

Kodex für Community Management

*Leitprinzipien für verantwortungsvolle Moderation und den Schutz von Community Manager*innen in digitalen Räumen.*

Präambel

Der Ton im Netz ist in den vergangenen Jahren deutlich rauer geworden. Kommentarspalten sind dabei längst kein neutraler Raum mehr. Online-Diskussionen entscheiden darüber, welche Narrative gesetzt, verstärkt oder verzerrt werden. Was stehen bleibt, wird zur Norm. Die Diskussionskultur bestimmt darüber, wer sich beteiligt und wer schweigt. All diese Faktoren beeinflussen, wie wir als Gesellschaft demokratische Diskurse in digitalen Räumen führen.

Hierfür sind Community Manager*innen ein zentraler Faktor. Sie sorgen dafür, dass ein respektvoller und demokratischer Austausch möglich bleibt. Sie setzen Regeln durch, schützen verletzte Stimmen und begrenzen Hassrede, Desinformation und persönliche Angriffe. Sie fördern konstruktive Diskussionen und sorgen dafür, dass unterschiedliche Perspektiven sichtbar sind und ohne Angst geäußert werden können. So sorgt ihre Arbeit dafür, dass digitale Communities als Orte demokratischer Meinungsbildung und gesellschaftlichen Austausches erhalten bleiben.

Dabei sind sie täglich mit Konflikten, Grenzüberschreitungen und emotional belastenden Inhalten konfrontiert. Damit die Moderator*innen digitaler Communities diese gesellschaftlich bedeutsame Aufgabe zuverlässig und gesund wahrnehmen können, benötigen sie klare Rahmenbedingungen, angemessene Ressourcen und wirksame Schutzmechanismen.

Der vorliegende Kodex formuliert deshalb Grundprinzipien für einen verantwortungsvollen Umgang mit digitalen Kommunikationsräumen sowie für den Schutz derjenigen, die Verantwortung für diese Räume tragen.

Er versteht sich als freiwillige Selbstverpflichtung, sowohl für die Unternehmen und Organisationen, die Community Management als professionelle und gesellschaftlich relevante Aufgabe begreifen, als auch für die Moderierenden selbst.

Der Kodex wurde von einem interdisziplinären Gremium entwickelt, das mit erfahrenen Community-Management-Expert*innen aus Wirtschaft, Wissenschaft, Zivilgesellschaft und Verwaltung besetzt ist. Ergänzend dazu hat das Gremium durch eine Umfrage und weitere partizipative Formate die drängendsten Herausforderungen und vielversprechende Lösungsansätze von mehr als 20 Community-Management-Teams aus den unterschiedlichsten Branchen eingeholt, die ebenfalls als wertvolle Perspektiven in diesen Kodex eingeflossen sind.

Leitprinzipien für verantwortungsvolle Moderation

Verantwortungsvolle Moderation ist mehr als nur das Entfernen von Regelverstößen. Diese Leitprinzipien zeigen, wie gute Moderation aussieht.

01 Die Menschenwürde, Schutz vor Diskriminierung und ein vielstimmiger Austausch sind die Basis unserer Moderation

Unsere Moderation orientiert sich an den Grundprinzipien demokratischer Gesellschaften, insbesondere an der Wahrung der Menschenwürde, dem Schutz vor Diskriminierung, sowie der Ermöglichung eines offenen und respektvollen Diskurses.

Strafrechtlich relevante Inhalte entfernen wir unverzüglich. Darüber hinaus etablieren wir eine Hausordnung (Netiquette), die den Umgang mit Hassrede, Desinformation, persönlichen Angriffen und Grenzfällen klar definiert. Diese kommunizieren wir transparent und wenden sie konsistent sowie nachvollziehbar an.

Demokratischer Diskurs lebt jedoch auch von Widerspruch und dem Ringen um unterschiedliche Positionen. Der Kodex verpflichtet ausdrücklich nicht dazu, Diskussionen konfliktfrei zu halten, sondern diese fair und menschenwürdig zu führen.

02 Wir zeigen deutliche Präsenz in der Kommentarspalte und unterstützen erwünschtes Verhalten

Verantwortungsvolle Moderation ist sichtbar und gestaltet Räume aktiv mit, in denen sich Menschen in ihren unterschiedlichen Bedürfnissen und mit ihrer Vielfalt an Perspektiven wertgeschätzt und sicher fühlen.

Deshalb geht unsere Moderation über das reine Filtern, Löschen oder Sanktionieren von Regelverstößen hinaus und trägt aktiv zur Entwicklung eines respektvollen und dialogorientierten Diskurses bei. Konstruktive, respektvolle und dialogfördernde Beiträge unterstützen wir nach unseren Möglichkeiten gezielt, um die Qualität des Austauschs zu verbessern.

03 Wir sanktionieren menschenfeindliche Kommentare und Codes konsequent

Menschenfeindliche, diskriminierende oder entwürdigende Inhalte sanktionieren wir konsequent. Dies umfasst auch indirekte, codierte oder kontextabhängige Ausdrucksformen, die geeignet sind, Personen oder Gruppen herabzuwürdigen oder aus dem Diskurs zu verdrängen. Unsere Moderationsentscheidungen berücksichtigen dabei insbesondere die Perspektiven von Personen, die von Diskriminierung betroffen sind. Bei Bedarf überprüfen wir unsere Entscheidungen und passen sie an, um eine kontinuierliche Verbesserung der Moderationspraxis zu gewährleisten.

04 Wir achten auf die Außenwirkung von dem, was stehen bleibt

Die sichtbaren Inhalte in den Kommentarspalten prägen die Wahrnehmung aller Mitlesenden. Unsere Moderationsentscheidungen berücksichtigen daher auch die Wirkung auf das Publikum. Was unkommentiert stehen bleibt, kann als stillschweigende Zustimmung oder Legitimierung gewertet werden. Deshalb tolerieren wir keine Inhalte, die den Grundprinzipien dieses Kodex widersprechen. Wenn die Menge der Kommentare die Kapazitäten unseres Community Managements übersteigt, ergreifen wir andere Maßnahmen, um den Schutz der Menschenwürde zu gewährleisten. Beispielsweise, indem wir Kommentarspalten schließen oder externe Unterstützung hinzuziehen.

Leitprinzipien für den Schutz von Community Manager*innen

Wer andere schützen soll, braucht dafür geeignete Rahmenbedingungen. Diese Prinzipien erklären, welche Strukturen Organisationen bereitstellen sollten.

05 Das Aufgabengebiet von Social Media- und Community Management ist klar.

Community Management erkennen wir als eigenständige fachliche Disziplin an, unabhängig davon, unter welcher Bezeichnung diese Aufgabe ausgeführt wird. Das Aufgabengebiet verankern wir in der Struktur unserer Organisation und binden es in strategische sowie operative Entscheidungsprozesse ein. Die Aufgaben und Verantwortlichkeiten des Community Management werden klar definiert und verbindlich geregelt.

Community Manager*innen verfügen über klar festgelegte Entscheidungskompetenzen, die eine zeitnahe und verantwortungsvolle Moderation ermöglichen. Eine enge und verbindliche Abstimmung mit angrenzenden Bereichen, insbesondere der Content-Erstellung, stellt sicher, dass Kommunikation und Moderation aufeinander abgestimmt sind.

06 Das Community Management staffen wir mit adäquaten Ressourcen aus.

Unser Community Management ist personell, zeitlich und technisch angemessen ausgestattet. Die Arbeitsbedingungen entsprechen den geltenden arbeitsrechtlichen Vorgaben, insbesondere im Hinblick auf Arbeitszeit, Pausenregelungen und den Schutz vor psychischer Belastung.

Maßnahmen zur Prävention und Bewältigung von Belastungen sind fester Bestandteil unserer Organisation, beispielsweise durch Schulungen, Supervision oder technische Unterstützung bei der Moderation belastender Inhalte. Der Einsatz automatisierter Systeme erfolgt dabei verantwortungsvoll und unter menschlicher Aufsicht.

Inhalte und Kommunikationsmaßnahmen werden grundsätzlich im Einklang mit den verfügbaren Ressourcen geplant. Ist dies nicht möglich oder treten unvorhergesehene Situationen ein, dann ergreifen wir geeignete Schutzmaßnahmen für das Community-Team.

Außerdem bemühen wir uns um Teams, die möglichst unterschiedliche Erfahrungen und Perspektiven mitbringen, weil dadurch eher auffällt, wenn Kommunikation Menschen ausschließt oder verletzt. Dadurch können wir sensibler, fairer und näher an den Erfahrungen der gesamten Community moderieren.

07 Qualität und Wissen sichern wir systematisch

Wir definieren für das Community Management verbindliche, dokumentierte Qualitätsstandards und überprüfen diese regelmäßig. Dabei berücksichtigen wir neben quantitativen Kennzahlen auch qualitative Kriterien der Diskursqualität. Diese Standards regeln insbesondere den Umgang mit Kommentaren sowie die Grundlagen für konsistente Moderationsentscheidungen. Wir stellen sicher, dass unsere Community Manager*innen über aktuelles Fachwissen verfügen und dieses durch kontinuierliche Qualifizierung weiterentwickeln. Erfahrungen aus der Moderationspraxis werden systematisch dokumentiert und im Team geteilt, um eine einheitliche und verlässliche Moderationspraxis zu gewährleisten.

08 Wir etablieren klare Meldekettten, Routinen und Entscheidungshilfen.

Sowohl für Routineaufgaben als auch für wiederkehrende und kritische Situationen legen wir klare Abläufe, Zuständigkeiten und Eskalationswege fest und dokumentieren diese.

Unsere Community Manager*innen verfügen über klare Entscheidungshilfen und festgelegte Meldekettten, die ihnen ein zeitnahes und konsistentes Handeln ermöglichen.

Außerdem stellen wir sicher, dass in kritischen Fällen Unterstützung durch Vorgesetzte oder Verantwortliche gewährleistet ist. Handelt das Community-Team im Rahmen dieser Leitlinie, erhält es die volle Rückendeckung der Organisation.

SELBSTVERPFLICHTUNG

Mit der Unterzeichnung dieses Kodex erklären wir unsere Verpflichtung.

Mit der Unterzeichnung dieses Kodex verpflichten wir uns, die formulierten Leitprinzipien in unseren Kommunikationsräumen anzuwenden und die notwendigen strukturellen Voraussetzungen dafür zu schaffen.

Sofern einzelne Anforderungen zum Zeitpunkt der Unterzeichnung noch nicht vollständig erfüllt sind, verpflichten wir uns, diese innerhalb von zwölf Monaten nach Unterzeichnung umzusetzen. Die Einhaltung und Weiterentwicklung der im Kodex beschriebenen Prinzipien wird regelmäßig überprüft und bei Bedarf weiterentwickelt.

So unterzeichnen Sie

Die Unterzeichnung erfolgt online auf unserer Website:

<https://www.communitykodex.de/unterzeichnen/>

Dort tragen Sie Ihre Organisation ein und laden Ihr Logo hoch. Nach einer kurzen inhaltlichen Prüfung wird Ihr Eintrag freigeschaltet und Ihr Logo auf der Unterzeichner-Seite des Community Kodex angezeigt.

Anforderungen an das Logo

Format: PNG, JPG oder WEBP · mindestens 400 px Breite · maximal 3 MB · transparenter Hintergrund empfohlen.

Mit der Unterzeichnung bestätigen Sie, dass Sie die acht Leitprinzipien des Community Kodex gelesen und verstanden haben und sich freiwillig zu deren Umsetzung verpflichten. Sofern einzelne Anforderungen noch nicht vollständig erfüllt sind, verpflichten Sie sich, diese innerhalb von zwölf Monaten umzusetzen.

INITIATOR*INNEN & GREMIUM

Wer den Community Kodex entwickelt hat

Initiator*innen

Vivian Pein

Oliver Saal

Teresa Sündermann

Gremium

Nadine Eckert — Digitale Kommunikation & Corporate Design, Bezirksamt Berlin Mitte

Social Media & Community Management, Regionale Verkehrsgesellschaft

Eva Horn — No-Hate-Beauftragte, rbb

Judith Höllmann — stellv. Projektleitung BetterPost, Neue deutsche Medienmacher*innen

Zoe Kraft — Community Managerin, Amadeu Antonio Stiftung

Jennifer Stege — Digitale Kommunikation & Social Media, Bezirksamt Berlin Mitte

Vivian Pein — Senior Community Managerin, Co-Host CommunityCamp

Oliver Saal — Referent Digitales Civic.net, Amadeu Antonio Stiftung

Teresa Sündermann — Projektleitung Civic.net, Amadeu Antonio Stiftung

Amos Wasserbach — Senior Strategy & Business Development Manager, Das NETTZ

Marc Ziegele — Professor of Communication Research, Heinrich Heine Universität Düsseldorf

ZITATION & LIZENZ

Zitationsvorgabe: Vivian Pein, Oliver Saal, Teresa Sündermann: Der Kodex für Community Management Leitprinzipien für verantwortungsvolle Moderation und den Schutz von Community Manager*innen in digitalen Räumen, 2026. <https://www.communitykodex.de/>

Der Community Kodex steht unter der Creative-Commons-Lizenz CC BY-NC 4.0. Er darf mit Namensnennung und für nicht-kommerzielle Zwecke frei verwendet und geteilt werden. Für kommerzielle Nutzung oder andere Anfragen wenden Sie sich gerne an uns: kontakt@communitykodex.de