

# Umgang mit Hasskommentaren

Wie können Lokalzeitungen mit fremdenfeindlichen Kommentaren in den sozialen Netzwerken verfahren? Sieben Empfehlungen.

## **VON STEFFEN BÜFFEL**

Im Zusammenhang mit der Debatte über Flüchtlinge hat sich eine Krise der öffentlichen Kommunikation gezeigt: Hasskommentare, die menschenverachtendes Gedankengut offen zum Ausdruck bringen, finden in sozialen Medien massenhaft Verbreitung. Davon sind auch Lokalzeitungen betroffen. Wie können Redaktionen mit solchen Hasskommentaren angemessen umgehen?

**Regeln für das Community-Management festlegen** Zwar hat Facebook eigene Community-Richtlinien, aus denen klar hervorgeht, dass niemand aufgrund seiner Herkunft, Hautfarbe, Religion usw. diskriminiert werden darf. In der Praxis setzt Facebook selbst diese Maximen aber nicht konsequent genug um. Deshalb ist es wichtig für die eigenen Social-Media-Aktivitäten, klare Regeln aufzustellen. Darin enthalten sein sollten: Wer behält die Nutzerkommentare bei gefährdeten Beiträgen im Blick? Wann wird wie und von wem eingegriffen? Wie wird dauerhaft sichergestellt, dass das gesamte Social-Media-Team einheitlich vorgeht?

**Regeln transparent machen** Auf der eigenen Facebook-Seite sind Sie als Redaktion Hausherr und können festlegen, welche Erwartungen Sie an die Kommentare von Nutzern stellen. Legen Sie in Form einer Netiquette kurz und klar fest, dass Kommentare willkommen sind, Sie sich aber das Recht vorbehalten, Meinungsäußerungen, die rechts- oder linksextrem, sexistisch oder fremdenfeindlich sind, zu löschen. Machen Sie die Netiquette auf Ihrer Website und in einem eigenen Facebook-Menüpunkt öffentlich. Erfahrungsgemäß schauen sich Internetnutzer diese Regeln selten an, aber es gibt Ihnen die Möglichkeit, jederzeit auf die Regeln zu verweisen, wenn sie Kommentare gelöscht haben und der Vorwurf der Zensur erhoben wird.

**Eskalationsstufen festlegen** Im Community-Management von Facebook-Seiten ist ein hohes Maß an Fingerspitzengefühl gefragt. Denn: Ähnlich wie im Fußball ist nicht jedes kommunikative Foul direkt mit einer Roten Karte zu ahnden. Konsequentes und an Regeln orientiertes Durchgreifen ist ent-

scheidend. Der Tipp: Legen Sie im Social-Media-Team Ihrer Redaktion Eskalationsstufen mit passenden Maßnahmen fest. Wenn sich in einer konstruktiv und gleichzeitig hitzig geführten Debatte ein Nutzer im Ton vergreift, dürfte meist eine Erinnerung an die Netiquette ausreichen. Wiederholtes Nachtreten oder explizite Aufrufe und Äußerungen zu Hass und Fremdenfeindlichkeit müssen zum Ausschluss führen. Besonders extreme Fälle sollten eine Anzeige zur Folge haben.

**Nutzer sperren** Administratoren von Facebook-Seiten haben mehrere Möglichkeiten, Nutzer zu sperren. Über die Liste der Fans zum Beispiel kann der entsprechende User ausgeschlossen werden. Dazu „Facebook als Seite“ nutzen, die Fanliste aufrufen und dort über das Auswahlmenü die Sperre veranlassen. Hat ein Nutzer einen eigenen Beitrag auf der Facebook-Seite veröffentlicht – sofern diese Funktion freigeschaltet ist –, kann dieser direkt über den Beitrag gesperrt werden, Gleiches gilt für den Fall, dass ein Kommentar zu einem Artikel abgegeben wurde. In allen drei Fällen hat der Nutzer anschließend keine Möglichkeit mehr, mit Beiträgen zu interagieren. Alte Kommentare und Beiträge werden damit aber nicht ausgeblendet. Dies muss gegebenenfalls von Hand gemacht werden.

**Hasskommentare bei Facebook melden** Neben dem Sperren von Nutzern, dem Verbergen und Löschen von Kommentaren auf der eigenen Facebook-Seite können über die „Melden“-Funktion überall auf Facebook von jedem Nutzer ein Inhalt oder andere Nutzer gemeldet werden. Das Melden eines Nutzers ist über dessen Profilseite möglich. Im Titelbild integriert befindet sich rechts ein kleines Menü – hinter drei Punkten. Alternativ ist die Funktion auch direkt bei dem beanstandeten Inhalt erreichbar. Klickt man auf „Verbergen“, erscheinen weitere Optionen, darunter auch das Melden des Nutzers. Klickt man die Option an, öffnet Facebook ein Abfragemodul, um zu erfahren, warum und was man genau melden möchte.

**Offizielle Meldestellen einschalten** Hauptkritikpunkte an der „Melden“-Funktion von Facebook waren in den vergangenen

Wochen, dass gar nicht, zu langsam und oftmals auch bei klar rassistisch motivierten Inhalten nichts entfernt wurde. Ist dies der Fall, muss die Polizei eingeschaltet werden. In nahezu allen Bundesländern gibt es dafür inzwischen Internetwachen. Dort kann auch online eine Strafanzeige gestellt werden. Im Saarland, in Rheinland-Pfalz, Thüringen, Bremen und Bayern ist dies derzeit allerdings noch nicht möglich. Zusätzlich kann dann ein Hinweis über die Seite Jugendschutz.net abgegeben werden, der von dort dann an die richtige Stelle weitergeleitet wird. Betreiber der Seite ist ein gemeinnütziges Unternehmen, das im gesetzlichen Auftrag agiert und unter anderem von der Bundeszentrale für politische Bildung unterstützt wird.

**Kommunikationsverlauf dokumentieren** Abschließend noch eine Empfehlung: Dokumentieren Sie den Kommunikationsverlauf mithilfe von Bildschirmfotos. Insbesondere wenn Sie Kommentare löschen müssen, fertigen Sie am besten vorher einen Screenshot an.

---

## **Steffen Büffel**



berät Verlage und Redaktionen in den Bereichen Workflow, Cross-media, Social Media und Online-Strategien.

---

**E-Mail** [steffen.bueffel@media-ocean.de](mailto:steffen.bueffel@media-ocean.de)  
**Internet** [www.media-ocean.de](http://www.media-ocean.de)