

**MY  
DEMOCRACY**



# **Umgang mit rassistischer Hassrede in den sozialen Medien.**

Eine Sammlung von Handlungsstrategien am Beispiel von Facebook

**LA RED**



# Inhaltsverzeichnis

|   |    |
|---|----|
| Einleitung.....   | 5  |
| Löschen, Blockieren und Deaktivieren .....              | 6  |
| Betonung der Gruppenregeln .....                        | 9  |
| Meldung .....   | 11 |
| Argumentative Gegenrede.....                            | 13 |
| Ermutigung zum Dialog .....                             | 14 |
| Ironie .....  | 15 |
| Verwendung (audio-)visueller Ressourcen .....           | 16 |
| Solidarisierung: Unterstützung anderer Mitglieder ..... | 17 |
| Fazit .....   | 18 |
| Literaturverzeichnis.....                               | 19 |
| Impressum.....  | 20 |



***“Facebook Groups contain robust, deliberative and often contentious discussions about topics of importance to their members and therefore require strong moderation to manage”<sup>1</sup>***

## Einleitung

Für Menschen mit Einwanderungsgeschichte erfüllen soziale Medien eine Vielzahl an Funktionen vor, während und nach dem gesamten Prozess der Migration. Soziale Medien ermöglichen Zugang zu vielfältigen Ressourcen (Austausch, Informationen, Pflege der Kontakte usw.). Die Kommunikation in digitalen Räumen ist jedoch oft auch eine Quelle von Missverständnissen und Konflikten (Nolden 2020). Zugewanderte können Erfahrungen mit Ausgrenzungen auch in ihren eigenen digitalen Communities machen und mit Hass wie auch mit rassistischen Äußerungen konfrontiert werden, sodass digitale Räume tatsächlich auch Räume darstellen, wo die Partizipation von bereits marginalisierten Gruppen noch weiter eingeschränkt werden kann. Daher stellen Hassrede und rassistische Vorfälle große Herausforderungen für die Verwalter\*innen von digitalen Räumen dar. Das Projekt *My Democracy – Soziale Medien von Migrantenorganisationen für das Empowerment im Umgang mit Rechtsextremismus und Rassismus* als Modellprojekt zielt darauf ab, sowohl Betroffene als auch Soziale-Medien-Akteur\*innen und Migrantenorganisationen im Umgang mit Rassismus und Rechtsextremismus zu empowern. Im Rahmen des Projekts sind eine Umfrage, wie auch Diskussionsgruppen mit Administrator\*innen und Moderator\*innen von Facebook-Gruppen durchgeführt worden, um mögliche und effektive Strategien im Umgang mit Rassismus und Rechtsextremismus in digitalen Räumen migrantischer Communities zu identifizieren. Außerdem wurde eine partizipative Analyse unter Beteiligung von Gruppen-Administrator\*innen durchgeführt, um die Perspektive der Projektzielgruppe einzubinden.<sup>2</sup>

Der vorliegende Beitrag ist das Ergebnis von im Projekt durchgeführten theoretischen und empirischen Recherchen. Sowohl die Analyse zentraler Literatur als auch der direkte Austausch mit Facebook-Gruppenadministrator\*innen von migrantischen Communities haben zur Entstehung dieses Papiers beigetragen. Eine Reihe von Handlungsstrategien wird dargestellt, die bei der Moderation von digitalen Räumen im Umgang mit Rassismus und Rechtsextremismus umgesetzt werden können. Die Strategien werden vorgestellt, ihre Funktionsweise beschrieben sowie mögliche Vorteile und Nachteile der jeweiligen Strategien erläutert.

Hauptziel des vorliegenden Beitrags ist es, denjenigen, die rassistischer Hassrede in digitalen Räumen adäquat begegnen wollen, einige konkrete Tools zur Verfügung zu stellen. Diese Sammlung ist daher auch als Anregung zum Handeln gedacht.

---

<sup>1</sup> Noveck, B.S., Button, J., Paulson, L., Spada, P., Subramanian, L., (2021) The Power of Virtual Communities, The Gov Lab. [https://virtual-communities.thegovlab.org/files/DTR\\_report\\_en\\_EN.pdf](https://virtual-communities.thegovlab.org/files/DTR_report_en_EN.pdf) (S. 51) (19.04.2022).

<sup>2</sup> Im Rahmen des Projektes wurden drei Gruppen von Administrator\*innen von Facebook-Gruppen aus drei Sprach-Communities (Bulgarisch, Bosnisch-Kroatisch-Serbisch, Italienisch) gegründet. Die Teilnehmende (drei pro Gruppe) haben sich mit dem Projektteam zwischen Oktober 2021 und Dezember 2021 regelmäßig getroffen, rassistischbezogene Fälle aus den Gruppen analysiert und Handlungsstrategien besprochen.



## Löschen, Blockieren und Deaktivieren

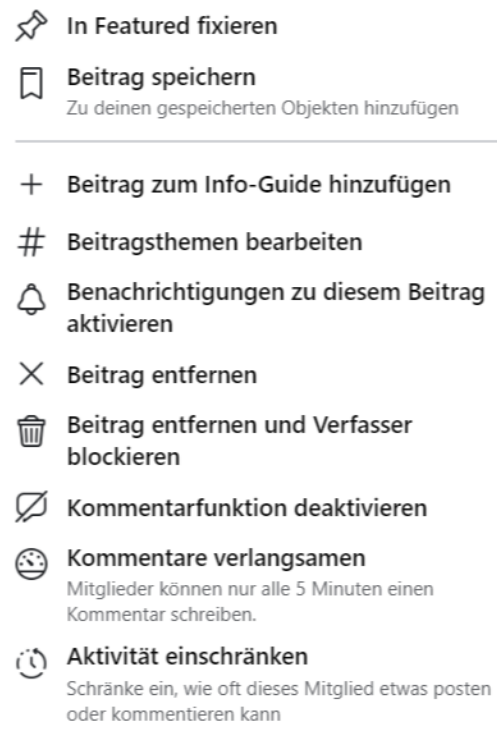
Gegen Hassredner\*innen können Administrator\*innen und Moderator\*innen Sozialer Medien drei ersten Funktionen nutzen, die ihnen die meiste Zeit- und Energieersparnis ermöglichen: Beiträge Löschen, Mitglieder Blockieren und die Kommentarfunktion für einen Post Deaktivieren. Diese drei Funktionen sind direkt anwendbar auf jeden Beitrag oder Kommentar, der von Mitgliedern verfasst wird.

Wenn Administrator\*innen oder Moderator\*innen sich für das „Löschen“ entscheiden, können sie diskriminierende und rassistische bzw. rechtsextreme Beiträge direkt vor der Veröffentlichung oder nachdem der entsprechende Beitrag in der Gruppe veröffentlicht wurde, in ihren Facebook-Gruppen mit der Funktion „Beitrag entfernen“ löschen.

Zusätzlich können die Verfasser\*innen solcher Posts und Kommentare für einen bestimmten Zeitraum oder gänzlich aus der Gruppe ausgeschlossen werden, indem man die Facebook-Funktion „Beitrag entfernen und Verfasser blockieren“ verwendet. Es ist jedoch zu beachten, dass ein der Gebrauch der „Löschen“-Funktion insbes. bei häufigeren Wiederholungen negative Auswirkungen auf die Gruppe haben kann. Es sollte daher möglichst ein Beitrag verfasst werden, um zu erklären, warum genau ein Beitrag gelöscht wurde. Ansonsten kann sog. „Overblocking“ bzw. der Eindruck eines übermäßigen Blockierens dazu führen, dass Gruppenmitglieder das Vorgehen als ungerecht bzw. übertrieben empfinden und ggf. das Interesse an der Beteiligung in der Gruppe verlieren.

Eine weitere Option, wenn eine Diskussion in den Kommentaren eines Hauptposts auf Facebook mit Hass und rassistischen Kommentare drastisch eskaliert, besteht darin, dass

die Gruppenverwaltung die Kommentarmöglichkeit für diesen entsprechenden Post deaktiviert (durch die Funktion „*Kommentarfunktion deaktivieren*“). In solchen Situationen reagieren Administrator\*innen und Moderator\*innen nachträglich, wenn sie einen respektvollen Kommunikationsverlauf zwischen Mitgliedern in der Gruppe nicht mehr sicherstellen können (siehe **Abbildung 1**)



**Abbildung 1:** Facebook Dropdown-Liste mit Optionsauswahl für die Verwaltung von Aktivitäten, Beiträgen und Kommentaren, © La Red 2022

Im Rahmen der My Democracy-Umfrage<sup>3</sup> wurde festgestellt, dass die Strategien des Blockierens und des Löschens eher positiv von Administrator\*innen und Moderator\*innen aller Communities mit durchschnittlichen Werten deutlich höher als 4 bewertet wurden. Zusätzlich wurde der beobachtete Trend in projektbezogenen qualitativen Analysen bestätigt und betont:

*“Also manche Hassrede, die extremistische Rede sind oder etwas mit der Religion oder mit der Politik zu tun haben, werden sofort entfernt.”* - **Administrator aus der arabischsprachigen Community**

*“...die einzige praktikable Lösung ist das Löschen des Kommentars und die Person zu blockieren.”* - **Administrator aus der italienischsprachigen Community.**

## Einschätzungen der Vor- und Nachteile der Strategie:

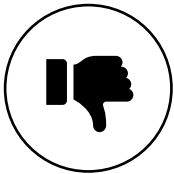


**Vorteile:** Diese Strategie bietet Administrator\*innen und Moderator\*innen (besonders in Gruppen mit hoher Mitgliedanzahl) eine sofortige Lösung mit relativ geringem Zeitaufwand, um die Gruppen frei von Hass- und rassistischen Kommentaren zu halten.

Die Strategie bietet sich insbesondere an, wenn sog. Trolls in der Gruppe vorkommen: dies sind Nutzer\*innen, die spezifisch zum Zweck der Verbreitung rassistischer bzw. rechtsextremer oder störender Inhalte aktiv sind. Auch für eindeutig rechtsextreme Akteur\*innen bzw. Mitglieder, die wiederholt eindeutig rassistische bzw. rechtsextreme Inhalte verbreiten, bietet sich die Strategie „Löschen, Blockieren und Deaktivieren“ an.

<sup>3</sup> Zwischen Juli 2021 und August 2021 wurde eine Umfrage von Administrator\*innen und Moderator\*innen von Facebook-Gruppen in fünf Sprach-Communities (Arabisch, Bosnisch-Kroatisch-Serbisch, Bulgarisch, Italienisch, Spanisch) durchgeführt. An dieser Umfrage nahmen insgesamt 108 Befragten teil. Im Rahmen der

Umfrage wurde es auch gefragt, Handlungsstrategien im Umgang mit rassistischen Kommentaren und Verhalten in den digitalen Räumen (auf eine Skala mit Werten von 1 „stimme gar nicht zu“ bis 5 „stimme voll zu“) zu bewerten.



**Nachteile:** Diese Strategie grenzt die Sichtbarkeit des Problems rassistischer bzw. menschenverachtender Einstellungen innerhalb der digitalen Community ein. Diskussionen und (Selbst-)Reflektion zu diesem Thema sowie ein damit verbundenes Empowerment können durch rigoroses Löschen bzw. Blockieren nicht gefördert werden. Zuletzt entscheiden Administrator\*innen einseitig, wo eine sogenannte nicht zu überschreitende "Rote-Linie" liegt, ohne dass Verfasser\*innen rassistischer Kommentare sowie die Community als Ganzes dieses Verhalten nachvollziehen und verstehen können, wenn, zum Beispiel, keine Erklärung des Löschens erfolgt. Die Frage nach der Grenze zwischen Meinungsfreiheit und Hate Speech bzw. rassistischen, diskriminierenden oder anderweitig menschenverachtenden Äußerungen ist komplex – Entscheidungen über Antworten auf diese Frage liegen bei der Strategie „Löschen, Blockieren und Deaktivieren“ allein bei den Administrator\*innen bzw. Moderator\*innen. Bei der Community kann der Eindruck entstehen, dass Administrator\*innen bzw. Moderator\*innen willkürlich oder intransparent über das Zulassen oder Verbieten von Beiträgen entscheiden. Es ist daher zu empfehlen, nicht allein auf diese Strategie zu setzen, sondern:

- a) Gruppenregeln aufzustellen und darin auf rassistische und weitere unerwünschte Äußerungen einzugehen;
- b) Auf die Einhaltung der Gruppenregeln zu achten; sowie
- c) Die anderen, in dieser Handreichung beschriebenen, möglichen Handlungsstrategien zum Umgang mit rassistischen Kommentaren in Betracht zu ziehen.





## Betonung der Gruppenregeln

Beim Beitritt zu einer Gruppe auf Facebook ist es empfohlen, zuerst Gruppenregeln bzw. bestimmte Fragen gründlich zu lesen und ihnen zuzustimmen bzw. diese zu beantworten. Ein Beispiel sind folgende Fragen:

- 1) Was erwartest du von dieser Gruppe?
- 2) Warum möchtest du dieser Gruppe beitreten?
- 3) Verpflichtest du dich dazu, unsere Gruppenregeln zu respektieren?

Der digitale Raum soll ein geschützter Raum sein, in dem sich alle Teilnehmenden wohl und sicher fühlen. Deswegen ist es sinnvoll, wenn Administrator\*innen ihre Mitglieder regelmäßig an die Regeln erinnern. Eine Netiquette soll erstellt werden, um nicht nur die geltenden Diskussions- und Verhaltensregeln festzulegen, sondern auch die regulierenden Konsequenzen beim Verstoß gegen diese Regeln zu betonen. Der Austausch mit Administrator\*innen von Facebook-Gruppe wie auch die im Projekt durchgeführten Erprobungen ermöglichten, einige Empfehlungen für die Erstellung einer klaren und transparenten Netiquette zu sammeln.

Die Regeln sollen am besten kurzgefasst und prägnant sein. Das kann dazu beitragen, dass die Netiquette vollständig gelesen und nicht vernachlässigt wird. Außerdem sollen die Mitglieder sofort beim Beitritt zur Gruppe verstehen, was in der Gruppe möglich und nicht möglich ist. Eine klare Positionierung gegen rassistische Hassrede soll von der Netiquette nachvollziehbar sein. Schließlich ist es sinnvoll, Änderungen den Mitgliedern mitzuteilen (Vgl. Mohseni 2020), falls die Netiquette geändert wird.

Im Folgenden wird die Netiquette von La Red – Vernetzung und Integration e.V. als Beispiel vorgelegt:

*„Wir bitten freundlich um Beachtung der folgenden Regeln:*

*Unsere Social-Media-Seiten, Gruppen und Kanäle sollen ein sicherer Ort für Austausch sein. Wir begrüßen unterschiedliche Meinungen, solange sie respektvoll ausgetauscht werden. Wir akzeptieren jedoch keine Schädigung oder Störung der Community.*

*Alle Nutzer\*innen unserer Social-Media-Seiten, -Gruppen und -Kanäle sind aufgefordert, sich offen, freundlich und mit Höflichkeit, Respekt und gegenseitiger Rücksichtnahme in den Dialog einzubringen.*

[...]

*Unerwünscht sind Beiträge, die verletzend, beleidigend, bedrohend, verleumderisch, obszön oder anstößig sind. Es werden sämtliche Inhalte gelöscht, die rassistisch, antisemitisch, faschistisch, antiziganistisch, sexistisch, xenophob, LGBTIQ\*-feindlich, behindertenfeindlich, frauenfeindlich, extremistisch, verschwörungsmächtig sind oder die Rechte und Würde anderer Menschen verletzen (können).*

*Alle veröffentlichten oder kommentierten Inhalte müssen im Einklang mit dem Netzwerkdurchsetzungsgesetz, den Nutzungsbedingungen und den Community-Standards der jeweiligen sozialen Netzwerke bzw. Plattformen stehen.*

*Informationen und Links zum NetzDG sowie den jeweiligen Meldeformularen und Community-Standards findet ihr bspw. auf der Seite von Hateaid (unter Technische Hinweise).*

*Wir behalten uns vor, ebenfalls Kommentare zu löschen, die die freundliche, themen- bzw. sachbezogene Kommunikation interessierter User\*innen behindern können.*

[...]

*Wir behalten uns das Recht vor, die Netiquette zu vervollständigen und zu aktualisieren.“*

## Einschätzungen der Vor- und Nachteile der Strategie



**Vorteile:** Der Vorteil dieser Strategie ist, dass einerseits die gesamten Regeln klar, konzis und transparent an die ganze Community kommuniziert werden. Die Existenz solcher klaren Regeln ermöglicht es, diese auch durchzusetzen. Somit hilft eine Netiquette auch, dem Eindruck intransparenter oder willkürlicher Entscheidungen der Administrator\*innen bzw. Moderator\*innen entgegenzuwirken. So dient die Netiquette als Begründung für Administrator\*innen beim Blockieren, Löschen oder Sperren von Hater\*innen. Außerdem fungiert eine Netiquette als Einladung und Mahnung an die Mitglieder. Sie soll bewirken, dass Mitleser\*innen in der Community nicht stumm bleiben, wenn sie in der Gruppe auf diskriminierende, rassistische bzw. rechtsextreme Kommentare stoßen, sondern dadurch veranlasst und ermutigt werden, Haltung zu zeigen, ihre Meinung öffentlich zu äußern und diesem Phänomen selbst entgegenzuwirken: auch die Mitglieder können sich auf die gemeinsam akzeptierten Gruppenregeln beziehen und darauf hinweisen. So werden die Mitglieder in die Verantwortung für eine demokratische digitale Diskussionskultur einbezogen.



## Meldung

Bewusstsein und Sensibilität für Hass im Netz haben sich in der letzten Zeit offensichtlich stark entwickelt. Deshalb sind Regeln und Strukturen angepasst worden und es werden zunehmend auch Sanktionen wie Freiheits- und Geldstrafen verhängt.

Bei Facebook können alle Nutzer\*innen Inhalte melden, die gegen die Gemeinschaftsstandards der Plattform verstoßen.<sup>4</sup>

Außerdem gibt es eine zweite Stufe der Meldung für Facebook in Deutschland. Falls Inhalte auf Facebook gegen ein deutsches Gesetz verstoßen, kann man eine Meldung gemäß NetzDG<sup>5</sup> einreichen. Straftatbestände, die gemeldet werden können, weil sie vom NetzDG erfasst werden, sind zum Beispiel: Beleidigung, öffentliche Aufforderung zu Straftaten, Bedrohung oder (im Falle von rassistischen Kommentaren zumeist) Volksverhetzung oder die Beschimpfung von Bekenntnissen, Religionsgesellschaften und Weltanschauungsvereinigungen.<sup>6</sup>

Ein wichtiger Punkt bei der Meldung dabei ist, dass Beweismaterial beim Meldeprozess vorgelegt werden soll. Das bedeutet, dass Hasskommentare im Netz dokumentiert werden sollen, zum Beispiel in Form eines Screenshots. Neben Datum und Uhrzeit des Kommentars sollen datenschutzbezogene Daten auf dem Screenshot gelöscht werden. Diese Dokumentation ist wichtig, weil eine Straftat gemeldet wird.

Die Meldung erfolgt auf Deutsch, deshalb soll der Beitrag, falls nicht auf Deutsch, übersetzt werden. Der Austausch mit Administrator\*innen hat zum Teil betont, dass solche Meldungen auf Facebook manchmal keinen Erfolg haben. Nämlich berichten einige, dass diskriminierende, rassistische oder beleidigende Kommentare bei der Meldung an Facebook keine Konsequenzen nach sich zogen, da sie nicht gegen die Regeln des Systems von Facebook selbst verstoßen bzw. nicht als eindeutig rechtswidrig eingeschätzt wurden. Ein Grund dafür könnte die Übersetzung auf Deutsch sein, die die Erkennung des Communityspezifischen-Bezugs auf Rassismus erschwert.

---

<sup>4</sup> <https://transparency.fb.com/de-de/policies/community-standards/?source=https%3A%2F%2Fwww.facebook.com%2Fcommunitystandards>

<sup>5</sup> „Das Netzsuchengesetz (NetzDG) verpflichtet Social-Media-Dienste, Möglichkeiten zur Meldung von Hassbotschaften und anderen illegalen Inhalten in ihre Plattformen zu integrieren. Von Nutzer:innen gemeldete Inhalte müssen von den Anbietern geprüft werden. Sollten diese Inhalte „offensichtlich“ gegen geltendes Recht verstoßen, müssen sie innerhalb von 24 Stunden aus dem Netz entfernt werden. Nach der letzten Gesetzesänderung reicht eine Löschung allerdings nicht mehr aus. Die sozialen Netzwerke müssen strafbare Inhalte ab dem 1.

Februar 2022 außerdem an das Bundeskriminalamt (BKA) melden. Ebenfalls übermittelt werden persönliche Angaben der Verfasser:innen, wie beispielsweise Namen oder IP-Adressen“. <https://t3n.de/news/netzdg-netzwerk-durchsuchungsgesetz-fragen-antworten-1447900/>

<sup>6</sup> Eine komplette Liste der Straftatbestände, die vom NetzDG erfasst werden, findet sich auf der Website des Bundesamts für Justiz: [https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Hasskriminalitaet/Internet/Fragen/Fragen\\_node.html#AnkerDokument22272](https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Hasskriminalitaet/Internet/Fragen/Fragen_node.html#AnkerDokument22272)

## Einschätzungen der Vor- und Nachteile der Strategie



**Vorteile:** Obwohl die Dokumentation Zeit in Anspruch nimmt, hilft diese Strategie, den digitalen Raum frei von Hassrede zu halten und kann einen Beitrag zum Monitoring des Phänomens auf bundesweiter Ebene leisten. Meldungen gemäß NetzDG gehen nämlich in die Statistik ein und können somit den Druck auf Facebook sowie Politik und Behörden erhöhen, wirksame Mittel gegen Hass und Hetz umzusetzen.



**Nachteile:** Diese Strategie erfordert Zeit und Aufwand sowie ein gewisses Grundwissen darüber, welche rechtlichen Grundlagen gelten und welche konkrete Schritte einzuleiten sind. Alternativ gibt es auch mehrere Initiativen, bei denen Nutzer\*innen Inhalte melden können. Das kann hilfreich sein, wenn man sich unsicher ist, ob der Beitrag rechtswidrig ist oder das komplizierte Formular von Facebook nicht ausfüllen kann oder möchte. Die „Meldestelle RESpect!“ (<https://meldestelle-respect.de/>) bietet eine einfache Möglichkeit, einen Screenshot hochzuladen. Das Team der Meldestelle prüft den Beitrag und leitet ggf. rechtliche Schritte ein.

### INFO BOX

Meldestellen:

1) Bei Netzbetreibern melden:

Facebook: <https://www.facebook.com/help/181495968648557>

Instagram: <https://www.facebook.com/help/instagram/165828726894770>

Twitter: <https://help.twitter.com/de/rules-and-policies/twitter-report-violation>

2) Bei externen Meldestellen melden:

<https://www.internet-beschwerdestelle.de/de/index.html>

[www.jugendschutz.net/hotline](http://www.jugendschutz.net/hotline)

<https://demokratiezentrum-bw.de/demokratiezentrum/vorfallmelden/#respect>

<https://www.hass-im-netz.info/hass-im-netz-melden>

<https://meldestelle-respect.de/>



## Argumentative Gegenrede

Eine Gegenrede zu posten und sich gegen Rassismus im Netz zu positionieren, bietet die Möglichkeit, Haltung zu zeigen. Wichtigstes Ziel sollte dabei sein, dass problematischen Kommentaren, die nicht eindeutig gegen Gesetze oder Regeln verstoßen, nicht unkommentiert stehen bleiben. Rassismus sollte hierbei klar benannt werden. Die Strategie beinhaltet, dass man einen Beitrag kommentiert und sich ggf. auch auf einen Dialog mit den Verfassern\*innen einlässt, ohne dass man sie blockiert oder ihre Beiträge ausblendet. Dies kann in den sozialen Medien unterschiedlich realisiert werden. Man kann zum Beispiel eine Rückfrage bzw. Gegenfrage stellen oder auf eigenes (Fach-)Wissen zurückgreifen und eine darauf fundierte Gegenargumentation formulieren. Im Fall von Hassrede, die sich Fake News oder Desinformation bedient, kann ein Verweis auf zuverlässige Quellen helfen, das Fake zu enttarnen. Eine Option ist es auch, Quellen zu teilen,

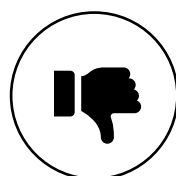
in denen eine alternative Argumentation dargelegt wird oder auf Quellen zu verweisen, die (verständlich) darlegen, warum beispielsweise ein Beitrag als rassistisch eingeschätzt wird. Die Entscheidung, welche Art der Gegenrede in dem Moment am besten passen würde, kann von den Redakteur\*innen selbst getroffen werden. Argumentatives Sprechen gegen Hassrede und dynamisches Handeln verlangen eine aktive Teilnahme vonseiten der Moderator\*innen. Diese Strategie gehört daher – wenn sie konsequent angewandt wird und insbesondere in Gruppen mit einem hohen Aktivitätsniveau – zu der Gruppe der aufwändigsten Handlungsstrategien.

Laut den projektbezogenen Daten wird auf diese Handlungsstrategie nicht so oft zugegriffen, sondern viel mehr auf die, die weniger Aufwand beanspruchen. Nichtsdestotrotz kann eine Auseinandersetzung die langfristige Erhaltung einer bereichernden Debattenkultur ermöglichen (Vgl. Rezek 2020).

### Einschätzungen der Vor- und Nachteile der Strategie



**Vorteile:** Argumentative Gegenrede kann Positives bewirken, da rassistische Meinungen klar benannt, aufgedeckt und ggf. menschenverachtende Argumentationen entkräftet werden können. Sich aktiv an einer Diskussion zu beteiligen und diese zu kommentieren, wirkt sich direkt auf den Diskussionsstrang des Kommentars in der algorithmischen Sortierung aus, indem Redaktionskommentare automatisch nach oben rücken und mehr Aufmerksamkeit gewinnen.



**Nachteile:** Gegenrede ist eine Strategie, die nicht nur Zeit, sondern auch Energie und Kreativität in Anspruch nimmt. Um den Hassredner\*innen argumentativ etwas erwidern zu können, sollte man selbst idealerweise inhaltlich geschult sein und über ausreichendes Wissen verfügen. Das Ziel ist nicht, Hater\*innen zu überzeugen, sodass sie ihre Meinung ändern. Wichtig ist es, dass die Mitglieder beobachten, dass öffentlich widersprochen wird. Dafür ist es besonders wichtig, einen freundlichen und höflichen Kommunikationsstil beizubehalten und sich nicht durch einzelne Nutzer\*innen verunsichern zu lassen, die für die Verbreitung rassistischer bzw. rechtsextremer Beiträge teils sehr viel Zeit und Energie aufbringen.



## Ermutigung zum Dialog

Durch diese Strategie können die Administrator\*innen versuchen, die Hintergründe für die im Netz verfassten Hasskommentare zu ermitteln sowie die bereits emotionsgeladene Diskussion zu versachlichen. Auch hierfür wird ein hoher Grad an redaktionellem Aufwand gebraucht. Außerdem sollen die Redakteur\*innen die Energie und die Fähigkeit haben, gegenüber bestimmter Aspekte – bspw. Sorgen, Ängste oder einzelne Hinweise –, die die Hasskommentarverfassenden aufbringen, Verständnis zu zeigen (Vgl. Kamp und Wichert 2018).

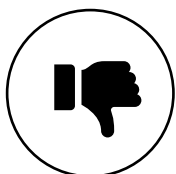
In Bezug auf diese Strategie schilderte eine Administratorin aus der bosnisch-kroatisch-serbischsprachigen Community, inwiefern es schwierig sein kann, in diesen Situationen Ruhe zu bewahren:

*“Manchmal werde ich wirklich wütend, wenn ich solche Posts in meiner Gruppe lese. Am liebsten würde ich mit ihnen schimpfen, aber mache das trotzdem nicht. Im Kopf tauchen so manche Gedanken auf, aber so kann man nicht reagieren. Dann fasse ich mich zusammen und möchte gerne den Hintergrund für solche Kommentare wissen und dem Verfasser die Chance geben zu erklären, warum er so etwas geschrieben hat.“*

### Einschätzungen der Vor- und Nachteile der Strategie



**Vorteile:** Rassismus ist in unseren Gesellschaften tief verankert. Daher können rassistische Kommentare aus unbewussten, tief verankerten Denkmustern entstehen. Das bedeutet: Nutzer\*innen können bspw. rassistische Stereotype oder Narrative reproduzieren, ohne dass sie sich ihrer rassistischen Dimension bewusst sind. Mit dieser Strategie erhalten die Verfasser\*innen eine Chance, ihren Standpunkt besser zu erläutern und ggf. zu reflektieren sowie Missverständnisse auszuräumen. Fragen, die Verständnis fördern und ausdrücken können sind bspw. "Was meinen Sie? Ich glaube, ich verstehe das nicht ganz?". Indem die Frage neu beantwortet wird, kann ein neuer Raum für besseres Verständnis, Stellungnahme, Auseinandersetzungen und Sensibilisierung in der Gruppe eröffnet werden.



**Nachteile:** Wie bei der Gegenargumentation erfordert diese Strategie die Fähigkeit, sachlich zu bleiben und mit emotionalem Stress umgehen zu können. Gleichzeitig muss man sich die Zeit nehmen, sich der Entwicklung zu widmen, was eine Chance für die Community sein kann, sich gegenseitig zu konfrontieren, aber auch zu Kettenreaktionen führen kann, die starke Moderationsfähigkeiten erfordern.



## Ironie

Durch Ironie wird die Reaktion in Form von humoristischen oder sarkastischen Gegenkommentaren und -Äußerungen (auch mit Hilfe visueller Instrumente wie Emojis oder GIFs) durchgeführt, um Spannungen infolge der Beleidigungen oder der verbalen Angriffe abzubauen.

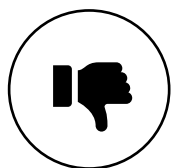
Aus der empirischen Beobachtung des Projekts *My Democracy* zeigten Administrator\*innen und Moderator\*innen eine beschränkte Verwendung humoristischer und sarkastischer Handlungsstrategien in ihren Gruppen.

### Einschätzungen der Vor- und Nachteile der Strategie



**Vorteile:** Ironie kann die Konfrontationseskalation minimieren und die Atmosphäre im digitalen Raum entspannen. Der Ton der Konversation wird gewechselt, um das Hasspotenzial zu schwächen.

Zudem kann Ironie als Empowerment-Tool für Betroffene dienen: Angriffe können ggf. von Betroffenen verarbeitet werden, indem durch humoristische oder sarkastische Reaktionen ein positives Selbstbild bestärkt wird. Insofern kann diese Strategie auch Administrator\*innen bzw. Moderator\*innen dabei helfen, mit solchen Kommentaren umzugehen, die sie selbst bzw. eine Gruppe, der sie sich zugehörig fühlen, betreffen.



**Nachteile:** Damit diese Strategie für die und in der Gruppe effektiv sein kann, sollten idealerweise einige Voraussetzungen erfüllt sein. Die Mitglieder sollten sich persönlich kennen, um Missverständnisse zu vermeiden (Siehe Kamp und Wichert 2018, S. 22), über eine gemeinsame kulturelle Basis als auch über ähnliche Lese- und Interpretationsschemata verfügen. Die Ironie soll im Grunde genommen als gemeinsamer sprachlicher Code in der Gruppe anerkannt werden. Deshalb ist es ratsam, diese Strategie nur in Gruppen zu verwenden, in denen ein gewisses Vertrauen zwischen Mitgliedern und Administrator\*innen besteht.

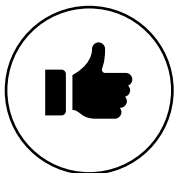


## Verwendung (audio-)visueller Ressourcen

Die Verwendung (audio-)visueller Ressourcen online (damit ist die Nutzung von Memes, Emojis, GIFs, Foto und Video, usw. gemeint) stellt *per se* keine spezifische Strategie gegen Hassrede, Diskriminierung und Rassismus online dar. Denn (audio-)visuelle Ressourcen können zu unterschiedlichen Zwecken verwendet werden. Nichtsdestotrotz kann deren kreative Verwendung eine effektive und wirksame Strategie für Administrator\*innen und Moderator\*innen sein, um die Sensibilisierung und (Selbst-)Reflektion der Nutzer\*innen sozialer Medien zu unterstützen. Einerseits kann diese Strategie als reine Reaktion auf eine bestimmte

Hassrede umgesetzt werden. In diesem Fall reagieren die Administrator\*innen mit einem Video - oder einem anderem (audio-)visuellen Beitrag: besonders häufig sind die Emojis oder GIFs – darauf, um eine Gegenpositionierung zu betonen, Distanz zu halten und eine klare Botschaft gegen Hassrede in die Gruppe zu senden. Andererseits kann auch die Verwendung visueller Ressourcen innerhalb einer strukturierten Sensibilisierungskampagne realisierbar sein. Eine Meme-Kampagne kann sich auf ein bestimmtes Thema konzentrieren und in einem bestimmten Zeitraum verbreitet werden.

### Einschätzungen der Vor- und Nachteile der Strategie



**Vorteile:** Eine Sensibilisierungskampagne mittels visueller Ressourcen ist eine Möglichkeit, das Problem Hass und Rassismus allen Gegenredner\*innen bekannt zu machen und die Aufmerksamkeit auf dieses Problem zu lenken. Zuletzt, besonders bei direkten Gegenreaktionen auf Hass- und rassistische Kommentare, stellt die Verwendung visueller Tools (Emojis, GIFs, Memes) eine schnelle Option für die Administrator\*innen und Moderator\*innen dar, sich dagegen zu positionieren. Außerdem werden visuelle Ressourcen schneller als Text im digitalen Raum wahrgenommen.



**Nachteile:** Die eigenständige Erstellung von (audio-)visuellen Ressourcen nimmt Zeit, Kreativität und teils auch (Fach-)Wissen bzw. Können in Anspruch. Insbesondere bei Sensibilisierungskampagnen ist eine Vorplanung wichtig. Die praktische Implementierung einer größer angelegten Kampagne kann außerdem mit weiteren Kosten für die technische Ausstattung (Video-Gestaltung) wie auch fürs Personal (Grafiker\*innen, Videomacher\*innen) verbunden sein. Eine Auswahl an Memes gegen Hate Speech hat das *No Hate Speech Movement* zusammengetragen: während die Sammlung deutsch- und englischsprachige Memes enthält, können die Beispiele Inspiration für Administrator\*innen und Moderator\*innen bieten, die auf anderen Sprachen aktiv sind und eigene Memes ohne hohen Aufwand gestalten möchten.





## Solidarisierung: Unterstützung anderer Mitglieder

Die „Solidarisierung“ kann Sensibilisierungsprozesse ankurbeln, insbesondere sobald einige Nutzer\*innen digitaler Räume auf Hass- oder rassistische Kommentare reagiert und sich eindeutig dagegen positioniert haben. In diesem Fall reagieren Administrator\*innen und Moderator\*innen solidarisch mit Betroffenen und Gegner\*innen von Hassrede durch einen

unterstützenden Beitrag (oder auch mit einem „Like“). Je mehr Gegenpositionierungen von den Administrator\*innen und Moderator\*innen unterstützt werden, desto erfolgreicher und wirksamer kann diese Handlungsstrategie ihre Resonanz in der Community entfalten und anderen Nutzer\*innen dazu führen, solidarisch zu reagieren.

### Einschätzungen der Vor- und Nachteile der Strategie



**Vorteile:** Besonders wichtig ist, dass die Solidarisierung die Betroffenen in den Blick nimmt. Diese Handlungsoption bietet den Betroffenen eine klare Unterstützung an, sichert ihre weitere Präsenz in der Gruppe und fördert ihre anhaltende bzw. zukünftige Partizipation und Vertretung in der Community. Die solidarische Gegenpositionierung von Administrator\*innen kann zudem dem/r Verfasser\*in eines diskriminierenden und rassistischen Beitrags Grenzen aufzeigen.



**Nachteile:** Die konsequente Anwendung dieser Strategie erfordert Zeit, Präsenz und Aufmerksamkeit von den Administrator\*innen in ihren digitalen Räumen. Unter anderem müssen sie klar und deutlich verstehen, wie die Auseinandersetzung innerhalb der Community abläuft, welche die Gegenpositionierungen der Nutzer\*innen sind und wer von Hassrede betroffen ist. Sicherlich stellt das eine Herausforderung für diejenigen dar, die Gruppen mit großer Mitgliederanzahl verwalten oder langen Diskussionsabläufen folgen müssen.

## Fazit

Die vorgestellten Strategien sind nicht als einzelne Optionen wahrzunehmen, sondern ihre Nutzung ist in der Praxis kombinierbar. Am Ende dieses Beitrags ist es vielleicht auch klarer geworden, dass die Strategien sich hinsichtlich verschiedener Kriterien unterscheiden (u.a. Zeitaufwand, Empowerment-Potenzial, Kompetenzen).

Einige Strategien können sofort angewendet werden und bedürfen keiner weiteren Ausarbeitung (zum Beispiel Löschen oder Blockieren). Andere hingegen erfordern mehr Zeitaufwand sowie ein tieferes Verständnis des konkreten Falles, bevor sie umgesetzt werden können, und gleichzeitig spezifische Fähigkeiten, wie, zum Beispiel, redaktionelle oder grafische Kompetenzen (zum Beispiel Argumentative Gegenrede, Verwendung von (audio-)visuellen Ressourcen).

Obwohl diese letzten Strategien anspruchsvoller in der Umsetzung sind, können sie wichtige Räume anbieten und eröffnen, um die digitalen Räume partizipativer und pluraler zu gestalten.

Der vorliegende Beitrag möchte möglichst Social-Media-Verwalter\*innen erreichen und zum Handeln einladen. Des Weiteren hat dieser Beitrag zum Ziel, Administrator\*innen und Moderator\*innen ihre Tätigkeit im Netz zu erleichtern, um eine sichere und offene Diskussion mit und zwischen Mitgliedern zu fördern und zu sichern.

Das konsequente Engagement gegen Rassismus in digitalen Communities erfordert Energie, sowie eine gewisse Beherrschung von Strategien und Moderationskompetenzen, die auch gelernt werden können. Diesbezüglich stellt dieser Beitrag einen ersten Schritt für die Aktivierung eines Empowermentprozesses dar. Zu diesem Prozess gehören nicht nur Wissen, sondern auch Vernetzung und Weiterbildung. Zivilcourage in digitalen Räumen soll auch durch Austausch innerhalb der Community der Social-Media-Akteur\*innen, systematische Übung und selbstreflektierte Praxis gelernt und verstärkt werden.

Schließlich ist dieser Überblick über die verschiedenen Handlungsstrategien auch nicht statisch, sondern in stetigem Wandel. Die digitalen Räume sind sehr dynamisch und deswegen können sich auch die möglichen Antworten im Umgang mit Rassismus ändern und müssen angepasst werden. Außerdem konzentriert sich dieser Beitrag auf den digitalen Raum von Facebook. Obwohl einige Strategien auch auf andere Plattformen übertragen werden können, sind Erprobungen und weitere Untersuchungen der Funktionsweisen, Dynamiken und Nutzer\*innen-Interaktionen im Kontext anderer Plattformen in der nächsten Zeit notwendig, um neue Erkenntnisse zum effektiven Umgang mit diesem Phänomen auch außerhalb von Facebook zu gewinnen.

# Literaturverzeichnis

Facebook-Gemeinschaftsstandards: <https://transparency.fb.com/de-de/policies/community-standards/?source=https%3A%2F%2Fwww.facebook.com%2Fcommunitystandards> (31.03.2022).

Kamp, L. & Wichert, S.: Hasskommentare im Netz. Steuerungsstrategien für Redaktionen. Schriftenreihe Medienforschung Landesanstalt für Medien NRW, Bd. 79, Landesanstalt für Medien NRW Düsseldorf, 2018.

Nolden, M.: Rassismus im Netz in Friese, H.: Handbuch Soziale Praktiken und Digitale Alltagswelten, Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH, 2020.

Noveck, B.S., Button, J., Paulson, L., Spada, P., Subramanian, L.: The Power of Virtual Communities, The Gov Lab, 2021. [https://virtual-communities.thegovlab.org/files/DTR\\_report\\_en\\_EN.pdf](https://virtual-communities.thegovlab.org/files/DTR_report_en_EN.pdf) (S. 51) (19.04.2022).

Mohseni, H.: Handlungssicher im digitalen Raum. Betreuung von Social-Media-Kanälen: Wie umgehen mit rechten Kampagnen und Bedrohungen?, Verein für Demokratische Kultur in Berlin (VDK) e.V. und Mobile Beratung gegen Rechtsextremismus Berlin (MBR) Berlin, 2020.

No Hate Speech Movement Deutschland: <https://no-hate-speech.de/> (15.04.2022).

Bundesjustizamt, Welche rechtswidrigen Inhalte (Straftatbestände) werden vom NetzDG erfasst? [https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/HasskriminalitaetInternet/Fragen/Fragen\\_node.html?cms\\_docId=22272#](https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/HasskriminalitaetInternet/Fragen/Fragen_node.html?cms_docId=22272#) (10.05.2022).

Rezek, S.: Bloggen gegen Rassismus. Holen wir uns das Netz zurück. Verlag & Druck: tredition GmbH Halenreihe 40-44 Hamburg, 2020.

Rixecker, K.: Hass und Hetze im Netz: das müsst ihr jetzt über das NetzDG wissen. <https://t3n.de/news/netzdg-netzwerkdurchsuchungsgesetz-fragen-antworten-1447900/> (15.04.2022).

Meldestellen:

Bei Netzbetreibern:

Facebook: <https://www.facebook.com/help/181495968648557>

Instagram: <https://www.facebook.com/help/instagram/165828726894770>

Twitter: <https://help.twitter.com/de/rules-and-policies/twitter-report-violation>

Bei externen Meldestellen:

<https://www.internet-beschwerdestelle.de/de/index.html>

[www.jugendschutz.net/hotline](http://www.jugendschutz.net/hotline)

<https://demokratiezentrum-bw.de/demokratiezentrum/vorfallmelden/#respect>

<https://www.hass-im-netz.info/hass-im-netz-melden>

<https://meldestelle-respect.de/>

# Impressum

La Red – Vernetzung und Integration e.V.

Text und Redaktion:

Laura Ballaschk  
Elena Bresolin  
Laura Lachmann  
Andrea Marchitto  
Irena Markova-Bedri  
Marija Radulovic

My Democracy - Soziale Medien von Migrantenorganisationen für das Empowerment im Umgang mit Rechtsextremismus und Rassismus ist ein Projekt von:

La Red – Vernetzung und Integration e.V.



Alt-Reinickendorf 25  
13407 Berlin  
Tel.: +49 30 – 45 79 89 500  
E-Mail: [la-red@la-red.eu](mailto:la-red@la-red.eu)

My Democracy wird von der Beauftragten der Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge und Integration zugleich der Beauftragten der Bundesregierung für Antirassismus gefördert.

