

## Zehn Empfehlungen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der TALKE-Gruppe zum Umgang mit Social Media\*

1. **Es geht immer um Konversation.** Wenn Sie Social Media nur für Einbahnstraßenkommunikation nutzen, reden Sie bald gegen eine Wand. Nur wer aktiv das Gespräch sucht, sich in Diskussionen zu Wort meldet und auf Fragen antwortet, wird im Web ernst genommen.
2. **Achten Sie auf Qualität.** Es ist einfach, im Internet schnell und viel Aufmerksamkeit zu erhalten. Langfristige, intensive und wertvolle Konversationen lassen sich aber nur mit qualitativ hochwertigen Inhalten anstoßen beziehungsweise bereichern.
3. **Seien Sie ehrlich.** Lügen haben im Internet besonders kurze Beine. Informationen sind im Netz sofort nachprüfbar. Falschaussagen oder auch nur Weglassungen werden umgehend aufgedeckt. Legen Sie Ihre Quellen offen; das zeugt von Respekt dem Urheber gegenüber und Sie gewinnen an Glaubwürdigkeit.
4. **Bleiben Sie höflich.** Eine Konversation kann nur wertvoll sein, wenn sich alle Beteiligten respektvoll begegnen. Vermeiden Sie Provokationen und Beleidigungen und brechen Sie Gespräche ab, wenn der Gesprächspartner beleidigend wird.
5. **Berichtigen Sie eigene Fehler.** Viele Nutzer im Web sind schnell verärgert, verzeihen aber auch rasch. Geben Sie eigene Fehler oder Irrtümer zu und berichtigen Sie diese. Es empfiehlt sich, diese Änderungen zeitnah und nachvollziehbar vorzunehmen, um Missverständnisse oder Irritationen zu vermeiden. Weisen Sie gegebenenfalls auf Fehler in Beiträgen, die Ihr Arbeitsgebiet betreffen, sachlich und höflich hin.
6. **Seien Sie auch als Privatperson professionell.** Auch wenn Sie Social Media „nur“ privat nutzen, kann es vorkommen, dass Sie auf berufliche Kontakte stoßen oder mit Fragen zu Ihrem Beruf konfrontiert werden. Dann ist es gut, wenn Ihnen Privates nicht peinlich sein muss. Einmal Veröffentlichtes lässt sich nur schwer wieder vollständig aus dem Netz entfernen. Durch einfaches Suchen und Verknüpfen der Ergebnisse lassen sich beispielsweise Rückschlüsse auf persönliche Beziehungen, berufliche Zuständigkeiten oder Einstellungen zu bestimmten Themen ziehen.
7. **Trennen Sie Meinungen und Fakten.** Um Missverständnisse zu vermeiden, sollten Sie deutlich machen, welche Teile Ihrer Aussagen Meinungen und welche Fakten darstellen. Zudem sollten Sie darauf hinweisen, ob Sie Ihre persönliche oder die Unternehmensmeinung vertreten.
8. **Seien Sie ganz Sie selbst.** Vertrauen und Glaubwürdigkeit sind die Grundpfeiler sozialer Netze. Verstellen Sie sich nicht, sondern zeigen Sie, wer und wie Sie sind. Zur offenen Kommunikation im Web zählt auch, dass Sie Ihren Hintergrund offenlegen. Wenn Sie für TALKE im Internet aktiv sind oder die Interessen von TALKE vertreten, stehen Sie dazu! Transparenz können Sie beispielsweise durch einen Hinweis sicherstellen, welcher an den Diskussionsbeitrag angehängt wird. Beispiel: *„Ich bin Mitarbeiter von TALKE und vertrete hier meine persönliche Meinung.“*
9. **Behandeln Sie Vertrauliches vertraulich.** Seien Sie sorgsam im Umgang mit Firmeninformationen. Vertrauliche Informationen, die Sie im Rahmen Ihrer Anstellung erhalten, dürfen Sie nicht verbreiten. Wenn Sie unsicher sind, ob Sie eine bestimmte Information veröffentlichen dürfen, fragen Sie bei Ihrem Vorgesetzten, der Datenschutzbeauftragten oder bei Marketing & Communications nach. Im Zweifelsfall verzichten Sie auf die Veröffentlichung. Wahren Sie auch den Datenschutz. Veröffentlichen Sie nichts über Dritte, ohne es vorher mit den betroffenen Personen abgesprochen zu haben.
10. **Achten Sie das Gesetz.** Veröffentlichen Sie keine verleumderischen, beleidigenden oder anderweitig rechtswidrigen Inhalte. Stellen Sie keine Inhalte ohne entsprechende Urheberverweise ins Netz,

beachten Sie Copyrights und respektieren Sie das Recht am eigenen Bild. Halten Sie unternehmens- und kundenbezogene Informationen geheim. Für die Einhaltung geltender Rechtsvorschriften in Ihrem eigenen sowie auch im Interesse der TALKE-Gruppe setzen Ihr Arbeitsvertrag, die Betriebsvereinbarung über den Umgang mit Informations- und Telekommunikationssystemen sowie die schriftlichen Unterweisungen verbindliche Grenzen. Das gilt insbesondere für den Umgang mit vertraulichen unternehmens- und personenbezogenen Informationen sowie jedes Verhalten, das Sie einem Interessenkonflikt aussetzen kann.

*\* Mit freundlicher Genehmigung der Daimler AG*