

DET BEDSTE FORSVAR ER ET SPØRGSMÅL

*EN LILLE GUIDE TIL AT MØDE KRITIK, KONFLIKT
OG AKTIVISTER PÅ SOCIALE MEDIER*

AF KATRINE THIELKE

Udarbejdet af Katrine Thielke,
på baggrund af materiale fra bøgerne “Når tasterne taler” og “Kan trold tæmmes?”,
som Katrine Thielke er medforfatter på.

Katrine Thielke / thielke.dk / 52 17 97 91 / katrine@thielke.dk

INDHOLD

1. DET SKAL DU VIDE OM KRITIK PÅ SOCIALE MEDIER
2. MØD KRITIKKEN MED SPØRGSMÅL
3. AKTIVISTER ELLER TROLDEADFÆRD?

1. DET SKAL DU VIDE OM KRITIK PÅ SOCIALE MEDIER

BRUGERNE KRITISERER FOR AT VÆRE FLINKKE

Det lyder ret vildt, men læsere der kritiserer jer, gør det ofte for at hjælpe!

Det kan godt være at det ikke ser ret pænt ud, det de skriver. Men undersøgelser viser at læsere (og kunder) giver kritik og klager for at gøre verden et bedre sted. De vil gerne forhindre at dårlige ting sker igen, at misforståelser spredes og at andre har en dårlig oplevelse.

Så når de skriver til jer at I tager fejl, at I har skrevet noget dumt eller noget helt tredje - så gør de det fordi de tror på I kan gøre det bedre.

SÅ LÆNGE DER ER BALLADE, ER DER HÅB

Læsere der kritiserer, driller og deltager i en svær kommentartråd bruger deres tid på jer. De giver jer deres engagement. Det er en kæmpe gave. For så længe I kan skrive sammen, så kan I også selv blive klogere og I kan skabe nye fans. Kast jer ind i debatten med åbenhed, nysgerrighed og håb.

I skal først blive rigtig nervøse, når der er stille. Hvis jeres fans forlader debatten, og opgiver at tale med jer, så har I tabt dem.

Kritiske kommentarer er et vilkår. De, der siger jer midt i mod, kan faktisk blive jeres fineste ambassadører, hvis I håndterer sagen rigtigt.

ALT SER VÆRRE UD PÅ SKRIFT

Har du nogensiden været lidt uvenner med nogen, og så fortsat samtalen på Messenger eller SMS? Så ved du også hvor hurtigt det kan gå galt! Når man er lidt sur eller ked af det, så ser alt på skrift fornærmende, sårende eller bare dumt ud. Det gælder også på jeres Facebook-side. Et neutralt spørgsmål kan pludselig se negativt ud, hvis I er under pres. Og en kommentar uden emojis kan være svær at tyde - er det en sur kommentar, er den mon ironisk eller måske kærlig? Det skriftlige er SVÆRT!

Så, selvom I nu ved at det kan være svært at afkode præcis hvad den enkelte mener i et kommentarspor fuld af kritik, så skal I stadig finde en måde at svare. Et godt svar er IKKE: "Hvis I ikke fatter det, så skrid ud af vores side". I er professionelle og jeres brugere har en forventning om, at I kan både svare og svare ordentligt.

2. MØD KRITIKKEN MED SPØRGSMÅL

HVAD ER EGENTLIG RETFÆRDIGT?

MANGE KRITISKE DEBATTER HANDLER OM HVAD DER ER FAIR OG
ORDENTLIGT. MEN HVAD ER RETFÆRDIGHED EGENTLIGT?

SOM MENNESKER HENTER VI VORES FØLELSE AF RETFÆRDIGHED TO STEDER
FRA: DEN FORDELINGS FAIRNESS-FØLELSE OG DEN PROCESSUELLE
FAIRNESS-FØLELSE.

Fordelingsmæssig fairness-oplevelse	Processuel fairness-oplevelse
<p data-bbox="579 615 1509 686">Handler om indholdet i sagen:</p> <ul data-bbox="413 784 1499 1260" style="list-style-type: none"><li data-bbox="413 784 809 855">• Fik jeg ret?<li data-bbox="413 864 819 936">• Fik jeg lov?<li data-bbox="413 945 1296 1016">• Hvor mange penge fik jeg?<li data-bbox="413 1026 1046 1097">• Er der sket en fejl?<li data-bbox="413 1106 1499 1260">• Fik jeg det samme eller mere end andre?	<p data-bbox="1912 615 2708 686">Måden sagen forløber på:</p> <ul data-bbox="1666 784 2785 1185" style="list-style-type: none"><li data-bbox="1666 784 2295 855">• Følte jeg mig hørt?<li data-bbox="1666 864 2535 936">• Kunne jeg komme til orde?<li data-bbox="1666 945 2785 1097">• Blev jeg behandlet med respekt og værdighed?<li data-bbox="1666 1106 2742 1185">• Fik jeg indflydelse på processen?

Her er vi som mennesker meget forskellige. Så når man forsøger at løse en konflikt indholdsmæssigt, så går man nemt galt i byen.

Her er vi i den vestlige verden meget ens!

DET BETYDER AT:

**EN OPLEVELSE AF EN IKKE-FAIR
PROCES KAN ØDELÆGGE
OPLEVELSEN AF ET GODT
RESULTAT.**

OG OMVENDT:

**EN OPLEVET FAIR PROCES KAN
SKABE ACCEPT OMKRING ET
IKKE SÅ ØNSKET RESULTAT.**

TRYK & TRÆK

TRYK AVLER MODTRYK - OGSÅ I SKRIFT OG TALE!

SÅ HVIS MAN ER I EN SVÆR DEBAT, HVOR DET MENNESKE MAN SKRIVER/
TALER MED ER VRED, KED AF DET ELLER OPHIDSET, SÅ KAN ET VERBALT TRYK
ØGE KONFLIKTNIVEAUET.

ET VERBALT TRÆK, DERIMOD, KAN NEDTRAPPE KONFLIKTEN - OG KAN
HJÆLPE MED AT OPKLARE, HVAD DET HELE EGENTLIG HANDLER OM.

TRYK

Foreslå

Man kommer med forslag, ideer og anbefalinger.

Argumentere

Man begrunder sine synspunkter og fremlægger fakta og formodninger, der bestyrker synspunktet. Det sker ofte ved at fremlægge flere argumenter.

Forklare

Man giver forklaringer på handlinger, procedurer osv.

Vurdere

Man foretager en bedømmelse af den anden person eller de argumenter, forslag eller holdninger, som indgår i samtalen.

Presse

Man tilbyder belønninger, presser eller ligefrem truer.

TRÆK

Lytte og spørge

Man lytter aktivt: altså både hører det, der bliver sagt og ser det, der ligger bagved. Man stiller åbne spørgsmål, tjekker forståelsen og afspejler bagvedliggende følelser og behov.

Åbne sig

Man giver noget af sig selv i samtalen, f.eks. ved at erkende fejl og ved at vise usikkerhed.

Skabe visioner

Man beskriver muligheder og perspektiver, og formulerer fælles ønsker og forhåbninger

Opsummering

Viser man lytter og er tilstede, tvinger én til at høre efter, viser den anden respekt og at man tager denne alvorligt og forebygger misforståelser

VÆR OPMÆRKSOM! ER DU I ET

KONFLIKT-MINDSET:

DU SKRIVER SOM DU GØR, FORDI ***DU ER SÅDAN!***

JEG SKRIVER SOM JEG GØR, FORDI ***JEG HAR EN
GRUND!***

**GÅ FRA SVAR OG
FORKLARINGER**

**TIL AT VÆRE NYSGERRIG OG
UNDERSØGENDE**

HUSK, DET BEDSTE
FORSVAR ER ET
SPØRGSMÅL

3. AKTIVISTER ELLER TROLDE?

HVAD ER TROLDE?

Der findes ikke trolde, eller personer der er trolde. Men der findes troldeadfærd.

Troldeadfærd er adfærd der overlagt eller ubevidst afsporer samtaler, saboterer (digitale) rum eller chikanerer aktører og grupper.

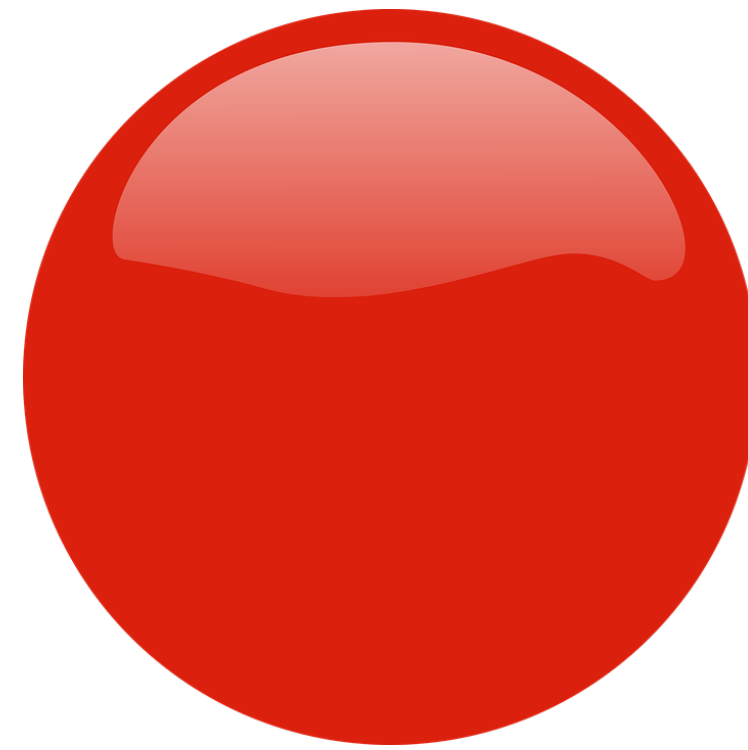
Troldeadfærd findes på et spektrum fra uskyldigt fjol til doxxing og dødstrusler.

Aktivister er personer eller grupper, der forsøger at skabe politisk eller social forandring. Der ligger ofte et kæmpe personligt engagement bag. Ind i mellem kan aktivister finde på at anvende redskaber fra troldearsenalet

HVAD SKAL I GØRE, NÅR DER ER

TROLDE- ADFÆRD

**PÅ SPIL PÅ JERES FACEBOOK-
SIDE ELLER ANDRE SOCIAL
MEDIER-PROFILER?**



TRYK **IKKE** PÅ PANIK-KNAPPEN

Det kan være fristende at sætte alarm-beredskabet i gang, men husk, at som social media-ansvarlig, er det sandsynligvis dig, der ser den her adfærd **først**, og du ser **mest** af den.

Dine brugere og dine kolleger sidder ikke og trawler hele kommentarsporet igennem.

Det ser sandsynligvis voldsomt ud - husk, at det er hensigten.
Afsenderen ønsker sig en reaktion.

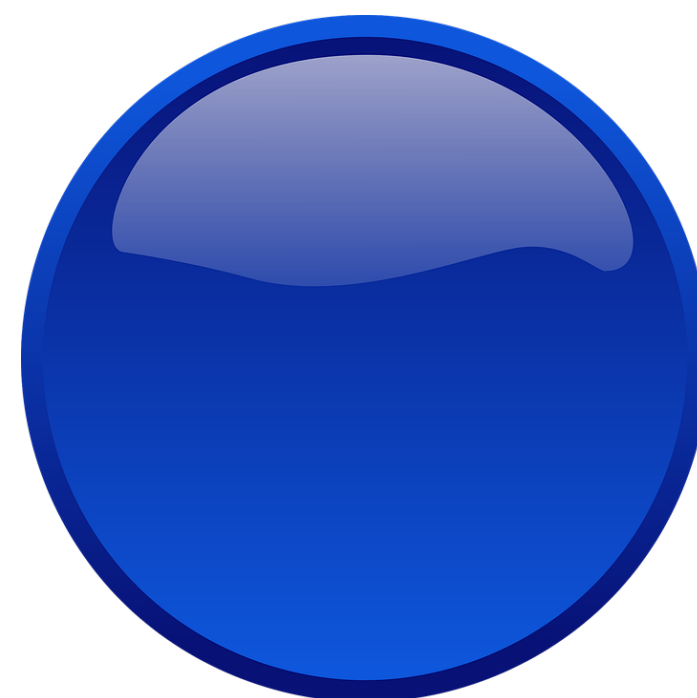


TRYK *IKKE* PÅ PYT-KNAPPEN

Selvom du ikke skal gå i panik, så skal du heller ikke være ligeglad!
Troldeadfærd er ikke okay - særlig hvis adfærden bruges til at true,
presse eller skræmme med.

Og det er ikke nok bare at ignorere adfærden.

For det første smitter den, og hvis du lader den stå, viser du resten af dine brugere at det er okay at skrive sådan. For den andet har du en pligt til, at sørge for, at jeres side eller profil er et ordentligt sted at færdes for andre digitale brugere. For det tredje skal den type adfærd ikke belønnes.



TRYK PÅ KØLIG-KNAPPEN

Du skal tage det helt roligt og tænde for den rationelle side af dig selv. Du skal blive helt kold - kold, som en brøndgravers røv. Lad dig ikke provokere, bevæge eller lokke til at gå ind i debatten.

Du skal gøre et par andre ting først.

Så, kald på en kollega, og gå i gang med de næste skridt. Det kan virke som meget arbejde, men I får rutinen hurtigt.

IDENTIFI- CÉÉR

Først skal I identificere sagen og historien - og I skal identificere, om afsenderen(/ne) er parter i sagen, eller om de er selvudnævnte talspersoner for den.

Jeres research her er godt givet ud senere.

Hvad ønsker hovedpersonerne? Et svar, en shitstorm, at chikanere?

Overtræder personerne jeres retningslinier? Er det troldeadfærd - eller bare stor vrede?

Spørgsmål I kan stille

- Hvem er personen /personerne?
- Hvad er deres relation til sagen?
- Er de kendte hos jer, og på jeres side generelt?
- Er de tidligere blevet blokeret eller skjult?
- Er personen kendt blandt de, der tager telefonen?
- Er afsenderprofilen ny? Er der andre profiler, der har samme navn, eller næsten samme navn?

ANALY- SÉR

Analysér nu de vigtigste posts, både på egne sider og profiler, og undersøg om de også eksisterer i andre grupper eller som tråde på personprofiler.

Det, I søger efter her, er om det er organiseret, eller om det er udtryk for en tilfældighed.

Hvis der er stor spredning på et opslag, undersøg da, om det deles i et bestemt community/gruppe/målgruppe.

Spørgsmål I kan stille

- Hvilke(n) tråde(e) er de primære?
- Deles de? Deles de med eller uden tekst? Deles de blandt ligesindede, eller i en bred demografi?
- Er der debat, eller er alle der deler af samme opfattelse?
- Bliver medier og meningsdannere tagget, for at presse yderligere?
- Hvordan forholder jeres faste følgere sig? Er de skræmt væk, eller tager de til genmæle?

RAMME- SÆT

Når I har fået styr på det basale, skal I rammesætte debatten på jeres side/profil meget tydeligt.

Hvad er det der diskuteres her?
På hvilken måde foregår det?

I skal sætte en tydelig kontekst, I skal insistere på, at I er værterne. Det betyder at I skal være meget synlige, tydelige og konsekvente.

I skal lede det digitale rum.

Andre ting I kan gøre

- Opret eventuelt en separat tråd til at drøfte emnet - men kun hvis I faktisk ønsker at debattere med de, der har troldeadfærd eller ekstremt kritiske
- Skriv: "Vi ønsker denne debat - men på ordentlige vilkår, både for jer og os"
- Stil personerne til ansvar for deres kritik - de må uddybe og dokumentere, på en ordentlig og sober måde

HÅND-

HÆV

Som en del af rammesætningen, skal I poste og gentage jeres husregler i en kort version. Det fungerer bedst som et billede - med to-tre korte regler.

Og så skal I håndhæve dem.

I kan naturligvis kun håndhæve reglerne på egne sider/profiler, men det er også det, I skal fokusere på.

Andre ting I kan gøre

- Hvis I er i tvivl om en bruger er gået over stregen, så giv dem muligheden for at redigere deres opslag: “Jeg kan se, at din tekst overskrider vores husregler. Vi vil ikke have at man kalder hinanden korrupte svin her. Vil du redigere din kommentar, så kan jeg nemlig lade den stå?”
- Skjul. Hvis det går stærkt, så skjul de kommentarer I er i tvivl om, indtil I kan komme tilbage til dem, og finde en løsning.

AN- MELD

Alle ytringer der er trusler, trusler om vold, injurier, racisme og doxxing skal anmeldes til Politiet. Og derefter til platformen.

Tag et screendump, noter navnet på personen, gem link til profilen. Og slet så kommentaren, og gør opmærksom på, at I har slettet og anmeldt.

I situationer, hvor medarbejdere hænges ud, skal I anmelde så hurtigt som muligt, og hvis situationen sker et andet sted end jeres egen side, skal I anmode kraftigt (evt. med en advokats mellemkomst) om at indholdet tages ned, eller personen anonymiseres.

Andre ting I kan gøre

- Hvis det er børn eller unge, der truer, doxxer eller andet, så kan det være fair at tage fat i deres forældre eller andre voksne tæt på dem
- Det kan være ekstremt effektivt at gøre andre, der er en del af personens netværk, opmærksom på adfærden - men skal gøres med konduite

FØLG OP

Når sagen har lagt sig, så sørg for at følge op.

Lav en kommentar eller post, der afrunder emnet. Åbn for, at følgere, der har holdt sig ude af den hårde tråd, nu kan få svar på deres spørgsmål.

Invitér tilbage ind i den gode debatform. Spørg jeres følgere, om de ønsker at I skal moderere mere eller mindre.

KILDER



“Kan trolld tæmmes? - trolling og debatkultur i den digitale tidsalder”

Katrine Thielke, Maia Kahlke Lorentzen og Nana Dall.
Informations Forlag, juni 2019



“Når tasterne taler - konflikthåndtering på sociale medier”

Katrine Thielke og Nana Dall.
Forlaget Ajour, maj 2018



“Guide til en bedre debat online”

Bidrag fra Katrine Thielke.
Redaktør: Nadia Nikolajeva.
DJ, maj 2019

KONTAKT

KATRINE THIELKE

PÅ [THIELKE.DK](http://thielke.dk)