Situationsanalyse

JASS gegen HASS

Hass, Hetze, Rassismus und Diskriminierung im Netz.

Vorprojektbericht 2017

Judith Bühler
Judith Rüter
Ana Laguna
Hannan Salamat
Miriam Keller-Shabbir

Copyright JASS 2017

ABSTRACT

Hass polarisiert, Hass diskriminiert, Hass tötet. So auch der virtuelle Hass im Netz, die sogenannte Hate Speech (Hass Rede). Hate Speech findet im Internet statt. Dabei ist das Internet ein Spiegelbild unserer Gesellschaft und Hate Speeches wiederspiegeln wie hasserfüllt unsere Gesellschaften sind. Hate Speech wird dabei durch Menschen gemacht, Menschen welche unser friedliches Zusammenleben stören wollen. Dabei werden die Opfer von Hate Speech seelisch, psychisch und emotional verletzt. Sprache ist dabei Handeln, weil Sprache Handeln vorbereitet. So werden innerhalb unserer Gesellschaften ganze Gruppen von Menschen abgewertet und entmenschlicht und die Hemmschwelle zu strafbaren Handlungen sinkt. Hate Speech ist kein Randphänomen sondern ein neueres Phänomen in der modernen Lebenswelt Internet und geht uns dabei alle etwas an. Somit sind auch alle Systemebenen in der Übernahme von Verantwortung gefordert. In dieser Situationsanalyse mit Handlungsempfehlung werden Zusammenhänge erläutert und Möglichkeiten des alternativen Handelns auf allen Systemebenen aufgezeigt um den Zusammenhalt innerhalb der Gesellschaft zu fördern und eine inklusive Gesellschaft voranzutreiben in welcher für Hate Speech kein Platz ist, weder in der Realität noch im Netz.

STIFTUNG
MERCATOR
SCHWEIZ gefördert durch die Stiftung Mercator Schweiz

Copyright JASS 2017

ABSTRACT 2
1 Einleitung 4
1.1 JASS – just a simple scarf 4
1.2 Aktualität 4
1.3 Methoden zur Situationsanalyse 5
2 Ziel 5
3 Begriffsdefinitionen und - eingrenzung 6
3.1 Hass 6
3.2 Hate Speech 6
3.3 Hate Crime 7
3.4 Cybermobbing 8
3.5 Shitstorm 8
3.6 Troll und Trolling 9
4 Problemdefinition 9
4.1 Hate Speech und die Menschenrechte 9
4.2 Wie gross ist das Problem eigentlich? 10
5 Online-Kommunikation 12
5.1 Hass im Internet 13
5.2 Kommunikation und Technik 14
6 Wie können wir Hate Speech erkennen? 23
7 Eine Typologie problematischer Internetnutzer und Internetnutzerinnen 24
TEIL II 30
8 Ergebnisse aus den Gruppendiskussionen 30
TEIL III 44
9. Handlungsempfehlung 44
10. Literaturverzeichnis 50

1 Einleitung

Hass und Hetze (Hate Speech) gegen Gruppen und Minderheiten werden wieder salonfähig. Dabei kommt der Lebenswelt Internet eine besondere Bedeutung zu. Hetze im Netz ist beinahe alltäglich, sie zielt dabei auf die Abwertung von ganzen Gruppen von Menschen ab, verbreitet sich unkontrollierbar, kann kaum gelöscht werden und wird erstaunlicherweise ohne Scham verfasst und geteilt. Onlinezeitungen schliessen oder zensieren ihre Kommentarspalten, und Rassisten und Rechtspopulisten wiegeln sich in den jeweiligen Echokammern gegenseitig auf. Hate Speech, Kulturrassismus, Cybermobbing und Diskriminierung scheinen heute im Netz geduldet oder teilweise akzeptiert zu werden. Die Verfasserinnen und Verfasser von abwertenden, beleidigenden Texten im Internet erhalten oft viel Applaus in ihren Echokammern und zögern nicht, die diffamierenden Aussagen mit Klarnamen zu veröffentlichen. Sie stützen sich dabei auf das Menschenrecht der freien Meinungsäusserung („Das wird man ja wohl noch sagen dürfen.“ oder „Das muss endlich mal gesagt werden.“). Dabei haben sich die Grenzen des öffentlich Tolerierbaren verschoben. Mit dem Vorprojekt „JASS gegen HASS“ wird die Ausgangssituation (Ursachen, Motive, Zusammenhängen, Einflussfaktoren und bestehende Handlungsansätze und mögliche Reaktionen auf das Phänomen) von Hass im Netz analysiert und eine Handlungsempfehlung mit Handlungsoptionen formuliert.

1.1 JASS – just a simple scarf

JASS – just a simple scarf ist ein Verein, der sich grundsätzlich für Toleranz und gegen Rassismus und Diskriminierung einsetzt. Der Verein nutzt für die Öffentlichkeitsarbeit und die Kommunikation seiner Aktivitäten verschiedene Social Media Plattformen und wurde über Facebook seit seiner Gründung 2015 mehrfach mit Hetze, Rassismus, Shitstorms und Bedrohung konfrontiert.

1.2 Aktualität

2015, im Zusammenhang mit der grossen humanitären Katastrophe seit dem 2. Weltkrieg, nahm Hass und Hetze im Internet rasant zu. Es handelt sich dabei um ein junges Phänomen, obschon Hass, Hetze und die Abwertung von Minderheiten in der Realität eine lange Geschichte aufweist. Nach einem Post von Andreas Glarner (SVP Nationalrat) auf Facebook zu einem Aufruf der Juso-Frauen, entstanden innert eines Arbeitstages hunderte von Hasskommentaren gegen diese Juso-Frauen. Daraufhin diskutierten in der Arena Ende März 2017 Regula Stämpfli (Politologin), Andreas Glarner (SVP Nationalrat), Christa Markwalder (FDP Nationalrätin), Irina Studhalter (Mitbegründerin Verein Netzcourage),

Martin Steiger (Rechtsanwalt) und Lea Stahel (Soziologin) zum Phänomen Hass im Internet. Alle Beteiligten der Diskussionssendung waren sich einig: Es gibt eine Grenze des „Sagbaren“ und Hass im Internet muss begegnet werden. Da es sich um ein neueres Phänomen in der jungen Lebenswelt „Internet“ handelt, sind dabei die verschiedensten Akteure in dieser Lebenswelt gefragt.

1.3 Methoden zur Situationsanalyse

Die Situation wird einerseits mittels Recherche deutschsprachiger Literatur und andererseits mit Hilfe von Gruppendiskussionen erfasst. Dabei wurden gezielt Akteure aus verschiedensten Gebieten eingeladen:

- Angehörige von der Behörden und Verwaltung
- Menschenrechtsverantwortliche
- Anbieter von Internetsoftware
- Influenzer und Journalisten
- Intensivnutzer von Social Media
- Akteure, welche bereits gegen Hate Speech vorgehen oder selbst Opfer von Hate Speech wurden

Die Gruppendiskussionen werden nach Leitfaden durchgeführt, aufgenommen und protokolliert. Die Protokolle werden ausgewertet und in den Projektbericht eingeflochten. Geplant war die erste Fassung des Vorprojektberichtes allen Beteiligten der Gruppendiskussionen und der Einzelgespräche vorzustellen und ihr Feedback einzuholen, um es in den finalen Bericht einfliessen zu lassen. Die meisten Beteiligten wünschten jedoch ausdrücklich nur die Zustellung des Projektberichtes und konnten zeitlich nicht an einer Feedbackrunde teilnehmen.

2 Ziel

Das Vorprojekt zu JASS gegen HASS soll Erkenntnisse über die Ausgangssituation und über die Möglichkeiten der Bearbeitung von Hass, Hetze, Beleidigung, Rassismus und Diskriminierung im Netz geben.

3 Begriffsdefinitionen und - eingrenzung

Im Zusammenhang mit Hass und Hetze im Internet werden verschiedene Begriffe verwendet. Hate Speech ist ein Sammelbegriff und bspw. Cybermobbing ist eine Form davon, welche bereits über eine längere Bekanntheit zurückblickt. Nachfolgend ein kurzer Überblick über die relevanten Begriffe, welche im Zusammenhang mit Hate Speech stehen.

3.1 Hass

Hass drückt eine starke Feindschaft und damit eine Abgrenzung zwischen „wir“ und „die“ aus. Hass bringt dabei eine kollektive Identität hervor. Die Menschen, die hassen, haben keinerlei Empathie gegenüber den Gehassten; damit verlieren sie einen Grossteil ihrer Hemmungen (Brodnig, 2013 und Brodnig, 2016). In ihrem Buch „Gegen den Hass“ spricht Carolin Emcke (2016) davon, dass Hass durch fehlende Empathie ausgelöst wird. Hass und Abwertung führen dabei zur Entmenschlichung und verhindern so Empathie. Sie beschreibt Hass als ein Kreislauf der sich selbst nährt. Hass gehört zu den menschlichen Emotionen und ist geprägt von anhaltender Antipathie. Hass steht auch für die stärkste Form der Abwendung, Abneigung und Verachtung (Wikipedia, 2017d). Hass kann sich gegen Personen, Gruppen oder Organisationen richten. Hass ist ein intensives Gefühl und wenn der Mensch hasst, zieht er ganze Gruppen von anderen Menschen in den Dreck, er beschimpft und bedroht sie. Den Hass finden wir heute im interaktiven Internet. Wir finden ihn in den Kommentarspalten von Zeitungen, auf Social Media oder als persönliche Mitteilung. Hass scheint dabei ansteckend zu sein. Dabei ist zu beachten, dass die Sprache das Handeln vorbereitet. Hass anzustacheln, ebnet den Weg für Gewalt und Vernichtung (Baldauf et all, o.J.). Dadurch, dass Schimpfwörter und Aggression bewusst eingesetzt werden, um nüchterne Diskussionen zur Eskalation zu bringen und die Fronten zu verhärten, wird Hass zum Instrument. Hassbotschaften werden häufiger verbreitet, als sachliche, faktenbasierende Nachrichten, da sie besonders stark emotionalisieren. Die destruktive Kraft des Hasses nimmt jegliche Möglichkeit einer Entwicklung, weder auf menschlicher, noch auf inhaltlicher Ebene (Brodnig, 2016).

3.2 Hate Speech

Der Begriff Hate Speech ist, wie erwähnt, ein Sammelbegriff. Er stammt aus den USA und bezeichnet die sprachliche Ausdrucksweise von Hass mit dem Ziel der Beleidigung und Herabsetzung bestimmter Personen oder Personengruppen. Der Begriff wird im juristischen, politischen und soziologischen Diskurs verwendet. In den USA wird die freie Meinungsäusserung, welche nicht zur Gewalt aufruft, durch den zweiten Zusatzartikel in der

Verfassung über alle weiteren Artikel gestellt. In Europa ist die freie Meinungsäusserung deutlich weniger geschützt (Butler, 2016). In Europa gibt es deutliche Unterschiede im Umgang mit Hate Speech. So wird sie als Verhetzung (Österreich), Volksverhetzung (Deutschland), Rassismus Strafnorm (Schweiz) und Ehrverletzungsdelikte wie üble Nachrede, Verleumdung oder Beschimpfung (Schweiz) (StgB stop, 2013) geahndet (Wikipedia, 2017a). No-hate-speech-movement fasst zusammen: Hate Speech umfasst Ausdrucksformen in Wort, Bild und Ton, die Fremdenfeindlichkeit und Intoleranz fördern und Diskriminierung und Feindseligkeiten gegenüber Minderheiten ausdrücken (no-hate-speech.de, 2017a). Eine der häufigsten Formen von Fremdenfeindlichkeit stellt heutzutage Hate Speech dar (Europarat, 2016). Das Phänomen Hate Speech wurde bereits bei der Entstehung der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte im Nachgang an die Gräueltaten der beiden Weltkriege thematisiert. Dabei stellte sich die auch heute unumgängliche Frage: Ist die Einschränkung der Meinungsfreiheit zum Schutz von Personengruppen vor hetzerischen Äusserungen geboten?

Es existiert keine universal anerkannte rechtliche Definition von Hate Speech. Völkerrechtlich wurde lediglich der Bereich von Hate Speech verankert, welcher die nationalistische, die rassistische oder religiöse Hetze betrifft (Naguib, 2014). So wurde während der Gruppendiskussionen zwischen legalem und illegalem Hate Speech unterschieden. Illegaler Hate Speech bezeichnet somit Hassrede im justiziablen Bereich. Legaler Hate Speech kann sich als Beleidigung, welche durch die freie Meinungsäusserung geschützt ist, als Mobbing, Trolling oder Shitstorm zeigen. Hate Speech meint dabei Äusserungen, welche Personen oder Personengruppen gezielt herabsetzen. Der Europarat, in welchem die Schweiz Mitglied ist, definiert Hate Speech wie folgt (sajv.ch, o.J):

> *„Jegliche Ausdrucksformen, welche Rassenhass, Fremdenfeindlichkeit, Antisemitismus oder andere Formen von Hass, die auf Intoleranz gründen, propagieren, dazu anstiften, sie fördern oder rechtfertigen, einschliesslich der Intoleranz, die sich in Form eines aggressiven Nationalismus und Ethnozentrismus, einer Diskriminierung und Feindseligkeit gegenüber Minderheiten, Einwanderern und der Einwanderung entstammenden Personen ausdrückt“.*

3.3 Hate Crime

Der Begriff stammt aus den USA, findet aber auch strafrechtliche Relevanz in Europa. Hate Crime (deutsch: Hasskriminialität) bezeichnet, wenn das Opfer des Deliktes von der Täterin oder dem Täter absichtlich aufgrund (wirklichen oder vermuteten) Zugehörigkeit zu einer gesellschaftlichen Gruppe gewählt wird. Die Tat richtet sich dabei gegen die gewählte

Gruppe als Ganzes oder im Zusammenhang mit ihr gegen eine Institution, eine Sache oder ein Objekt. Rassistische, sexistische oder ausländerfeindliche motivierte Straftaten fallen unter diesen Begriff. In der amerikanischen Fachdebatte wird das Phänomen auch als Bias Crime (deutsch: vorurteilsgeleitete Straftat) bezeichnet, da das Vorurteil das leitende Motiv zur Tat darstellt. Im Einzelfall ist es schwierig, eine Straftat als Hate Crime einzustufen, da die subjektiven Motive zur Tat schwer nachzuweisen sind. Zum Tatbestand gehören Gewaltverbrechen, gefährliche Drohung und Sachbeschädigung zur Einschüchterung (Wikipedia, 2017b). Im Rahmen dieser Situationsanalyse wird Hate Crime als mögliche Folge von Hate Speech in Betracht gezogen, aber nicht einzeln analysiert.

3.4 Cybermobbing

Cybermobbing bezeichnet verschiedene Formen der Diffamierung, Belästigung, Nötigung oder Bedrängung anderer Menschen, Gruppen oder Organisationen mit Hilfe elektronischer Kommunikationsmittel über das Internet (Wikipedia, 2017c). Kratzer (2014 nach Tokunaga, 2010) führt weiter aus, dass Cybermobbing von Individuen oder Gruppen mittels wiederholter feindseliger oder aggressiver Botschaften getätigt wird. Die Absicht dahinter ist anderen Schaden oder Unbehagen zu bereiten. Es handelt sich dabei um Ehrverletzungsdelikte (KOBIK, 2017). Alternativ wird dafür auch der Begriff Cyberbullying verwendet. Michela De Luca, Cyberpsychologin, stuft Cybermobbing als gefährlicher ein, als klassisches Mobbing. Dies begründet sie damit, dass das Internet grenzenlos ist, sich Inhalte viral verbreiten, jeden und jede erreichen können und im Netz bleiben (Reportagen, 2017). Es wird zwischen verbalen und psychischen Cybermobbing unterschieden:

Verbales Cybermobbing: beleidigen, erpressen, beschimpfen, in Streitsituationen verwickeln und bedrohen.

Psychisches Cybermobbing: verleumden, böse Gerüchte oder gemeine Lügen verbreiten, üble Nachrede, gezielt nicht beachten oder zum Aussenseiter abstempeln. Zusammenschluss um eine Person gezielt zu hänseln, Lügen zu verbreiten und eine Person fertig zu machen (Zusammenschluss zu sogenannten Hassgruppen) (Katzer, 2014).

3.5 Shitstorm

Der Shitstorm war als Schreckgespenst der Social Media Manager zu Beginn des kommerziellen Social Media Booms in aller Munde. Als Shitstorm werden Internetphänomene bezeichnet, bei welchen innerhalb kurzer Zeit „massenweise öffentliche Entrüstung“ gegen eine Person, gegen Gruppen oder ein Unternehmen gerichtet werden. Dabei werden oft sachliche und unsachliche Beiträgen vermischt. Der Duden definiert den

Shitstorm als „Sturm der Entrüstung in einem Kommunikationsmedium des Internets, welche teilweise mit beleidigenden Äusserungen einhergehen. Ein Shitstorm kann sich gegen Unternehmen, Institutionen, Gruppen oder Einzelpersonen richten (Wikipedia, 2017e).

3.6 Troll und Trolling

Als Troll wird eine Person bezeichnet, die im Internet ihre Kommunikation auf emotionale Provokation anderer Gesprächspartner beschränkt. Den Troll motiviert dabei alleinig die Reaktion anderer TeilnehmerInnen im Netz. In der Abgrenzung zu Cybermobbing/ Cyberbullying und Hate Speech ist die Provokation des Trolls unterschwellig und ohne echte Beleidigung. Trolle regieren jedoch absichtlich und stören den Diskurs und verletzen dabei bewusst Regeln der Community. Dabei versuchen sie Konflikte innerhalb der Community zu schüren, halten sich dabei aber häufig in der Anonymität. Trolling bezeichnet die Tätigkeit eines Trolls (Wikipedia, 2017f).

4 Problemdefinition

Hate Speech wird als grobe Menschenrechtsverletzung eingeordnet, welche zur Intoleranz aufruft. Damit gefährdet Hate Speech den sozialen Zusammenhalt und unseren sozialen Frieden. Intoleranz kann zu Ausgrenzung und Diskriminierung führen. In einer Demokratie haben alle Bewohner und Bewohnerinnen eines Landes definierte Rechte und Pflichten, welche das friedliche Zusammenleben ermöglichen sollen. Wenn jedoch Menschen ausgegrenzt und diskriminiert werden, gefährdet dies die Demokratie einer Gesellschaft (sajv.ch, o.J.).

4.1 Hate Speech und die Menschenrechte

Hate Speech wird mit dem Artikel 19 des Rechtes auf freie Meinungsäusserung der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte legitimiert. „Das wird man ja wohl noch sagen dürfen“ ist eine viel dazu gehörte Aussage. Nein – Hass ist keine Meinung – Meinungsfreiheit ist nicht das absolute Recht, alles sagen zu dürfen. Die Meinungsfreiheit findet ihre Grenzen, sobald die Würde eines Menschen angegriffen wird. Dabei stützt sich diese Aussage auf den Artikel 1 der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte: Die Würde des Menschen ist unantastbar (humanrights.ch. 2017a). Dabei ist der Schutz der Würde des Menschen die Grundvoraussetzung für ein friedliches Zusammenleben in einer freien und vielfältigen Gesellschaft. Angriffe auf die Würde des Menschen beginnen im Kopf und werden zu Worten. Wer Menschen im Netz verbal attackiert und pauschal abwertet, greift ihre Würde und damit unseren Grundkonsens für das Zusammenleben an (Baldauf et all, o.J.).

Ausserdem schützt der Artikel 2 weltweit vor Diskriminierung: Niemand darf aufgrund seiner Herkunft, seines Geschlechts, seiner Hautfarbe, seiner sexuellen Orientierung, Religion oder Behinderung diskriminiert werden (no-hate-speech.de. 2017). Das Phänomen Hate Speech ist ein Thema für die Menschenrechte, da es in der Schnittmenge verschiedener Artikel der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte anzusiedeln ist und bereits bei der Entstehung der Erklärung 1945 spezifisch, aufgrund der Geschehnisse beider Weltkriege, kontrovers diskutiert wurde. Die Diskussion ist bis heute nicht abgeschlossen. Der Europäische Menschenrechtsgerichtshof (EGMR) lässt die Einschränkung der Meinungsfreiheit zu, wo zum Hass angestachelt wird (Naguib, 2014).

4.2 Wie gross ist das Problem eigentlich?

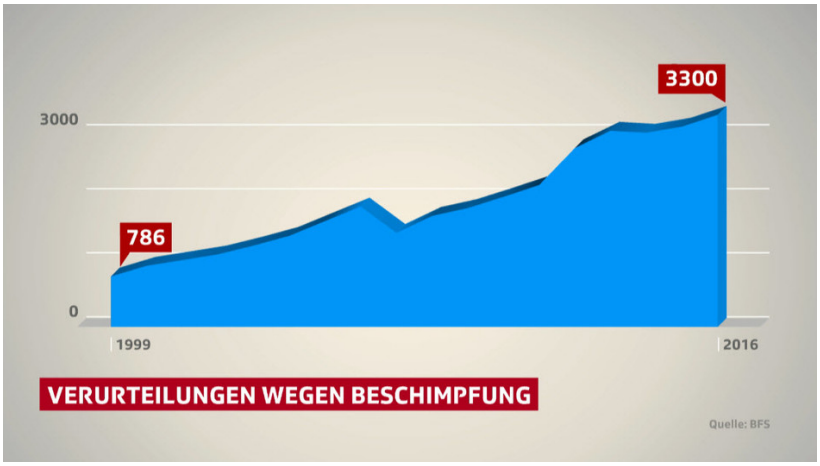
In Deutschland wurde dazu von der Landesanstalt für Medien Nordrhein-Westfalen geforscht. Bei dieser Untersuchung äusserten 77 Prozent der 14 - bis 59-Jährigen in Deutschland bereits mit Hate Speech konfrontiert worden zu sein (not-hate-speech.de, 2017). Die häufigsten Ziele von Hate Speech waren LGBT-Menschen, Moslems und Frauen (Europarat, 2016). Es ist ausserdem ein gesamtgesellschaftlicher Anstieg von Fremdenfeindlichkeit, Rassismus und Islamfeindlichkeit zu verzeichnen. 50 Prozent der Befragten gaben an, aus Angst vor Hate Speech im Netz bereits einmal gezögert zu haben, sich online in eine Diskussion einzumischen (no-hate-speech.de, 2017). Wie bereits eingangs erwähnt, scheint Hass (auch im Internet) ansteckend zu sein: „Lies bloss nicht die Kommentarspalten“ hat sich zum universalen Ratschlag entwickelt. Ausserdem verhält sich die Debattierkultur im Internet aggressiv und verletzend. Die Sprache radikalisiert sich und die Gräben des Kulturkampfes werden dabei tiefer. Dabei handelt es sich um altbekannte Feindbilder: Frauen, Muslime und Musliminnen, Juden und Jüdinnen, Linke, LGBT-Menschen, Flüchtlinge und Ausländer, sowie dunkelhäutige Menschen (Baldauf et all, o.J.). Für Emcke (2016) ist Hate Speech nur das Symptom einer exklusiven Gesellschaft.

Hate Speech muss in seinen Facetten erst erkannt und im zweiten Schritt bearbeitet werden. Die Frage was Hate Speech konkret ist, blieb auch in unseren Diskussionen umstritten. Wo endet die „harmlose“ Beleidigung und wo beginnt der „gefährliche“ Hate Speech? Klar ist, dass Hate Speech den kontextuellen und kulturellen Werten unterworfen ist und somit nur im Kontext betrachtet und beurteilt werden kann.

Nebst der Identifikation von Hate Speech, besteht eine weitere Schwierigkeit in der kaum zu beziffernden Menge an Hasskommentaren, Beleidigungen und Diffamierungen. Moderierende und Betreuende von Kommentarspalten stehen mehreren tausend

Kommentaren täglich gegenüber. Ein ehemaliger Chefredaktor einer Schweizer Tageszeitung äusserte im Gespräch zum Vorprojekt, dass über 12'000 Kommentare täglich eingegangen sind. Immer wieder verweist die Literatur darauf, dass die Sprache den Anfang darstellt: Hate Speech als motivierendes Hintergrundrauschen zum gelebten Gewaltexzess. Hate Speech im Radio ging dem Genozid in Ruanda voraus und ebenso bereitete die Sprache die Vernichtung der Juden vor (Baldauf et all, o.J.). Weil Sprache Handeln vorbereitet, ist Sprache auch Handeln (Baldauf et all, o.J. & Emcke, 2016). Hate Speech ist kein Randphänomen Einzelner - Hate Speech ist ein gesamtgesellschaftliches Problem. Nach Emcke (2016) haben wir fünf vor zwölf. Das alles ist nicht neu. Den Hass auf Fremde, die Unterscheidung zwischen „wir“ und „sie“, die Normierung, die Aussonderung von Abweichendem, usw. – das alles erinnert an den Nationalsozialismus.

10vor10 berichtete Anfang Juni 2016 über eine vielfache Zunahme der Verurteilungen wegen Beschimpfung. 1999 wurden 786 Personen wegen Beschimpfung in der Schweiz (?) verurteilt. 2016 waren es 3'300 Personen, welche den Straftatbestand der Beschimpfung erfüllten. Viele Beschimpfungen finden in den sozialen Medien oder per SMS statt und können damit bewiesen werden. Da vielen Benutzerinnen und Benutzer dieser neueren Technologien bewusst ist, dass das Internet kein rechtsfreier Raum ist, werden auch mehr Vorfälle zur Anzeige gebracht. Es ist jedoch eine Zunahme des Straftatbestandes der Beschimpfung zu verzeichnen, hauptsächlich nach gescheiterten Beziehungen aber auch gegenüber Beamten und Polizisten (SRF, o.J.).



(Quelle: SRF, o.J.)

Gensing (2016) warnt davor, dass die gewalttätige Sprache und die Vielzahl der Menschen in diesem gewalt-sprechenden Milieu auf die Bildung neuer militanter Strukturen hinweist. In Deutschland sind bereits jetzt aus Bürgerinitiativen Bürgerwehren und kriminelle Vereinigungen entstanden. 2016 explodierte die Zahl der Angriffe auf Flüchtlingsunterkünfte

und das BKA zählt 2016 über 1000 flüchtlingsfeindliche Vorfälle alleine in Deutschland. Auch humanrights.ch (2017) verweist auf die Aussage von OSZE, dass Hate Speech eine grosse Gefahr für den Zusammenhalt und die Sicherheit von Europäischen Staaten darstellt.

5 Online-Kommunikation

Brodnig (2016) charakterisiert Kommunikation online sehr treffend: Die digitale Kommunikation verläuft nicht analog zur Kommunikation im „echten Leben“ und ist daher kaum vergleichbar. Es scheint im Netz keine sozialen Normen zu geben, die Menschen daran hindern, andere zu attackieren, bloss zustellen oder zu diffamieren. Warum digitale Debatten und Diskussionen häufig in Windeseile entgleisen hat verschiedene Gründe. Eine der ersten Überlegungen beschäftigt sich damit, wie die Nachricht konkret übermittelt wird. Die Kommunikation verläuft in der digitalen Welt ausschliesslich mittels Tastatur, was bedeutet, dass der physische Bezugspunkt, d.h. die menschliche Mimik, Gestik und auch der Augenkontakt zum Gegenüber nicht stattfindet. Zahlreiche Studien zeigen, dass gerade diese menschlichen Bezugspunkte als Signale fungieren und nachweislich die Empathie fördern. Der User im Netz ist buchstäblich nicht greifbar. Es ist diese Form der menschlichen Unsichtbarkeit, die sich in entscheidendem Masse enthemmend auf die Kommunikation auswirkt. In diesem Zusammenhang wird häufig von „toxischer Enthemmung“ gesprochen, eine Art blinde Katharsis, bei der die niederträchtigsten Bedürfnisse und Wünsche ausgelebt werden. So ist es möglicherweise zu erklären, dass es selbst in den sozialen Medien (bei denen mitunter Echtnamenpflicht besteht) zu wüsten Beschimpfungen und hasserfüllter Hetze kommt. Neben der Unsichtbarkeit gibt es zahlreiche andere Faktoren, die den Prozess der Enthemmung fördern. Zu nennen ist das Phänomen der Anonymität, welches die Kommunikation im Internet mit sich bringt. Auch ohne seine Identität preiszugeben, kann der User an Diskussionen und Debatten teilnehmen. So kann es passieren, dass der User sich weit weniger angreifbar fühlt, da sein wirklicher Name, der Rückschlüsse auf seine wahre Identität geben könnte, im Verborgenen bleibt. Hinzu kommt der wichtige Enthemmungsfaktor der Asynchronität. Hetzerinnen und Hetzer im Netz bekommen teilweise fast keine direkten, unmittelbaren Rückmeldungen und müssen sich - zeitverzögert - erst später mit den Reaktionen auseinandersetzen. Aufgrund der bestehenden Unsichtbarkeit und Anonymität bestehen vom Gegenüber häufig nicht mehr, als eine Phantasievorstellung oder eine Projektion. Die Vorstellung vom Anderen ist aber nur eine fixe Idee, bei der hauptsächlich Wesenszüge der eigenen Persönlichkeit miteinfliessen. Internetuser trennen zudem häufig zwischen dem Online-Charakter und der Person des realen Lebens. Die Online-Kommunikation wird häufig „als nicht so ernst“ und eher wie eine Art Spiel wahrgenommen. Wie schon bereits zu Beginn erwähnt, sorgen fehlende Autoritäten zusätzlich für eine vermehrte Enthemmung in der Online-Kommunikation. Wut und

Aggressionen, die im realen Leben häufig unterdrückt werden, eben weil sie gesellschaftliche Sanktionen mit sich bringen, finden ihren Ausdruck in der Kommunikation des Internets. Dieses scheint als eine Art „Ablasskanal“ zu funktionieren und eröffnet den Bick auf jene menschlichen Facetten, die sonst im Verborgenen geblieben wären. Aufgrund der oben beschriebenen Faktoren, die nachweislich zu einer Enthemmung führen, wird die folgenschwere Wirkung der Hetze im Netz allzu häufig unterschätzt. Kommt es in der Online-Kommunikation sprachlich zudem häufig zu Wiederholungen, eröffnet sich eine weitere spannende Dimension mit Namen „politisches Framing“. Hierunter versteht man einen bestimmten Deutungsrahmen, dessen Inhalt und Struktur sich aus unserer Erfahrung mit der Welt speisen. Konkret bedeutet das: je häufiger Ideen in einen sprachlichen Zusammenhang gebracht werden, desto mehr werden diese Zusammenhänge Teil unseres alltäglichen, unbewussten Denkens, unseres „common sense“. Dies bedeutet natürlich auch, dass solche Ideen, die selten bis nie online debattiert werden, effektiv keine Überlebenschance in der Demokratie haben. Ideen, Werte oder Moralvorstellungen, die nicht über Sprache wachgehalten und ausgebaut werden, indem sie immer wieder im Zusammenhang mit aktuellen Themen als Grundlage der Diskussion benannt werden, können neben ihren ideologischen Widersachern nicht dauerhaft bestehen. Welche Rolle in diesem Zusammenhang die sozialen Medien einnehmen, findet zum späteren Zeitpunkt nochmals eine vertiefende Beurteilung. Festzuhalten bleibt: die Kommunikation im Netz scheint teilweise völlig entartet zu sein. Sie entbehrt jeglichen Respekts vor dem Gegenüber und endet nicht selten in einem unberechenbaren und erdrückenden Shitstorm. Menschen werden millionenfach beleidigt und kritisiert.

5.1 Hass im Internet

In der Online-Kommunikation ist häufig zu beobachten, dass sich der Hass zwar gegen bestimmte Einzelpersonen richten kann, diese aber in der Regel stellvertretend immer für eine bestimmte Gruppe stehen oder als solche wahrgenommen werden. (Feministen, Flüchtlinge, Rechtsextreme). In der Dominanz dieser herausgebildeten „kollektiven Identität“ verschwinden ihre Mitglieder im Schatten der anonymen Namen- und Bedeutungslosigkeit. Hass und Hetze lässt sich überall im Internet finden. Im heutigen Informations- und Wissenstransfer werden mehr und mehr gesellschaftsrelevante Themen in den sozialen Medien oder in Online-Foren verhandelt. Dabei zeigt sich, dass Hass-Nachrichten häufiger verbreitet werden, als nüchtern formulierte, auf Fakten-basierte Meldungen. Dies liegt an der Wirkung von Hass und seinen Funktionen. Neben der Motivation, besonders sensationelle Meldungen zu verbreiten, kann das Teilen von hasserfüllten Nachrichten auch als ein Akt der Solidarität gesehen werden: der User möchte sich gezielt von den gezeigten Inhalten abgrenzen und den Inhalt als absurd oder abwegig darstellen (Brodnig, 2016). Carolin

Emcke (2016) weißt in ihrem Buch „Gegen den Hass“ darauf hin, dass sich etwas verändert hat: Es wird hemmungsloser gehasst, als früher. Drohbriefe, die früher anonym waren, werden nun mit Namen und Adresse versehen und die im Internet kursierenden Gewaltphantasien und Hasskommentare verbergen sich häufig nicht mehr hinter Psyeudonymen. Auch Gensing (2016) warnt, dass der Hass im Netz einen Vorgeschmack auf die Verrohung unserer Gesellschaft ist und die Möglichkeiten der sozialen Netzwerke den Rechtspopulisten in die Hände spielen. Damit wird der Einstieg in die rechte Szene erleichtert und die Radikalisierung begünstigt.

Doch das Internet ist kein rechtsfreier Raum. Rassistische Hetze, und Diskriminierung sind auch im Internet, in den Kommentarspalten und auf Social Media verboten und auch Beleidigungen können strafrechtlich verfolgt werden.

5.2 Kommunikation und Technik

Ein wesentlicher und einflussreicher Aspekt, der bei der Entwicklung der Online-Kommunikation herangezogen werden muss, ist der Faktor Technik. Ein konstanter Fortschritt an technischen Möglichkeiten, ständige Website-Optimierungen und eine nahezu flächendeckende Versorgung mit Internetanschlüssen, führen zu einer kontinuierlichen Verlagerung der Kommunikation in das Medium Internet. Die Verbreitung von Inhalten verläuft dank immer bedienungsfreundlicheren Optionen und zunehmend schnellerer Datenübermittlung nicht nur mühelos, sondern ebenfalls besonders schnell. Per Knopfdruck oder Tastenkombination verbreiten sich in rasanter Geschwindigkeit Meldungen jeglicher Art und in der Flut der Informationen bleiben Falschmeldungen allzu häufig unerkannt. Im Folgenden sollen diejenigen technischen Komponenten vorgestellt werden, die es der Hetze und dem Hass im Internet besonders leicht machen und diese sogar noch begünstigen. So steht es beispielsweise mit der Architektur vieler Websites, die vielen Hetzern gelegen kommt. Viele Websites verfolgen eine chronologische Sortierung der Kommentare, was bedeutet, dass der aktuellste Kommentar immer in „dem für den User direkt sichtbaren Bereich“ - ganz oben - eingeblendet wird (Brodnig, 2016). Hetzende Kommentare, welche viele „likes“ und Folgekommentare erhalten werden, werden priorisiert und unter Top-Kommentaren angezeigt und erhalten somit zusätzliche Aufmerksamkeit. Ausserdem basieren Google, Facebook und Co. auf einem Algorithmus, welcher durch das Nutzerverhalten lernt und dem Internetuser Vorschläge macht, was ihn interessieren und was ihm gefallen könnte. Dabei stützt sich die Software auf bestehende Interessen, Aktivitäten und Freundesbeziehungen in sozialen Netzwerken. Dabei wird dem Internetuser „Ähnliches“ vorgeschlagen, um ihm immer das für ihn individuell Relevanteste anzuzeigen. Dies ermöglicht im Internet die Entstehung sogenannter Echokammer oder Filterblasen.

Nutzer und Nutzerinnen erhalten in ihrer „eigenen Echokammer“ nur Inhalte eingeblendet, die ihre Meinung bekräftigen oder wiederspiegeln. Gensing (2016) spricht dabei sogar davon, dass sich die rechten Wutbürgerinnen und Wutbürger in ihren Filterblasen bequem eingerichtet haben, denn sie müssen darin keinen Dialog mehr führen. Dabei kommt es zu einer Beschleunigung der Radikalisierung der rechten Wutbürger nach Gensing. Google und Co. übernehmen dabei die Vorselektion der Inhalte. Diese Echokammern führen zur Polarisierung und zur Isolierung der Userinnen und User. Dabei verstärkt das Internet das Auseinanderdriften gesellschaftlich unterschiedlicher Gruppen. Wichtig dabei ist zu beachten, dass der Blick auf die Welt dank der technischen Möglichkeiten nicht weiter - sondern gegenteilig - enger wird (Bronig, 2016). Dabei muss der Algorithmus nicht zwingend ähnliche Inhalte vorschlagen. Mit der „redirectmethod“ wird bspw. der Algorithmus zur Prävention von jihadistischer Onlineradikalisierung „umgedreht“. Dem User und der Userin wird dabei möglichst kein ähnliches Narrativ - welches die Onlineradikalisierung unterstützen würde - sondern ein alternatives Narrativ vorgeschlagen, das die Onlineradikalisierung hemmen soll (redirectmethod.org, o.J.). Doch wer entscheidet, wer welchen Inhalt sehen soll? Wo beginnt Manipulation und Zensur? Ist es verantwortbar, dass globale, gewinnorientierte Unternehmen wie Google, Facebook und Co. die Macht darüber besitzen, mit technisch selbstkreierten Echokammern und Filterblasen das Denken der Menschen zu beeinflussen? Die Medien sind nach Hurrelmann (wiki.studiumdigitale.uni-frankfurt.de, 2013) die tertiäre, an Einfluss gewinnende, Sozialisationsinstanz, welche auf das Individuum einwirken. Gensing (2016) erläutert anschaulich die Wirkung von Gleichgesinnten und den ähnlichen Informationsfetzen auf die gesamte Wahrnehmung und die Betrachtungsweise der Welt von Individuen. Dabei verändert sich der Blick auf „die Norm“ auf das, was man „darf“. Je unsicherer eine Person ist, umso mehr benötigt sie die Bestätigung, Recht zu haben. Dabei wird jeder halbwegs passende Informationsfetzen genutzt, um die eigene Weltansicht zu bestätigen und zu untermauern. Dabei lautet das Grundprinzip: Hohe Glaubwürdigkeit demjenigen, der sagt, was ich hören will. In diesem Zusammenhang warnt Gensing vor Parallelwelten und dem Duell, statt der Debatte. Die sozialen Medien und die Softwareapplikationsanbieter helfen mit ihrem Algorithmus leider nicht, den echten Dialog zwischen unterschiedlichen Meinungen zu erlernen, sondern im Gegenteil, sie helfen dabei den Dialog und die Kontroverse zu verhindern.

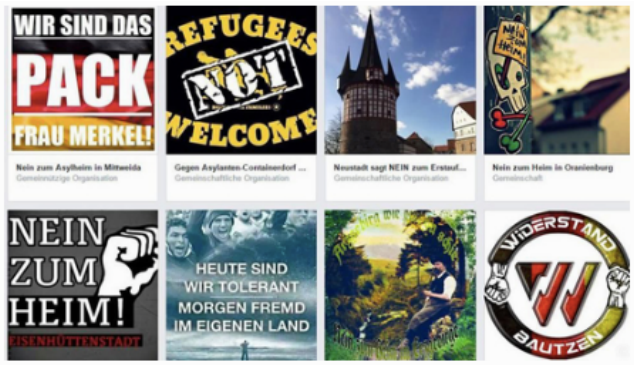
5.3 Die Rolle von Facebook

In Bezug auf Hate Speech äusserten Social Media Nutzer und Interviewpartner in persönlichen Gesprächen, dem Phänomen vor allem verstärkt auf Facebook zu begegnen. Diese Aussage bestätigt sich auch in der Literatur: Auch in Bezug auf Facebook erläutert Brodnig (2016) und allfacebook.de (o.J.): Mit zunehmendem technischen Wandel, konnte

nicht nur eine Verlagerung auf ein anderes Kommunikationsmedium beobachtet werden, sondern auch eine Veränderung der spezifischen Mediennutzung. Gerade Facebook konnte in den letzten Jahren eine enorme Entwicklung und einen beachtlichen Zuwachs an Nutzerzahlen verzeichnen. Gab es im Jahr 2008 gerademal 1 Mio. aktive Nutzer (Nutzer, die innerhalb der letzten 30 Tage mindestens 1x aktiv waren) in der Schweiz, erfreut sich Facebook im Jahr 2016 an über 3.9 Mio. aktiven Nutzern, was einem Anstieg von fast 300% entspricht. Die grösste Nutzergruppe auf Facebook bilden die 20-40jährigen. Auch in Bezug auf die generelle Nutzung kann sich Facebook gegenüber seinen direkten Konkurrenten behaupten. So ist Facebook das Medium, welches vor allen anderen Kanälen (Google+, Twitter, Instagram, Pinterest) am intensivsten und häufigsten genutzt wird. Gensing (2016) verweist darauf, dass Facebook „die ideale Waffe rechter Wutbürger“ darstellt. Die Fanpages von Pegida, NPD oder AfD erreichen auffallend viele „likes“ im Vergleich zu etablierten, langjährigen politischen Parteien wie die CDU. Das Verhältnis zwischen den „likes“ auf Facebook und den tatsächlichen Mitgliedern dieser Parteien variiert jedoch stark. So hat die NPD 2016 knapp 5'200 Mitglieder, auf Facebook hingegen weist die Partei 160'000 „likes“ auf. Wer sind diese über 150'000 Profile, welche die NPD „liken“ aber keine Mitglieder sind? Handelt es sich dabei um Sympathisanten, Interessierte, Neugierige oder um Fakeprofile und gekaufte „likes“? So oder so – Facebook scheint eine geeignete Plattform für die Entstehung und langfristige Etablierung von Hate Speech zu sein.

Mit dem aktuellen Algorithmus der Echokammern und Filterblasen ist es nicht verwunderlich, wenn heute ein Grossteil an Informationen und tagesaktuellen Nachrichten via soziale Medien, insbesondere über Facebook konsumiert werden. In diesem Zusammenhang sollen die Besonderheiten des Facebook-Algorithmus und die sich daraus ergebenden Konsequenzen für die Online-Kommunikation vorgestellt werden. Zunächst versteht man allgemein unter einem Algorithmus eine Art Handlungsanweisung, um ein bestehendes Problem zu lösen. Moderne Algorithmen verarbeiten, sortieren und gewichten dabei Unmengen an Daten. Ziel dieser komplexen Datenanalysen bestehen in dem Aufdecken von Zusammenhängen und der Möglichkeit, bestimmte Wahrscheinlichkeiten und Vorhersagen treffen zu können. Der Facebook Algorithmus analysiert penibel das User-Verhalten (z.B. welche Inhalte der User geteilt oder mit „like“ versehen hat), um anhand der gesammelten Daten eine Vorauswahl an Inhalten für den User zu treffen. (Anmerkung Autorinnen: Auch Google arbeitet mit dieser automatisierten Vorselektion an Inhalten.) Der Algorithmus bestimmt dann, welche Neuigkeiten im Newsfeed angezeigt werden und hat somit entscheidenden Einfluss auf die Freundesverbindungen und User-Aktivitäten. Der Gedanke dahinter ist nachvollziehbar. Facebook beabsichtigt, nur Inhalte anzuzeigen, die den Interessen des Users entsprechen. In der Konsequenz entstehen sogenannte „Filterblasen“.

Die von Computer-Algorithmen vorselektierten Informationen führen zu einer Art Abkapselung der User und haben teilweise substanzielle Auswirkungen auf das User-Weltbild. Die Konfrontation mit einer oppositionellen Meinung oder einer anderen Betrachtungsweisen fällt damit vollständig weg. Neben dieser, durch die „Filterblasen“ bedingte, sehr einseitigen Sicht auf die Welt, gibt es noch ein weiteres Phänomen, das in diesen Zusammenhang erwähnt werden muss. Die Rede ist hier von den sogenannten „Echokammern“. Darunter versteht man Räume, Websites oder Facebook Fanpages, die man besucht oder denen man folgt und die dem eigenen Weltbild und Geschmack zu 100% entsprechen. Wie der Name schon andeutet, erhält man in dieser Kammer aber keine Gegenstimme, sondern nur ein Echo in Form von „Gleichgesinnten“, welche die eigene Meinung und das bestehende Weltbild erneut bestätigen.



«Könnte Ihnen auch gefallen»: Facebooks Funktionalität erleichtert den Einstieg in eine rechte Parallelwelt.
(Quelle: Screenshot vom August 2015)

(Quelle: Gensing, 2016)

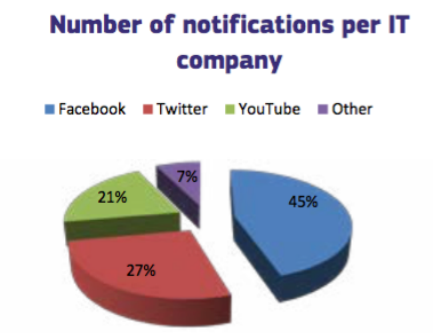
Auch in Bezug auf die Verbreitung von Nachrichten, zeichnet sich ein dramatisches Bild ab: je mehr „likes“ ein Kommentar erhält, desto mehr Menschen wird dieser auch angezeigt. Die Gefahr ist kaum zu übersehen: wenn Menschen im Netz hetzen, attackieren und diffamieren und dafür viel Zuspruch in Form von „likes“ erhalten, begünstigt der Facebook Algorithmus die Verbreitung dieser Nachricht noch, da er diese priorisiert, bzw. als „relevant“ einstuft. Entscheidend ist nicht der Inhalt einer Nachricht, sondern die Aufmerksamkeit, die sie generiert. Dabei ist die unternehmerische Motivation von Facebook ersichtlich. Je „relevanter“ bzw. interessanter die Nachricht auf Facebook ist, desto länger ist der User auf der Seite und desto mehr Werbung kann ihm angezeigt werden und desto mehr Umsatz kann von Facebook generiert werden. Dieser Facebook-Algorithmus, der sowohl für die Entstehung der Filterblasen und Echokammern verantwortlich ist, gibt denjenigen eine Stimme, die am meisten Aufmerksamkeit für sich erregen können. Dieser Algorithmus ist universell gültig und der User hat keinerlei Möglichkeiten, darauf Einfluss zu nehmen. Er bewirkt, dass der Blick auf die Welt nicht breiter, sondern enger wird. In letzter Konsequenz

birgt er die Gefahr, dass der Grundlage einer gut funktionierenden Demokratie, die auf der Konfrontation mit gegensätzlichen Meinungen und der Fähigkeit einer friedlichen Konsensfindung aufbaut, faktisch kein Raum mehr gegeben wird.

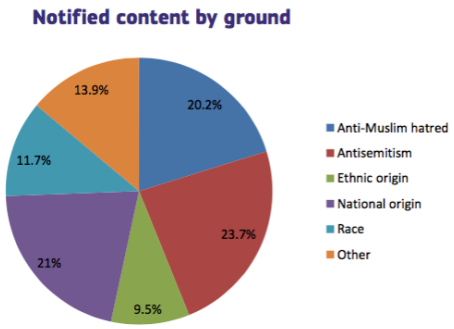
Im Rahmen der Diskussionsrunden zum Thema wurde Facebook ebenfalls eine besondere Bedeutung zugesprochen. Facebook selbst war für uns zum Thema, trotz mehrmaliger Anfragen, nicht zu sprechen. In einer Pressekonferenz 2015 äusserte die Deutsche Niederlassung auf „Counter Speech“ (Deutsch: Gegenrede) zu setzen und diese zu fördern (meedia.de, 2015 und Spiegelonline.de, 2015). In den Gruppendiskussionen wurde jedoch erwähnt, dass Schweizer Onlinezeitungen gezielt ihre Kommentarspalten geschlossen halten und nur noch die Interkation auf Facebook ermöglichen. Dabei stehe das Interesse der rechtlichen Verfolgung nach Schweizer Gesetzgebung zu entgehen und an Facebook zu delegieren, im Vordergrund. Im September 2016 veröffentliche Facebook Zahlen von etwa 100'000 gelöschten Hasskommentaren und Beleidigungen in Deutschland. Es sind jedoch keine Informationen dazu vorhanden, wie sich die Zahlen entwickelt haben (zeit.de, 2016). Dabei unterzeichnete Facebook, wie auch Twitter, YouTube und Microsoft einen Verhaltenskodex zur Bekämpfung der Verbreitung von illegalem Hate Speech (europa.eu, 2016). In den Gruppendiskussionen wurde die Nicht-Einhaltung dieses Kodex durch Facebook mehrfach kritisiert. Mehrfach wurde erwähnt, dass illegaler Hate Speech trotz Meldung durch User von Facebook nicht gelöscht wurde. Dies begründet sich einerseits mit der jeweiligen „Einschätzung“ der Hasskommentare durch Facebook oder aufgrund der Sprache. Verschiedene Dialekte und die Mundartsprache und die Berücksichtigung des jeweiligen kulturellen Kontextes erschweren das tatsächliche Erkennen bzw. das Anerkennen von gemeldetem Hate Speech als illegale Hassrede.

Das Factsheet „Code of Conduct on countering illegal Hate Speech online“ vom Dezember 2016 der Europäischen Kommission enthält Ergebnisse einer Untersuchung von illegalem, also justiziablem Hate Speech in der EU. In sechs Wochen untersuchten 12 Organisationen in neun Ländern der EU Hate Speech im Internet, um eine Forderung an die Softwarapplikationsanbieter wie Facebook, Google, Yahoo etc. zu formulieren. Dabei wurde ersichtlich, dass 45 Prozent des illegalen Hate Speech auf Facebook getätigt wurde. Über 23 Prozent konnte als Antisemitismus und über 20 Prozent als Muslimfeindlichkeit identifiziert werden (European Comission, 2016).

Copyright JASS 2017



(Quelle: European Comission, 2016)

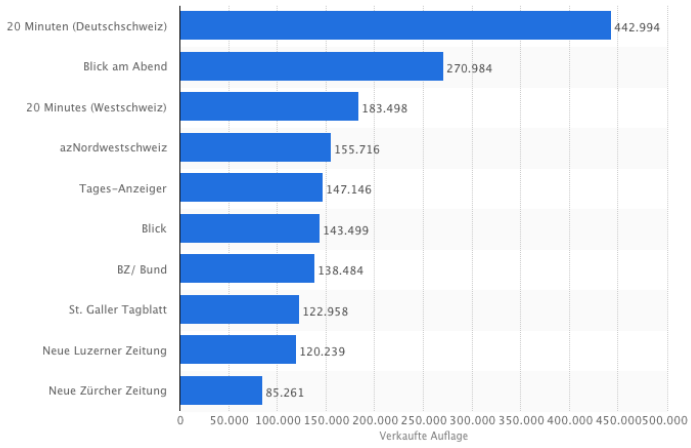


(Quelle: European Comission, 2016)

5.4 Medien und Onlinetageszeitungen

Die Berichterstattung in den Medien trägt ihren Teil zum Phänomen Hate Speech bei. Mit der Headline und dem Haupttext bildet die Berichterstattung den Rahmen dafür, was danach in den Kommentarspalten diskutiert wird. Wenn in Medien über Muslime, Ausländerinnen und Ausländer, Feministinnen, Frauen, Jüdinnen und Juden, Flüchtlinge und homosexuelle Menschen berichtet wird, scheinen Hasskommentare in den Kommentarspalten vorprogrammiert. Emcke (2016) weisst darauf hin, dass News schnell und schludrig in einer schnelllebigen Zeit produziert werden. Bevorzugt wird über Aussergewöhnliches berichtet, unter anderem auch über Straftaten. Dabei werden Stereotype genutzt, um Aufmerksamkeit zu erregen und die Berichterstattung verkommt zu einer Täter-Profil-Skizzierung wie bspw. Terrorismus + Islam. Mit dem Islam lässt sich jeder Terroranschlag begründen und die Furcht vor Muslimen nimmt dadurch zu, da Terrorismus und Islam miteinander verknüpft scheinen. Da Hass sich festigt, wenn das Misstrauen einer Gruppe gegenüber geschürt wird. Mittels wiederholter Verknüpfung der Medien von Terrorismus und dem Islam, werden solche Vorurteile bedient, die langfristig dafür sorgen, dass der Hass auf Muslime zunimmt (getreu dem Motto: alle Muslime sind Terroristen).

Im Rahmen dieses Berichtes wurden die grossen Onlinezeitungen der Deutschschweiz unter die Lupe genommen. Dabei standen die Bedingungen für den Zugang zu den Kommentarspalten im Fokus. Dazu wurden die Kommentarspalten der auflagestärksten deutschsprachigen Tageszeitungen 2016 untersucht.



(Quelle: Statista, 2017)

Das Ranking von Statista benennt neun Tageszeitungen, bzw. Tageszeitungengruppen in der Deutschschweiz. Diese werden nun auf ihren Umgang mit Kommentaren nachfolgend untersucht.

20 Minuten

Bei 20 Minuten online muss der Vorname und der Name angegeben werden, um die Kommentarspalte zu nutzen. Ein Login mit Facebook ist nicht möglich. Ausserdem ist es notwendig, sich mit den Kommentarregeln einverstanden zu erklären. Diese Regeln gehen explizit auf ehrverletzende und beleidigende Kommentare ein. Ausserdem untersagen sie rassistische oder diskriminierende Äusserungen und benennen, dass Verleumdung nicht geduldet wird. Die Regeln weisen darauf hin, dass 20 Minuten Nutzerinnen und Nutzer sperrt, welche sich wiederholt nicht an die Regeln halten und ruft seine Leserinnen und Leser dazu auf Kommentare zu melden, welche diese Regeln verletzen (20min.ch, 2016).

Blick am Abend

Blick am Abend setzt auf das automatische Login mit Facebook und behält sich vor, den Kommentar bei Bedarf gleich selbst auf der Facebookseite von Blick am Abend zu veröffentlichen. Es ist keine Bestätigung von Kommentarregeln nötig (Blickamabend.ch, 2017). Ausserdem ist das Teilen der Artikel über diverse Social Media Kanäle möglich.

azNordwestschweiz

Die azNordwestschweiz führt die Aargauer Zeitung, die Limmattaler Zeitung, die Solothurner Zeitung, das Grenchner Tagblatt, die Basellandschaftliche Zeitung, das Oltener Tagblatt und das Zofinger Tagblatt. Die Aargauer Zeitung, die Solothurner Zeitung, das Grenchner Tagblatt, die Basellandschaftliche Zeitung und das Oltener Tagblatt ermöglichen das Login mit einem eigenen Login, über Facebook, Twitter, Google+ und direkt über Disqus.

Ausserdem erklärt sich die Nutzerin und der Nutzer durch die Anmeldung damit einverstanden, die englischen Basic Rules for Disqus zu berücksichtigen (help.disqus.com, 2017). Zusätzlich wird das Teilen der Artikel über diverse Social Media Kanäle ermöglicht. Die Limmattalerzeitung erlaubt keine Kommentare auf ihrer Website. Sie gestattet das direkte Teilen von Artikeln auf Facebook und Twitter. Das Zofinger Tagblatt verlangt Name und Email, um einen Kommentar einzutragen. Die Kommentare werden nach dem Eintrag geprüft und dann online gestellt. Es ist kein Login über Social Media möglich. Alle Zeitungen erlauben das Teilen von ihren Inhalten auf diversen Social Media Kanälen. (Die verschiedenen Zeitungen werden in der Grafik nachfolgend einzeln gezählt).

Tagesanzeiger

Die Kommentarspalte vom Tagesanzeiger online ist einerseits mit einem automatischen Facebook Login zu nutzen oder andererseits durch die Angabe von Vorname, Nachname, Postleitzahl, Wohnort und Emailadresse. Zusätzlich muss – unabhängig vom Zugang über die Angabe von persönlichen Daten oder über Facebook bestätigt werden, dass die Kommentarregeln gelesen und berücksichtigt werden. Die Nutzerin oder der Nutzer wird dabei darauf hingewiesen, dass die Redaktion sich vorbehält, Kommentare, insbesondere ehrverletzende, rassistische und weitere, nicht zu veröffentlichen. In den Regeln wird darauf nochmals explizit verwiesen (Tagesanzeiger.ch, 2014). Bei einem Facebook Login kann der Kommentar auch gleich auf Facebook und auf der Seite von Tagesanzeiger online geteilt werden. Der Tagesanzeiger begünstigt das Teilen der Artikel auf verschiedenen Social Media Kanälen.

Blick

Der Blick lässt auf der eigenen Website keine Kommentare zu. Er ermöglicht, wie die Limmattalerzeitung, das Teilen der Artikel auf verschiedenen Social Media Kanälen, wie Facebook, Twitter und Google+.

Berner Zeitung/ Der Bund

Die Berner Zeitung und der Bund ermöglichen das Login über persönliche Angaben wie Vorname, Nachname, Postleitzahl, Wohnort und Emailadresse. Ausserdem ist die Anmeldung über Facebook möglich. Die Kommentatorin/ der Kommentator muss ausserdem bestätigen, die Regeln gelesen zu haben. In den Regeln wird unter anderem explizit auf Ehrverletzung, Beleidigung, Rassismus und Diskriminierung hingewiesen. Nutzerinnen und Nutzer, welche sich wiederholt nicht an die Regeln halten, werden gesperrt. Leserinnen und Leser werden gleichzeitig darum gebeten, Kommentare zu melden, welche die Regeln verletzen. Beide Zeitungen ermöglichen das Verbreiten der Artikel über diverse Social Media

Kanäle (bernerzeitung.ch, 2014) und (derbund.ch, 2014). (Die beiden Zeitungen werden in der Grafik nachfolgend einzeln gezählt).

St. Galler Tagblatt

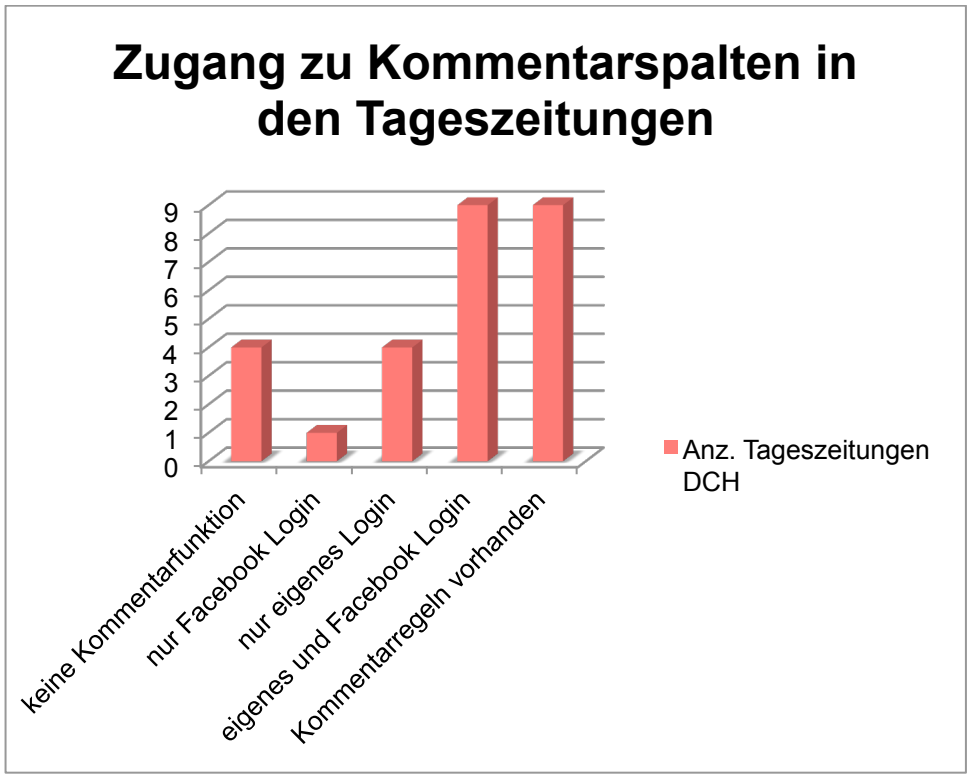
Das St. Galler Tagblatt ermöglicht den Zugang zu den Kommentarspalten über eine Anmeldung bei welcher Vorname, Nachname, Emailadresse und Passwort angegeben werden müssen. Das Teilen der Artikel über Facebook, Twitter und Whats App wird unterstützt.

Luzerner Zeitung

Es handelt sich bei der in der Grafik erwähnten Neuen Luzerner Zeitung um die Luzerner Zeitung. Die Luzerner Zeitung verfügt über keine Kommentarfunktion, unterstützt aber das Teilen der Artikel auf verschiedenen Social Media Kanälen.

NZZ

Die NZZ verfügt ebenfalls über keine Kommentarfunktion. Die Verbreitung der Inhalte über Facebook, Twitter, Linkedin und Xing wird unterstützt.



(Quelle: eigene Darstellung, 2017)

16 verschiedene Tageszeitungen wurden bei unserer kleinen Untersuchung berücksichtig. Es zeigt sich dabei, dass alle Tageszeitungen die Verbreitung der Inhalte auf verschiedenen

Social Media Kanälen zulässt. Alle Zeitungen lassen die Verbreitung auf Facebook und Twitter zu. Einzelnen Zeitungen auch das Teilen auf weiteren Social Media Plattformen. Vier Tageszeitungen weisen keine Kommentarfunktion auf. Von den übrigen 12 Tageszeitungen haben neun Zeitungen Regeln für die Nutzung der Kommentarspalten aufgestellt. Vier davon auf Deutsch und 5 davon in Englisch. Die auf Deutsch erstellten Regeln gehen gezielt auf Beleidigung, Rassismus, Diskriminierung und Ehrverletzung ein. Die Grafik zeigt die verschiedenen Schwerpunkte im Vergleich.

6 Wie können wir Hate Speech erkennen?

Aussagen im Internet als Hate Speech zu identifizieren und zu deklarieren ist kaum möglich, da der Kontext, in welchem die Aussagen getroffen werden, grossen Einfluss auf die Identifizierung als Hate Speech hat. Sprache formt und sortiert die Gedanken und bereitet Handeln vor. Hate Speech kann emotionale Erregbarkeit aufweisen, muss dies jedoch nicht. Hate Speech kann sich in Form von Cybermobbing an Einzelpersonen oder in Form von gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit gegen ganze Gruppen von Menschen richten. Nebst den klar erkennbaren Hasskommentaren wird Hate Speech mehrheitlich mit rationaler Argumentation verschleiert. Diese Form von Hate Speech ist sehr gefährlich, da sie logisch und rational anmutet und somit Gewaltexzessen gegen bestimmte Gruppen Legitimation verleiht. Die Grundlage von Hate Speech ist jedoch immer die bestehende Diskriminierung von Gruppen aufgrund von Hautfarbe, Gender, Sexualität, ethnischem Hintergrund oder Religion. Dabei funktioniert Hate Speech nur, wenn sie die kollektiv verankerte Abwertung anspricht und in Zusammenspiel mit gesellschaftlicher Diskriminierung bringt. Im Zusammenhang mit Antisemitismus wird vom 3D-Test zur Identifikation von Antisemitismus gesprochen. Dieser 3D-Test lässt sich auch auf Hate Speech als gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit anwenden:

- **Dämonisierung:** Gruppe XY ist das grösste Übel der Welt.
- **Doppelstandards:** Wenn Menschen aus der Gruppe XY es tun, ist es schlimmer.
- **Delegitimierung:** Die Menschen dieser Gruppe (und aus dieser Region/ Land) gehören abgeschafft.

Hate Speech arbeitet dabei mit einer Welt in schwarz/weiss, mit Gleichsetzungen und ist wenig differenziert. Ausserdem weisst Hate Speech eine gewisse Nähe zu Verschwörungstheorien auf, blendet Fakten aus und neigt zu Falschaussagen, um die eigene Haltung zu legitimieren und zu begründen. Es wird dabei in „wir“- und „ihr“-Gruppen

unterschieden, zu welchen man sich bekennen soll/ muss. Ausserdem wird bestehende Diskriminierung normalisiert, logisch oder rational begründet (Europarat, 2016).

Elemente von Hate Speech:

Gleichsetzung: Juden = Israel Schwarze = Afrika

Verschwörungstheorien: Israel hat einen Anschlag auf die eigene Bevölkerung inszeniert, um von der Kritik an der Außenpolitik abzulenken.

De-realisierung (Eine verzerrte, realitätsabgehobene Konzeptualisierung durch Ausblendung von Fakten oder in Form von Falschaussagen):
Alle Politiker hassen Deutschland.

Gegenüberstellung von Wir- und Ihr-Gruppe und das Konstruieren eines Handlungszwangs: Wenn wir uns von denen weiter auf der Nase herumtanzen lassen, werden wir alle sterben.

Normalisierung von bestehenden Diskriminierungen
Ist doch kein Wunder, dass die Schwarzen so behandelt werden.

(Quelle: Europarat, 2016)

7 Eine Typologie problematischer Internetnutzer und Internetnutzerinnen

Die Störenfriede des Internets unterscheiden sich nicht nur in ihrer Verhaltensweise, sondern auch in Bezug auf die Mittel, derer sie sich bedienen. Zu beobachten sind im Netz zwei Nutzertypen, die im Folgenden vorgestellt werden.

7.1 Trolle und ihr Nutzerverhalten

Der Wortursprung bezieht sich hier auf das englische Wort „Trolling“, welches aus dem Schleppfischen stammt und bei dem ein Köder ins Wasser geworfen und gewartet wird, bis die Fische anbeissen und am Haken hängen. Auch der Internet-Troll handelt nach dem gleichen Prinzip. Er klinkt sich in Diskussionen ein und gibt sich zunächst als seriöser Teilnehmer aus, um dann im Verlauf zu stören, für Unruhe zu sorgen oder Gerüchte zu streuen. Dabei handelt er wohl überlegt und sehr berechnend. Häufig fühlen sich Trolle intellektuell überlegen, insbesondere dann, wenn sie andere Menschen mit ihren Gerüchten oder Aussagen zur Weissglut oder Verzweiflung bringen können. Sie ergötzen sich daran, wenn andere Leid empfinden, das sie selbst verursacht haben. Trolle benutzen dafür unterschiedliche Herangehensweisen. Mit dem Abschweifen führen sie die Diskussion in

eine Richtung, die weder ein Ziel kennt, noch zu einem unmittelbaren Ergebnis führt. Das Ergebnis ist der Ärger frustrierter Gesprächspartner (bspw. Post im Katzenforum: Hunde sind besser als Katzen). Die zweite Möglichkeit für Aufruhr zu sorgen besteht in der überzogenen Kritik. Der Troll attackiert andere User mit einer pedantischen, völlig überzogenen oder unverhältnismässigen Kritik (bspw. der aggressive Hinweis auf einen Tippfehler führt zur Verteidigung durch andere User). Des Weiteren kann der Troll derartig provozierende Aussagen verfassen, um so gezielt Antipathie zu erzeugen (bspw. Troll schreibt in Katzenforum, dass er seine Katze umbringen will oder droht, sie zu schlagen, damit sie nicht mehr ein unerwünschtes Verhalten zeigt). Im Schock erkennt der Troll ein geeignetes Mittel, um mit Worten, Bildern oder Videos Tabus zu brechen und bestehende Moralvorstellungen zu untergraben. Neben dem Schock gibt es noch die nicht provozierte Aggression in Form einer Attacke eines Users ohne erkennbaren Grund mit dem Ziel, den Hass beim Gegenüber auszulösen. Die Motivation oder der Grund hinter all den verschiedenen Angriffs-Strategien der Trolle ist nicht eindeutig. Viele Trolle geben an, dass sie dies nur tun, um sich zu amüsieren. Psychologen sehen ein solches Verhalten in den Phänomenen Sadismus, Narzissmus, Psychopathie u.a. begründet. Trollen geht es nicht um themenspezifische Beiträge, sondern einzig darum, Unruhe und Verunsicherung zu stiften und den Hass zu entfachen. Und es ist das Internet, welches den Trollen hierzu ein geeignetes Vehikel bietet. Wie zuvor schon erläutert, wirkt sich Hass oder Aggression immer hemmend und destruktiv auf eine Diskussionskultur aus. Welche konkreten Handlungsempfehlungen es gibt, diesen Trollen zu begegnen, wird an späterer Stelle aufgegriffen. Festzuhalten ist allerdings schon jetzt, dass Schweigen nicht unbedingt das Mittel der Wahl ist. Es bedeutet, dass man etwas zur Kenntnis nimmt und es aber bewusst ignoriert. Sollte den verstörenden Aussagen der Trolle keine Aufmerksamkeit geschenkt worden sein, hält sie das nicht davon ab, ihre Strategien in anderen Foren oder Diskussionsplattformen zu nutzen (Brodnig, 2016).

7.2 Glaubenskrieger und ihr Nutzerverhalten

Brodnig (2016) erwähnt als zweite Kategorie an problematischen Internetnutzern die sogenannten Glaubenskrieger. Im Gegensatz zu den Trollen sind sie von einer Idee oder Vorstellung restlos überzeugt und dulden weder Widerspruch, noch eine andere Meinung ausser der eigenen. Eine Aneinanderreihung möglichst vieler Behauptungen in einem Satz, vermittelt den Anschein eines gut informierten Users. Glaubenskrieger beleuchten ihren Standpunkt nicht von verschiedenen Blickwinkeln und eine logische Argumentationsabfolge, sowie eine Beweisführung fehlen in Gänze. Ein aggressives Vorgehen gegen alle oppositionellen Meinungen und der nahezu religiöse Eifer für ein Thema sind die typischen Verhaltensweisen eines Glaubenskriegers. Zu beobachten sind im Kreis der Glaubenskrieger einige Muster, die im Folgenden kurz umrissen werden sollen. Der

Glaubenskrieger handelt aus einer unbeirrbaren Überzeugung heraus. Im Gegensatz zum Troll agiert er nicht aus reiner Schadenfreude, sondern weil er der Träger der „Wahrheit“ ist, dessen Pflichterfüllung er in der Verbreitung eben dieser sieht. Den meisten Glaubenskriegern gemein ist der Heldenmythos. Sie sind davon überzeugt, dass sie bessere Informationen gelesen und vor allem verstanden haben. Ihnen gegenübergestellt ist die Gesellschaft, die verblendet und manipuliert die Wahrheit nicht erkennen kann oder will (bspw. Verschwörungstheorie). Häufig anzutreffen bei den Glaubenskriegern ist die Methode der Abschottung. Für Fakten oder Argumente der Gegenseite sind sie nicht empfänglich. Je stärker ein Gegenargument, desto mehr fühlen sie sich in ihrer Position bestärkt. Kurzerhand werfen sie dem anderen vor, zu lügen oder verblendet zu sein. Glaubenskrieger fallen vor allem durch ihre aggressive Tonalität auf. Gensing (2016) beschreibt die Radikalisierung eines Glaubenskriegers, die live online mitverfolgt werden konnte. Erst Verschwörungstheorien, dann Hass gegen Flüchtlinge, weiter folgten Hasskommentare zu aktuellen Presseberichten. Dabei wird ein gemeinsames Feindbild von Gleichgesinnten geschaffen. Brodnig (2016) benennt, dass dieses gemeinsame Feindbild und die aggressive, heroische Kommunikation den Zusammenhalt der Gruppe stärken. Andersdenkende werden gezielt angegangen oder übertönt. Das Ziel dahinter ist eindeutig: durch wiederholte Attacken und Beleidigungen von Andersdenkenden, sollen diese „mundtot“ gemacht werden, da sich diese, die sachliche Argumente liefern, schlicht nicht mehr zu Wort melden. Nach Gensing (2016) werden dabei die Gegner entmenschlicht, zu Tieren gemacht und als Folge davon menschliche Rechte abgesprochen. Eine bedrohliche und gefährliche Entwicklung, welche wir im Netz live verfolgen können.

(Quelle: Gensing, 2016)

In diesem Zusammenhang wird in verschiedenen Quellen – von Gensing über Emcke – auf die aktuelle politische Stimmungsmache der Rechtspopulisten verwiesen. Populisten per se

arbeiten einfach und emotional und setzen vor allem auf Angst. Dabei werden gewisse Gruppen von Menschen gezielt instrumentalisiert, um Angst zu verbreiten und den eigenen politischen Erfolg voranzutreiben. Dabei ist der Populismus sein eigener Antrieb – er verschärft die Probleme von denen er sich nährt. Es werden Ängste geschürt und im Gegenzug Sicherheit durch drastische Massnahmen angeboten (Gensing, 2016).

7.3 Erklärungsansätze für problematisches Nutzerverhalten

In den Diskussionsrunden wurde auch immer wieder - von Menschen, welche Opfer von Hate Speech geworden sind oder von Menschen, welche Hate Speech mit Counter Speech begegnen – die Frage nach den Motiven von Täterinnen und Täter aufgeworfen. Im Zusammenhang mit Cybermobbing werden verschiedene Motive der Täterinnen und Täter angesprochen. Diese Motivauswahl lässt sich auf die ganze Palette des Hate Speech übertragen. Anbei eine kurze Übersicht möglicher Motivationsgründe Hate Speech zu betreiben:

- **Erlebnissuche:** Dabei steht die Suche nach Erregung und nach nicht alltäglichen Situationen im Vordergrund.
- **Trophäenjagd und Wettbewerb:** Die Täterinnen und Täter befinden sich im Wettbewerb um Anerkennung untereinander.
- **Suche nach Anerkennung:** Täterinnen und Täter suchen nach Anerkennung und Selbswirksamkeit auf eine destruktive Art und Weise.
- **Grenzen suchen/ erfahren:** Dabei steht das Austesten der eigenen Leistungsfähigkeit im Vordergrund.
- **Rache:** Endlich kann sich die Täterin oder der Täter zur Wehr setzen und es allen mal so richtig zeigen.
- **Falsches Eigenbild:** Cybermobbing kann eine Folge der falschen Wahrnehmung des eigenen Verhaltens sein. Viele Menschen sind sich nicht bewusst, welche Wirkung ihr Onlineverhalten auf andere Menschen haben kann und dass sie möglicherweise sogar eine Straftat begehen (Katzer, 2014).

Dem Faktor Aufmerksamkeit im Zusammenhang mit Hate Speech ist besondere Beachtung zu schenken. Nach Emcke (2016) geifert Hass und Hetze nach Aufmerksamkeit und nach Publikum. Je aussergewöhnlicher eine Provokation, umso grösser die Anerkennung durch die Aufmerksamkeit in Form von Reaktion des Publikums. Dabei steht in der Provokation immer eine Tradition im Vordergrund: die demonstrative und öffentliche Demütigung von marginalisierten Gruppen. Damit wird die eigene Macht demonstriert. Die Zuschauerinnen und Zuschauer dieses Spektakels bleiben dabei meistens stumm. Auch Emcke (2016) weist in „Gegen den Hass“ darauf hin, dass wer Hass bekämpfen will nicht darauf verzichten kann,

sich zu fragen, welche sozialen und ökonomischen Unsicherheiten mit diesem Fanatismus überdeckt werden. Wer den Hass bekämpfen will muss sich fragen, warum so vielen Menschen ihr Leben so wenig wert ist.

7.4 Internetnutzerverhalten

Nach Brodnig, 2016 zeichnen sich drei Hauptverhaltensweisen im Zusammenhang mit „Hate Speech ab: Meinungsfreiheit und Zensur, „fake news“ und Lügen, sowie Satire.

Meinungsfreiheit und Zensur

Glaubenskrieger, als auch Trolle berufen sich gerne auf das Menschenrecht der freien Meinungsäusserung. Es handelt sich dabei um ein falsch verstandenes Konzept der Meinungsfreiheit, das grundsätzlich vor staatlicher Verfolgung und Eingriff der Behörden bei Äusserungen schützen soll. Meinungsfreiheit ist, wie anfänglich bereits diskutiert wurde, nicht grenzenlos. Beleidigung, Bedrohung, Volksverhetzung oder der Aufruf zu Hass kann unter Strafe gestellt werden. Ein wesentlicher Aspekt der Meinungsfreiheit ist die Widerrede. Durch die Widerrede wird die Meinungsfreiheit nicht eingeschränkt. Der Bezug auf die Meinungsfreiheit ist ein gerne gesehener Versuch einer Immunisierungsstrategie. Dies ist der Versuch, für die eigenen Worte nicht gerade stehen und keine (rechtlichen) Konsequenzen fürchten zu müssen. Wichtig dabei zu erwähnen ist der Begriff der Zensur: Zensur beschreibt die staatliche Kontrolle von Informationen. Wenn Hasskommentare auf Social Mediaplattformen oder in Kommentarspalten gelöscht werden, fällt dies nicht unter Zensur. Es ist das freie Recht von Plattformen und Websites zu entscheiden, welche Kommentare sie auf ihrer Homepage erlaubt und welche sie verbietet. Kurz gesagt, die Entscheidung welcher Umgangston auf Webseiten und Social Mediaplattformen herrschen, liegt bei den BetreiberInnen und ist nicht mit Zensur zu verurteilen. Meinungsfreiheit bedeutet, etwas sagen zu dürfen, auch zu kritisieren, sie beinhaltet aber nicht, ein Grundrecht zu verletzen und andere Menschen oder Gruppen zu beleidigen.

Fake News und Lügen

Fake News – das Unwort des Jahres 2017. „Fake News“ und andere Lügen sind ein beliebtes Mittel der Manipulation und um die „eigene“ Wahrheit zu verbreiten. Trolle verbreiten als sogenannte „Hoax“ (Deutsch: bewusste oder scherzhafte Täuschung) bewusst falsche Nachrichten und Glaubenskrieger nutzen Lügen, um jegliche Möglichkeit der Diskussion zu verunmöglichen und in „wer hat mehr Recht“ enden zu lassen. Dabei haben sie verschiedene Ziele: Einerseits werden Feindbilder bewusst verbreitet und andererseits wird der Versuch unternommen, den Menschen überzogene Angst einzujagen. Fake News und Lügengeschichten sind somit ein Instrument, um Hass und Angst zu verbreiten und

Meinungen zu manipulieren. Dabei treten Fake News als Lügen gerne in Kombination mit Angst auf. Aggression und gezielte Manipulation wird als ethisch vertretbares Mittel gesehen, wenn es darum geht, die eigene Gruppe gegen eine Fremdgruppe zu verteidigen. Die sachliche Korrektur von emotionalen Lügen ist nur von geringem Erfolg geprägt. Menschen sind nach der versuchten sachlichen Korrektur von der emotionalisierten Lüge überzeugter denn je.

Satire

Als Satire wird die Überzeichnung eines realen Sachverhaltes bezeichnet. Dabei steht jedoch nicht Rufschädigung, Beleidigung oder Herabsetzung von Menschen oder Gruppen im Fokus. Falschverstandene Satire wird jedoch häufig als Methode zur Legitimation für Beleidigungen missbraucht.

Copyright JASS 2017

TEIL II

8 Ergebnisse aus den Gruppendiskussionen

Das hier bearbeitete Phänomen Hate Speech zeigt sich aufdringlich in der Lebenswelt Internet. Das interaktive Internet, wie wir es heute kennen, ist ein gigantisches Netzwerk. Aus diesem Grund wird das Phänomen im Kontext von Netzwerken betrachtet. Dies führt uns zu einer mehrniveaunalen Analyse, welche in folgenden drei Ebenen aufgeteilt wird (Wikipedia, 2017g):

- *Die Mikroebene fokussiert das Individuum als Akteur innerhalb seines Netzwerkes.*
- *In der Mesoebene befinden sich Organisationen, Unternehmen, Behörden und Verwaltung. Der Fokus liegt auf der Betrachtung von Gruppen.*
- *Auf der Makroebene wird die Beziehung zwischen den verschiedenen Gruppen analysiert.*

Dabei ist Hate Speech eine mehrniveaunale Herausforderung für Individuen, Gesellschaft, Politik und Wirtschaft. Die Frage danach, wie wir innerhalb unserer Gesellschaft miteinander umgehen wollen, stellt sich aufdringlich durch das weit im Internet verbreitete Phänomen. Aus diesem Grund haben wir uns im Rahmen unserer Situationsanalyse mit Menschen aus den verschiedensten Bereichen, Rollen und Systemebenen darüber unterhalten.

8.1 Fragestellung

In den Gruppendiskussionen wurden zwei Fragen in den Fokus genommen: einerseits die Frage nach der Problemeinschätzung und andererseits die Frage nach möglichen Lösungsansätzen. Zu Beginn der jeweils rund 2.5 stündigen Diskussion, wurde erst aus der eigenen Erfahrung mit Hate Speech berichtet. Danach folgte die Einschätzung der Problemlage und die Analyse wichtiger Einflussfaktoren. Im zweiten Teil wurden Verantwortlichkeiten und mögliche Lösungsansätze diskutiert.

8.2 Zielgruppe

Zu den Gesprächen wurden erwachsene Menschen, zugehörig zu den folgenden Gruppen eingeladen. Es handelt sich dabei um Akteure, welche Berührungspunkte mit der Thematik und ihrem Kontext aufweisen:

- Influenzer, Journalistinnen und Journalisten, Online-Campaigner. Dabei handelt es sich um Individuen, welche gezielt Informationen im Internet verbreiten.
- Intensivnutzerinnen und -nutzer von Social Media. Damit sind Menschen gemeint, welche mehrere Social Media Plattformen täglich aktiv nutzen, um sich zu informieren, sich zu vernetzen oder sich mitzuteilen.

- Anbieter von Internetsoftware. Darunter verstehen wir globale Unternehmungen wie Google, Facebook, Twitter, Yahoo, etc.
- Angehörige von Behörden und Verwaltung. Mitarbeitende aus den verschiedensten Behörden und der Verwaltung innerhalb der Kriminalprävention, dem Diskriminierungsschutz und der Integrationsarbeit aus der deutschsprachigen Schweiz sind darunter zu verstehen.
- Angehörige von Menschenrechtsorganisationen. Dies sind Mitarbeitende aus Organisationen, welche sich menschenrechtlich engagieren.
- Während der Durchführung wurden spontan Nationalpolitikerinnen und –politiker an die Diskussionen eingeladen. Leider waren diese Einladungen zu kurzfristig und konnten nicht mehr in diese Situationsanalyse mit einbezogen werden.

Insgesamt wurden 42 Personen zu den Gruppendiskussionen eingeladen. 23 Personen sagten einem der verfügbaren Termine zu. Davon sagten 8 Personen die Diskussionstermine aus persönlichen oder beruflichen Gründen spontan ab. Mit mehreren Personen wurden Einzelgespräche vereinbart, welche während der Analysephase teilweise durchgeführt werden konnten. Somit können wir die Meinung, das Wissen und die Erfahrung mit dem Phänomen von 19 Personen in unsere Situationsanalyse mit einbeziehen. Davon haben 15 Personen die Fragebogen ausgefüllt. Es gilt zu erwähnen, dass Anbieter von Internetsoftware auch auf mehrmalige Nachfrage an verschiedenen Stellen nicht für unser Anliegen zu sprechen waren.
Die Absagegründe für die Diskussionsrunde waren divers. Sie reichten über „fehlende Relevanz“ und „fehlende Zuständigkeit“ bis hin zu „geringen zeitlichen Ressourcen“.

8.3 Vorgehen

Im ersten Schritt wurde nach geeigneten Personen aus den verschiedenen Gruppen gesucht und ihre Kontakte organisiert und eingeladen. Geplant waren maximal 5 Personen pro Diskussionsrunde, um einen produktiven Austausch innerhalb der Gruppe zu ermöglichen. Die Gruppendiskussionen waren leitfadengestützt. Nach der Begrüssung wurden die relevanten Begrifflichkeiten und die Diskussionsleitung vorgestellt. Es folgte ein kurzer anonymisierter Fragebogen, mit welchem Informationen über die Teilnehmenden und ihre Einschätzung zu Hate Speech erfasst wurde. Danach waren die Diskussionsteilnehmenden gebeten, von ihren Erfahrungen mit Hate Speech zu berichten. Darauf folgte eine Diskussion um die Problemlage mit der Frage: Was ist problematisch im Bezug auf Hate Speech? Im zweiten Teil standen mögliche Lösungsansätze im Fokus der Diskussion. Abschliessend wurde erneut ein Fragebogen verteilt, um Einschätzung von Hate Speech und möglichen Verantwortlichkeiten zu beurteilen.

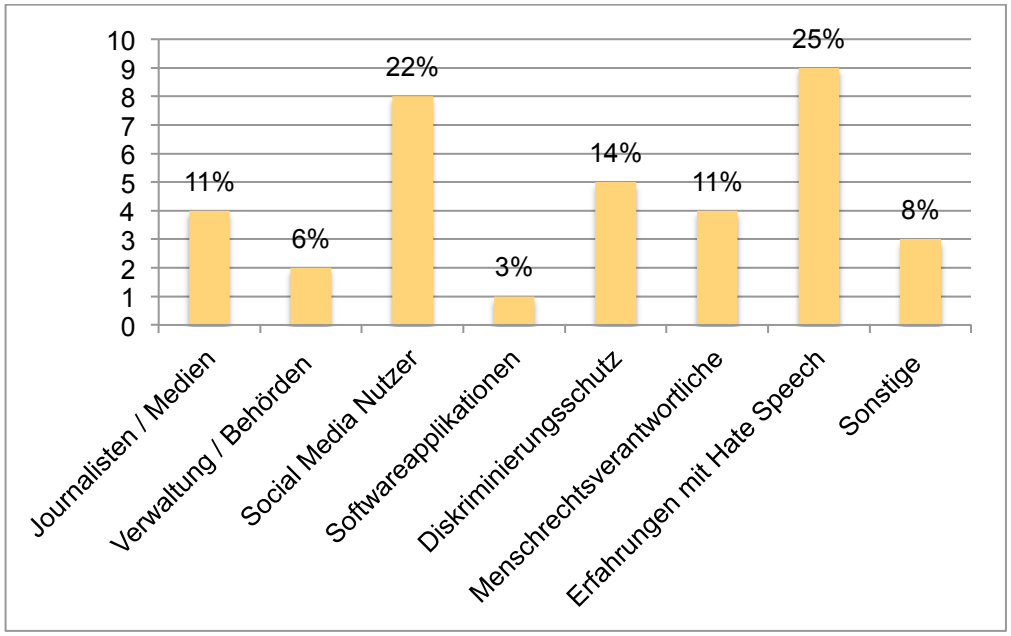
An den Diskussionen wurden Notizen und Protokolle geschrieben und Audioaufnahmen durchgeführt. Die Notizen werden nun in den Ergebnissen zusammengetragen. Alle Beteiligten der Analysephase sind Anfang Juli 2017 zu einer Präsentation des Entwurfs des Berichts eingeladen, um Feedback zu geben. Dieses Feedback wiederum fliesst in den finalen Endbericht mit ein.

8.4 Ergebnisse

Es nahmen mehr Männer als Frauen an unseren Diskussionsrunden teil. Die Einzelgespräche fanden jedoch auschliesslich mit Frauen statt, was das Geschlechterverhältnis am Ende ausgleicht.

In den folgenden Abbildungen sind die relevanten Ergebnisse des Fragebogens zu Beginn der Diskussionsrunden ersichtlich.

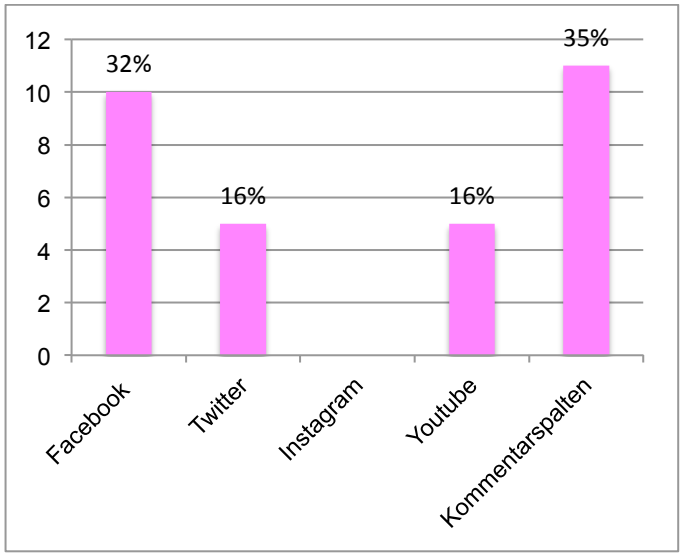
Abb. 1: Übersicht Teilnehmende und Zugehörigkeit



(eigene Darstellung)

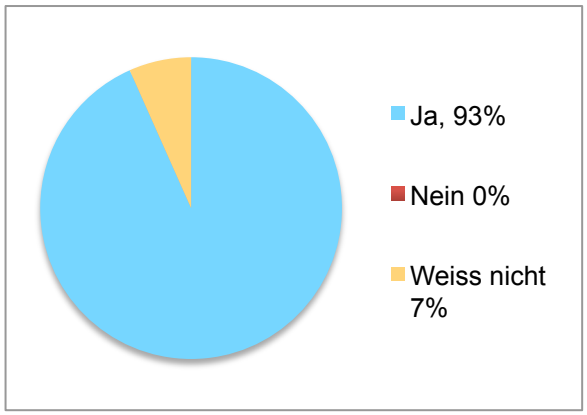
Die Teilnehmenden wurden zu Beginn der Diskussionsrunde gebeten, sich den verschiedenen Bereichen zuzuordnen. Dabei waren Mehrfachnennungen möglich. Der Grossteil hatte einerseits Erfahrung mit Hate Speech und nutzt auch Social Media.

Abb. 2: Einschätzung der Verbreitung von Hate Speech durch die Teilnehmenden



(eigene Darstellung)

Abb. 3: Einschätzung der Teilnehmenden: Ist Hate Speech ein Problem?



(eigene Darstellung)

Die Teilnehmenden wurden zu Beginn und am Ende der Gruppendiskussion um eine Problemeinschätzung in Bezug auf Hate Speech gebeten. Hate Speech wurde zu Beginn und nach der Gruppendiskussion mehrheitlich als problematisch eingestuft, nur eine Person wusste nicht, ob sie die Thematik problematisch einstufen soll oder nicht. Personen, die Hate Speech zu Beginn als probematisch einstuften, beurteilen dies auch abschliessend so.

8.4.1 Erfahrung mit Hate Speech

Die Teilnehmenden der Gruppendiskussionen und persönlichen Gespräche weisen viel praktische und theoretische Erfahrung mit Hate Speech auf. Einige Teilnehmende wurden selbst Opfer von Hate Speech, andere arbeiten bereits gegen das Phänomen an. Täterinnen und Täter werden in der Schweiz durch Organisationen oder Einzelpersonen teilweise

bereits systematisch über den Ehrverletzungsartikel im StgB strafrechtlich verfolgt. Dabei haben wir von über 1'000 laufenden Verfahren aus einer Organisation erfahren. Journalistinnen und Journalisten werden zunehmend Opfer von Hate Speech. Im EU-Raum findet daher ein gross angelegtes Projekt dazu statt. In diesem Zusammenhang wurde immer wieder auf die Rolle und Einflussnahme von Onlinemedien hingewiesen. Das Thema ist präsent, es überwältigt, erschreckt, hinterlässt ein Gefühl der Ohnmacht. Kontrovers wurde diskutiert, wie viel der Hass im Internet mit der Realität zu tun hat und welchen Einfluss das physisch nicht vorhandene Gefühl von „Öffentlichkeit" hinter einem Computerbildschirm zu Hause in der eigenen stillen Kammer auf die Ausführung von Hate Speech einnimmt. In jeder Diskussionsgruppe und in jedem Gespräch wurde das Erstaunen und Erschrecken über die Härte dieser Aussagen (Drohungen und Beleidigungen) mit Klarnamen geäussert. Die Suche nach Erklärungen für das Verfassen solcher Aussagen beschäftigt viele der Diskussionsteilnehmenden nachhaltig.

Zu Beginn der Gesprächsrunden zeigte sich, dass die Problemdefinition bereits Diskussionen auslöst und Gesprächsbedarf zur Orientierung im Umgang mit dem Phänomen vorhanden ist. In den Gesprächen wurde wiederholt auf den Kontext hingewiesen, welcher zur Einschätzung von Hate Speech notwendig ist. Die Beurteilung einer Äusserungen ist also eine Frage des Kontextes.

8.4.2 Einschätzung der Einflussfaktoren auf Hate Speech

Im ersten Teil der Diskussionen haben die Teilnehmenden über verschiedene Einflussfaktoren des Phänomen Hate Speech gesprochen. Der Versuch, die verschiedenen Einflussfaktoren nach Relevanz einzustufen, führte zu keinem Ergebnis. Denn es ist zu bedenken, dass eine Beschäftigung mit Hass häufig damit einhergeht, jegliche Einflussfaktoren als besonders problematisch wahrzunehmen. Die Einflussfaktoren werden den verschiedenen, eingangs erläuterten Systemebenen Mikro-, Meso-, und Makroebene zugeordnet.

1 Mikroebene

a) Täterinnen- und Tätermotivation

Wer sind sie, die Täterinnen und Täter? Handelt es sich dabei hauptsächlich um ein männliches Phänomen? Die Frage wurde umfassend diskutiert. Es wird beschrieben, dass Männer innerhalb des Phänomens Hate Speech eher zur physischen Gewaltandrohung (gegenüber Frauen häufig zur Androhung von Vergewaltigung) neigen. Frauen hingegen neigen eher zu Beleidigungen. Die Einschätzung des durchschnittlichen Täters durch

verschiedene Opfer von Hate Speech wird wie folgt beschrieben: Weiss, männlich, um die 50 Jahre alt, grauhaarig. Haben ältere Menschen allenfalls geringere Medienkompetenzen, da sie mit den modernen technischen Möglichkeiten nicht aufgewachsen sind? Zwischen der Online-Identität und der realen Identität scheint gerade bei den Täterinnen und Täter eine grosse Differenz zu herrschen. Eine Begründung dafür könnte die Suche nach Anerkennung und Gleichgesinnten, sowie eine fehlende Affektkontrolle. Täterinnen und Täter suchen über das Internet die Bestätigung und Anerkennung, welche ihnen möglicherweise in der realen Welt fehlt und sind sich der realen Folgen für die Opfer ihrer Aussagen wenig bewusst.

b) fehlende Konsequenzen

Im digitalen Raum scheint viel mehr möglich, als in der Realität. Es ist mit keinen oder geringeren Konsequenzen zu rechnen. Dabei spielt mit, dass die Reaktion auf das Gesagte nicht umgehend erfolgt und gemeldete Beiträge von den Betreibenden der Seiten nicht gelöscht werden. Es hat den Anschein, als müssten die Täter mit keinen oder geringeren Konsequenzen rechnen. Zeitgleich schwächt es das Opfer, durch die fehlende Anerkennung des Unrechts, welches ihm im virtuellen Raum geschieht.

c) *fehlende Opferhilfe*

Menschen, welche sich Hate Speech ausgesetzt sahen, beklagten die fehlende Unterstützung während dem Shitstorm von Hate Speech. Teilnehmende, welche innerhalb der Verwaltung oder verwaltungsnahen Organisationen arbeiten, wiesen darauf hin, dass es ausreichend Anlauf- und Beratungsstellen gibt. Dies deutet auf die Diskrepanz hin, dass Opferhilfestellen den Opfern nicht bekannt und somit für die Opfer nicht erreichbar sind.

d) fehlende Medienkompetenz

Immer wiederkehrend wurde auf die fehlende Medienkompetenz vieler Nutzerinnen und Nutzern im Internet hingewiesen. Diese fehlende Medienkompetenz betrifft alle und nicht ausschliesslich die Jugend und jungen Erwachsenen. Im Internet partizipieren mittlerweile alle Altersklassen. Doch der Umgang mit der Vielfalt an verfügbaren Nachrichten stellt grosse Herausforderungen an die einzelnen Individuen. Es herrscht eine regelrechte Verunsicherung der Menschen im Umgang mit Informationen. Denken wir nur an die Diskussion um „fake news“, welche Anfang 2017 stattfand. Wie bereits im ersten Teil erwähnt priorisieren und selektieren Algorithmen anhand des User-Verhaltens gezielt Inhalte vor und haben damit in entscheidendem Masse Einfluss auf das Weltbild und die vorherrschende Meinung des Users. Aufgrund des Algorithmus bekommt die Userin und der User nur solche Inhalte angezeigt, die seine Meinung bestätigen. Diese Prozesse laufen im Hintergrund ab und allzu häufig sind sich User dessen wenig bis kaum bewusst. Es sind

diese Echokammern und Filterblasen, die eine Auseinandersetzung mit einer oppositionellen Position verhindern und damit der Demokratie und dem sozialen Frieden erheblich schaden. Die Überforderung der Menschen mit dem interaktiven Internet, zersetzt unsere Demokratie, und gefährdet den sozialen Frieden. In diesem Zusammenhang wurde auch die Frage nach der Reaktion auf den Hass diskutiert. Vervielfältigt man Hass möglicherweise dadurch, dass man ihm mit einer Reaktion Aufmerksamkeit schenkt?

Überleitend von der Mikro- auf die Mesoebene ist die Aussage eines Diskussionsteilnehmers zu erwähnen: Das Internet ist wie eine verwahrloste Toilette – keiner kümmert sich darum.

2 Mesoebene

a) Framing

Das (verwahrloste) Internet ist ein wichtiges Informationsmedium. Dabei wird es von verschiedensten Onlinemedien, Bloggern, Individuen mit den unterschiedlichsten Motivationsgründen mit Inhalt versehen. Genauso divers wird es als Informations- und Unterhaltungsquelle von den verschiedensten Konsumierenden genutzt. Im Zusammenhang mit Hate Speech ist das Framing durch Onlinemedien zu erwähnen. Durch das Framing, welches sich aus der Titelsetzung und der Berichterstattung im Leadtext zusammensetzt, werden die Voraussetzungen dafür geschaffen, was sich danach in den Kommentarspalten abspielt. Das aktuelle Framing, bspw. in Bezug auf Geflüchtete oder Musliminnen und Muslime, trägt einen grossen Teil dazu bei, dass schwarz-weiss-Denken zu fördern und Hass salonfähig und scheinbar akzeptabel zu machen. Innerhalb der Diskussionsgruppen wurde die Forderung nach mehr Verantwortungsübernahme seitens der Onlinemedien zum Framing laut. Ausserdem spielt die Moderation der Kommentarspalten eine grosse Rolle. Es wird, wie im Teil eins dieses Berichtes erläutert, ein sehr unterschiedlicher Umgang damit gepflegt. Es ist jedoch möglich, die Verantwortung für die Kommentarspalten zu übernehmen. Erfahrungsgemäss treffen bei den grössten Onlinemedien täglich rund 13'000 Kommentare ein. Diese Anzahl wird jedoch „nur“ von 1'000 Nutzerinnen und Nutzer geschrieben und dies ist mit einem gezielten Zugang zu den Kommentarspalten und v.a. einer kompetenten Moderation durchaus zu bewältigen. Für die Mitlesenden ist es kaum erkennbar, dass die vielen Kommentare von einer deutlich geringeren Anzahl Personen verfasst werden.

b) Technische Möglichkeiten

Die technischen Möglichkeiten und die komplexen Prozesse, die im Hintergrund ablaufen sind für die Nutzenden kaum überschau- oder erkennbar. Das Internet vergisst nicht.

Aussagen bleiben jahrelang bestehen und für die Öffentlichkeit sichtbar. Hasskommentare in der Realität wirken im direkten Kontakt, aber nach dem sie gesagt wurden, existieren sie als Aussage nicht weiter. Im Internet bleibt der Hass für alle sichtbar präsent. Hass lässt sich im Internet auch einfacher, effizienter und schneller organisieren. Um Hate Speech im Shitstorm zu generieren, werden beispielsweise bewusst Menschen getaggt, damit im virtuellen Raum gemeinsam auf ein Zielobjekt losgegangen werden kann und dies in einer Geschwindigkeit, welche in der Realität niemals möglich wäre. Im Zusammenhang mit dem Phänomen Hate Speech ist ausserdem der Algorithmus und der Einfluss von Social Bots zu erwähnen. Social Bots sind Programme, welche menschliche Verhaltensmuster im Internet vortäuschen. Sie dienen dazu, die Nutzerin und den Nutzer zu täuschen und werden in der Öffentlichkeitsarbeit, im Marketing und zu politischer Propaganda verwendet (onlinemarketing.de, o.J.). Diese Social Bots verbreiten gezielt Hass. Als grosses Problem wird der Algorithmus diskutiert. Er unterstützt die Verbreitung von Hass innerhalb einer Filterblase und verstärkt ihn damit. Es sei jedoch darauf hingewiesen, dass der sichtbare Hass auch eine mögliche hemmende Funktion auf potentielle Hate Speecher aufweisen kann. In dieser Blase wird durch den Algorithmus der Wunsch nach Selbstbestätigung erfüllt. Die in der Filterblase angezeigten Inhalte werden einzig vom Algorithmus vorgegeben. Somit besteht die Gefahr einer Manipulation durch den Algorithmus, auf dessen Steuerung die Nutzerinnen und Nutzer keinerlei Einfluss nehmen können. Es wurde erwähnt, dass Google international viele Projekte gegen Hate Speech unterstützt.

3 Makroebene

a) Gewinnstreben

Immer wieder wurde die Befürchtung erwähnt, dass Hate Speech für mehr Interaktion und somit für Klicks und damit für mehr Einnahmen für die Betreiberinnen und Betreiber von Onlineplattformen sorgt. Onlinemedien und Plattformen finanzieren sich über ihre Werbekunden und diese bezahlen für Reichweite und Interaktion. Die wirtschaftlichen Zusammenhänge werden wenig erwähnt oder gar vergessen. Dies auch seitens Organisationen, Verwaltung und Politik. Innerhalb der Diskussionsrunden wurde explizit darauf hingewiesen, dass dies ebenfalls zum Thema gemacht werden sollte.

b) Hate Speech als Symptom

Hate Speech wurde als Symptom einer tieferliegenden Problematik in den Diskussionsgruppen identifiziert. In diesem Zusammenhang ist zu erwähnen, dass nebst der Symptombekämpfung auch nach der Ursache zu suchen und diese anzugehen ist. Dabei wurde das Löschen von Hate Speech kontrovers diskutiert. Solange Hate Speech sichtbar

ist, kann ihm begegnet werden, wenn dieser nur gelöscht wird, ist nur das Symptom behandelt und die Möglichkeit, die Ursache anzugehen, wird erschwert. Es wird somit komplett die Möglichkeit genommen, mit dem User in Dialog zu treten und die für die Demokratie so wichtige Debatten-Kultur zu pflegen und langfristig zu etablieren. Auf der Suche nach der Ursache ist Carolin Emcke (2016) zu erwähnen. Sie findet in der exklusiven Gesellschaft die Ursache für Hate Speech und übt damit Kritik an der aktuellen gesellschaftlichen Situation.

c) Gesetzgebung

Als Problematik wurde wiederholt auf die unterschiedliche Gesetzgebung und die gesetzliche Orientierung global tätiger Unternehmen wie Twitter, Google und Facebook erwähnt. Diese Unternehmen berufen sich auf die Gesetzgebung in ihren Ländern. Wann wird es eine Niederlassung von Facebook in der Schweiz geben? In der Schweiz wurde ein konkreter Hate Speech als Ehrverletzungsdelikt anerkannt; Facebook verweigert jedoch bis heute die Löschung dieses Hate Speech, obwohl die Aussage als illegaler Hate Speech rechtlich benannt, anerkannt und geahndet wurde. Es wurde eine grosse Diskussion um legalen und illegalen Hate Speech geführt. Facebook arbeitet aktuell mit „relevanten“ Profilen auf seiner Plattform. Die Meldungen dieser „relevanten“ Profile werden prioritär behandelt und die gelmeldeten Einträge rasch überprüft und gelöscht. Ein „relevantes“ Profil ist bspw. Fedpol aus der Schweiz. Es wurde darauf hingewiesen, dass beleidigende oder diffamierende Aussagen strafrechtlich verfolgt werden können. Rein technisch gesehen kann jede Aussage über die IP Adresse zugeordnet werden. Rechtlich gesehen sind die Delikte jedoch zu geringfügig, als das diesem Eingriff (Recherche nach der IP Adresse) in die Privatsphäre der Menschen stattgegeben würde. Dazu wäre ein Präzedenzfall hilfreich, um aufzuzeigen, wie das Schweizer Recht der aktuellen Lage hinterher hinkt. Wir benötigen Fälle, welche unserer Wirklichkeit und nicht überholten Gesetzen entsprechen.

d) gesellschaftliche Relevanz

Zwischen Hate Speech und der Gefahr, dass reale Gewalt zunimmt, existiert eine Korrelation. Man erntet, was man sendet bzw. was man sät. Die Hassenden sind laut, viel lauter als die anderen. Sie beeinflussen Zuhörenden und Mitlesende und schüchtern Andersdenkende mit ihrer Dominanz ein. Immer wieder wird darauf hingewiesen, wie erschreckend die neue Salonfähigkeit bestimmter Begrifflichkeiten ist. Damit verschiebt sich die Norm, die Norm was gesellschaftlich akzeptiert wird. Die führt zu einer gesellschaftlichen Verrohung, zur Entpersonifizierung und genau dies macht Hass so gefährlich. Glücklicherweise findet eine Gegensteuerung statt. Es gibt sie, die ehrlichen Bemühungen um Austausch. Und sie sind wichtig – denn nur rund 10 Prozent der Nutzerinnen und Nutzer

kommentieren, um die 90 Prozent hören und sehen zu und nur ein geringer Teil dieser Kommentare ist Hate Speech. Hass macht damit nur einen kleinen Teil im Netz aus. In diesem Zusammenhang wurde über fehlende Begegnungsräume in der Realität gesprochen. Möglicherweise ersetzt das Internet diese fehlenden realen Begegnungsräume.

8.4.3 Einschätzung potentieller Lösungsansätze

Im zweiten Teil der Diskussionen wurden mögliche Lösungsansätze diskutiert. Sie werden erneut nach den verschiedenen Systemebenen geordnet.

Mikroebene

---

a) Filterblasen und Echokammern durchbrechen

Filterblasen und Echokammern ist man mit ein bisschen technischem Geschick nicht hilflos ausgeliefert. Die Nutzerin und der Nutzer könnten mit etwas Geschick die eigene Echokammer willentlich durchbrechen. Alternativ steht eine Veränderung des Algorithmus zur Debatte. Dies wird fortfolgend auf der Mesoebene erläutert und kritisch betrachtet.

b) Counter Speech und Zivilcourage

Das Phänomen Hate Speech verlangt nach Zivilcourage und Counter Speech. Der öffentliche Druck muss dringend zunehmen, damit Organisationen, Unternehmen, Verwaltung und Behörden ihre Verantwortung wahrnehmen. Die Antwort auf Hate Speech ist eine Counter Speech Community, welche privat und beruflich vernetzt ist und gemeinsam mit Opinionleaders Hate Speech angeht. Eine mögliche Methode ist dabei die Verbreitung von alternativen, inklusiven Narrativen. Wichtig in der Arbeit mit Hassenden ist die eigene Haltung. Der gegenseitige Respekt ist zu wahren, zu fördern und Brücken zu bauen. Humor wird in diesem Zusammenhang als wichtiges Instrument erwähnt.

c) Konsequenzen

Immer wieder wurde die Forderung nach Intensivierung der Konsequenzen laut. Eine Möglichkeit besteht darin, Personen bei ehrverletzenden Delikten anzuzeigen und somit strafrechtlich zur Verantwortung zu ziehen. Die zur Anzeige gebrachte Strafanzeige wurde teilweise öffentlich kommuniziert (auf Facebook), was sicherlich eine gewisse Signalwirkung mit sich bringt. Damit kann der individuellen strafrechtlichen Verfolgung von Hate Speech der Weg geebnet werden, um einmal mehr zu verdeutlichen, dass es sich bei der virtuellen Welt des Internets nicht um einen rechtsfreien Raum handelt.

d) Zurück in die Realität

Vorhergehend wurden abschliessend fehlende Begegnungsorte angesprochen. Das Individuum scheint auf Begegnungsorte angewiesen zu sein. Nebst der Förderung von Begegnungsorten könnte die Verbindung der virtuellen und realen Welt durch Begegnung ein möglicher Ansatz darstellen. Eine deutsche Politikerin sucht gezielt „ihre“ Hassredner auf und konfrontiert sie mit Hass. Dabei wiederfährt ihr nebst Ablehnung auch Einsicht und Empathie.

e*) Täterinnen und Täter kennen*

Wer sind sie, diese Täterinnen und Täter? Eine medienpsychologische Nutzeranalyse von Hassrednerinnen und Hassredner wäre wünschenswert.

f) Opferschutz

Betroffene von Hate Speech sind verletzt und ziehen sich zurück. Wünschenswert ist es, für Betroffene mehr Unterstützung und Schutz zu erhalten, gerade wenn sie dem Hass ausgesetzt sind. Dieser Schutz muss umgehend und off- sowie online erfolgen. Verwaltung und Behörden raten davon ab, eine weitere Opferanlaufstelle zu Hate Speech aufzubauen, da viele Angebote bereits vorhanden sind. Ausserdem wäre eine behördliche zentrale Anlaufstelle in ihrer Arbeitsweise aufgrund der Struktureinbettung nach behördlicher Einschätzung wenig zielführend. Die Hilfe muss – analog zur Geschwindigkeit des Internets- unbürokratisch und unmittelbar erfolgen. Als logische Schlussfolgerung wäre die bestehenden Anlaufstellen in der Lebenswelt Internet, in welcher Hate Speech als Phänomen auftritt, bekannt zu machen.

g) Medienkomptenzen fördern

Wir brauchen mehr Medienkompetenz in allen Alterskategorien, nicht nur bei den Jugendlichen und jungen Erwachsenen. Die Menschen müssen lernen, dass es nicht die eine Wahrheit gibt. Das Bewusstsein für den Algorithmus, für die lange Beständigkeit der Onlineidentität im Internet, das nicht vergisst, wäre zu fördern. Menschen sollten lernen, dass es zu einer gut funktionierenden Demokratie gehört, sich mit oppositionellen Meinungen konfrontiert zu sehen und diese im Zuge einer gemeinsamen Konsensfindung zu verhandeln und zu diskutieren. Und dies auf einer sachlichen, auf Fakten basierenden Ebene, ohne den anderen persönlich zu attackieren. Die Schule kann bei den heranwachsenden Menschen viel bewirken, sie muss aber jedoch bereits unsagbar viel auffangen. Daher wird von Fachpersonen geraten, die Medienkompetenzen auch ausserhalb der Schule zu fördern und gezielt die nicht-mehr-jungen Erwachsenen mit einzubeziehen. Jeder Post im Internet verlangt Medienkompetenzen. Dabei ist auch daran zu denken, dass

Aussagen Hate Speech begünstigen oder hemmen können. Jedoch: Keine Aussage rechtfertigt Hate Speech! Eine Möglichkeit damit umzugehen ist, die eigenen Posts auf „die mögliche Provokation zu Hate Speech“ vor dem online gehen zu überprüfen oder überprüfen zu lassen.

Mesoebene

a) Onlinemedien und Social Mediaplattformen

Onlinemedien sollten sich in einem ersten Schritt bewusst werden, welche Verantwortung sie einerseits mit ihrer Berichterstattung und mit dem Geschehen in ihren Kommentarspalten tragen. Es wird darum gebeten, dass Onlinemedien diese Verantwortung wahrnehmen und einen bewussten Umgang, bspw. nach ethischen Grundsätzen, damit pflegen. Dies bedeutet, das Framing bei der Berichterstattung so zu gestalten, dass es nicht zu Hate Speech anstachelt und konstruktiven Journalismus zu fördern. Ebenfalls ist eine professionelle Moderation der Kommentarspalten durch die Seitenbetreibenden gefordert.

b) Algorithmus anpassen

Anbieter von Social Mediaplattformen und Suchmaschienen haben die Möglichkeit, den Algorithmus abzuändern und anzupassen. Dies verleiht den Unternehmenden unglaubliche Macht auf die Darstellung der Wirklichkeit und die Wahrnehmung der Menschen. Extremismus mit einem alternativen Algorithmus zu begegnen ist ein möglicher Ansatz. In den Gesprächen wurde dies kontrovers diskutiert und vorab eine erhöhte Sensibilität für Algorithmen und ihren Einfluss gewünscht, da die Algorithmen weniger grossen, globalen Konzerne unsere Wahrnehmung der Wirklichkeit massgeblich beeinflussen.

c) Löschen von Hate Speech

Das (konsequentere und schnellere) Löschen von Hate Speech wurde immer wieder gefordert, aber in der Umsetzung dann ebenfalls kontrovers diskutiert. Das Löschen von Hate Speech hat dabei verschiedene Wirkungen. Einerseits zeigt es auf, dass diese Aussage nicht toleriert wird, die Vervielfältigung wird unterbunden und ist für die 90 Prozent der stillen Nutzerinnen und Nutzer nicht mehr sichtbar. Andererseits besteht die Gefahr, dass diese Form von Extremismus in den Untergrund wandert und komplett in „seiner“ Echokammer und Filterblase verschwindet und sich ohne äussere Einflüsse schnell weiter ausbreitet.

Copyright JASS 2017

Makroebene

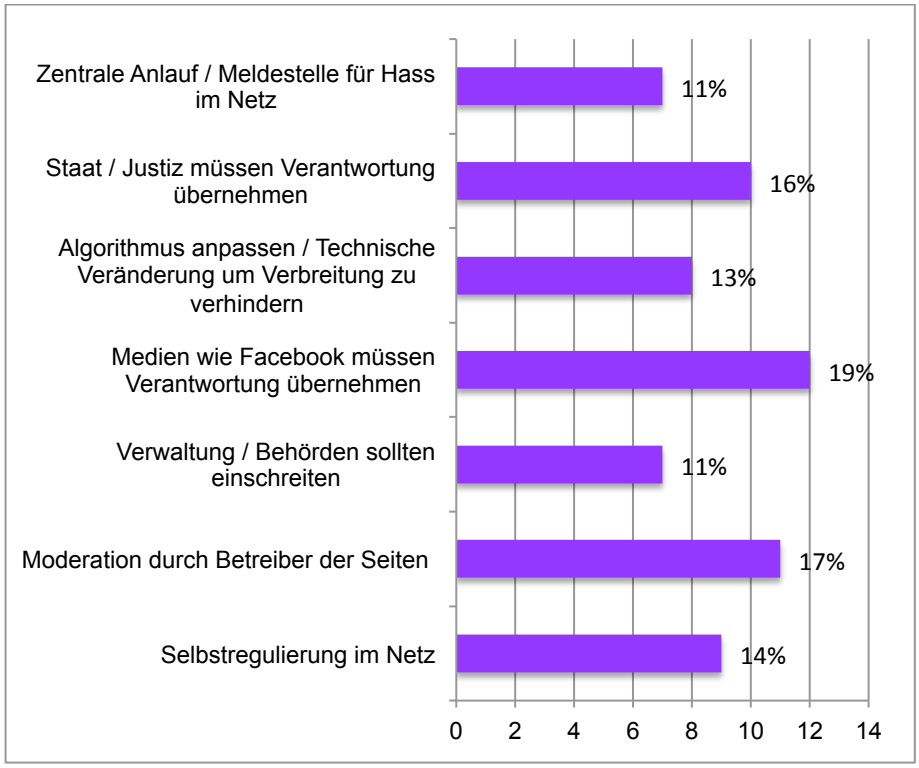
a) Verantwortung von Politik, Verwaltung und Wirtschaft

Die Diskussionsgruppen waren sich fast alle einig, dass sich Wirtschaft und Politik (und somit auch die Verwaltung) viel deutlicher um das Phänomen kümmern müssen. Andere Länder arbeiten bereits mit Hate Speech-Beauftragten und das Internet wird als relevante und reale Lebenswelt anerkannt. Dabei ist Bewusstseinsbildung auf behördlicher Ebene nötig. Eine Sensibilisierung auf die Wirkung von Hass ist wünschenswert und von Politikerinnen und Politiker darf in dieser Hinsicht das Einnehmen eine Vorbildfunktion und geschulte Medienkomptenzen erwartet werden.

b) Bewusstseinsbildung und Sensibilisierung

Im ersten Schritt scheint es nötig, grundsätzlich einen öffentlichen Diskurs zum Phänomen Hate Speech und Hass zu führen. Damit versprechen sich die Gesprächsteilnehmenden, dass die Gleichgültigkeit der stillen Zuhörerinnen und Zuhörer im Internet durchbrochen wird. Ausserdem ist die Anerkennung der Relevanz der Lebenswelt Internet zu fördern. Eine mögliche Massnahme dazu wäre ein Präzedenzfall, welcher medial begleitet wird. Eine weitere Möglichkeit ist der Miteinbezug von Opinionleaders (Beispielsweise mit Schweizer A - C Prominenz) zu arbeiten, welche sich konsequent gegen Hate Speech aussprechen.

Abb. 4: Übersicht möglicher Lösungsansätze (Umfrage Diskussionsteilnehmende)



(eigene Darstellung)

Die persönliche Einschätzung zeigt eine leichte Verschiebung dahin, dass Facebook, Seitenbetreiber und Staat und Justiz mehr Verantwortung innerhalb dieses Phänomens einnehmen müssten. Desweiteren besteht von den Diskussionsteilnehmenden ein grosses Vertrauen in die Selbstregulierung im Netz.

TEIL III

9. Handlungsempfehlung

Das Internet ist ein Spiegelbild unserer Gesellschaft. Dementsprechend widerspiegeln Hate Speeches, wie hasserfüllt unsere Gesellschaften sind. Hate Speech wird dabei durch Menschen gemacht, Menschen welche unser friedliches, gesellschaftliches Zusammenleben stören wollen. Den Täterinnen und Täter ist klar zu machen, dass ihr Verhalten gesellschaftlich nicht toleriert wird – und dafür sind alle Systemebenen gefordert. In Bezug auf Cybermobbing spricht Katzer (2014) darauf an, dass die frühe Intervention wichtig ist. Katzer fordert direktes Eingreifen und nicht langes Abwarten. Täterinnen und Täter müssen für ihr Handeln, für ihr Sprechen, Verantwortung übernehmen. Wenn wir dies umsetzen, besteht die Chance bei den Täterinnen und Tätern ein Umdenken anzustossen. Gensing (2016) fügt dem hinzu, dass der progressive Gegenentwurf zu Hate Speech eine solidarische Gesellschaft von Individuen wäre, die sich am Leitsatz des Grundgesetzes orientiert: Die Würde des Menschen ist unantastbar. Und das gilt für das reale Leben, wie in den sozialen Netzwerken. Humanrights.ch (2017) erklärt den Handlungsbedarf in Bezug auf das Phänomen Hate Speech anhand zweier Punkte: Hate Speech versetzt sowohl Einzelpersonen wie auch Personengruppen, welche mit Hate Speech versehen werden, in Angst und Schrecken und schränkt sie somit in der Ausübung ihrer Grund- und Menschenrechte ein. Ausserdem stellt Hate Speech einen Nährboden für physische Übergriffe und Einschüchterungsaktionen gegenüber Angehörigen von Gruppen dar. Dabei wird die Entmenschlichung vorbereitet und die Hemmschwelle strafbaren Handlungen sinkt. *Sprache bereitet Handeln vor.* Die mögliche Folge von Hate Speech sind strafrechtlich sanktionierte Gewaltdelikte (Hate crime). Von diesen Folgen von Hate Speech können nebst den Angehörigen verschiedenster Gruppen auch Menschen und Gruppen betroffen sein, welche mit den primären Zielgruppen (scheinbar) in Verbindung stehen (humanrights.ch, 2017). Emcke (2016) betont, dass Hass nicht einfach hier ist. Hass ist gemacht. Nebst der Verurteilung von Hass und Gewalt, muss die Funktionsweise genauer betrachtet werden und Handlungsalternativen hervorgehoben werden. Emcke fordert in der Reaktion auf Hass nicht den Menschen, sondern seine Handlungen zu kritisieren. Sie spricht davon, dass Hass zu begegnen heisst, aufzuzeigen, was anderes möglich gewesen wäre, wenn jemand anders entschieden hätte, jemand eingeschritten wäre oder auch jemand ausgestiegen wäre. Emcke weisst weiter darauf hin, dass der Widerstand gegen Fanatismus nicht nur die Aufgabe des Sicherheitsdienstes ist. Wer den Fanatismus bekämpfen will, darf nicht verzichten sich zu fragen, welche sozialen und ökonomischen Unsicherheiten mit dem Verhalten überdeckt werden. Hass zu begegnen benötigt Ironie und das Plädoyer für das Differente und Unreine für eine Kultur des aufgeklärten Zweifelns.

Copyright JASS 2017

Hate Speech darf nicht sich selbst überlassen werden. Dazu ist das Phänomen für unseren sozialen Frieden zu gefährlich. Ausserdem verlangt es eine mehrniveaunale Betrachtungs- und Bearbeitungsweise, um nachhaltig Extremismus präventiv entgegen treten zu können. Im nächsten Schritt schlagen wir Handlungen auf den verschiedenen Systemebenen vor, welche auch miteinander verknüpft werden können. Im letzten Teil dieser Arbeit wird dann vorgestellt was JASS – just a simple scarf, basierend auf seinen Kompetenzen, dazu beitragen kann.

Mikroebene

- **Medienkompetenzen für alle und nicht nur für wenige:** Medienkompetenzen aller Internetnutzenden gezielt fördern. Dabei geht es um die Bewusstseinsbildung in Bezug auf Umgang mit persönlichen Daten, Informationseinschätzung und Verarbeitung, technische Architekturen, welche die virtuelle Wirklichkeit jedes Nutzenden beeinflussen und die Gefahren und Manipulationsmöglichkeiten im interaktiven Internet. Inhalt dabei kann auch die Befähigung sein, Filterblasen und Echokammern zu erkennen und gezielt zu durchbrechen.
- **Counter Speech und Zivilcourage fördern:** Dies ist durch *Community Organizing* und *Community Building* in allen Alterskategorien möglich. Dabei steht die Befähigung von Nutzerinnen und Nutzer zur Gegenrede und Zivilcourage im Netz im Zentrum. Ein wichtiges Element dabei ist auch die Förderung der Medienkompetenzen und die Nutzerinnen und Nutzer untereinander zu vernetzen, um sich gegenseitig zu unterstützen.
- **Bewusstseinsbildung, um Konsequenzen und Folgen von Hate Speech zu verdeutlichen:** Dabei werden Konsequenzen und Folgen, sowie Möglichkeiten im Umgang mit Hate Speech öffentlichkeitswirksam aufgezeigt und verbreitet. Dies könnte anhand eines Präzedenzfalls mit einer professionellen Kommunikationskampagne umgesetzt werden.
- **Bewusstseinsbildung bei Täterinnen und Täter:** Dabei werden sie gezielt mit ihrem eigenen Hate Speech und den Folgen durch aufsuchende Soziale Arbeit in der realen und der virtuellen Welt konfrontiert.
- **Täterinnen- und Tätermotive kennen lernen:** Erkenntnisse über die Profile, die Motivation und das Verhalten von Täterinnen und Täter durch medienpsychologische Untersuchung gewinnen.
- **Opferschutz (und Meldestelle):** Im Zuge der Hate Speech Debatte benötigen wir eine schnelle, effiziente, niederschwellige, jederzeit verfügbare und unbürokratische

Anlaufstelle, an welche sich Opfer wenden können und direkt und unkompliziert Beratung und Unterstützung erhalten. Gleichzeit wäre es notwendig, die Fälle von Hate Speech zu erfassen. Die Anlaufstelle muss einfach über die verschiedenen Social Mediakanäle und über das Internet, bspw. mit einem anonymen Beratungschat und auch offline kontaktierbar sein.

Mesoebene

- **Ethische Richtlinien für Medienschaffende:** Medienschaffende formulieren gemeinsam ethische Richtlinien im Umgang mit Hass und halten sich an diesen Kodex. Dazu könnten die Erklärung der Pflichten und Rechte der Journalistinnen und Journalisten des Schweizer Presserats überarbeitet werden.
- **Medienschaffende übernehmen Verantwortung:** Übernahme der Verantwortung für Geschehen in den Kommentarspalten durch Onlinemedien und Medienschaffende. Dies ist möglich durch verantwortungsbewusstes Framing, kontrollierten Zugang zu den Kommentarspalten und professionelle Moderation der Beiträge.
- **Korrekturen und Anpassungen im Algorithmus:** Der aktuell vorherrschende Algorithmus besteht aus der Reduktion auf „Ähnliches“. Die Nutzerinnen und Nutzer befinden sich bewusst oder unbewusst innerhalb dieses Algorithmus. Das Bewusstsein um den Algorithmus und um den Einfluss durch weniger globaler Konzerne auf die Wahrnehmung und die Meinung der Menschen, könnte mit der Förderung der Medienkompetenzen geschärft und somit eine Diskussion um die Ausrichtung des Algorithmus in Gange gebracht werden, um zu einem sinnstiftenden und effektiven Umgang mit Algorithmen zu finden. (Vergl.: Facebookfail: Wie Facebook seinen Algorithmus in Bezug auf Hate Speech versucht zu beeinflussen: Propublica.org, (o.J.)).
- **Hate Speech löschen:** Gezieltes, konsequentes und schnelles Löschen von justiziablem Hate Speech durch die Betreibenden der Plattformen um Menschen und v.a. von Social Bots gemachten Hate Speech konsequent begegnen zu können.
- **Anbieterinnen und Anbieter von Internetsoftware übernehmen Verantwortung:** Global tätige Unternehmen wie Google, Yahoo, Facebook, Twitter und Co. sprechen sich klar gegen Hate Speech aus und formulieren einen eigenen ethischen Kodex, welcher ihrer Verantwortung und ihrer Wirkung auf die Gesellschaften gerecht werden. Ausserdem halten sie sich an die Gesetzgebung der jeweiligen Länder ihrer Userinnen und Usern und verfügen in jedem Land, in welchem sie tätig sind, eine Vertretung und Ansprechperson.

Makroebene

- **Sensibilisierungskampagne:** Das Internet und die Informationsflut des 21. Jahrhunderts und die Schnelllebigkeit unserer Zeit stellen grosse Anforderungen an übergeordnete Organisationen. Wünschenswert wäre eine Sensibilisierungskampagne über Zusammenhänge, Hate Speech als Symptom einer exklusiven Gesellschaft, Überforderung im Umgang mit Informationen und dem interaktiven Internet, fehlenden Medienkompetenzen, Ethik und Verantwortlichkeiten, etc. Die Lebenswelt Internet verlangt in einem ersten Schritt der seriösen Anerkennung auch im gesellschaftlichen Leben und für den gesellschaftlichen Zusammenhalt. Wer sich nicht auf Social Media Plattformen tummelt, ist sich dem Ausmass des Geschehens darin und den Anforderungen, welche an übergeordnete Organisationen gestellt werden, nur theoretisch bewusst. Eine Sensibilisierung auf der Ebene der Politik, der Behörden, der Verwaltung und der Wirtschaft wäre wichtig, damit diese im Rahmen ihrer Möglichkeiten Einfluss auf das Phänomen nehmen können.
- **Inklusive Gesellschaft als Antwort auf Hate Speech als Symptom einer exklusiven Gesellschaft:** Verbreitung von alternativen Narrativen und das Feiern von Vielfalt und „dem Miteinander“ über Social Mediaplattformen, um Hate Speech als Symptom einer exklusiven Gesellschaft zu begegnen.
- **Anpassung der Gesetzgebung in der Schweiz:** Gesetzgebung der aktuellen gesellschaftlichen Situation anpassen und deren Einhaltung einerseits von Onlinemedien und von globalen Unternehmungen wie Facebook, Google und Co. einfordern. Dies wäre bspw. durch die Erweiterung der Rassismus Strafnorm (Admin.ch, 2017), um Inhalte aus dem Artikel der Volksverhetzung aus Deutschland, welche den Hass gegen Gruppen mit einschliesst (gesetzeiminternet.de, o.J), möglich. Denkbar wäre auch eine neue gesetzliche Verankerung analog des Deutschen Bundestages, welche die Konsequenzen für Hetze und Terrorismuspropaganda Ende Juni 2017 verschärfte.
- **„Die Leisen“ sichtbar machen:** Hassende sind laut, viel lauter, als die anderen. Daher ist es nötig „die Leiseren“, friedlichen, welche Counter Speech und Community Building betreiben, sichtbar zu machen und ihre Botschaft und ihr Tun zu verbreiten, um die Gesellschaft zu ermutigen Hate Speech nicht zu hören und zu dulden.

Im In- und im Ausland werden bereits verschiedene Ansätze verfolgt. Wir sehen davon ab, die verschiedenen Bearbeitungsmöglichkeiten aufzuführen, um den Umfang dieses

Berichtes nicht weiter zu strapazieren. Wir erlauben uns jedoch, Erfahrungen bestehender Projekte in die Projektentwicklung mit einzubeziehen und werden gegebenenfalls auf die Projekte hinweisen.

Die oben ausgeführten Handlungsempfehlungen betreffen verschiedenste Akteure von der Zivilgesellschaft über Marktteilnehmenden, bis hin in die Politik und uvm. Im nächsten Schritt stellen wir vor, welche Rolle und welche Arbeit JASS – just a simple scarf möglicherweise übernehmen könnte. JASS – just a simple scarf hat sich der Toleranz und dem Vielfaltsansatz verschrieben. Dazu arbeitet JASS – just a simple scarf an einer inklusiven Gesellschaft, welche diametral zum Symptom Hate Speech als Symptom einer exklusiven Gesellschaft steht.

Die Bearbeitung von Hate Speech lässt sich nicht auf einen Lösungsansatz reduzieren. Es sind Akteure auf allen Systemebenen gefordert, sich gegen Hass auszusprechen und gegen Hass vorzugehen. Wir erlauben uns die Handlungsempfehlungen als Idee möglichen Verantwortlichen oder Bearbeiterinnen und Bearbeitern zuzuordnen:

was	***wer***	***Bemerkung***
Medienkompetenzen für alle und nicht nur für wenige	Schule/ Bildungsinstitutionen JASS Onlinemedien	Angebot für Jugendliche von Swisscom und Zistig.ch im Bereich Medienkompetenztraining vorhanden.
Counter Speech und Zivilcourage fördern	Netzcourge JASS Schule Freiwilligennetzwerke	Vergleichbares Projekt: #ichbinhier Sowie Kübra Gümüsay mit organisierte Liebe
Bewusstseinsbildung um Konsequenzen und Folgen von Hate Speech	NGOs Vereinigung von Anwälten Netzcourage GRA	Mögliche Herangehensweise: Netzcourage „feiert Verurteilungen“ bei Ehrverletzungsdelikten auf Social Media bereits.
Bewusstseinsbildung bei Täterinnen und Tätern	Netzcourage Durch Community Building Online Sozialarbeit	Vergleichbare Aktion von Renate Künast in Deutschland (Spiegelreportage).
Opferschutz/Meldestelle	Netzcourage SOS Rassismus TiKK Fedpol/Kobik Konfliktophon Hate Speech Verwantwortliche/r	Respect! ist eine Meldestelle des Demokratiezentrums Baden-Württemberg für Hetze im Netz, welche sich auf den Artikel der Volksverhetzung in Deutschland bezieht.
Täterinnen und Tätermotive kennen lernen	Wissenschaftliche Studie	
Ethische Richtlinien für Medienschaffende	Verbund von Medienschaffenden	Mediaagainsthate EU Projekt
Medienschaffende übernehmen Verantwortung	Medienschaffende Onlinemedien/ Onlineplattformen	Huffingtonpost (best practice bei Zugang zu Kommentarspalten)
Korrekturen und Anpassungen im Algorithmus	Google, Facebook, Twitter, Youtube, Yahoo, etc.	Redirectmethod von Google Algorithmuskorrektur von Facebook
Hate Speech löschen	Onlinemedien und Social Mediaplattformen (Youtube, Facebook, Google, etc.)	Youtube, Twitter, Facebook und Google löschen bereits einige Einträge.
Anbieterinnen und Anbieter von Internetsoftware übernehmen Verantwortung	Onlinemedien und Social Mediaplattformen	

Sensibilisierungskampagne	JASS Bund, Behörden NGOs/ NPOs	http://debate-dehate.com ist ein Angebot der Amadeo Antonio Stiftung zur Sensibilisierung
Geschichten einer inklusive Gesellschaft als Antwort auf Hate Speech als Symptom einer exklusiven Gesellschaft	JASS Bund, Behörden NGOs/ NPOs	
Anpassung der Gesetzgebung in der Schweiz	Politk Volk	Der Bundestag Deutschland verabschiedete am 30. Juni 2017 ein neues Gesetz für härteres Vorgehen gegenüber Hetze und Terrorpropaganda
Die „Leisen sichtbar machen“	Im Zusammenhang mit Counter Speech und Zivilcourage über JASS	

Damit endet die der öffentliche Teil des Berichts. Herzlichen Dank für die Aufmerksamkeit. Die Situationsanalyse wurde seitens JASS – just a simple scarf verwendet um ein mögliches Folgeprojekt zu entwerfen.

10 Literaturverzeichnis

20min.ch.2016. *Die Kommentarrichtlinien von 20 Minuten.* Abgerufen am 12. Juni 2017 unter: http://www.20min.ch/community/stories/story/30367687

Admin.ch. 2017. *Rassendiskriminierung.* Abgerufen am 29. Juni 2017 unter: https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/19370083/index.html#a261bis

Allfacebook.de. o.J. *Facebook Newsfeed: Algorithmus Faktoren*. Abgerufen am 8. Mai 2017 unter: https://allfacebook.de/pages/facebook-newsfeed-algorithmus-faktoren

Baldauf, Johannes, Yasmina Banaszczuk, Ansgar Kreng, Julia Schramm, Anatol Stefanowitsch. o.J. *Geh sterben! Umgang mit Hate Speech und Kommentaren im Internet.* Abgerufen am 26. Mai 2017 unter: https://www.amadeu-antonio-stiftung.de/w/files/pdfs/hatespeech.pdf

Bernerzeitung.ch. 2014. *Wie Sie bei uns online kommentieren.* Abgerufen am 13. Juni 2017 unter: http://www.bernerzeitung.ch/service/unsere-dienste/wie-sie-bei-uns-online-kommentieren/story/19367311

Blickamabend.ch, 2017. *SP-Zoff vor Initiativen-Debakel.* Abgerufen am 12. Juni 2017 unter: https://www.blickamabend.ch/news/juso-provozieren-mutterpartei-mit-hilfsaktion-sp-zoff-vor-initiativen-debakel-id6819568.html

Brodnig, Ingrid. 2013. *Der unsichtbare Mensch – Wie die Anonymität im Internet unsere Gesellschaft verändert*. Wien: Czemin Verlag.

Brodnig, Ingrid. 2016. *Hass im Netz – was wir gegen Hetze, Mobbing und Lügen tun können.* Wien: Christian Brandstätter Verlag.

Butler, Judith. 2016. *Hass spricht*. 5. Auflage. Berlin: Suhrkamp.

Derbund.ch. 2014. *Wie Sie bei uns online kommentieren.* Abgerufen am 13. Juni 2017 unter: http://www.derbund.ch/service/unsere-dienste/wie-sie-bei-uns-online-kommentieren/story/19367311

Deutschlandfunkkultur.de. 2017. *Wie Meinungen in sozialen Medien manipuliert werden.* Abgerufen am 29. Juni 2017 unter: http://www.deutschlandfunkkultur.de/studie-der-universitaet-oxford-wie-meinungen-in-sozialen.2156.de.html?dram%3Aarticle_id=389704

Emcke, Carolin. 2016. *Gegen den Hass.* Frankfurt am Main: S. Fischer Verlag

ERK. 2015. *Jahresbericht 2015.* Bern: Eidgenössische Kommission gegen Rassismus.

Europa.eu. 2016. *Europäische Kommission und IT-Unternehmungen geben Verhaltenskodex zur Bekämpfung illegaler Hassrede im Internet bekannt.* Abgerufen am 11. Juni 2017 unter: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-16-1937_de.htm

Europarat. 2016. *Bookmarks – Bekämpfung von Hate Speech im Internet durch Menschenrechtsbildung*. Abgerufen am 26. Mai 2017 unter: https://www.saferinternet.at/fileadmin/files/Materialien_2016/Bookmarks_Handbuch.pdf

European Commission. 2016. *Factsheet: Code of Conduct on Countering illegal hate speech online: First results on implementation.* Abgerufen am 26. Mai 2017 unter: https://goo.gl/90WFDH

Gesetzeiminternet.de. O.J. *Strafgesetzbuch Volksverhetzung.* Abgerufen am 29. Juni 2017 unter: https://www.gesetze-im-internet.de/stgb/__130.html

Help.disqus.com. 2017. *Basic Rules for Disqus.* Abgerufen am 12. Juni unter: https://help.disqus.com/customer/portal/articles/1753105-basic-rules-for-disqus-powered-profiles-and-discussions

Humanrights.ch. 2017. *Hassreden: Die Grenzen der Meinungsäusserungsfreiheit.* Abgerufen am 11. Juni 2017 unter: http://www.humanrights.ch/de/menschenrechte-schweiz/inneres/person/meinungsaeusserung/hate-speech-grenzen-meinungsaeusserungsfreiheit

Humanrights.ch. 2017a. *Internationale Menschenrechte.* Abgerufen am 24. April 2017 unter: http://www.humanrights.ch/de/internationale-menschenrechte/aemr/text/

Katzer, Catarina. 2014. *Cybermobbing*. Berlin Heidelberg. Springer Verlag.

KOBIK. 2017. *Cybercrime.* Abgerufen am 24. April 2017 unter: https://www.cybercrime.admin.ch/kobik/de/home/gefahren/ehrverletzungsdelikte/cyberbullying.html

Limmattalerzeitung.ch. 2017. *Unbekannter rettet verletzen Schwimmer aus der Limmat.* Abgerufen am 12. Juni 2017 unter: https://www.limmattalerzeitung.ch/limmattal/zuerich/unbekannter-rettet-verletzten-schwimmer-aus-der-limmat-131422822

Mediaa.de. 2015. *Hass und Hetze im Netz: Facebook setzt auf Counter speech als Lösung.* Abgerufen am 8. Mai 2017 unter: http://meedia.de/2015/09/08/hass-und-hetze-im-netz-facebook-setzt-auf-counter-speech-als-loesung/

Naguib, Tarek. 2014. *Begrifflichkeiten zum Thema Rassismus im nationalen und internationalen Verständnis.* Abgerufen am 15. Mai 2017 unter: file:///Users/judith/Downloads/begrifflichkeitenzumthemarassismusimnationalenundiminternational%20(1).pdf

No-hate-speech.de. 2017a. Abgerufen am 24. April 2017 unter: https://no-hate-speech.de/de/wissen/

Onlinemarketing.de. o.J. *Definition Social Bots.* Abgerufen am 24. Juni 2017 unter: https://onlinemarketing.de/lexikon/definition-social-bots

Redirectmethod.org. o.J. Abgerufen am 8. Mai 2017 unter: https://redirectmethod.org/

Reportagen. 2017. *Sex Lügen und Youtube.* Abgerufen am 26. Mai 2017 unter http://reportagen.com/content/sex-l-gen-und-youtube

SAJV.ch. o.J. *Definition von Hassrede.* Abgerufen am 16. Mai 2017 unter: http://www.sajv.ch/worum-gehts/

Spiegelonline.de. 2015. *Facebook will stärker gegen Hasskommentare vorgehen.* Abgerufen am 8. Mai 2017 unter: http://www.spiegel.de/netzwelt/web/facebook-will-staerker-gegen-hasskommentare-vorgehen-a-1052842.html

SRF. o.J. *Noch nie so viele Verurteilungen wegen Beschimpfung.* Abgerufen am 6. Juni 2017 unter: http://www.srf.ch/news/schweiz/noch-nie-so-viele-verurteilungen-wegen-beschimpfungen

Statista. 2017. *Ranking der Tageszeitungen mit der höchsten durchschnittlichen Auflage in der Schweiz im Jahr 2016.* Abgerufen am 12. Juni 2017 unter: https://de.statista.com/statistik/daten/studie/319814/umfrage/tageszeitungen-mit-der-hoechsten-auflage-in-der-schweiz/

StGB StPO. 2013. Basel: Helbling Lichtenhahn Verlag.

Tageanzeiger.ch. 2014. *Wie sie bei uns online kommentieren.* Abgerufen am 12. Juni 2017 unter: http://www.tagesanzeiger.ch/service/unsere-dienste/wie-sie-bei-uns-online-kommentieren/story/19367311

Tokunaga, Robert S. 2010. Following you home from school in *Computers in Human Behavior* (26/ 3).

Wiki.studiumdigitale.uni-frankfurt.de. 2013. *Sozialisation.* Abgerufen am 12. Juni 2017 unter: https://wiki.studiumdigitale.uni-frankfurt.de/FB04_Grundschulwiki/index.php/Sozialisation

Wikipedia. 2017a. *Hassrede.* Abgerufen am 3. April 2017 unter: https://de.wikipedia.org/wiki/Hassrede

Wikipedia. 2017b. *Hasskriminalität.* Abgerufen am 3. April 2017 unter: https://de.wikipedia.org/wiki/Hasskriminalit%C3%A4t

Wikipedia. 2017c. Abgerufen am 24. April 2017 unter: https://de.wikipedia.org/wiki/Cyber-Mobbing

Wikipedia. 2017d. *Hass.* Abgerufen am 24. April 2017 unter: https://de.wikipedia.org/wiki/Hass

Wikipedia. 2017e. *Shitsstorm.* Abgerufen am 24. April 2017 unter: https://de.wikipedia.org/wiki/Shitstorm

Wikipedia. 2017f. *Troll.* Abgerufen am 24. April 2017 unter: https://de.wikipedia.org/wiki/Troll_(Netzkultur)

Wikipedia. 2017g. *Netzwerkforschung.* Abgerufen am 17. Juni 2017 unter: https://de.wikipedia.org/wiki/Netzwerkforschung

Zeit.de. 2016. *Facebook nennt erstmals Zahl entfernter Hasskommentare*. Abgerufen am 11. Juni 2017 unter: http://www.zeit.de/digital/2016-09/hasskommentare-facebook-heiko-maas-richard-allan

Propublica.org. *Facebook's Secret Censorship Rules Protect White Men from Hate Speech But Not Black Children.* Abgerufen am 30. Juni unter: https://www.propublica.org/article/facebook-hate-speech-censorship-internal-documents-algorithms

WOZ. 2017. *Helvetia, Hakenkreuze, Hundewelpen, Nationalräte*. Abgerufen am 30. Juni unter: http://www.woz.ch/-77e9