



**„How to Kommentarspalte:
Das 1x1 gegen Hate Speech
und für bessere Kommentar-
spalten“**

**berliner
museums
verband**

„Lebt das, was ihr euch von der Community wünscht – seid Vorbild: respektvoll, sachlich und empathisch.“ – Oliver Saal

Kommentarspalten in sozialen Medien sind Orte des Austauschs – aber auch Angriffsflächen für Hass und Abwertung. Doch wie lässt sich Hate Speech wirksam begegnen? Was muss weg? Was darf bleiben? – und vor allem: Wie machen wir's besser? Oliver Saal, Referent im Projekt Civic.net – Aktiv gegen Hass im Netz, stellte in seiner Lunch-Break praktische Tipps und Tools vor, um Hate Speech zu begegnen und gleichzeitig eine konstruktive Kommunikation zu fördern: für alle, die nicht nur löschen, sondern ihre Kommentarspalten aktiv gestalten möchten.

Was ist Hate Speech?

Verbale Angriffe und Abwertung von Einzelnen oder Gruppen aufgrund ihrer tatsächlichen oder zugeschriebenen Gruppenzugehörigkeit

- z.B. gewalttätige oder entmenschlichende Sprache; Abwertungen und Minderwertigkeitsaussagen; Aufrufe, Personen auszuschließen oder zu isolieren; Aufrufe zu Gewalt, (Selbst-) Justiz, Handlungszwang

Was tun gegen Hate Speech in unseren Kommentarspalten?

- Mutmaßlich strafbare Aussagen (z.B. Volksverhetzung, öffentlicher Aufruf zu Straftaten, verbotene Symbole) mit Screenshots dokumentieren und zur Anzeige bringen
- Zusätzlich auf der eigenen Seite verbergen und bei der Plattform melden
- Nicht strafbar, aber Verstoß gegen unsere Netiquette? Löschen / verbergen
- Nicht sicher, ob strafbar? Zivilgesellschaftliche Meldestellen prüfen das für euch
- Moderationsentscheidungen begründen: „Wir haben hier einen Kommentar gelöscht, weil...“

Community Management: So viel mehr als nur löschen

- Fördert Beteiligung, schafft dafür ein möglichst diskriminierungsfreies Umfeld, in dem sich alle wohl und ermutigt fühlen, ihre Meinung zu sagen
- Gutes Community Management ist zeitaufwändig, an Zeit und Ressourcen mangelt es eigentlich überall
- Auf problematische oder kritische Kommentare antworten? Ja, aber... nur mit einem klaren Ziel: um Mitlesende zu erreichen; Betroffene von Hassrede zu schützen; Solidarität in der Community zu erzeugen; euch klar für demokrati-

sche Werte zu positionieren, oder rassistische oder antisemitische Aussagen sowie falsche Behauptungen nicht unkommentiert stehen zu lassen

- Besser: Mehr Aufmerksamkeit für vernünftige, argumentbasierte, positive, konstruktive Diskussionen, statt nur auf Problemfälle zu reagieren
- Selbstverständnis der Moderation als Vorbild und offenes Ohr, ihr strukturiert das Gespräch in den Kommentarspalten und setzt den Ton

Tipps und Ressourcen, um die Arbeit effizient zu gestalten

- Netiquette: Euer digitales Hausrecht, mit dem ihr verbindliche Gesprächsregeln aufstellt und Moderationsentscheidungen begründen könnt
- Interner Moderationsleitfaden: Setzt ein internes Dokument auf, in dem ihr die Handhabung eurer Social-Media-Accounts so erklärt, dass jemand ohne großartiges Vorwissen sie morgen übernehmen könnte. Erklärt alles Wichtige: Welche Accounts gibt es, wer verwaltet die Zugänge, was wird gelöscht, wo wird dokumentiert, was sind beliebte Troll-Strategien und wie antworten wir
- Nutzt Argumentationshilfen, um typische Kommentare, die gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit enthalten, zu beantworten
- Formuliert Standardantworten für Themen, die euch wiederkehrend beschäftigen und wo die Beantwortung schwerfällt. Variiert sie bei der praktischen Anwendung
- Bleibt nicht mit dem Hass allein, sondern seid solidarisch im Team: Unterstützt euch, rotiert Aufgaben, organisiert Interventionen und Supervisionen

Oliver Saal ist Referent für digitale Themen bei der Amadeu Antonio Stiftung in Berlin. Er hat Geschichte an der Freien Universität Berlin studiert und publiziert zu den Themen Rechtsextremismus und digitaler Hass. In der Amadeu Antonio Stiftung war er zuerst als Social Media Redakteur beschäftigt. Nun hilft er zivilgesellschaftlichen Organisationen, sich in Social Media gegen Menschenfeindlichkeit und Rechtsextremismus zu wehren.