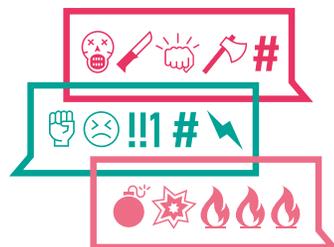


# FACTSHEET

## HASSKOMMENTARE IM NETZ. STEUERUNGSSTRATEGIEN FÜR REDAKTIONEN



### Projektziel:

Im Rahmen des Projekts ist untersucht worden, welche Mechanismen Hass im Netz befördern und mit welchen Steuerungsstrategien Online-Redaktionen diesen eindämmen – oder bestenfalls: im Vorfeld verhindern – können.

Die empirisch entwickelten und praktisch-experimentell erprobten Strategien sollen Redaktionen Ansatzpunkte in (potenziell) hetzenden Diskursprozessen aufzeigen und möglichst unaufwändig im Redaktionsalltag zu adaptieren sein.

### Adressaten der Ergebnisse:

Die Moderationsstrategien und Kernerkenntnisse sollen Online-Redaktionen praktische Hilfestellungen im Redaktionsalltag bei der wirksamen Bewältigung von Hasskommentaren geben. Darüber hinaus sollen die Projektergebnisse aber auch von weiteren zivilgesellschaftlichen oder auch politischen Kommunikationsakteurinnen und Kommunikationsakteuren nutzbar sein.

### Beteiligte:

- Wissenschaftliche Leitung: Prof. Dr. Stephan Weichert und Dr. Leif Kramp
- Herausgeberin: Landesanstalt für Medien NRW
- Praxispartner: Deutschlandfunk Kultur, Rheinische Post Online, Mediengruppe RTL Deutschland, Spiegel Online und Tagesschau.de
- Das Projekt ist mit Unterstützung der Google Germany GmbH umgesetzt worden.

### Methodik:

- Qualitative Redaktionsbefragung mit 12 Expertinnen und Experten zu Erfahrungen, Strategien und Bedarfen im Umgang mit Nutzerkommentaren und hetzenden Nutzerdiskursen
- Quantitativ-qualitative Online-Diskursanalyse von rund 8.500 Nutzerkommentaren zu journalistischen Beiträgen bei Facebook und den redaktionellen Nachrichten-Websites
- Erprobung entwickelter Kommunikationsstrategien in Zusammenarbeit mit der Social-Media-Redaktion von RP Online



# Ergebnisse:

## I. Kernergebnisse der Online-Diskursanalyse (Auszug)

1. Es findet **kaum redaktionelle Moderation** statt, was dazu führt, dass es nur wenig Effekte/Rückwirkung auf den Verlauf öffentlicher Diskurse gibt.
2. Eine aktive Diskussionsbeteiligung der jeweiligen Redaktion wirkt sich direkt auf die Positionierung des betreffenden Hauptkommentars und dessen Diskussionsstrang in der **algorithmischen Sortierung** aus. Die entsprechenden **Redaktionskommentare werden automatisch höher gerankt**. Auf diese Weise kann eine Redaktion durch gezielte Kommentierung bestimmten Diskussionssträngen zu mehr Aufmerksamkeit verhelfen.
3. Der **Vorwurf der Propaganda und der Lügenpresse** zieht sich durch nahezu alle analysierten Diskurse. **Unabhängig vom Thema** **des journalistischen Beitrags** werfen Userinnen und User den Journalistinnen und Journalisten bewusste Manipulation und interessengeleitete Berichterstattung vor.
4. **Höchstens ein Drittel der Kommentare hat einen thematischen Bezug** und geht ausdrücklich auf Themen ein, die im journalistischen Beitrag vorkommen (Rest = themenfremde Verunglimpfungen, Hetze).
5. Es gibt nur **wenige dominante, dabei durchweg negativ kommentierende Userinnen und User**, die in ihren meist ähnlichen Kommentaren zu bestimmten Sichtweisen und/oder Handlungen aufrufen („Trollverhalten“; Motive: Geltungsdrang, missionarischer Eifer).
6. Fast alle Kommentare werden **am ersten Tag nach der Veröffentlichung** eines Beitrags erstellt (dann rasch nachlassend).

## II. 10-Punkte-Plan gegen Hassrede

1. **Entschieden moderieren:** Mit sachlicher Moderation ‚Hausrecht‘ durchsetzen.
2. **Direkte Ansprache:** Häufiger zu Wort melden.
3. **Gegenrede stärken:** Konstruktive Userinnen und User belohnen.
4. **Aktionen gegen Hassrede:** Journalistische Programme, Formate und Veranstaltungen entwickeln.
5. **Hässliches Dominanzgefälle:** Sich der destruktiven Minderheit bewusst werden.
6. **Konstruktiver Journalismus:** Alltagsthemen/-probleme von Nutzerinnen und Nutzern aufgreifen und Handlungsmöglichkeiten aufzeigen.
7. **Mensch-Maschine-Filter:** Automatisierungstools können Moderationsteams nicht ersetzen.
8. **Ironie- und zynismusfreie Zone:** Auf den eigenen Tonfall achten und auf Spott verzichten.
9. **Ressourcen bereitstellen:** 4-Augen-Prinzip auch im Nutzerdialog.
10. **Respekt verschaffen:** Klartext reden und auf Augenhöhe kommunizieren.