



# Interaktion mit Usern

Reaktionen auf positive und negative Kommentare

**W**ie der Begriff schon nahelegt, geht es in den sozialen Medien im Kern immer um soziale Interaktion. Menschen treten hier in Form von Kommentaren oder Nachrichten miteinander in den Austausch. Gerade für Unternehmen ist dieser Kontakt zu anderen Nutzerinnen und Nutzern besonders wichtig, da sie sich auf diese Weise nahbar zeigen und das Interesse der Followerschaft gewinnen wie aufrechterhalten.

Doch ist Social Media ein stark emotional geprägter Raum, in dem nicht selten verschiedene Meinungen aufeinandertreffen. Das gilt ohnehin in der aufgeladenen Pflegebranche. Sämtliche Interaktionen seitens Ihres Unternehmens sollten daher wohlbedacht sein. Besonders umsichtiges Vorgehen ist bei der Reaktion auf negative Kommentare geboten.

## Die oberste Regel: Sie sollten immer auf alle Kommentare und Nachrichten reagieren.

### Um keine Antwort verlegen

Die oberste Regel: Sie sollten immer auf alle Kommentare und Nachrichten reagieren. Das zeigt, dass Sie die Nutzer:innen schätzen und sich Zeit für diese nehmen. Natürlich ist die Antwort auf positive Äußerungen recht einfach, doch auch negative Aussagen verlangen nach einer Reaktion. Wichtig ist es, dass auch in diesem Fall die Reaktion höflich und sachlich ausfällt. Gehen Sie also möglichst objektiv auf die geäußerten Kritikpunkte ein und versuchen Sie auf diese Weise, die Wogen zu glätten.



### Praxistipp

Erstellen Sie eine eigene Netiquette! Auch im Bereich der technischen Kommunikation lassen sich Regeln für ein respektvolles Kommunikationsverhalten aufstellen. Als Unternehmen können Sie auf Ihrer Website eine Netiquette hinterlegen, die allgemeine Richtlinien für den Umgang in den sozialen Medien festlegt. Ganz explizit lässt sich dabei auflisten, welche Art von Äußerung Sie dulden und welche nicht. Wenn nötig, können Sie Nutzer:innen in den sozialen Medien sodann auf diese Netiquette verweisen.

Löschen dagegen sollten Sie Kommentare nur in absoluten Ausnahmefällen, etwa wenn es sich um Beleidigungen oder mutwillige Rufschädigung handelt. Je nach Härtefall können Sie solche Äußerungen natürlich auch bei der entsprechenden Plattform melden. Im Allgemeinen werden Sie jedoch feststellen, dass die meisten Menschen auch in der digitalen Welt mit sich reden lassen. Ein feiner Zusatzeffekt:

Reagieren Sie auf negative Äußerungen, kann das wiederum Ihr Image stärken. Denn dadurch beweisen Sie, dass Sie sich Kritik ernsthaft annehmen und auch dieser angemessen begegnen.

### Fazit

Interaktion ist ein wesentliches Merkmal bei der Nutzung sozialer Medien. Für einen professionellen wie gelungenen Auftritt auf Facebook und Co. ist die gekonnte Kommunikation besonders wichtig für Pflegebetriebe. Unbedingt sollten daher alle eingehenden Kommentare und Nachrichten beantwortet werden, gleich ob diese positiv oder negativ ausfallen. Gerade für den letzteren Fall lohnt es sich, im Vorfeld Kommunikationsregeln für die sozialen Medien zu definieren.



Foto: fokus digital GmbH

**Giovanni Bruno**  
Geschäftsführender  
Gesellschafter fokus  
digital GmbH  
[www.fokus-d.de](http://www.fokus-d.de)