", forderte die Referentin. Ihr Rat Nummer zwei lautet: "Bringen Sie ihre Community dazu, Trolle zu ignorieren, um ihnen die Basis der Aufmerksamkeit zu nehmen".

Hilfreiche Trolle

Umkehrt sollte man Trolle auch nutzen, um die Community zu aktivieren ? denn bis zu einem bestimmten Level sei ein Troll durchaus hilfreich. Da Trolle immer persönlich werden, heißt es: Unbedingt souverän bleiben, die Situation durch angepasste Kommunikation entschärfen.

Praktische Tipps in kostenlosen Whitepapers

Die ausführlichen Tipps zur "KonTrolle" sind in einem White Paper von *gutefrage.net* aufgelistet, dort erfährt man auch mehr über die Motive der Trolle und über die für Unternehmen durch diese Spezies verursachten Kosten. Für den Download der von *gutefrage.net* angebotenen Whitepapers [2] (es gibt derzeit noch zwei weitere: ?Nach dem Shitstorm ist vor dem Shitstorm? und ?Themenorientierter Dialog in Social Media?) ist es erforderlich, eine E-Mail-Adresse zu hinterlassen.

Mit *Erika23* bietet *gutefrage.net* seit Mai 2013 ein Blog über Social Media und Community Management [3] an (Twitter: Erika23gf [4]). Vor Gallerys Vortrag wählten die Mitglieder der Fachgruppe Online-Journalisten im BJV [5] einen neuen Vorstand.

Externe Links:

-  [W&V, 17.01.2014: Troll-Psychologie: Wann der Ton im Social Web umschlägt](#)[7]
-  [Nordbayern.de präsentiert ?Die schönsten Redaktionsbeschimpfungen?](#)[8]
-  [BJVreport 2/2013, Thomas Mrazek: "Keine Angst vor Leserkomentaren"](#)[9]
-  [Leselust-Festival Bayreuth: Best of Kurier-Leser ? ein Hate-Slam](#)[10]

Source URL: <https://www.bjv.de/news/wie-kontrolliert-man-berta-besserwisser>

Links:

[1] <http://www.gutefrage.net/>

[2] <https://dialog.gutefrage.net/>

[3] <http://erika23.gutefrage.net/>

[4] <https://twitter.com/Erika23gf>

[5] <http://www.bjv.de/news/thomas-mrazek-als-vorsitzender-onliner-wiedergewaehlt>

[6] <mailto:presse@bjv.de>

[7] http://www.wuv.de/digital/troll_psychologie_wann_der_ton_im_social_web_umschlaegt

[8] [http://www.nordbayern.de/video/lokal-](http://www.nordbayern.de/video/lokal-regional?bcpid=26275924001&bckey=AQ~~%2CAAAAALsg7Ck~%2CmUZ5wc2ZTxUCePR4XuHyOG4NAK-K79Vu&bclid=26288298001&bctid=2961571518001)

[regional?bcpid=26275924001&bckey=AQ~~%2CAAAAALsg7Ck~%2CmUZ5wc2ZTxUCePR4XuHyOG4NAK-K79Vu&bclid=26288298001&bctid=2961571518001](http://www.nordbayern.de/video/lokal-regional?bcpid=26275924001&bckey=AQ~~%2CAAAAALsg7Ck~%2CmUZ5wc2ZTxUCePR4XuHyOG4NAK-K79Vu&bclid=26288298001&bctid=2961571518001)

[9] <http://www.bjv.de/leserkomentare>

[10] <http://www.leselust-bayreuth.de/portfolio/05-02-2014-best-of-kurier-leser/>