



Joballtag zwischen Recherche und Hass-Management

Wie die Online-Streitkultur den Journalismus verändert

Nicht erst seit Corona steuert die Debattenkultur in den Kommentarspalten von Medienanbietern auf verhärtete Fronten zu. Es wird viel gestritten, jedoch weniger über das Thema als über die Wunden, die man sich geschlagen hat. Die Redaktionen müssen darauf reagieren. Die NORDSPITZE hat bei norddeutschen Medienhäusern nachgefragt, wie das die journalistische Arbeit verändert.

Als an einem fröhlichsommerlichen Abend Ende April 50 deutsche TV-Schauspieler*innen unter dem Hashtag „allesdichtmachen“ eine Serie von Kurzfilmen mit spöttischen Kommentaren über Corona-Maßnahmen in Deutschland veröffentlicht, kocht im Laufe der Nacht eine Debatte in den sozialen Medien hoch, die schon am nächsten Morgen so verhärtete Fronten zeigt, dass ein Austausch kaum mehr möglich scheint. Beim Redaktionsnetzwerk Deutschland (RND) in Hannover schreibt Imre Grimm, Leiter des Gesellschaftsressorts, unter dem Titel „Warum die Aktion allesdichtmachen eine Verhöhnung der Corona-Toten ist“ einen Kommentar – und erntet den

Shitstorm seines Lebens: „Auf diesen als Meinungsbeitrag gekennzeichneten Text hat Imre Grimm mehr als 400 Nachrichten erhalten – zwei Drittel von ihnen waren übel beleidigend und weit von dem entfernt, was man gemeinhin Diskurs oder Debatte nennt“, berichtet Marco Fenske, RND-Chefredakteur. Grimm sei unter anderem als „verficktes Nazi-Schwein“ beschimpft worden, als „systemkonforme Hure“, als „Versagerpussy, die das Schlimmste verdient“. „Verrecken Sie bitte, Spasti!“ war ein weiterer Ausspruch in den RND-Kommentarspalten und in eingesandten E-Mails. „Was Journalistinnen und Journalisten an Hass und Gewalt entgegenschlägt, überschreitet immer mehr das Maß des Erträglichen“, sagt Chef-



„Wir sollten uns nicht einschüchtern lassen von Hass, Beleidigungen und Gewaltandrohungen. Weil Journalismus wichtig ist – in einer Demokratie und für eine Demokratie.“

Marco Fenske, Chefredakteur beim Redaktionsnetzwerk Deutschland

redakteur Fenske. „Wir haben im oben beschriebenen Fall Anzeige erstattet.“

Artikel werden zurückgehalten, wenn es keine Kapazitäten für Kommentarmoderation gibt

Auch bei der Hamburger Morgenpost (Mopo) beobachtet die Redaktion „mit großer Sorge“, dass die eigentlich gewünschte Diskussionskultur in den Social Media-Kanälen des linken Traditionsblatts von immer roher werdenden Beleidigungen schon beim Aufkeimen platt gemacht wird. „Insbesondere bei Artikeln, die mit dem Themenfeld Coronavirus zusammenhängen, stellen wir fest, dass so genannte Querdenker kaum noch mit Fakten zu erreichen sind“, berichtet Stefan Düsterhöft, der als stellvertretender Digitalchef für die Social Media-Kanäle der Mopo verantwortlich zeichnet. Bezugnahmen auf Wissenschaft würden mit Politikhörigkeit gleichgesetzt. „Und wenn wir oder die Follower*innen unserer Facebook-Seite in Diskussionen einsteigen, werden sachlich vorgetragene Argumente häufig mit Lach-Emojis oder Beleidigungen gekontert.“

Der Zeitaufwand, um Kommentarverläufe zu moderieren, hat in der Mopo-Redaktion vor allem in der Corona-Krise zugenommen – mit Folgen für das redaktionelle Angebot: „Wir sind mittlerweile dazu übergegangen, weniger Artikel aus dem Themenfeld Corona zu posten, wenn wir tagesaktuell keine Kapazitäten für eine hinreichende Kommentarmoderation haben“, sagt Digitalchef Düsterhöft. „Wir halten es für wichtig, entsprechende Inhalte auch in den sozialen Medien zu verbreiten, aber wenn beispielsweise am Wochenende weniger Kolleg*innen im Dienst sind, posten wir hier eher nur einen Corona-Artikel – auch wenn wir drei geschrieben haben.“

Beim Spiegel in Hamburg beschäftigt sich eine ganze Abteilung mit nichts anderem als dem Überwachen, Freischalten und Moderieren von Online-Kommentaren. „Die Mehrzahl der Leute kommentiert nicht, sondern liest still mit. Und diese Menschen haben ein Anrecht auf eine moderierte Diskussion“, begründet Ayla Kiran, Leiterin des Ressorts Social Media und Leserdialog, den hohen Einsatz.

Beim Spiegel werden Kommentare nicht freigegeben oder gelöscht, wenn sie nicht den verlinkten Community-Richtlinien des Magazins entsprechen: „Das sind justiziable Kommentare, aber auch Kommentare, die anderweitig die Diskussion stören, sei es durch Derailment (Anmerkung der Redaktion: bewusste Provokation, um sachliche Debatten entgleisen zu lassen) oder Beleidigung anderer Teilnehmerinnen und Teilnehmer“, fasst Ayla Kiran zusammen. „Wenn drei Leute das gleiche schreiben,



„Unter Artikel-Postings, die Verkehrsunfälle thematisieren, gibt es häufig pietätlose Äußerungen oder so genanntes Victim Blaming. Das dulden wir nicht und sperren auch Nutzer*innen aus.“

Stefan Düsterhöft, stellvertretender Digitalchef bei der Hamburger Morgenpost

wird der dritte Kommentar nicht unbedingt freigegeben, so wollen wir den Lesefluss garantieren und weiterführenden Gedanken zum Thema Raum geben.“ Auch wenn etwas überhaupt nicht zum Thema gehöre, werde es gelöscht.

Hass-Themen sind Russland, Flüchtlinge, Trump, Corona und der Nahostkonflikt

Mittlerweile ist beim Spiegel eine regelrechte Chronologie der heißen Themen einsehbar: „Was früher Russland und Ukraine waren, wurden im Sommer 2015 Geflüchtete, später Trump, dann Corona und nun auch der Nahostkonflikt“, berichtet Ressortleiterin Kiran. Doch nicht immer geht es um globale Konflikte. So hat Digital-Redakteurin Stefanie Heitmann beim Bremer Weser-Kurier zwar regelmäßig mit Reaktionen auf Corona-Verordnungen und die Fridays-for-Future-Bewegung zu tun. „Doch auch der Abstieg von Werder Bremen erhitzt die Gemüter unserer Nutzer*innen.“ Beim Weser-Kurier leistet man sich noch ein recht aufwändiges Verfahren, wenn Online-Debatten aus dem Ruder laufen: „Zunächst schreiben wir die Nutzer*innen in einer privaten Nachricht an und erklären, warum wir einen Kommentar nicht veröffentlichen, verbergen oder löschen und begründen dies mit den Entsprechungen in unseren Community-Regeln“, berichtet Heitmann. „Wir warnen die Person auch, dass es bei weiteren Verstößen zu einer Sperrung etwa für unsere Facebook-

Seite kommen kann.“ Bei sehr schwerwiegenden Aussagen leitet Heitmann Konversationen auch an die Polizei weiter.

Kommentare unter Facebook-Postings haben sich verdoppelt

Unabhängige Medien sollen recherchieren und berichten, zur Meinungsbildung beitragen – doch aktuell müssen sie erst mal immer mehr Ressourcen für Streitmoderation aufwenden: „Das Kommentaraufkommen hat sich in den vergangenen Jahren vervielfacht, dadurch ist auch der Aufwand für Social-Media-Moderation stark gestiegen“, sagt Marcus Bensemann, Leiter Aktuelles bei NDR Info in Hamburg. Im ersten Quartal 2019, also im Jahr vor der Pandemie, gab es unter den Facebook-Postings von NDR.de 43.500 Kommentare – im ersten Quartal 2021 waren es 112.500 Kommentare. „Einer der Hauptgründe dafür sind die Corona-Themen, die viele Interaktionen auslösen“, sagt Bensemann. Sein Kieler NDR-Kollege Andreas Schmidt, Leiter Zentrale Programmaufgaben im Landesfunkhaus Schleswig-Holstein, bestätigt das: „Vor allem die Corona-Situation scheint die Dialog-Atmosphäre aufgeheizt zu haben, so dass wir immer mal wieder mit Beleidigungen oder gar Hass-Kommentaren umgehen müssen.“

Auch beim RND in Hannover verwenden die Online-Redakteur*innen deutlich mehr Arbeitszeit darauf, Kommentare zu lesen, zu verwalten und Debatten



„Auswirkungen auf die Arbeit unserer Kolleginnen und Kollegen sehe ich nur bei konstruktiven Hinweisen, zum Beispiel auf Fehler. Aus manchen spannenden Diskussionen ergeben sich auch weitere Themenideen für die Redaktion.“

Ayla Kiran, Leiterin des Ressorts Social Media und Leserdialog beim Spiegel

zu begleiten. „Insgesamt managen wir im Netzwerk monatlich rund 100.000 Social-Media-Kommentare – Tendenz steigend“, sagt RND-Chefredakteur Marco Fenske. Um die Masse zu bewältigen, hat RND den Usern klare Richtlinien auferlegt – und diese auf den Facebook-Seiten des Medienhauses transparent kommuniziert. Persönliche Angriffe, Beleidigungen oder Verunglimpfungen haben zum Beispiel keinen Raum, ebenso wie: Verletzungen von Rechten Dritter, rechtswidrige, strafbare, pornografische, beleidigende, extremistische, rassistische, diskriminierende oder fremdenfeindliche Inhalte. „Bei Verstößen gegen die Richtlinien behalten wir uns vor, Kommentare ohne Begründung zu entfernen, und wir führen keine Diskussion über gelöschte Kommentare“, stellt Fenske klar. „Journalistinnen und Journalisten sollten nicht bereit sein, das Überschreiten verbaler Grenzen zu akzeptieren – zumal dann nicht, wenn sie justiziabel sind.“

Bis zur Bundestagswahl wird der Trend noch zunehmen

Mit Blick auf die Bundestagswahl erwartet Prof. Volker Lilienthal vom Institut für Journalistik und Kommunikationswissenschaft an der Universität Hamburg keine



„Dass sich Debatten überschlagen könnten, sollte keinen Einfluss auf die journalistische Arbeit haben. Eine Schere im Kopf wäre an dieser Stelle unprofessionell und unjournalistisch.“

Marcus Bensemann, NDR Programmbereich Information, NDR Info, Leiter Aktuelles

Entspannung für Journalist*innen: „Der dissoziale Diskurs, wie er sich in vielen Nutzerkommentaren auf Medien-Websites und in den Social Media äußert, wird noch zunehmen“, schätzt der Experte. „Vom Medien-Bashing werden auch eher unverdächtige Teile der sachlichen Regelberichterstattung betroffen sein, nicht nur Meinungsbeiträge.“ Weil Medienschaffende dabei auch persönlich attackiert, beleidigt und sogar bedroht werden könnten, seien neben den Strafverfolgungsbehörden vor allem auch die Medienbetriebe selbst gefordert, ihre Mitarbeitenden vorbeugend auf den Umgang mit Hatespeech vorzubereiten. „Dies geschieht noch zu wenig“, urteilt Lilienthal. „Journalistinnen und Journalisten brauchen Resilienz gegen den Hass – diese Widerstandsfähigkeit stellt sich aber nicht so einfach ein, sie muss professionell aufgebaut werden. Workshops und Therapie müssen von den Medienbetrieben angeboten und natürlich finanziert werden.“

In ihren Online-Bubbles erwarten User*innen nur die Bestätigung ihrer Meinung

Eine Ursache für die unversöhnliche Debattenkultur sieht Stefanie Heitmann beim Weser-Kurier darin, dass sich



Weil sich Krisen *nicht* im Kalender ankündigen.

Als Vorsorgespezialist für die Medienbranche kennen wir uns mit Krisenzeiten und den Besonderheiten der Branche aus. Jetzt mit der passgenauen Altersvorsorge der Presse-Versorgung schon heute für die Absicherung im Alter planen. Mehr unter: presse-versorgung.de



Foto: privat



„Wir pflegen mit unserer Community grundsätzlich eine konstruktive Debattenkultur. Allerdings stellen auch wir fest, dass im vergangenen Jahr ‚Ausreißer‘ zugenommen haben.“

Andreas Schmidt, Leiter Zentrale Programmaufgaben im NDR Landesfunkhaus Schleswig-Holstein

einfließen lassen, ihnen Gehör verschaffen und damit die Vielstimmigkeit und Meinungsvielfalt im Programm erhöhen.“

Glaubwürdigkeit kommt in den sich überschlagenen Debatten wieder zum Tragen

Die Chance, eine Lehre aus der sich verschärfenden Meinungskultur zu ziehen, sieht Stefanie Heitmann beim Weser-Kurier: „In unserer Demokratie darf jede Debatte stattfinden, solange sie sich an gewisse Regeln hält. Zu sagen, dieses oder jenes Thema stellen wir nicht zur Diskussion, weil es einen vermehrten Arbeitsaufwand bedeutet und auch die Autoren vielleicht in Erklärungsnot bringen kann, halte ich für falsch. Jeder Artikel, der gedruckt wird, sollte auch online veröffentlicht werden“, sagt Heitmann und glaubt an eine Renaissance der lokalen Medien: „Man hat es gerade im ersten Jahr der Pandemie gesehen, dass Menschen sich wieder primär aus dem öffentlich-rechtlichen Bereich oder bei ihrer lokalen Tageszeitung informieren. Dieses Pfund an Glaubwürdigkeit kommt nun wieder besonders zum Tragen, auch wenn es bei manchem scheinbar in Vergessenheit geraten war.“

Lesen Sie auch auf Seite 16, wie Journalist*innen sich vor Übergriffen schützen können.

Florian Vollmers (Mitarbeit Claudia Piuntke)

Nutzer*innen immer häufiger in Online-Netzwerken und Chats bewegen: „Das Abwenden von etablierten Medien, auch lokal, hat wohl auch damit zu tun, dass sich manche Menschen nicht ernstgenommen fühlen“, sagt Heitmann. „Sie erwarten Reaktionen, die ihrer Meinung entsprechen, denn dies widerfährt ihnen in ihrer Bubble, die ihre Meinung absolut teilt, immer wieder.“ Als unabhängiges Medium erreiche man mit stichhaltigen Argumenten manche Nutzer*innen nicht mehr so gut wie vielleicht noch vor ein paar Jahren, meint die Weser-Kurier-Redakteurin. „Meiner Meinung nach fehlt



„Durch eine Filterung gewisser Wörter und Sätze versuchen wir die Diskussionen auf einem adäquaten Niveau zu halten, doch viele Nutzer*innen wissen das und unterlaufen mitunter geschickt diese Filter.“

Stefanie Heitmann, Digital-Redakteurin beim Weser-Kurier

es vielen Menschen an Medienkompetenz, um unterscheiden zu können, was eine seriöse Quelle ist und was nicht.“

Soziale Netzwerke überlassen das Aufräumen den Redaktionen

Eine politische Dimension mit klaren Verantwortlichkeiten sieht Stefan Düsterhöft bei der Hamburger Morgenpost: „Problematisch ist die Menge an Fehlinformationen, die generell im Netz und insbesondere in den sozialen Netzwerken kursiert. Diese verstärken das wachsende Misstrauen in etablierte Medien und den Glauben an alternative Fakten“, sagt der Social Media-Redakteur. „Auch die AfD hat aus unserer Sicht einen wesentlichen Teil zum Wachstum generalisierten Misstrauens in etablierte Medien sowie zu einer Verschiebung der Grenze des Sagbaren beigetragen.“ Laut Düsterhöft unternehmen die Betreiber der sozialen Netzwerke zu wenig, um die Verbreitung von Hass und Fehlinformationen effektiv und dauerhaft zu unterbinden. „Natürlich sehen wir uns als Medienschaffende im Hinblick auf die Kommentarmoderation auch in der Pflicht, die Verbreitung einzuschränken. Uns stehen dabei aber nicht die Mittel und Ressourcen zur Verfügung, die die Plattformbetreiber hätten.“

Eine mangelnde Debattenfähigkeit diagnostiziert auch Marcus Bensemann bei NDR Info: „Es fehlt die Bereitschaft zum Diskurs, die ausgewogene Mitte, in der man sich argumentativ trifft.“ Häufig sei Frust beim Kommentieren eine Triebfeder, meint der Redaktionsleiter, zuletzt vor allem über Corona, aber auch über soziale Benachteiligung oder politische Entscheidungen. Jeder sei ja heute Sender. Und eine Meinung sei schnell getippt und gesendet. „Als Gegenpol wollen wir bei NDR Info trotzdem einen Raum für Diskurs und Meinungsbildung auf der Basis einer sachlichen Diskussionskultur ermöglichen und die Positionen der argumentierenden User*innen ins Programm