

M I M I K A M A

Was jetzt?

*Orientierung bei Hass, Hetze und schwierigen Kommentaren
im Netz*

Tom Wannenmacher

Mimikama – Verein zur Aufklärung über Internetmissbrauch

Impressum

Was jetzt? – Orientierung bei Hass, Hetze und schwierigen Kommentaren im Netz

Autor: Tom Wannenmacher

Herausgeber, Medieninhaber und Verleger: Mimikama – Verein zur Aufklärung über Internetmissbrauch Schimmelgasse 9, 1030 Wien, Österreich
ZVR-Zahl: 897971856 E-Mail: buero@mimikama.org · Web: www.mimikama.org
Verlagsort: Wien

Redaktion und inhaltliche Verantwortung: Tom Wannenmacher
Umschlaggestaltung: Tom Wannenmacher Hersteller und Herstellungsort gemäß § 24 Mediengesetz: siehe Rückseite des Umschlags

1. Auflage 2026

Text © 2026 Tom Wannenmacher. Ausgabe und Veröffentlichung © 2026 Mimikama – Verein zur Aufklärung über Internetmissbrauch.

Alle Rechte vorbehalten. Jede Verwertung außerhalb der gesetzlichen Schranken des Urheberrechts bedarf der vorherigen Zustimmung der Rechteinhaber.

Die Fallgeschichten beruhen auf anonymisierten realen Mustern, zusammengesetzten Situationen oder klar gekennzeichneten Beispielen. Namen und erkennbare Einzelheiten wurden verändert.

Dieses Buch dient der Orientierung. Es ersetzt keine individuelle Rechtsberatung, psychologische oder medizinische Beratung und keine Gefahreinschätzung durch zuständige Stellen.

Redaktioneller Transparenzhinweis: Bei Strukturierung und sprachlicher Bearbeitung des Manuskripts wurden KI-gestützte Werkzeuge eingesetzt. Auswahl, Prüfung und inhaltliche Verantwortung liegen bei Autor und Herausgeber.

*Für die stillen Mitlesenden. Ihr scrollt durch die
Streits, ohne euch einzumischen. Ihr seid die Mehrheit,
auch wenn immer nur die anderen zu hören sind.*

*Und mit Dank an jene, die über fünfzehn Jahre
unermüdlich das Material für dieses Buch geliefert
haben. Ihr wisst, wer ihr seid. Ihr habt es unter jeden
zweiten Beitrag geschrieben.*

Inhalt

Vorwort — Warum dieses Buch entstanden ist.....	6
Teil I — Der Moment vor der Antwort.....	9
1 Dieser eine Kommentar.....	10
2 Was in Kommentarspalten wirklich passiert.....	19
3 Was möchte ich erreichen?.....	28
4 Antworte ich der Person oder den Mitlesenden?.....	35
Teil II — Entscheiden statt reflexhaft reagieren.....	41
5 Wann sich eine Antwort lohnt.....	42
6 Wann man nur den Troll füttert.....	48
7 Nicht jede Kritik ist ein Angriff.....	55
8 Sachlich, kurz oder sarkastisch?.....	61
9 Aussteigen — und nicht auf alles reagieren müssen.....	67
Teil III — Moderieren und Grenzen setzen.....	74
10 Löschen, verbergen, blockieren oder melden?.....	75
11 Gemeinschaft ohne Gegenjagd.....	86
12 Gute Moderation schützt Menschen.....	92
Teil IV — Wenn Grenzen überschritten werden.....	98
13 Nicht jeder schlimme Kommentar ist dasselbe.....	99
14 Woran erkennt man eine mögliche Drohung?.....	107
15 Erst sichern, dann handeln.....	113
16 Melden reicht nicht immer.....	122
17 Wenn persönliche Daten veröffentlicht werden.....	128
18 Polizei, Opferhilfe und Beratung.....	135

Teil V — Rückhalt.....	141
19 Wie unterstütze ich angegriffene Menschen?.....	142
20 Was häufig nicht hilft.....	148
21 Was digitale Angriffe mit Menschen machen.....	152
22 Rückhalt geben, ohne sich selbst zu verlieren.....	159
Teil VI — Fakten prüfen und Desinformation erkennen. 165	
23 Nicht alles, was oft geteilt wird, stimmt.....	166
24 Wer behauptet was?.....	172
25 So prüft man eine Quelle.....	178
26 Bilder und Videos können täuschen.....	185
27 Screenshots sind keine Quellen.....	192
28 Emotionen als Warnsignal.....	197
29 Korrigieren, ohne die Falschinformation größer zu machen...203	
Teil VII — Werkzeuge und Praxis.....	208
30 Die persönliche Entscheidungshilfe.....	209
31 Das Werkzeug „Was jetzt?“	213
32 Antwortbeispiele.....	219
33 Checklisten für den Ernstfall — und eine Community für Haltung und Rückhalt.....	223
Nachwort — Wir sind auch noch da.....	227
Über den Autor — Tom Wannenmacher.....	229
Anhang — Checklisten, Matrix, Hilfsangebote, Glossar..	232

Warum dieses Buch entstanden ist

Es gibt einen Moment, den fast alle kennen, die sich im Netz zu Wort melden. Man hat etwas geschrieben, ein Foto geteilt, eine Nachricht kommentiert, vielleicht nur eine harmlose Beobachtung notiert. Kurz darauf steht darunter ein Satz, der nicht mehr weggeht. Manchmal ist er hämisch, manchmal offen feindselig, manchmal so vage formuliert, dass man ihn zweimal lesen muss, um zu verstehen, dass da gerade eine Drohung mitschwingt. Und dann sitzt man da, mit einem unangenehmen Ziehen im Magen, und fragt sich: Was jetzt?

Diese Frage höre ich seit Jahren. 2011 habe ich Mimikama gegründet, und seither ordne ich mit meinem Team Falschmeldungen ein, erkläre Betrugsmaschen und zeige Menschen, wie sie Behauptungen selbst überprüfen können. Was dabei anfangs eher am Rand mitlief, ist längst zum eigentlichen Kern geworden: nicht die Falschmeldung selbst, sondern das, was in den Kommentarspalten darunter passiert. Dort wird gestritten, beleidigt, gedroht, klargestellt, ausgewichen und geschwiegen. Dort entscheidet sich, ob eine Behauptung stehen bleibt oder Widerspruch bekommt. Und dort entscheidet sich auch, ob Menschen sich weiterhin äußern oder ob sie irgendwann aufhören, weil es ihnen zu viel wird.

Die Anfragen, die mich erreichen, wiederholen sich mit erstaunlicher Regelmäßigkeit. Eine Frau schreibt, dass sie unter ihrem Beitrag über eine Baustelle im Ort plötzlich als Lügnerin bezeichnet wird und nicht weiß, ob sie darauf eingehen soll. Ein Vereinsvorstand fragt, ob er einen Kommentar löschen darf oder ob das schon Zensur ist. Eine Lehrerin schildert, dass in einer Elterngruppe ein Video kursiert, das offensichtlich nicht zeigt, was behauptet wird, und dass ihr Widerspruch dort als Angriff gelesen wurde. Ein Mann erzählt, dass er drei Stunden lang mit jemandem diskutiert hat, der ihn ohnehin

nie überzeugen wollte, und dass er danach nicht einschlafen konnte. Immer geht es um dieselbe Unsicherheit: Reagieren oder nicht? Und wenn ja, wie, in welchem Ton, mit welchem Ziel?

Aus diesen Fragen ist zuerst eine Gruppe entstanden. „Wir sind auch noch da! – Die Community für Haltung und Rückhalt im Netz“ sollte ein Ort sein, an dem Menschen ihre Fälle schildern können, ohne sich dafür rechtfertigen zu müssen, und an dem sie Antworten bekommen, die über ein schulterzuckendes „Ignorier es einfach“ hinausgehen. Für diese Gruppe habe ich Info-Guides angelegt: kurze Texte zu den Fragen, die immer wieder kamen. Wann lohnt sich eine Antwort? Wann füttert man nur den Troll? Was sichert man, wenn eine Drohung im Postfach liegt? Aus einem dieser Guides wurde das Werkzeug „Was jetzt?“, mit dem man einen Kommentar Schritt für Schritt einordnen kann, statt im Affekt zu entscheiden.

Irgendwann waren die Guides dann keine Guides mehr. Sie wurden länger, verzweigter, und sie stießen an eine Grenze, die in sozialen Netzwerken schnell erreicht ist: Was Zusammenhang braucht, lässt sich nicht in Beiträgen erklären, die zwischen zwei anderen Beiträgen durchgescrollt werden. Ein Kommentar richtig einzuschätzen ist keine Technik, die man in fünf Regeln lernt. Es ist eher eine Art Lesefähigkeit, und die entwickelt man an Beispielen, an Zwischentönen, an Fällen, die nicht eindeutig ausgehen. Genau dafür ist ein Buch das bessere Format.

Dieses Buch will dir also nicht sagen, was du zu tun hast. Es will dir helfen, deine eigene Lage genauer zu sehen, bevor du handelst. Es unterscheidet zwischen Kritik, Provokation, Beleidigung, Hetze und Drohung, weil auf diese Dinge unterschiedlich zu reagieren ist. Es erklärt, warum Empörung in Kommentarspalten so gut funktioniert und wem das nützt. Es beschreibt, wann eine einzige sachliche Antwort mehr bewirkt als zwanzig weitere, wie man eine Diskussion beendet, ohne das Gefühl zu haben, verloren zu haben, und was zu

Was jetzt?

sichern ist, wenn aus einem unangenehmen Kommentar ein Fall für Beratung oder Polizei wird.

Zwei Dinge sind mir dabei wichtig, und sie ziehen sich durch alle Kapitel. Das erste: Niemand muss auf alles reagieren. Nicht zu antworten ist keine Feigheit und kein stilles Einverständnis, sondern häufig die vernünftigste Entscheidung, die zu treffen ist. Das zweite: Rückhalt heißt nicht Gegenangriff. Ich halte nichts von koordinierten Meldeaktionen, von öffentlichen Prangern, von der Recherche über Privatpersonen und ihrer Verbreitung im Netz. Wer zurückschlägt, bekommt selten Ruhe, meistens eine Eskalation. Der Unterschied zwischen Solidarität und Mobilisierung ist schmal, aber er ist entscheidend, und dieses Buch versucht, ihn ernst zu nehmen.

Was du hier nicht findest, ist eine Rechtsauskunft. Ob ein bestimmter Satz strafbar ist, entscheidet nicht ein Ratgeber, sondern eine Behörde oder ein Gericht, und die Rechtslage unterscheidet sich zwischen Österreich, Deutschland und der Schweiz in Details, die im Einzelfall wichtig werden. Ich sage, worauf zu achten ist und wo Hilfe zu finden ist. Ich sage nicht, wie ein Verfahren ausgehen wird. Ebenso wenig stelle ich Ferndiagnosen über Menschen, die andere im Netz beschimpfen. Warum jemand so schreibt, wie er schreibt, ist für die eigene Entscheidung meist ohnehin zweitrangig.

Und schließlich: Dieses Buch geht nicht davon aus, dass du automatisch im Recht bist, weil du dich unwohl fühlst. Manche Kommentare, die im ersten Moment wie ein Angriff wirken, sind schlicht unbequeme Kritik. Sie auszuhalten und gelegentlich einen eigenen Fehler einzuräumen gehört zu einer Haltung, die den Namen verdient, genauso wie das Setzen klarer Grenzen. Beides zu unterscheiden ist Übung. Fangen wir dort an, wo alle beginnen: bei diesem einen Kommentar.

I

Der Moment vor der Antwort

Kapitel 1 bis 4



Dieser eine Kommentar

Teil I · Der Moment vor der Antwort

Miriam hat am Sonntagabend ein Foto vom Flohmarkt ihres Kindergartens gepostet, dazu drei Sätze über den Erlös und ein Dankeschön an die Eltern, die geholfen haben. Es ist der Sorte Beitrag, bei dem man mit vierzehn Herzen rechnet und mit sonst nichts. Am Montag in der Mittagspause öffnet sie die Benachrichtigung und liest: „Interessant, dass das Geld immer bei denselben Leuten landet. Aber ihr wisst schon, was ihr tut, gell.“

Sie liest den Satz noch einmal. Dann ein drittes Mal. Nichts daran ist ein Schimpfwort, nichts daran ist eine Drohung, es steht sogar ein freundliches Wort am Ende. Und trotzdem ist Miriams Puls schneller als eine Minute davor, ihre Ohren sind warm, und sie hat den Daumen schon über der Tastatur, weil sich in ihrem Kopf bereits ein Satz formt, der mit „Vielleicht solltest du erst einmal“ beginnt. Die Mittagspause dauert noch zwanzig Minuten. Sie wird die nächsten zehn davon mit diesem einen Kommentar verbringen.

DER KOMMENTAR, UM DEN ES GEHT

Miriam K. Kindergarten St. Anna · Sonntag, 19:12

Danke an alle, die beim Flohmarkt geholfen haben — der Erlös geht an die neue Sandkiste.

W. Berger Montag, 12:04

Interessant, dass das Geld immer bei denselben Leuten landet. Aber ihr wisst schon, was ihr tut, gell.

Abbildung 1: Zweiundzwanzig Wörter, kein Schimpfwort, keine überprüfbare Behauptung. Nachgestellt.

In diesen zehn Minuten schreibt Miriam drei Antworten. Die erste beginnt mit „Vielleicht solltest du erst einmal“ und endet nach zwei Zeilen, weil ihr auffällt, dass sie nicht weiß, wie der Satz weitergehen soll. Die zweite ist sachlich und enthält die Zahl, die im Beitrag ohnehin schon steht. Die dritte ist die längste. In ihr kommt vor, dass sie den Flohmarkt unbezahlt organisiert hat, dass sie sich freigenommen hat und dass manche Leute offenbar nichts Besseres zu tun haben. Sie löscht alle drei. Dann liest sie den Kommentar noch einmal, weil sie hofft, dass er inzwischen harmloser geworden ist.

Eine Kollegin kommt in die Küche, sieht auf ihr Telefon und fragt, ob alles in Ordnung sei. Miriam sagt, ja, alles gut, nur so ein Kommentar. Sie hört sich selbst dabei zu und merkt, wie klein das klingt: nur so ein Kommentar. Zweiundzwanzig Wörter, geschrieben von jemandem, den sie flüchtig aus dem Elternbeirat kennt, und trotzdem hat sie ihre Pause damit verbracht. Am Nachmittag wird sie zweimal nachsehen, ob jemand darauf reagiert hat.

Wenn du dieses Buch aufgeschlagen hast, kennst du diese zehn Minuten wahrscheinlich. Vielleicht waren es bei dir zwei Stunden

oder ein ganzer Abend. Vielleicht ging es nicht um einen Flohmarkt, sondern um deine Arbeit, deine Herkunft, deine Familie oder um etwas, das du im Netz richtiggestellt hast. Der Anlass ändert sich, der Ablauf bleibt derselbe: lesen, treffen, tippen, löschen, wieder lesen. Was in diesem Kapitel passiert, ist deshalb nichts Besonderes. Es ist der Normalfall, über den nur selten jemand spricht.

M. K.

Interessant, dass das Geld immer bei denselben Leuten landet. Aber ihr wisst schon, was ihr tut, gell.

Gefällt mir · Antworten · 2 Std.

WAS ES IST	Andeutung ohne überprüfbare Behauptung
WIRKUNG	Der Verdacht bleibt stehen, ohne belegt zu sein
FALLE	Wer widerlegt, spricht den Verdacht erst aus
MÖGLICH	Zahlen nennen · Grenze setzen · nicht antworten

Abbildung 2: Ein Kommentar, der nichts behauptet und trotzdem wirkt. Das Beispiel ist nachgebaut, nicht zitiert.

Warum manche Sätze sofort treffen

Was Miriam gerade erlebt, ist keine Überempfindlichkeit, sondern eine ziemlich zuverlässige Reaktion. Der Kommentar greift nicht ihre Formulierung an, sondern etwas, das für sie mit Anstrengung und

Ehrenamt verbunden ist. Er unterstellt, ohne etwas zu behaupten. Genau darin liegt seine Wirkung: Er bietet nichts, was sich sauber widerlegen ließe, und lässt gleichzeitig eine Andeutung im Raum stehen, die jede mitlesende Person selbst zu Ende denken kann. Wer versucht, eine Andeutung zu widerlegen, muss zuerst benennen, was angedeutet wurde. Damit hat man den Verdacht ausgesprochen, den vorher nur eine Person vage formuliert hat.

Dazu kommt der Ort. Ein solcher Satz fällt nicht in einem Vieraugengespräch, sondern in einem halböffentlichen Raum, in dem Miriam Nachbarinnen, Elternvertreter und die halbe Kindergartenleitung vermutet. Kränkung und Publikum treffen zusammen, und das erzeugt einen Druck, der körperlich spürbar ist: schnellerer Herzschlag, flachere Atmung, das Gefühl, sofort etwas richtigstellen zu müssen, bevor es jemand glaubt. Dieser Impuls ist verständlich, aber er ist ein schlechter Ratgeber, weil er nur ein Ziel kennt, nämlich das unangenehme Gefühl möglichst schnell loszuwerden.

Hilfreich ist an dieser Stelle eine Unterscheidung, die im ganzen Buch wiederkehrt: Der Kommentar ist bereits geschrieben, an ihm ist nichts mehr zu ändern. Was noch offen ist, ist die Frage, was als Nächstes passiert – und diese Frage entscheidet Miriam, nicht die Person, die den Satz getippt hat. Solange sie unter Anspannung antwortet, entscheidet faktisch der Kommentar. Sobald sie kurz innehält, entscheidet sie.

Die kurze Pause

Diese Pause muss nicht lang sein. Es geht nicht darum, drei Tage über einen Flohmarktkommentar zu meditieren, sondern darum, das Gerät für einige Minuten aus der Hand zu legen und danach mit etwas mehr Abstand noch einmal zu lesen. Erfahrungsgemäß verändert sich in dieser Zeit die Einschätzung erstaunlich oft. Manche Sätze wirken

beim zweiten Lesen deutlich harmloser, andere deutlich unangenehmer, weil man erst dann bemerkt, dass sie ein Muster fortsetzen, das dieselbe Person seit Wochen betreibt.

Miriam hat es einmal anders gemacht, ein Jahr davor, unter einem Beitrag über die Öffnungszeiten. Damals hat sie sofort geantwortet, mit einem Satz, den sie heute nicht mehr zitieren möchte. Es folgten neun Kommentare, zwei davon von Menschen, die sie im Ort regelmäßig trifft, und am Ende eine Nachricht der Kindergartenleitung mit der Bitte, das nicht mehr öffentlich auszutragen. Der ursprüngliche Kommentar hatte drei Reaktionen gehabt. Der Streit darunter hatte vierzig.

Diese Erfahrung ist der eigentliche Grund für die Pause. Nicht Höflichkeit, nicht Gelassenheit, sondern eine schlichte Rechnung: Der Kommentar allein wäre nach zwei Tagen verschwunden. Die Antwort hat ihn drei Wochen am Leben gehalten.

In der Pause sind drei Fragen nützlich. Die erste: Was steht hier eigentlich, wörtlich genommen, ohne meine Ergänzungen? Die zweite: Was will ich erreichen, wenn ich antworte – informieren, klarstellen, eine Grenze setzen, oder einfach zurückgeben, was ich empfangen habe? Die dritte, oft die wichtigste: Für wen schreibe ich? Für die Person, die kommentiert hat, oder für die vielen, die mitlesen und nichts schreiben werden? Miriam wird gleich merken, dass ihre Antwort sich je nach Adressat vollständig unterscheidet.

DREI MÖGLICHE ANTWORTEN AUF DENSELBEIN SATZ

Sachlich, an die Mitlesenden gerichtet: „Der Erlös beträgt 640 Euro und geht wie im Elternbeirat beschlossen an die neue Sandkiste. Die Abrechnung liegt ab Mittwoch im Eingang aus.“ Diese Antwort widerlegt keine Unterstellung, sie ersetzt sie durch überprüfbare Information – und sie wirkt vor allem auf die stillen Mitlesenden.

Kurze Grenzsetzung: „Wenn du eine konkrete Frage zur Abrechnung hast, beantworte ich sie gern. Andeutungen kommentiere ich nicht.“ Damit ist gesagt, wo das Gespräch weitergehen kann und wo nicht, ohne dass jemand beschimpft wird.

Keine Antwort: Der Beitrag bleibt stehen, die Zahlen stehen ohnehin darin, und der Kommentar bekommt keine zusätzliche Sichtbarkeit. Für viele Situationen ist das die ruhigste und wirksamste Variante.

Der zweite Kommentar an diesem Abend

Um 19:50 Uhr, also lange nachdem Miriam ihre Antwort mit den Zahlen geschrieben hat, kommt unter demselben Beitrag ein zweiter Kommentar. Er ist von einem Konto, das sie nicht kennt, und er enthält kein einziges freundliches Wort. Er sagt, dass in diesem Kindergarten offenbar Leute das Geld verwalten, die selbst nicht rechnen können, und dass ihn das nicht überrasche. Dann folgt ein Satz über Miriams Beruf, den sie in ihrem Profil stehen hat, und die Bemerkung, das erkläre ja einiges.

Dieser Kommentar ist deutlich unangenehmer als der erste, und er verlangt weniger Nachdenken. Er behauptet nichts, was zu prüfen wäre. Er stellt keine Frage. Er richtet sich nicht an die Sache, sondern an die Person, und er kommt von jemandem, den in dieser Gruppe niemand kennt. Miriam merkt das an ihrer eigenen Reaktion: Der erste Kommentar hat sie zehn Minuten gekostet, dieser kostet sie zwanzig Sekunden Ärger und dann nichts mehr.

Sie hat ihn stehen lassen. Nicht aus Größe, sondern weil ihr nichts einfiel, was durch eine Antwort besser geworden wäre. Am nächsten Morgen war der Kommentar weg — jemand aus der Kindergartenleitung hatte ihn entfernt, ohne dass darüber gesprochen wurde. Zwei Wochen später hat Miriam beim Elternabend erfahren, dass dasselbe Konto in derselben Woche unter drei weiteren Beiträgen aus dem Ort kommentiert hatte, immer in dieser Tonlage, immer mit einem Verweis auf den Beruf der jeweiligen Person.

Der Vergleich der beiden Kommentare ist lehrreicher als jeder von beiden allein. Der erste war leiser, kam von jemandem aus dem Umfeld, betraf die Sache und hat gewirkt — deshalb war eine Antwort sinnvoll. Der zweite war lauter, kam von außen, betraf nur Miriam und hätte durch eine Antwort erst Publikum bekommen. Die Lautstärke sagt also nichts darüber, ob eine Reaktion nötig ist. Was etwas sagt, ist die Frage, ob jemand mitliest, der glauben könnte, was dort steht.

Miriam hat für sich daraus eine Unterscheidung gemacht, die sie seither benutzt und die in diesem Buch immer wieder auftauchen wird. Kommentare aus dem eigenen Umfeld haben Folgen im eigenen Leben, auch wenn sie freundlich klingen. Kommentare von Fremden haben meistens keine, auch wenn sie grob sind. Das ist keine Regel, und es gibt Fälle, in denen es genau umgekehrt ist — davon handelt Teil IV. Aber als erste Sortierung um 19:50 Uhr an einem

Montagabend ist sie brauchbarer als die Frage, wie schlimm etwas klingt.

Was schiefgehen kann

Die häufigste Fehlentscheidung ist nicht die falsche Wortwahl, sondern die verkehrte Zielsetzung. Wer antwortet, um sich besser zu fühlen, schreibt fast automatisch einen Satz, der die andere Person herabsetzt. Das erzeugt eine Erwiderung, die Erwiderung erzeugt Publikum, und aus einem beiläufigen Kommentar wird ein Strang mit vierzig Beiträgen, den in einer Woche noch alle im Ort kennen. Plattformen belohnen genau diesen Verlauf, weil Streit Aufmerksamkeit bindet; darauf kommen wir im nächsten Kapitel ausführlich zurück.

Ebenso ungünstig ist die überlange Verteidigung. Wer auf eine Andeutung mit acht Absätzen antwortet, wirkt auf Mitlesende oft weniger souverän, nicht mehr. Und es gibt den umgekehrten Fehler: aus Sorge vor Eskalation gar nichts zu klären, obwohl eine einzige nüchterne Information genügt hätte, damit sich der Verdacht nicht festsetzt. Es gibt hier keine Regel, die immer gilt. Es gibt nur die Frage, was in dieser Lage, mit diesem Publikum und mit deiner momentanen Kraft sinnvoll ist.

ENTSCHEIDUNGSHILFE

- Was steht wörtlich da, und was ergänze ich selbst?
- Ist das Kritik, Provokation, Beleidigung – oder etwas, das mir Angst macht?
- Was möchte ich erreichen, und ist das mit einem Kommentar erreichbar?
- Schreibe ich für diese Person oder für die Mitlesenden?
- Wie viel Kraft habe ich heute für eine Diskussion, die länger dauern kann?
- Was passiert, wenn ich nichts schreibe?

Miriam hat sich für die erste Variante entschieden, mit den Zahlen und dem Hinweis auf die Abrechnung. Darunter kam noch ein Satz von derselben Person, diesmal etwas kleinlauter, und dann zwei Kommentare von Eltern, die sich für die Organisation bedankten. Das ist kein triumphaler Ausgang, sondern ein normaler. Die meisten dieser Geschichten enden unspektakulär, wenn sie nicht künstlich am Leben gehalten werden.

Bemerkenswert ist etwas anderes: Miriam hat am Abend erzählt, das Unangenehme sei nicht der Kommentar gewesen, sondern die zehn Minuten davor – dieses Gefühl, sofort handeln zu müssen, ohne zu wissen, wie. Genau darum geht es in diesem Buch. Nicht darum, die perfekte Erwiderung zu finden, sondern darum, in diesem Moment nicht mehr ratlos zu sein.

Ein Kommentar ist eine Zumutung, keine Aufforderung. Was du damit machst, entscheidest du – und die Entscheidung beginnt nicht mit der Antwort, sondern mit der kurzen Pause davor.

Was in Kommentarspalten wirklich passiert

Teil I · Der Moment vor der Antwort

Daniel hat am Dienstag einen Beitrag über den geplanten Radweg in seiner Gemeinde geschrieben, sachlich, mit zwei Zahlen aus dem Gemeinderatsprotokoll. Bis Mittwochabend stehen 213 Kommentare darunter. Er kennt vielleicht zwölf der Menschen, die geschrieben haben. Sieben Personen bestreiten seine Zahlen, drei schreiben, dass ihn das alles nichts angehe, eine erklärt in vier Kommentaren hintereinander, dass es in Wahrheit um etwas ganz anderes gehe, nämlich um Enteignung. Daniel hat inzwischen 41 Antworten geschrieben und das Gefühl, an einer wichtigen Debatte teilzunehmen.

Der Verlauf lässt sich am Zeitstempel ablesen. Bis Dienstagabend antwortet Daniel ausführlich und mit Quellen. Ab Mittwochmittag werden die Antworten kürzer. Um 22:40 Uhr schreibt er zum ersten Mal einen Satz, in dem das Wort „offensichtlich“ vorkommt. Um 23:15 Uhr erklärt er einer Person, die er nicht kennt, wie Kommunalpolitik funktioniert. Um 0:04 Uhr antwortet er jemandem, der ihn „Radweg-Daniel“ nennt, und um 0:20 Uhr löscht er diese Antwort wieder, aber nur, weil ein Tippfehler darin war.

ZWEI STUNDEN AUS EINEM STRANG

Daniel M. Dienstag, 22:40

Die Zahlen stehen im Bericht der Gemeinde, Seite 14. Der Radweg kostet ...

Konto mit Landschaftsbild Dienstag, 22:51

Und was ist mit den Parkplätzen, die dafür wegfallen?

Daniel M. Dienstag, 23:15

Das ist eine andere Frage. Zur Kostenaufstellung: ...

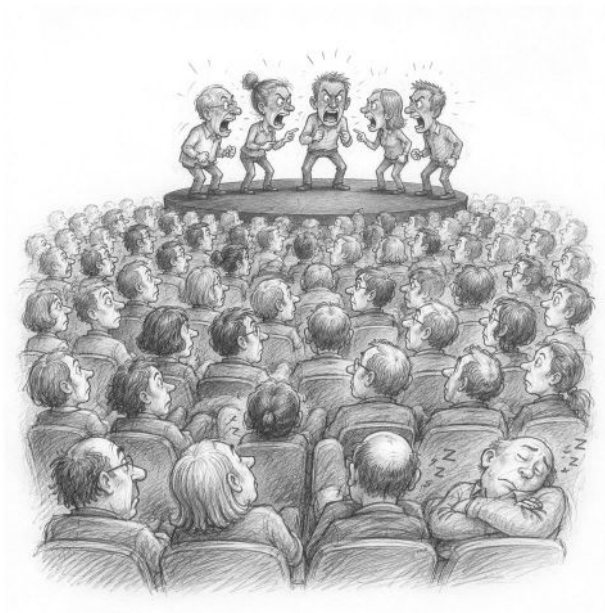
Konto mit Landschaftsbild Mittwoch, 0:02

Radweg-Daniel weiß es mal wieder besser.

Abbildung 3: Vier von 41 Antworten. Der Themenwechsel wiederholt sich, die Quelle kommt nie. Nachgestellt.

Am Donnerstagmorgen sagt seine Frau beim Frühstück, er habe im Halbschlaf über Verkehrsplanung geredet. Er lacht darüber und öffnet danach die Seitenstatistik.

Am Donnerstag zeigt ihm die Statistik seiner Seite, dass der Beitrag knapp 19.000 Menschen erreicht hat. Das ist ungefähr das Zwanzigfache seiner üblichen Reichweite. Daniel deutet das zunächst als Erfolg: Endlich interessiert sich jemand für Kommunalpolitik. Was er dabei nicht sieht, ist der Zusammenhang zwischen dem Streit in den Kommentaren und dieser Zahl. Nicht sein Argument wurde weit getragen, sondern der Konflikt darüber.



*Abbildung 4: Fünf Menschen streiten. Neunzehntausend sehen zu und sagen nichts
— zwei davon schlafen.*

Ein halböffentlicher Raum mit unklaren Grenzen

Eine Kommentarspalte fühlt sich beim Schreiben wie ein Gespräch an und funktioniert wie eine Bühne. Man tippt in ein kleines Feld auf dem eigenen Telefon, in der Küche, halb abgelenkt, und antwortet scheinbar einer einzelnen Person. Tatsächlich schreibt man in einen Raum, dessen Größe man nicht kennt und dessen Publikum sich jederzeit ändern kann. Wer heute mitliest, ist morgen vielleicht der Kollege, der den Strang in der Mittagspause weiterschickt. Sichtbar sind immer nur die Schreibenden. Sie sind die Minderheit.

Diese Asymmetrie prägt jede Einschätzung. In Daniels Fall haben rund fünfzig Menschen geschrieben und knapp neunzehntausend gelesen. Die lautesten sieben Stimmen wirken deshalb wie eine Mehrheit, obwohl sie ein Bruchteil eines Bruchteils sind. Umgekehrt gilt: Wer eine ruhige, überprüfbare Antwort schreibt, erreicht damit nicht nur den Widerspruch, an den sie gerichtet ist, sondern all jene, die nichts schreiben und dennoch mitnehmen, was hier stehen bleibt.

WER IN EINER KOMMENTARSPALTE ANWESEND IST

Die Schreibenden. Sichtbar, oft wenige, häufig dieselben. Sie bestimmen den Ton, nicht die Mehrheitsmeinung.

Die stillen Mitlesenden. Die große Mehrheit. Sie hinterlassen keine Spur, bilden sich aber ein Urteil — meist beim ersten Durchlesen, ohne die vierzigste Antwort abzuwarten.

Die Plattform. Kein neutraler Ort, sondern ein System, das entscheidet, wem welcher Beitrag angezeigt wird — und das dabei nach Signalen sortiert, die mit Wahrheit nichts zu tun haben.

Warum Empörung so gut funktioniert

Ein Strang mit 19.000 Erreichten

Rund 50 Menschen haben geschrieben — sichtbar, laut, oft dieselben.

Knapp 19.000 haben gelesen — unsichtbar, und sie bilden sich ein Urteil.

Abbildung 5: Ein Punkt steht für etwa 190 Menschen. Die Schreibenden sind der eine gefärbte Punkt.

Plattformen verdienen an Aufmerksamkeit, und sie messen Aufmerksamkeit an dem, was sich zählen lässt: Kommentare, Antworten, Verweildauer, Reaktionen, Weiterleitungen. Ein Beitrag, unter dem gestritten wird, erzeugt mehr von all dem als ein Beitrag, dem alle zustimmen. Deshalb wird er häufiger ausgespielt. Das ist keine Verschwörung, sondern eine schlichte Folge davon, wonach optimiert wird — und es hat eine unangenehme Konsequenz: Empörung ist ebenfalls Zustimmung, jedenfalls in der Buchführung der Plattform. Wer widerspricht, hilft dem Beitrag, den er falsch findet.

Für die eigene Entscheidung heißt das nicht, dass Widerspruch sinnlos wäre. Es heißt, dass Widerspruch etwas kostet und man wissen sollte, was man dafür bekommt. Eine einzige klare Antwort mit einer Quelle unter einer falschen Behauptung ist gut investiert: Sie steht dort für alle Mitlesenden. Der fünfzehnte Kommentar in einem Schlagabtausch ist etwas anderes. Er überzeugt niemanden mehr, weil ihn kaum jemand liest, aber er verlängert den Strang, hält ihn frisch und trägt ihn weiter zu Menschen, die die ursprüngliche Behauptung sonst nie gesehen hätten.

Genauso wichtig ist die Gegenprobe, denn die umgekehrte Regel gilt ebenso wenig. Schweigen hat auch Folgen. Bleibt eine falsche Behauptung in einer Gruppe monatelang unwidersprochen stehen, wird sie zum Bestandteil dessen, was dort als bekannt gilt. Und für eine Person, die gerade beschimpft wird, ist der Unterschied zwischen null und einem sichtbaren Widerspruch größer als der Unterschied zwischen einem und zwanzig. Es gibt in Kommentarspalten keine folgenlose Option – nur unterschiedliche Folgen.

Dieselbe Rechnung, ein anderer Beitrag

Damit das nicht wie ein Einzelfall wirkt, ein zweiter Beitrag aus derselben Woche, aus einem ganz anderen Zusammenhang. Andrea betreut die Facebook-Seite eines Tierschutzhauses und stellt dort im Schnitt drei Beiträge pro Woche online, meistens Vermittlungen. Der Beitrag über einen dreizehnjährigen Kater, der ein Zuhause ohne Treppen braucht, erreicht in zwei Tagen 2.400 Menschen. Er bekommt vier Kommentare, alle freundlich, und wird elf Mal geteilt. Für den Kater melden sich zwei Interessenten.

Zwei Wochen später stellt Andrea einen Beitrag online, in dem sie erklärt, warum das Tierschutzhaus keine Tiere über Kleinanzeigen abgibt. Der Beitrag ist sachlich, drei Absätze, keine Vorwürfe. Er erreicht in zwei Tagen 61.000 Menschen und bekommt 340 Kommentare. Unter diesen 340 Kommentaren geht es in etwa vierzig um Kleinanzeigen. Der Rest ist Streit: über Tierschutz allgemein, über Vereine, über Behörden, über die Frage, ob solche Häuser überhaupt nötig wären, und irgendwann über die Frage, wer hier eigentlich wem etwas vorschreiben wolle. Für Tiere hat sich in diesen zwei Tagen niemand gemeldet.

Andrea sagt dazu einen Satz, der die ganze Mechanik dieses Kapitels zusammenfasst: Der Beitrag mit der zwanzigfachen Reichweite habe null Vermittlungen gebracht. Sie hat danach eine Woche gebraucht,

um die Kommentare abzuarbeiten, und in dieser Woche keinen einzigen Vermittlungsbeitrag geschrieben, weil die Zeit weg war. Der Streit hat nicht nur Aufmerksamkeit erzeugt, er hat die Arbeit ersetzt, für die die Seite existiert.

Wer nun schließt, dass man solche Beiträge einfach nicht schreiben soll, geht zu weit. Der Text über die Kleinanzeigen war notwendig, es hatte vorher Nachfragen gegeben, und er steht bis heute dort und wird verlinkt, wenn jemand fragt. Was Andrea geändert hat, ist etwas anderes: Sie stellt solche Beiträge inzwischen an einem Dienstagvormittag online und nicht am Sonntagabend, sie schaltet die Kommentare nach zwei Tagen nicht ab, aber sie liest sie nur noch einmal am Tag, und sie antwortet ausschließlich auf Fragen. Der Beitrag erreicht dadurch nicht weniger Menschen. Er kostet nur weniger.

Das ist die praktische Konsequenz aus der Plattformlogik, und sie ist unheroisch. Man kann nicht steuern, welcher Beitrag Reichweite bekommt, und man kann sich nicht dagegen entscheiden, dass Streit besser läuft als Sachinformation. Man kann aber entscheiden, wie viel eigene Zeit in den Streit fließt — und dieser Teil der Rechnung steht nirgends in der Statistik.

Wer von dem Streit etwas hat

Es lohnt sich, diese Rechnung einmal von der anderen Seite zu betrachten. Für Daniel war der Strang zwei Nächte Schlaf und ein Gefühl von Vergeblichkeit. Für die Person mit dem Landschaftsprofilbild war er ein Erfolg: Ihre Behauptung, der Radweg sei der erste Schritt zu etwas Größerem, stand nach zwei Tagen unter einem Beitrag, der neunzehntausend Menschen erreicht hat — bezahlt hat diese Reichweite Daniel, mit seinen 41 Antworten. Für die Plattform war der Strang schlicht guter Betrieb: Menschen,

die um Mitternacht noch etwas tippen, sind exakt das, wonach ihre Systeme optimieren.

Das ist keine Verschwörung, und es bedeutet auch nicht, dass Widerspruch sinnlos wäre. Es bedeutet nur, dass jeder Kommentar zwei Wirkungen hat, von denen nur eine beabsichtigt ist: den Inhalt, den du schreibst, und die Aufmerksamkeit, die du erzeugst. Wer beides mitdenkt, entscheidet anders — nicht feiger, sondern sparsamer.

Was daraus für Daniel folgt

Daniel hat am Freitag aufgehört, einzeln zu antworten. Stattdessen hat er einen kurzen Kommentar oben angepinnt, in dem die beiden Zahlen mit dem Link zum Protokoll stehen, dazu ein Satz, dass er Fragen zur Sache gerne beantwortet und auf Unterstellungen nicht weiter eingeht. Der Strang wurde daraufhin nicht schlagartig ruhig; er hat sich innerhalb von zwei Tagen erschöpft, weil ihm der Widerhall fehlte. Was blieb, war die überprüfbare Information an der sichtbarsten Stelle.

Er hat später gesagt, die Erkenntnis sei ihm unangenehm gewesen: Die 19.000 hatten nichts mit seinem Beitrag zu tun, sondern mit dem Krach darunter, an dem er selbst am eifrigsten mitgewirkt hat. Wer versteht, wie dieser Raum funktioniert, entscheidet danach anders — nicht weniger deutlich, aber sparsamer.

ENTSCHEIDUNGSHILFE

- Wie viele Menschen schreiben hier, und wie viele lesen wahrscheinlich mit?
- Verlängere ich mit meiner Antwort einen Streit oder ergänze ich etwas, das fehlt?
- Steht das Wichtigste an einer Stelle, die auch beim ersten Durchlesen sichtbar ist?
- Trage ich eine Behauptung weiter, die ohne mich weniger Menschen erreichen würde?
- Was bleibt in dieser Gruppe stehen, wenn niemand etwas sagt?

Eine Kommentarspalte ist kein Gespräch, sondern ein Raum mit Publikum und mit einer Mechanik, die Streit belohnt. Wer das mitdenkt, schreibt seltener – und wirksamer.

Was möchte ich erreichen?

Teil I · Der Moment vor der Antwort

Eva sieht die Nachricht am Sonntagvormittag in der Familiengruppe. Ihre Tante hat einen Screenshot geteilt, auf dem steht, dass ein bestimmtes Medikament in Österreich ab Herbst nur noch gegen eine Zusatzgebühr erhältlich sei. Eva weiß, dass diese Behauptung falsch ist, sie hat dieselbe Grafik vor zwei Jahren schon einmal gesehen, damals mit einer anderen Jahreszahl. Darunter haben zwei Cousins bereits mit „unglaublich“ und einem wütenden Gesicht reagiert.

Eva beginnt zu tippen und merkt nach zwei Sätzen, dass sie nicht weiß, worauf sie hinausschreibt. Will sie die Tante korrigieren? Will sie verhindern, dass die Cousins die Grafik weiterschicken? Will sie sagen, dass sie es müde ist, in dieser Gruppe seit Jahren dieselben Bilder zu sehen? Alle drei Absichten führen zu völlig unterschiedlichen Nachrichten, und die dritte würde am Mittagstisch nachhallen. Sie löscht, was sie geschrieben hat, und überlegt neu.

Sie geht in die Küche, stellt Wasser auf und liest die Nachricht dort noch einmal. Die Grafik ist schlecht gesetzt, das Logo einer Zeitung ist hineinkopiert, die Jahreszahl steht in einer anderen Schrift als der übrige Text. Eva erkennt das alles innerhalb von Sekunden, weil sie in dieser Gruppe seit Jahren solche Bilder sieht. Was sie nicht erkennt, ist, was sie damit anfangen soll.

Denn die Tante ist nicht irgendwer. Sie ist die Schwester ihrer Mutter, sie hat Eva als Kind zwei Sommer lang betreut, und sie ist der Grund, warum diese Gruppe überhaupt existiert. Sie teilt solche Bilder nicht, weil sie Menschen täuschen will, sondern weil sie glaubt, jemanden zu warnen. Diese Unterscheidung ist banal und sie verändert alles. Eine

Was möchte ich erreichen?

Person, die warnen will, reagiert auf eine Zurechtweisung anders als jemand, der provoziert.

Eva tippt einen zweiten Versuch: „Das ist übrigens dieselbe Grafik wie vor zwei Jahren, nur mit neuer Jahreszahl.“ Sachlich richtig, freundlich formuliert, und trotzdem löscht sie ihn wieder. Das Wort „übrigens“ stört sie. Es klingt nach dem Ton, in dem man jemanden auf einen Fleck am Hemd hinweist. Beim dritten Versuch merkt sie, dass sie inzwischen nicht mehr an der Formulierung arbeitet, sondern an der Frage, ob sie überhaupt etwas schreiben will.

Genau an diesem Punkt kippt die Arbeit von der Sprache zur Absicht — und dort gehört sie hin.

VIER ZIELE, VIER TONLAGEN

INFORMIEREN	Sachlicher Satz mit der Information — wirkt auf Mitlesende
KORRIGIEREN	Die richtige Angabe hinstellen, die falsche nicht wiederholen
GRENZE SETZEN	Kurz, ohne Erklärung — eine Erklärung ist wieder eine Antwort
RÜCKHALT GEBEN	An die angegriffene Person gerichtet, nicht an den Angreifer

Abbildung 6: Das Ziel bestimmt den Ton, nicht die Empörung.

Ein Ziel ist kein Gefühl

Die meisten missglückten Antworten im Netz sind nicht schlecht formuliert, sondern ziellos. Sie entstehen aus einem Impuls, und der Impuls kennt nur eine Richtung: Unmut nach außen. Ein Ziel ist etwas anderes. Es lässt sich in einem Satz sagen, es lässt sich überprüfen, und es beantwortet die Frage, woran man erkennen würde, dass die Antwort etwas gebracht hat. „Ich will, dass die Grafik in dieser Gruppe nicht als Tatsache stehen bleibt“ ist ein Ziel. „Ich will, dass meine Tante endlich einsieht, dass sie so etwas nicht teilen soll“ ist eine Hoffnung, die selten aufgeht. „Ich will, dass sie sich schämt“ ist ein Gefühl, das sich als Ziel verkleidet.

Es lohnt sich, die eigenen Motive dabei nicht zu beschönigen. Der Wunsch, jemandem eine Abfuhr zu erteilen, ist menschlich und in manchen Situationen sogar verständlich. Er wird nur nicht besser, wenn man ihn als Aufklärung ausgibt. Wer sich eingesteht, dass es gerade um Dampfablassen geht, kann bewusst entscheiden, ob das den Preis wert ist — und dieser Preis ist meistens ein Gespräch, das mit der Sache nichts mehr zu tun hat.

MÖGLICHE ZIELE UND WAS SIE VERLANGEN

Informieren. Braucht eine Quelle und wenig sonst. Kurz, ruhig, ohne Belehrung — sonst wird aus der Information ein Angriff.

Korrigieren. Braucht die richtige Aussage voran und die falsche möglichst wenig wiederholt. Wie das geht, steht in Kapitel 29.

Eine Grenze setzen. Braucht keinen Beweis, sondern Klarheit darüber, was du künftig nicht mehr kommentierst. Ein Satz genügt.

Betroffenen Rückhalt geben. Braucht vor allem Sichtbarkeit für die angegriffene Person, nicht die Widerlegung des Angreifers — und nach Möglichkeit deren Einverständnis.

Stille Mitlesende erreichen. Braucht Verständlichkeit ohne Vorgeschichte. Wer die letzten zwanzig Kommentare nicht gelesen hat, muss deine Antwort trotzdem verstehen.

Dampf ablassen oder zurückschlagen. Braucht nichts und kostet viel. Wenn es das sein soll, dann wenigstens mit offenen Augen — und besser nicht im halböffentlichen Raum.

Sechs Wochen später, dieselbe Gruppe

Eva hat damals nichts geschrieben. Sie hat die Frage nach der Quelle gestellt, ein Cousin hat eingeräumt, dass er es auch nur von dort habe, und die Sache war erledigt. Sechs Wochen später taucht in derselben Familiengruppe ein neues Bild auf, von derselben Tante, und diesmal geht es um ein Medikament, das angeblich vom Markt genommen wurde. Darunter steht, man solle das unbedingt weitersagen.

Diesmal beginnt Eva anders. Sie tippt nicht, sie öffnet keine Suchmaschine, sondern überlegt zwanzig Sekunden, was sie eigentlich möchte. Die Antwort fällt ihr leichter als beim letzten Mal, weil sie das Ergebnis vom letzten Mal kennt: Sie möchte, dass ihre Mutter das Medikament nicht absetzt. Das ist ein anderes Ziel als „richtigstellen“, und es führt zu einer anderen Handlung. Eva schreibt nicht in die Gruppe. Sie ruft ihre Mutter an.

Das Telefonat dauert vier Minuten. Ihre Mutter hat das Bild gesehen, sich gewundert, und wollte am Montag in der Apotheke fragen. Eva sagt, das sei eine gute Idee, und dass sie das Bild schon einmal

gesehen habe, damals mit einer anderen Jahreszahl. Danach ist die Sache für die Person erledigt, um die es Eva gegangen ist. In der Gruppe steht das Bild weiterhin, mit inzwischen sechs Reaktionen, und Eva hat dort kein Wort geschrieben.

Man kann das für Rückzug halten. Es ist aber genau das Gegenteil von dem, was Eva im ersten Fall getan hätte: Sie hat nicht nichts gemacht, sie hat etwas gemacht, das wirkt, statt etwas, das sichtbar ist. In einer Familiengruppe mit dreiundzwanzig Mitgliedern gibt es vielleicht drei Menschen, bei denen eine Falschmeldung eine Konsequenz hat. Die anderen zwanzig scrollen weiter, unabhängig davon, was darunter steht.

Zwei Wochen später kommt trotzdem noch eine Wendung, die zum Thema gehört. Die Tante hat das Bild in einer zweiten Gruppe geteilt, in der Eva nicht ist, und von dort hat es eine Nachbarin an ihre eigene Mutter geschickt. Eva hat das erst erfahren, als ihre Mutter davon erzählte. In dem Moment war ihre erste Reaktion, in die Familiengruppe zu schreiben — und der Impuls war derselbe wie sechs Wochen davor, obwohl die Lage eine andere war.

Sie hat es nicht getan, und zwar nach derselben Überlegung: Was möchte ich erreichen? Sie kann nicht verhindern, dass ein Bild weiterwandert. Sie kann auch niemandem verbieten, es zu teilen. Was sie erreichen kann, ist, dass in ihrer Familie eine Frage üblich wird, die vorher nicht üblich war. Diese Frage hat sie beim nächsten Bild gestellt, und beim übernächsten hat sie ein Cousin gestellt, bevor sie dazu kam.

Warum das Ziel den Ton bestimmt

Sobald das Ziel feststeht, klärt sich fast alles Weitere von selbst: die Länge, der Ort, der Ton, sogar die Frage, ob überhaupt geschrieben wird. Eva hat sich entschieden, dass sie in der Gruppe nur ein Ziel

verfolgt — die Grafik soll nicht als Tatsache stehen bleiben — und dass alles, was sie über die Teilgewohnheiten ihrer Tante denkt, dort nicht hingehört. Also hat sie in die Gruppe einen kurzen, freundlichen Hinweis mit dem Link zur Richtigstellung geschrieben, ohne Vorwurf, ohne den Satz „das ist doch schon dreimal widerlegt worden“.

Für ihre eigentliche Verstimmung hat sie einen anderen Kanal gewählt: eine private Nachricht an die Tante, ein paar Tage später, ohne Publikum. Diese Trennung ist einer der wirksamsten Handgriffe überhaupt. Sachliches gehört dorthin, wo mitgelesen wird; Persönliches gehört dorthin, wo niemand zuschaut. Wer beides in einen Kommentar packt, erreicht in der Regel keines von beidem, weil das Persönliche das Sachliche überstrahlt und die angesprochene Person nur noch verteidigt, was sie gerade vorgeworfen bekommt.

Ein Ziel schützt außerdem vor dem Ausufern. Wer weiß, was er wollte, erkennt den Punkt, an dem es erreicht ist — oder an dem klar wird, dass es nicht erreichbar war. Beides ist ein guter Grund aufzuhören. Ohne Ziel gibt es diesen Punkt nicht, und deshalb enden ziellos begonnene Diskussionen fast immer erst dann, wenn eine Seite erschöpft ist.

ENTSCHEIDUNGSHILFE

- Kann ich mein Ziel in einem Satz sagen, ohne das Wort „endlich“ zu verwenden?
- Woran würde ich merken, dass die Antwort etwas gebracht hat?
- Ist das, was ich erreichen will, mit einem Kommentar überhaupt erreichbar?
- Gehört das, was mich wirklich ärgert, in diesen Kanal — oder in eine private Nachricht?
- Verfolge ich gerade ein Ziel oder ein Gefühl?

Wer weiß, was er erreichen will, schreibt kürzer, ruhiger und hört rechtzeitig auf. Wer es nicht weiß, schreibt so lange, bis das Gefühl nachlässt — und das dauert länger als jede Diskussion.

Antworte ich der Person oder den Mitlesenden?

Teil I · Der Moment vor der Antwort

Leyla hat in einem Beitrag über ihre Arbeit als Trainerin im Sportverein einen Kommentar bekommen, in dem ihr Name in Anführungszeichen steht und die Frage folgt, seit wann man hier eigentlich Deutsch nicht mehr als Voraussetzung ansehe. Sie hat den Satz dreimal gelesen und dann angefangen zu erklären, wo sie geboren ist, welche Ausbildung sie hat, wie lange sie im Verein ist. Nach dem dritten Absatz hat sie gemerkt, dass sie eine Bewerbung schreibt, um die niemand gebeten hat.

Das ist der Moment, in dem die Frage nach dem Adressaten alles verändert. Die Person, die diesen Kommentar geschrieben hat, wird sich von Leylas Lebenslauf nicht umstimmen lassen; sie hat nicht nach Auskunft gefragt, sondern eine Zugehörigkeit bestritten. Die zweihundert Menschen aber, die im Verein mitlesen, sehen etwas völlig anderes: eine Trainerin, die sich rechtfertigt, statt einer Trainerin, die eine Grenze zieht. Was für die eine Zielgruppe wirkungslos ist, richtet bei der anderen Schaden an.

Leyla hat den dritten Absatz gelöscht, dann den zweiten, dann alles. Was blieb, war ein leeres Feld und die Erkenntnis, dass sie gerade dabei war, ihre Zugehörigkeit zur Diskussion zu stellen. Wer erklärt, wo er geboren wurde, hat die Frage akzeptiert, ob das eine Rolle spielt.

Sie hat das Telefon weggelegt und ist ins Training gegangen. Auf dem Weg ist ihr etwas anderes aufgefallen: Sie hatte die ganze Zeit an die Person gedacht, die den Kommentar geschrieben hat, und nicht ein

Mal an die zweihundert Menschen, die in dieser Gruppe sind. Unter ihnen zwei Mütter, deren Töchter sie trainiert und die selbst nicht in Österreich geboren sind. Für die war der Kommentar nicht eine Frechheit gegen Leyla. Er war eine Aussage darüber, was in diesem Verein offenbar gesagt werden kann.

ZWEI ANTWORTEN AUF DENSELBen KOMMENTAR

Verfasser Vereinsgruppe

Und wo kommst du eigentlich ursprünglich her?

Erste Fassung — gelöscht

„Ich bin in Wien geboren und lebe seit ...“ — beantwortet die Frage und bestätigt damit, dass sie eine Rolle spielt.

Zweite Fassung — eigener Beitrag zwei Tage später

„Wer bei uns Kinder trainiert: fünf Personen, davon vier mit Übungsleiterausbildung. Anmeldung für das Sommertraining ab Montag.“

Abbildung 7: Dieselbe Lage, zwei Adressaten. Nachgestellt.

Am Abend hat eine dieser Mütter ihr geschrieben, drei Sätze, in denen sie fragte, ob sie ihre Tochter weiter zum Training schicken solle. Da war der Kommentar zwölf Stunden alt und hatte vier Reaktionen. Er hatte trotzdem schon gewirkt — nur nicht dort, wo Leyla ihn bekämpft hätte.

Überzeugen ist die unwahrscheinlichste Wirkung

Menschen ändern ihre Meinung selten öffentlich, und in einer Kommentarspalte fast nie. Wer dort eine Position vertreten hat, steht mit Namen und Bild dahinter, oft vor Bekannten. Ein Widerruf käme einer kleinen Niederlage gleich. Deshalb lohnt es sich, die Erwartung fallen zu lassen, ein Kommentar könne jemanden bekehren. Er kann etwas anderes, das häufig unterschätzt wird: Er kann eine Behauptung für alle anderen einordnen und sichtbar machen, dass sie nicht unwidersprochen bleibt.

Diese Verschiebung des Adressaten entlastet erheblich. Sobald nicht mehr die Aufgabe im Raum steht, eine feindselig gestimmte Person zu gewinnen, wird die Antwort kürzer, ruhiger und deutlich leichter zu schreiben. Man muss nichts beweisen, was ohnehin nicht anerkannt würde. Man schreibt für Leute, die neutral hineinschauen, keine Vorgeschichte kennen und nach zwanzig Sekunden weiterscrollen. Diesen Leserinnen und Lesern nützt eine überprüfbare Angabe, ein klarer Satz, ein Link. Ihnen nützt kein Schlagabtausch.

Für Betroffene kommt eine zweite Wirkung hinzu, die schwer zu überschätzen ist. Wer angegriffen wird und feststellt, dass unter dem Angriff niemand etwas sagt, erlebt das Schweigen häufig belastender als den Kommentar selbst. Ein einziger sichtbarer Widerspruch verändert diese Lage, auch wenn er den Angreifer nicht beeindruckt. Er zeigt der angegriffenen Person und allen Mitlesenden, dass so etwas hier nicht als normal gilt. Mehr braucht es dafür meistens nicht – und mehr sollte es oft auch nicht sein, damit aus Rückhalt keine Mobilisierung wird.

DIESELBE SITUATION, ZWEI ADRESSATEN

An die Person gerichtet: „Ich bin in Linz geboren, habe die Trainer-C-Lizenz und bin seit sechs Jahren im Verein. Aber das weißt du sicher.“ — Erklärt, verteidigt, lädt zur nächsten Runde ein und stellt Leylas Zugehörigkeit zur Debatte.

An die Mitlesenden gerichtet: „Wer in diesem Verein trainiert, entscheidet der Vorstand nach Lizenz und Eignung. Über Herkunft diskutiere ich hier nicht.“ — Sagt, was gilt, zieht eine Grenze und braucht keine zweite Antwort.

Die Antwort, die nicht an ihn ging

Leyla hat den Kommentar zwei Tage stehen gelassen und dann etwas geschrieben, das nicht die Form einer Erwiderung hatte. Sie hat einen eigenen Beitrag in die Vereinsgruppe gestellt, sieben Zeilen, in denen stand, wer im Verein Kinder trainiert, welche Ausbildungen diese Personen haben, wie viele Stunden pro Woche das ehrenamtlich passiert und dass die Anmeldung für das Sommertraining ab Montag offen ist. Ihr Name kam darin einmal vor, in einer Liste mit vier anderen. Der Kommentar über ihre Herkunft kam nicht vor.

Der Beitrag hat vierundzwanzig Reaktionen und neun Kommentare bekommen, darunter zwei von den Müttern, deren Töchter sie trainiert. Der Verfasser des ursprünglichen Kommentars hat nicht reagiert. Er hätte auch schwer reagieren können, ohne selbst auf die Sache zurückzukommen, über die er lieber angedeutet hatte.

Der Unterschied zu der Antwort, die Leyla in der ersten Nacht geschrieben und gelöscht hatte, ist nicht der Ton, sondern der

Adressat. Die erste Fassung erklärte, wo sie geboren wurde. Sie hätte damit die Frage bestätigt, ob das eine Rolle spielt, und wäre eine Antwort an eine Person gewesen, die sich für die Antwort nicht interessiert. Die zweite Fassung erklärt, wer im Verein arbeitet. Sie beantwortet eine Frage, die niemand gestellt hat, und richtet sich an alle, die stillschweigend mitgelesen haben.

Ganz aufgegangen ist die Rechnung nicht, und das gehört dazu. Eine der beiden Mütter hat ihre Tochter im Herbst abgemeldet, mit der Begründung, es sei zeitlich zu viel geworden. Ob das der Grund war, weiß Leyla nicht und wird sie nicht erfahren. Sie sagt, es wäre ihr lieber, sie wüsste es — und dass sie sich, wenn sie es sich aussuchen könnte, denselben Beitrag früher gewünscht hätte, nicht zwei Tage nach dem Kommentar, sondern am Tag danach.

Was aus diesem Fall bleibt, ist ein Satz, den man sich für den nächsten unangenehmen Kommentar merken kann. Die wirksamste Antwort hat oft nicht die Form einer Antwort. Sie steht nicht darunter, sie zitiert nichts, sie nennt niemanden, und sie erledigt die Sache trotzdem — weil sie dort ansetzt, wo der Kommentar gewirkt hat, und nicht dort, wo er geschrieben wurde.

Wann eine Antwort genügt

Schreibt man für die Mitlesenden, folgt daraus fast zwangsläufig, dass eine Antwort reicht. Sie muss so gebaut sein, dass sie ohne den Rest des Strangs verständlich ist, und sie sollte an der Stelle stehen, die zuerst gelesen wird. Was danach kommt, richtet sich in der Regel wieder an die Person und nicht mehr an das Publikum. Wer das erkennt, spart sich die zweite, dritte und zehnte Runde ohne das Gefühl, das Feld überlassen zu haben.

In vielen Fällen wirkt eine Quelle stärker als jedes weitere Argument. Ein Link auf ein Protokoll, eine Behördenseite, eine Richtigstellung

erledigt die Beweisfrage, ohne dass man sie ausdiskutieren muss, und er bleibt für alle sichtbar stehen. Ob damit auch die Behauptung selbst erledigt ist, entscheidet nicht der Widerspruch, sondern das, was Mitlesende mitnehmen — und die nehmen häufiger die überprüfbare Angabe mit als die schlagfertige Erwiderung.

ENTSCHEIDUNGSHILFE

- Für wen schreibe ich diesen Satz — für die Person oder für das Publikum?
- Ist meine Antwort verständlich für jemanden, der nur sie liest?
- Rechtfertige ich mich gerade für etwas, das nicht zur Debatte steht?
- Würde eine Quelle mehr bewirken als eine weitere Erklärung?
- Ist mit dieser einen Antwort erreicht, was zu erreichen war?

Du schreibst fast nie für die Person, die dich provoziert hat. Du schreibst für die vielen, die still mitlesen — und die brauchen keinen Schlagabtausch, sondern einen klaren Satz.

II

Entscheiden statt reflexhaft reagieren

Kapitel 5 bis 9



Wann sich eine Antwort lohnt

Teil II · Entscheiden statt reflexhaft reagieren

Die Vereinsseite des Tierschutzhauses hat an einem Freitagabend vier Kommentare bekommen, die sehr unterschiedlich aussehen und sich doch alle nach Arbeit anfühlen. Der erste fragt, warum die Vermittlungsgebühr um zwanzig Euro gestiegen sei. Der zweite behauptet, der Verein setze das Geld für Verwaltung ein, „das weiß man ja“. Der dritte schreibt, dass er beim letzten Besuch schlecht behandelt worden sei, ausführlich und ziemlich verärgert. Der vierte besteht aus einem einzigen Wort, das nicht zitiert werden muss.

Die ehrenamtliche Person, die diese Seite betreut, hat für alles zusammen vielleicht zwanzig Minuten. Sie muss also nicht entscheiden, wie man perfekt antwortet, sondern welche dieser vier Kommentare eine Antwort verdienen. Diese Auswahl ist die eigentliche Fähigkeit. Sie hat wenig mit Schlagfertigkeit zu tun und viel damit, zu erkennen, wo eine Antwort etwas verändert und wo sie nur Zeit kostet.

Um es genau zu sagen: Die Person, die diese Seite betreut, heißt Andrea, ist siebenundfünfzig, arbeitet halbtags in einer Apotheke und macht die Öffentlichkeitsarbeit des Tierschutzhauses seit elf Jahren unbezahlt. Sie hat den Zugang zur Seite, weil sie 2014 als einzige wusste, wie man ein Titelbild hochlädt. Seither ist sie zuständig — für Vermittlungsbeiträge, für Spendenaufrufe, für Kommentare, für alles.

Das ist keine Nebenbemerkung, sondern der Kern der Sache. Über Kommentarspalten wird gern geredet, als moderierten dort geschulte Teams. In Wahrheit moderiert sie meistens jemand wie Andrea,

freitagabends, zwischen Abendessen und Fernsehen, auf einem Telefon mit gesprungenem Display. Wer unter diesen Bedingungen entscheidet, braucht keine Theorie der Diskursethik. Er braucht eine Reihenfolge.

Andrea hat sich über die Jahre eine zurechtgelegt, ohne sie je aufgeschrieben zu haben. Sie liest zuerst alles, antwortet dann auf das, was eine Frage ist, entfernt, was beleidigt, und lässt den Rest liegen. Das klingt unspektakulär und ist im Wesentlichen genau das, was auch dieses Kapitel empfiehlt. Der Unterschied ist nur, dass Andrea an manchen Abenden davon abweicht — dann, wenn ein Kommentar sie persönlich trifft. Danach dauert der Abend zwei Stunden länger.

Sechs Gründe, die für eine Antwort sprechen

Am eindeutigsten ist der Fall der echten Frage. Wer wissen will, warum eine Gebühr gestiegen ist, bekommt eine Zahl und einen Satz zur Begründung, und die Sache ist erledigt. Solche Kommentare wirken im ersten Moment wie Kritik, sind aber schlicht Informationsbedarf, und sie zu übersehen ist der häufigste vermeidbare Fehler in der Kommunikation von Vereinen und kleinen Seiten.

Der zweite Fall ist die überprüfbare Behauptung. „Das Geld geht in die Verwaltung“ ist keine Meinung, sondern eine Aussage über Tatsachen, und sie lässt sich mit dem Jahresbericht beantworten. Dabei geht es nicht darum, die Person umzustimmen, sondern darum, dass die Behauptung nicht als unbestritten stehen bleibt — für alle, die das später lesen. Eine Antwort mit Quelle genügt; die Wiederholung derselben Behauptung im nächsten Kommentar braucht keine zweite.

Der dritte Fall ist sachliche Kritik, auch unangenehme. Der verärgerte Besucher schildert eine Erfahrung, die man nicht wegdiskutieren kann und auch nicht sollte. Hier lohnt eine Antwort besonders, weil sie zwei Dinge gleichzeitig zeigt: dass die Schilderung ernst genommen wird und dass die Seite Kritik nicht wegmoderiert. Wie man mit berechtigter Kritik umgeht, ohne in Rechtfertigung zu verfallen, steht ausführlicher in Kapitel 7.

Der vierte Fall ist die Grenzsetzung. Beim vierten Kommentar ist nichts zu klären, aber es kann sinnvoll sein, sichtbar zu machen, was hier nicht bleibt: „Beschimpfungen entfernen wir.“ Ein solcher Satz richtet sich nicht an den Verfasser, sondern an alle, die sonst annehmen, dass so etwas hier üblich ist. Der fünfte Fall ist die Unterstützung einer angegriffenen Person, der sechste die offene Frage, die andere ebenfalls haben und die auf der Seite noch nirgends beantwortet ist.

DIE VIER KOMMENTARE, ENTSCIEDEN

Frage zur Gebühr. Antworten, kurz, mit der Zahl. Beste Investition des Abends.

Behauptung über die Verwaltung. Einmal antworten, mit Link auf den Jahresbericht. Danach nicht weiter.

Beschwerde über den Besuch. Antworten und das Gespräch in eine private Nachricht verlagern, wo Details geklärt werden können.

Beschimpfung. Entfernen. Wenn die Regel auf der Seite sichtbar ist, braucht es dazu keinen Kommentar.

Ein Abend, an dem Andrea falsch entschieden hat

Im November steht unter einem Vermittlungsbeitrag ein Kommentar, der Andrea trifft. Es geht um eine Hündin, die seit vier Monaten im Haus ist, und jemand schreibt, dass Tiere, die so lange nicht wegkommen, wohl nicht ohne Grund dort sitzen, und dass man sich fragen müsse, was in solchen Häusern eigentlich mit ihnen gemacht wird. Kein Schimpfwort, keine Behauptung, nur die Andeutung, dass etwas nicht stimmt.

Andrea hat um 21:15 Uhr geantwortet, und zwar zuerst richtig: mit der Information, dass die Hündin eine chronische Erkrankung hat, dass das im Beitrag steht, und dass Interessenten deshalb sorgfältig ausgewählt werden. Dann hat sie einen zweiten Satz angefügt, den sie später als den Fehler des Abends bezeichnet hat. Er lautete, es sei schon bemerkenswert, dass Menschen, die noch nie ein Tier aus dem Haus geholt hätten, am besten wüssten, wie man es macht.

Dieser Satz ist verständlich, er ist sogar zutreffend, und er hat den Abend gekostet. Es folgten neunzehn Kommentare, darunter zwei von Personen, die tatsächlich schon Tiere übernommen hatten und sich angesprochen fühlten. Um 23:40 Uhr hat Andrea eine private Nachricht von einer Frau bekommen, die 2019 einen Kater aus dem Haus geholt hatte und wissen wollte, ob das auf sie gemünzt gewesen sei. Andrea hat sich entschuldigt, und die Frau hat freundlich reagiert. Trotzdem war das der Kommentar, an den Andrea sich von diesem November noch erinnert.

Die Lehre daraus ist nicht, dass man nichts Scharfes schreiben darf. Sie ist präziser: Der erste Satz war für die Mitlesenden geschrieben, der zweite für Andrea selbst. Und wenn in einer Antwort beides steckt, liest die Kommentarspalte den zweiten Teil. Das ist auch der Grund, warum viele Vereinsseiten Kommentare gemeinsam

beantworten oder eine kurze Nacht darüber schlafen lassen: nicht, weil Ehrenamtliche schlechter formulieren, sondern weil sie näher an der Sache sind als jeder andere.

Andrea hat sich danach eine Regel gegeben, die praktikabel und ein wenig unelegant ist. Sie schreibt Antworten auf unangenehme Kommentare nicht mehr im Kommentarfeld, sondern in ihre Notizen-App, und sie kopiert sie erst nach dem zweiten Durchlesen hinüber. Beim zweiten Durchlesen fällt der Satz weg, der für sie selbst gedacht war. Sie sagt, dieser Umweg dauere dreißig Sekunden und habe ihr seither drei Abende gerettet.

Die eigene Kraft ist ein legitimes Kriterium

All diese Gründe stehen unter einem Vorbehalt, der in Ratgebern gern unterschlagen wird: Auch eine sinnvolle Antwort ist nicht immer die richtige. Wer nach einem langen Arbeitstag drei Diskussionen offen hat und weiß, dass die vierte bis Mitternacht dauern wird, darf sie auf morgen verschieben oder ganz auslassen. Ein Kommentar hat keine Frist. Die Vorstellung, man müsse sofort reagieren, weil danach der Zeitpunkt verpasst sei, stimmt fast nie – und wo sie stimmt, war die Diskussion ohnehin nicht zu gewinnen.

Für Seiten und Gruppen mit mehreren Verantwortlichen ist die praktische Konsequenz, die Last zu teilen: abwechselnd moderieren, unklare Fälle einander weiterleiten, Standardantworten für wiederkehrende Fragen bereithalten. Für Privatpersonen heißt es schlicht, dass die Entscheidung, heute nichts mehr zu schreiben, keine Niederlage ist, sondern Haushalten mit einer begrenzten Ressource.

ENTSCHEIDUNGSHILFE

- Steckt hier eine echte Frage, auch wenn der Ton unfreundlich ist?
- Ist die Behauptung überprüfbar — und habe ich die Quelle zur Hand?
- Bleibt etwas Falsches stehen, wenn ich nichts sage?
- Gibt es jemanden, dem eine sichtbare Antwort gerade guttäte?
- Habe ich heute die Kraft für das, was daraus werden kann?

Eine Antwort lohnt sich, wenn sie etwas hinzufügt, das ohne sie fehlen würde. Alles andere ist Beschäftigung.

Wann man nur den Troll füttert

Teil II · Entscheiden statt reflexhaft reagieren

Jonas hat am Samstag um halb elf Uhr abends angefangen, unter einem Beitrag über Windkraft zu diskutieren, und um Viertel nach zwei Uhr morgens aufgehört. Dazwischen liegen 34 Kommentare von ihm und 31 von einem Konto, dessen Profilbild eine Landschaft zeigt. Es begann mit einer Zahl zur Stromproduktion. Dann ging es um die Herstellung der Rotorblätter, dann um Kinderarbeit im Kongo, dann um Elektroautos, dann um die Frage, ob Jonas eigentlich Kinder habe, und schließlich darum, ob er nicht merke, wie unehrlich er argumentiere.

Am nächsten Morgen liest Jonas den Strang von oben und stellt fest, dass die Ausgangsfrage nach dem vierten Kommentar verschwunden ist. Er hat die ganze Nacht damit verbracht, immer neue Themen zu belegen, während sein Gegenüber lediglich neue Themen aufgeworfen hat. Der Aufwand war extrem ungleich verteilt: Eine Behauptung kostet einen Satz, ihre Überprüfung kostet zwanzig Minuten.

Am Sonntagmorgen zählt Jonas nach. Von seinen 34 Kommentaren enthalten neunzehn eine Quelle. Von den 31 Kommentaren des anderen Kontos enthält keiner eine. Er hat, grob gerechnet, drei Stunden mit Nachschlagen verbracht, sein Gegenüber hat in derselben Zeit Sätze getippt, die mit „Und was ist mit“ beginnen.

Dann fällt ihm etwas auf, das ihn mehr beschäftigt als die Diskussion selbst. Das Konto mit dem Landschaftsbild hat in derselben Nacht unter drei weiteren Beiträgen kommentiert, in zwei anderen

Gruppen, zu Themen, mit denen Windkraft nichts zu tun hat. Es war nie um seinen Beitrag gegangen. Er war ein Anlass unter mehreren.

Jonas beschreibt das später mit einem Vergleich, der treffend ist: Er habe die ganze Nacht Tennis gespielt und irgendwann gemerkt, dass auf der anderen Seite des Netzes niemand steht, sondern eine Ballmaschine. Die Bälle kommen weiter, gleichmäßig, ohne Anstrengung, und sie werden auch dann noch kommen, wenn er zusammenbricht.

Wichtig ist ihm dabei, nicht in die entgegengesetzte Falle zu tappen. Zwei der Menschen, die ihm in derselben Nacht widersprochen haben, waren keine Ballmaschinen. Einer hat am Ende geschrieben, er sehe das anders, finde aber das Argument mit der Netzstabilität nachvollziehbar. Diesen einen Satz hätte Jonas nie bekommen, wenn er alle Widersprechenden gleich behandelt hätte.

WORAN SICH TROLLVERHALTEN ZEIGT

- Keine Quelle, auch nach mehrmaligem Nachfragen
- Themenwechsel, sobald ein Punkt geklärt ist
- Dieselben Aussagen in neuer Formulierung
- Kommentare unter mehreren fremden Beiträgen in derselben Nacht
- Die Person wird zum Thema, nicht die Sache

Eines dieser Merkmale sagt nichts. Vier zusammen sagen genug.

Abbildung 8: Verhaltensmerkmale, keine Diagnose über einen Menschen.



Abbildung 9: Die Maschine hat keine Meinung, keine Uhr und kein Bedürfnis nach Schlaf. Du hast alle drei.

Woran man das Muster erkennt

Der Begriff „Troll“ ist unscharf und wird im Netz reichlich schnell verteilt, meist an jeden, der widerspricht. Brauchbar ist er nur für ein bestimmtes Verhalten: wenn nicht mehr um die Sache gestritten wird, sondern die Reaktion selbst das Ziel ist. Dieses Verhalten hat wiedererkennbare Züge, und man erkennt es zuverlässiger am Verlauf als an einem einzelnen Kommentar. Ein einzelner scharfer Satz sagt wenig; zehn Kommentare, in denen fünfmal das Thema gewechselt wurde, sagen viel.

TYPISCHE MUSTER

Themenwechsel. Sobald ein Punkt geklärt ist, taucht ein neuer auf, der mit dem alten nichts zu tun hat.

Whataboutism. Jede Antwort wird mit einem anderen Missstand gekontert, um das Thema zu entwerten.

Beweislastverschiebung. Behauptungen kommen ohne Belege, Widerlegungen werden mit Belegen verlangt — und dann als unzureichend erklärt.

Absichtliches Missverstehen. Aussagen werden zugespitzt zurückgegeben, sodass man ständig klarstellt, was man nicht gesagt hat.

Endlose Wiederholung. Dieselbe Behauptung kehrt unverändert zurück, als wäre nichts dazu gesagt worden.

Verschiebung auf die Person. Aus der Frage nach der Sache wird eine Frage nach deiner Aufrichtigkeit, deinem Beruf, deiner Familie.

Wenn es doch ein Mensch war

Weil dieses Kapitel leicht in die falsche Richtung kippt, gehört ein zweiter Fall dazu. Im Februar hat Jonas unter einem Beitrag über Netzausbau eine Diskussion mit einem Konto geführt, das alle Merkmale hatte, die eben beschrieben wurden: keine Quellen, Themenwechsel, dieselben Punkte in neuer Formulierung, dazu Kommentare zu drei anderen Beiträgen in derselben Nacht. Jonas hat nach dem vierten Wechsel aufgehört zu antworten und das Konto stummgeschaltet.

Vier Tage später hat ihm dieselbe Person eine private Nachricht geschrieben. Sie war fünf Zeilen lang, sachlich, und enthielt eine Frage zu einem Umspannwerk, die konkret genug war, dass Jonas nachsehen musste. Am Ende stand, er möge entschuldigen, wenn das in der Gruppe unfreundlich gewirkt habe, er arbeite selbst in der Branche und sei es leid, dass dort so viel Unsinn behauptet werde.

Jonas hat zwei Tage gebraucht, um darauf zu antworten, weil ihn die Nachricht geärgert hat. Nicht der Inhalt, sondern die Tatsache, dass er sich geirrt hatte. Er hatte eine Person, mit der ein Gespräch möglich gewesen wäre, nach vier Kommentaren einsortiert, und die Merkmale, an denen er das getan hatte, waren nicht falsch: Das Verhalten in der Gruppe war tatsächlich so. Nur der Schluss daraus war zu schnell.

Was diesen Fall brauchbar macht, ist der Unterschied zwischen dem öffentlichen und dem privaten Kanal. In der Kommentarspalte hatte die Person ein Publikum, und mit Publikum schreibt fast jeder anders — schärfer, kürzer, mit mehr Rechthaben und weniger Fragen. In der Nachricht war das Publikum weg, und damit auch der Ton. Das ist keine Ausnahme, das ist der Regelfall: Viele Menschen sind privat gesprächsfähig und öffentlich nicht.

Für die Praxis folgt daraus keine Kehrtwende. Jonas hat sein Verhalten in Gruppen nicht geändert, und es wäre auch unvernünftig, sich zwanzig Antworten lang zu vergewissern, mit wem man es zu tun hat. Was er geändert hat, ist die innere Formulierung. Er denkt nicht mehr „das ist ein Troll“, sondern „hier lohnt es nicht weiter“ — was praktisch dasselbe Verhalten ergibt, aber die Tür nicht zuschlägt. Zweimal seither ist genau das passiert, was im Februar passiert war.

Und noch ein Punkt, der in Kapitel 11 wieder auftaucht: Jonas hat der Person nicht öffentlich mitgeteilt, dass sie sich entschuldigt hat. Es wäre verlockend gewesen, denn es hätte ihn gut aussehen lassen. Es hätte aber jemanden, der privat einen Schritt gemacht hat, öffentlich

dafür bezahlen lassen. Solche Gespräche gibt es genau so lange, wie sie privat bleiben.

Aufmerksamkeit ist die Währung

Wer so schreibt, sucht Reaktion, und jede Antwort liefert sie. Dazu kommt der Mechanismus aus Kapitel 2: Ein Strang mit fünfundsechzig Kommentaren wird deutlich häufiger ausgespielt als einer mit vier. Jonas hat also nicht nur seine Nacht investiert, sondern dem Beitrag und der Position, die er falsch findet, Reichweite verschafft. Das ist der Kern der Redewendung vom Füttern: Nicht die andere Person wird stärker, sondern der Streit selbst, und der trägt beide Seiten weiter, als eine von ihnen es wollte.

Praktisch bewährt hat sich eine einfache Grenze: eine Antwort auf die Sache, notfalls eine zweite zur Klarstellung, danach nichts mehr. Wenn nach dieser Antwort ein neues Thema kommt, ist das die Bestätigung, dass es nicht um das erste ging. Man kann das benennen, ohne zu beschimpfen — „Zur Ausgangsfrage habe ich alles gesagt, das neue Thema führe ich hier nicht“ — und man muss es nicht einmal benennen. Wer aussteigen will, darf einfach aufhören; wie das ohne schlechtes Gewissen geht, steht in Kapitel 9.

Ein Hinweis zur Vorsicht gehört dazu. Nicht jeder, der hartnäckig widerspricht, betreibt ein Spiel. Manche Menschen argumentieren einfach ungeschickt, springen zwischen Punkten oder wirken schroff, weil sie sich nicht anders ausdrücken können. Wer zu schnell das Etikett „Troll“ vergibt, macht aus einem unbequemen Gespräch eine Feindschaft und verpasst gelegentlich einen berechtigten Einwand. Der Verlauf entscheidet, nicht der Ton eines einzelnen Satzes.

ENTSCHEIDUNGSHILFE

- Ist die Ausgangsfrage noch dieselbe wie vor zehn Kommentaren?
- Wer trägt hier den Aufwand — und wer wirft nur Stichworte ein?
- Geht es noch um die Sache oder inzwischen um mich?
- Würde eine neutrale mitlesende Person hier noch etwas lernen?
- Was gewinnt der Strang, wenn ich weiterschreibe — und wer profitiert davon?

Wenn jede geklärte Frage durch eine neue ersetzt wird, ist das Gespräch nicht das Ziel, sondern das Mittel. Dann hört man nicht auf, weil man verliert, sondern weil es nichts mehr zu gewinnen gibt.

Nicht jede Kritik ist ein Angriff

Teil II · Entscheiden statt reflexhaft reagieren

Miriam, die wir aus dem ersten Kapitel kennen, hat drei Wochen später einen zweiten Kommentar bekommen, der ihr den Tag verdorben hat. Diesmal stand darunter: „Die Abrechnung ist unvollständig, die Standgebühren fehlen komplett. So kann man das nicht veröffentlichen.“ Kein Zwinkern, kein freundliches Wort, ein Punkt am Ende. Miriam hat den Satz als Unterstellung gelesen und mit einem längeren Kommentar geantwortet, in dem stand, dass sie das alles unbezahlt in ihrer Freizeit mache.

Am Abend hat sie die Aufstellung noch einmal geöffnet. Die Standgebühren fehlten tatsächlich. Der Kommentar war unhöflich formuliert, aber inhaltlich richtig, und ihre Antwort hatte sich auf alles bezogen außer auf diesen einen Punkt. Dass sie an dieser Stelle mit Erschöpfung geantwortet hat, ist verständlich; dass die Sache damit nicht besser wurde, ebenfalls.

Sie hat am Abend eine halbe Stunde gebraucht, um sich das einzugestehen, und einen Teil dieser halben Stunde damit verbracht, im Profil der Person nachzusehen, wer das eigentlich ist. Ein Mann Anfang sechzig, Buchhalter im Ruhestand, drei Beiträge im letzten Jahr, zwei davon über einen Radweg. Kein Troll, kein Netzwerk, keine Kampagne. Jemand, der Zahlen prüft, weil er das jahrzehntelang beruflich getan hat, und der offenbar nicht gelernt hat, das freundlich zu formulieren.

Das ist die unbequemste Variante eines unangenehmen Kommentars: Er hat recht, und er ist unhöflich. Beides gleichzeitig auszuhalten fällt schwerer als ein reiner Angriff, weil ein Angriff

wenigstens eindeutig ist. Bei einem Angriff weiß man, wo man steht. Bei berechtigter Kritik in schlechtem Ton muss man zwei Dinge trennen, während man sich gekränkt fühlt.

Miriam hat es an diesem Abend so beschrieben: Es sei nicht der Fehler gewesen, der ihr peinlich war. Fehler passieren, die Standgebühren waren ein Zettel, der in einer anderen Mappe lag. Peinlich war der Absatz über ihre Freizeit, den zweihundert Leute gelesen hatten und der jetzt dort stand wie ein Beweis dafür, dass sie Kritik nicht verträgt.



Abbildung 10: Rüstung an, Schild hoch, Visier zu. Gegenüber steht ein Pensionist mit einem Taschenrechner und hat recht.

Warum Wachsamkeit die Wahrnehmung verschiebt

Wer schon einmal öffentlich angegriffen wurde, liest anders. Das ist kein Charakterfehler, sondern eine Anpassung: Nach unangenehmen Erfahrungen achtet man verstärkt auf Anzeichen von Feindseligkeit und findet sie deshalb häufiger, auch dort, wo keine ist. Kurze Sätze wirken dann schroff, fehlende Höflichkeitsformeln wirken kalt, ein Punkt am Satzende wirkt endgültig. Im Netz verschärft sich das, weil alles fehlt, was im Gespräch beruhigt — Stimme, Tempo, Blick, Gesichtsausdruck.

Daraus entsteht ein Muster, das im Ergebnis teuer ist. Wer Kritik als Angriff behandelt, verteidigt sich statt zu prüfen, und Mitlesende sehen jemanden, der einem sachlichen Hinweis auswich. Der eigentliche Verlust liegt aber woanders: Berechtigte Kritik ist die einzige verlässliche Quelle dafür, eigene Fehler zu bemerken. Wer sie reflexhaft abwehrt, verliert diese Quelle und behält den Fehler.

WORAN SICH KRITIK VON EINEM ANGRIFF UNTERSCHIEDEN LÄSST

Sachliche Kritik benennt etwas Überprüfbares: eine Zahl, eine Auslassung, eine Formulierung. Sie ist beantwortbar, auch wenn der Ton schroff ist.

Scharfe Kritik tut zusätzlich weh, weil sie ironisch, ungeduldig oder öffentlich formuliert ist. Ihr Gegenstand bleibt trotzdem die Sache.

Ein Angriff hat keinen überprüfbaren Gegenstand. Er richtet sich auf die Person, ihre Eignung, ihre Herkunft, ihre Motive — und er wird auch dann nicht kleiner, wenn man den Sachpunkt klärt.

Und wenn die Kritik nicht stimmt?

Der umgekehrte Fall kommt genauso häufig vor und ist unangenehmer, weil er weniger klare Lösungen hat. Im März schreibt unter einem Beitrag des Kindergartens jemand, das Sommerfest sei letztes Jahr abgesagt worden, weil das Geld gefehlt habe, und ob man daraus nichts gelernt habe. Das Fest war nicht abgesagt worden. Es war verschoben worden, wegen eines Wasserschadens im Turnsaal, und es hatte im September stattgefunden.

Miriam kannte diesmal die Antwort sofort und hat sie in zwei Sätzen geschrieben, mit dem Datum. Darauf kam kein Einlenken, sondern: „Also ich habe das anders gehört.“ Danach zwei weitere Kommentare von anderen Personen, die ebenfalls etwas anderes gehört hatten, und schließlich die Frage, warum das denn damals nicht kommuniziert worden sei — was insofern bemerkenswert war, als es kommuniziert worden war, im gleichen Kanal, im gleichen Jahr.

An dieser Stelle geht es nicht mehr um Kritik und nicht mehr um Fakten, sondern um Erinnerung. Menschen halten ihre Version eines Vorgangs nicht fest, weil sie lügen, sondern weil sie sich erinnern, und Erinnerung lässt sich mit einem Datum nicht überschreiben. Wer das versucht, führt eine Diskussion, in der jede weitere Richtigstellung die andere Seite in die Verteidigung ihres Gedächtnisses treibt.

Miriam hat nach dem dritten Kommentar aufgehört und stattdessen den Beitrag vom vorigen Sommer verlinkt, in dem die Verschiebung und der Wasserschaden standen. Kein weiterer Satz, kein „wie gesagt“, kein „siehe oben“. Der Kommentarstrang ist danach nicht zu Ende gegangen, aber es hat sich niemand mehr auf die Absage bezogen — und das war das Einzige, was zu erreichen war.

Bleibt die Frage, wie man die beiden Fälle unterscheidet, wenn man mitten darin steht: den berechtigten Vorwurf mit den fehlenden Standgebühren und die falsche Behauptung über die Absage. Von

innen fühlen sie sich gleich an, in beiden Fällen ist das erste Gefühl Ärger. Was hilft, ist eine ungemütliche Frage: Könnte das stimmen, und wo würde ich nachsehen? Bei den Standgebühren hätte Miriam in die Mappe sehen müssen und es dort gefunden. Bei der Absage konnte sie ihren eigenen Beitrag nachlesen — und hat es getan, bevor sie geantwortet hat.

Diese Frage kostet zwei Minuten und macht den Unterschied zwischen einer Antwort, die man später bereut, und einer, die man verlinken kann. Sie ist auch der Grund, warum Vereine, Schulen und Initiativen gut damit fahren, ihre Beiträge nicht zu löschen: Der eigene Kanal ist das Archiv, mit dem sich die meisten dieser Diskussionen in einem Satz erledigen.

Einen Fehler zugeben kostet weniger als erwartet

Der wirksamste Satz in solchen Situationen ist unspektakulär: „Du hast recht, die Standgebühren fehlen. Ich ergänze das heute Abend.“ Er beendet die Debatte, weil ihm nichts mehr entgegenzusetzen ist, und er wirkt auf Mitlesende nicht schwach, sondern verlässlich. Die Sorge, ein Eingeständnis lade zu weiteren Angriffen ein, bestätigt sich in der Praxis selten; was folgt, ist meistens Ruhe, gelegentlich sogar ein zustimmender Kommentar.

Zwei Dinge sind dabei zu trennen. Man kann einen inhaltlichen Punkt annehmen und den Ton dennoch zurückweisen: „Der Hinweis ist richtig, ich ergänze es. Den Ton finde ich unnötig.“ Diese Kombination ist ehrlicher als beides einzeln und sie zeigt, dass Sachlichkeit nicht bedeutet, alles hinzunehmen. Umgekehrt gilt: Wer einen Fehler einräumt, muss sich nicht für alles entschuldigen, was jemand sonst noch behauptet hat.

Miriam hat es am Abend so gemacht. Sie hat die Aufstellung korrigiert, unter ihren eigenen Kommentar geschrieben, dass der Hinweis berechtigt war, und den Absatz über ihre Freizeit gelöscht. Ihr Satz dazu, ein paar Tage später: Am unangenehmsten sei nicht der Fehler gewesen, sondern die eigene Antwort davor.

ENTSCHEIDUNGSHILFE

- Gibt es hier einen überprüfbaren Punkt — unabhängig vom Ton?
- **Wenn ja:** Stimmt er?
- Antworte ich auf den Punkt oder auf das Gefühl, das er ausgelöst hat?
- Kann ich den Inhalt annehmen und den Ton getrennt ansprechen?
- Würde ich denselben Satz von einer befreundeten Person als Angriff lesen?

Ein unhöflicher Hinweis kann trotzdem zutreffen.

Wer das prüft, bevor er sich verteidigt, verliert selten etwas — und gewinnt gelegentlich einen korrigierten Fehler.

Sachlich, kurz oder sarkastisch?

Teil II · Entscheiden statt reflexhaft reagieren

In einer Gruppe für Gartenfreunde behauptet jemand, ein bestimmtes Pflanzenschutzmittel sei „in ganz Europa verboten, außer in Österreich, weil die Lobby zahlt“. Drei Personen antworten fast gleichzeitig. Die erste schreibt zwei Sätze mit einem Link zur Zulassungsdatenbank. Die zweite schreibt: „Quelle?“ Die dritte schreibt: „Ah, die Lobby. Immer wenn Fakten unbequem werden, taucht sie auf. Praktisch, dass man sie nie belegen muss.“

Alle drei Antworten sind vertretbar, und alle drei bewirken etwas Unterschiedliches. Die erste erledigt die Sachfrage. Die zweite verschiebt die Beweislast dorthin, wo sie hingehört, mit minimalem Aufwand. Die dritte bekommt vermutlich die meisten Reaktionen und erzeugt gleichzeitig die größte Gefahr, dass aus einer Sachfrage ein Duell wird. Welche man wählt, hängt nicht vom Kommentar ab, sondern vom Ziel — und vom Publikum, das mitliest.

Was danach passiert, ist lehrreicher als die drei Antworten selbst. Auf die sachliche Antwort mit dem Link reagiert niemand — sie bleibt unkommentiert stehen, was sich wie Wirkungslosigkeit anfühlt und keine ist. Auf die Frage „Quelle?“ folgt ein „steht überall im Internet“ und danach Schweigen. Auf die ironische Antwort folgen elf Kommentare, davon sieben von Menschen, die vorher nichts geschrieben hatten, und einer, der sich beschwert, hier werde ja niemand ernst genommen.

Am nächsten Tag hat eine Frau in der Gruppe gefragt, ob das Mittel jetzt zugelassen sei oder nicht. Sie hatte alle vierzehn Kommentare gelesen und war unsicherer als vorher.

Das ist der Preis der besten Pointe: Sie erzeugt Aufmerksamkeit und verdrängt dabei die Information. Wer eine Kommentarspalte als Bühne betrachtet, gewinnt mit Ironie. Wer sie als Ort betrachtet, an dem jemand etwas nachschlagen will, verliert mit ihr.

Vier Tonlagen und was sie leisten

Die sachliche Antwort ist der Normalfall und die einzige Tonlage, die auch dann funktioniert, wenn der Strang später von Dritten gelesen wird. Sie besteht aus der richtigen Angabe und, wenn möglich, einer Quelle. Ihre Schwäche ist, dass sie langweilig wirkt und deshalb weniger Reaktionen bekommt als eine Pointe. Genau das ist häufig ihr Vorzug: Sie verlängert den Streit nicht.

Die knappe Grenzsetzung ist die Wahl, wenn nichts zu klären ist. Ein Satz, der sagt, was du künftig nicht kommentierst, ohne Begründung und ohne Beschimpfung. Sie wirkt vor allem deshalb, weil sie kein Gesprächsangebot enthält. Die Frage anstelle einer Gegenbehauptung ist die sparsamste Variante überhaupt: Wer nach der Quelle fragt, muss nichts widerlegen, und wenn keine kommt, haben alle Mitlesenden die Antwort ohne weiteres Zutun.

Bleibt der Humor. Eine humorvolle Antwort kann eine aufgeladene Lage entspannen, weil sie zeigt, dass man nicht getroffen ist, und sie ist für Mitlesende angenehmer zu lesen als jede Belehrung. Sie hat nur eine Bedingung, und die ist streng: Sie muss sich gegen die Aussage richten, nicht gegen den Menschen. Sobald sie eine Person lächerlich macht, ist sie kein Humor mehr, sondern eine Herabsetzung mit besserem Timing.

Sachlich, kurz oder sarkastisch?

DIESELBE BEHAUPTUNG, VIER ANTWORTEN

Sachlich: „Das Mittel ist in Österreich nicht zugelassen, in zwei EU-Staaten mit Ausnahmegenehmigung. Die Zulassungsliste ist öffentlich, hier der Link.“

Nachfrage: „Woher hast du das? Ich finde in der Zulassungsdatenbank etwas anderes.“

Grenzsetzung: „Über Lobbyvorwürfe ohne Belege diskutiere ich nicht. Zur Zulassung gerne.“

Ironisch, gegen die Aussage: „Erstaunlich, wie oft die Lobby genau dort auftritt, wo eine Quelle fehlen würde.“

Die kürzeste Tonlage

Es gibt eine fünfte Möglichkeit, die in der Aufzählung leicht untergeht, weil sie kaum wie eine Antwort aussieht. Man kann eine einzige Frage stellen. „Wo steht das?“ „Von wann ist das?“ „Wer sagt das?“ Drei bis vier Wörter, kein Widerspruch, keine Bewertung, kein Ton, an dem sich jemand festhalten kann.

In der Gruppe mit dem angeblich zurückgezogenen Mittel hat jemand am zweiten Tag genau das gemacht: „Von wann ist die Meldung?“ Darunter kam kein Datum, sondern der Hinweis, das sei ja bekannt. Und darunter, von einer dritten Person, der Satz, sie habe die Meldung gesucht und nicht gefunden. Nach diesen beiden Kommentaren war die Behauptung erledigt, ohne dass jemand sie bestritten hatte.

Der Grund, warum das funktioniert, ist unspektakulär. Eine Frage nach der Quelle unterstellt nur, dass es eine gibt. Sie sagt niemandem,

dass er hereingefallen ist, und sie gibt niemandem etwas, worauf sich eine empörte Erwiderung stützen könnte. Wer eine Behauptung ohne Grundlage aufgestellt hat, hat auf eine solche Frage genau zwei Möglichkeiten: eine Quelle nennen oder das Thema wechseln. Beides ist für Mitlesende erkennbar.

Die Grenze dieser Tonlage liegt dort, wo sie zur Masche wird. Wer unter jeden Kommentar „Quelle?“ schreibt, betreibt keine Prüfung, sondern eine Geste, und das merken Mitlesende nach dem dritten Mal. Ebenso wenig hilft die Frage, wenn die Behauptung gar nicht das Problem ist — auf eine Beleidigung mit „Wo steht das?“ zu antworten, wirkt hilflos.

Für die Wahl der Tonlage ergibt sich damit eine brauchbare Reihenfolge. Enthält der Kommentar eine überprüfbare Behauptung, ist die Frage nach der Quelle die günstigste Antwort, weil sie am wenigsten kostet. Enthält er eine Behauptung, die du selbst widerlegen kannst, ist die sachliche Antwort mit der Information richtig. Enthält er nur eine Herabsetzung, ist die kurze Grenzsetzung die passende Form. Und enthält er nichts von allem, ist keine Antwort die sparsamste Lösung.

Sarkasmus kommt in dieser Reihenfolge nicht vor, und das ist Absicht. Er ist keine eigene Kategorie, sondern eine Verstärkung, die man einer der anderen Tonlagen zusetzen kann — mit dem Ergebnis, das im vorigen Abschnitt beschrieben wurde: mehr Aufmerksamkeit, mehr Zustimmung von den eigenen Leuten, weniger Information für die, die es wissen wollten.

Die Risiken des Sarkasmus

Sarkasmus ist im geschriebenen Wort schwer zu dosieren, weil das fehlt, was ihn im Gespräch kennzeichnet: der Tonfall. Was beim Schreiben trocken klingt, liest sich beim Empfänger häufig überlegen,

Sachlich, kurz oder sarkastisch?

und Mitlesende, die die Vorgeschichte nicht kennen, sehen nur eine Person, die eine andere vorführt. Dazu kommt ein zweites Risiko: Ironie kann als Zustimmung missverstanden werden. Ein sarkastisch gemeinter Satz, aus dem Zusammenhang gerissen und weitergeteilt, wird gelegentlich zum Beleg für genau die Behauptung, die er verspotten sollte.

Es gibt Situationen, in denen Sarkasmus schlicht unangebracht ist, und sie sind klar zu benennen: wenn eine Person gerade angegriffen wird, wenn es um Drohungen, Gewalt oder Doxxing geht, wenn jemand von einer Erfahrung erzählt, die ihn belastet, oder wenn du in einer Rolle schreibst, in der du für eine Organisation sprichst. In allen diesen Fällen steht Schutz vor Schlagfertigkeit, und eine ironische Pointe wirkt wie eine Verharmlosung, selbst wenn sie so nicht gemeint war.

Für alles andere gilt eine bescheidene Regel: Sarkasmus funktioniert am besten in kleiner Dosis, an einer Stelle, nach einer sachlichen Antwort — nicht als Grundhaltung. Wer ständig ironisch schreibt, wird irgendwann nicht mehr ernst genommen, auch dann nicht, wenn es einmal wichtig wird.

ENTSCHEIDUNGSHILFE

- Gibt es etwas zu klären, oder ist nur eine Grenze zu setzen?
- Reicht eine Frage — oder brauche ich wirklich eine Gegenbehauptung?
- Richtet sich mein Witz gegen die Aussage oder gegen den Menschen?
- Wie liest sich dieser Satz für jemanden, der die Vorgeschichte nicht kennt?
- Spreche ich für mich oder für eine Organisation?
- Ist gerade jemand betroffen, dem Ironie nicht hilft?

Der Ton folgt dem Ziel, nicht der Kränkung.

Sachlichkeit trägt am weitesten, eine Frage kostet am wenigsten, und Ironie ist ein Gewürz — kein Grundnahrungsmittel.

Aussteigen — und nicht auf alles reagieren müssen

Teil II · Entscheiden statt reflexhaft reagieren

Zurück zu Jonas, der die Nacht mit der Windkraftdiskussion verbracht hat. Am Sonntagabend hat er sich vorgenommen, nicht mehr zu antworten, und hat es dreimal gebrochen. Nicht weil neue Argumente gekommen wären, sondern weil unter seinem letzten Kommentar ein Satz stand, der ihn ärgerte, und weil er das Gefühl hatte, so könne er das nicht stehen lassen. Am Montag hat er die Benachrichtigungen für den Beitrag ausgeschaltet, und danach war es überraschend leicht.

Diese Reihenfolge ist typisch. Der Vorsatz allein hält selten, weil jede neue Benachrichtigung die Entscheidung erneut zur Abstimmung stellt. Wer aussteigen will, muss deshalb weniger an seiner Disziplin arbeiten als an den Bedingungen: Benachrichtigungen aus, Strang zu, Gerät weg. Das ist keine Willensfrage, sondern eine Frage der Einrichtung.

Der dritte Bruch seines Vorsatzes ist der lehrreichste. Um 21:40 Uhr hatte Jonas geschrieben, für ihn sei das Thema durch. Um 22:15 Uhr stand darunter der Satz: „Klar, wenn man keine Argumente mehr hat.“ Er hat neun Minuten damit verbracht, eine Antwort zu formulieren, die zeigen sollte, dass er sehr wohl Argumente hat, und in dieser Zeit die Diskussion in seinem Kopf komplett neu eröffnet. Der Satz war ein Angelhaken, und er hat funktioniert, weil er nicht am Thema hing, sondern an seinem Selbstbild.

Solche Sätze folgen einem Muster, das man nach ein paar Erfahrungen erkennt. Sie kommen genau dann, wenn jemand

aussteigen will, und sie sind so gebaut, dass Schweigen wie ein Eingeständnis wirkt. „Wenn man keine Argumente mehr hat.“ „Interessant, dass du dazu nichts sagst.“ „Ich warte.“ Wer darauf antwortet, hat den Ausstieg zurückgenommen, ohne einen inhaltlichen Grund dafür zu haben. Wer nicht antwortet, muss eine Minute lang das unangenehme Gefühl aushalten, dass der letzte Satz von jemand anderem stammt.

Diese Minute ist der ganze Preis. Danach passiert nichts mehr. Am nächsten Morgen liest niemand mehr den Strang, der Beitrag rutscht aus der Zeitleiste, und der Satz, der Jonas um 22:15 Uhr wie ein Vorwurf vor aller Welt erschien, ist in der Realität von vielleicht sechs Menschen gelesen worden, von denen fünf ihn längst vergessen haben.

Hilfreich ist es auch, sich anzusehen, was der Ausstieg praktisch verlangt. Jonas hat am Montag drei Dinge getan, die zusammen zwei Minuten gedauert haben: die Benachrichtigungen für diesen Beitrag ausgeschaltet, den Strang aus den Lesezeichen entfernt und das Konto stummgeschaltet — nicht blockiert, nur stumm, damit er die Entscheidung nicht als Aktion gegen jemanden erlebt, sondern als Aufräumen bei sich. Danach war es, wie er sagt, „erschreckend leicht“.

Bemerkenswert ist der letzte Teil seiner Geschichte. Zwei Wochen später hat ihn ein Nachbar auf den Radwegbeitrag angesprochen — nicht auf den Streit, sondern auf die Zahl zur Stromproduktion, die im ersten Kommentar gestanden hatte. Er hatte den Strang nie gelesen. Er hatte nur die erste Antwort gesehen.

Aussteigen – und nicht auf alles reagieren müssen

SÄTZE, DIE DEN AUSSTIEG ZURÜCKNEHMEN SOLLEN

„Klar, wenn man keine Argumente mehr hat.“

„Interessant, dass du dazu nichts sagst.“

„Ich warte.“

Der Preis für das Stehenlassen ist eine unangenehme Minute.
Danach passiert nichts mehr.

Abbildung 11: Angelhaken hängen nicht am Thema, sondern am Selbstbild.



Abbildung 12: Der Fuß ist schon draußen. Der Haken hängt nicht am Thema, sondern am Selbstbild.

Woran man den Ausstiegspunkt erkennt

Der deutlichste Hinweis ist die Kreisbewegung: Dieselben Punkte kehren wieder, nur anders formuliert. Wenn sich ein Strang wiederholt, ist alles gesagt, was gesagt werden kann, und alles Weitere dient nur noch dem letzten Wort. Der zweite Hinweis ist der Wechsel des Gegenstands — aus der Sache ist deine Person geworden. Der dritte ist körperlich: Verspannung, Herzklopfen, das Bedürfnis, alle fünf Minuten nachzusehen. Der vierte ist die fehlende gemeinsame Grundlage. Wo nicht einmal Einigkeit darüber besteht, was als Beleg gilt, führt kein Beleg weiter.

Aussteigen lässt sich sagen oder einfach tun. Wer es sagt, sollte es kurz halten und keine Tür offen lassen, die man nicht offenhalten will: „Ich habe dazu alles gesagt, was ich sagen kann. Für mich ist das Gespräch damit beendet.“ Kein Vorwurf, kein Nachtreten, kein „vielleicht denkst du nochmal darüber nach“. Wer nichts sagt, geht ebenfalls in Ordnung; eine Abschlussformel ist eine Höflichkeit, keine Pflicht. Was in beiden Fällen hilft, ist der Verzicht darauf, den Strang später noch einmal zu öffnen, um zu sehen, was inzwischen geschrieben wurde.

Das Bedürfnis nach dem letzten Wort verdient dabei etwas Nachsicht. Es ist keine Schwäche, sondern der Wunsch, nicht mit einer Unterstellung im Rücken zurückzubleiben. Nur ist das letzte Wort in Kommentarspalten wertlos, weil es niemand als Schlussstrich liest. Ein Strang endet nicht mit dem klügsten Beitrag, sondern mit dem letzten, und der stammt fast immer von der Person mit der meisten Zeit.

Wenn Aussteigen nicht möglich scheint

Es gibt Lagen, in denen der Rat aus diesem Kapitel nicht funktioniert, und sie gehören dazu, weil sie häufiger sind als der Radwegstrang.

Leyla konnte nicht aussteigen. Der Kommentar über ihre Herkunft stand in der Gruppe des Vereins, in dem sie zweimal pro Woche trainiert, unter Menschen, die sie am Dienstag in der Halle wieder sieht. Benachrichtigungen abschalten hilft dort nichts, denn die Information erreicht sie ohnehin. Stummschalten hilft nichts, weil die Person am Dienstag physisch anwesend ist.

Das ist der Unterschied zwischen einer Diskussion und einem Umfeld. Bei einer Diskussion kann man die Tür zumachen, und dahinter ist nichts. Bei einem Umfeld führt die Tür in den eigenen Alltag, und was dort stehen bleibt, wirkt weiter, ob man mitliest oder nicht. Wer in einem Verein, einer Schule, einer Firma oder einer Nachbarschaft angegriffen wird, hat die Möglichkeit des Ausstiegs nur scheinbar.

Was in solchen Fällen an die Stelle des Ausstiegs tritt, ist nicht mehr Diskussion, sondern Zuständigkeit. Leyla hat nach zwei Tagen nicht dem Verfasser geantwortet, sondern dem Obmann geschrieben, und zwar drei Sätze: was in der Gruppe steht, dass sie darauf nicht öffentlich reagieren möchte, und dass sie wissen will, ob das dort stehen bleiben soll. Damit lag die Entscheidung bei jemandem, dessen Aufgabe sie ist. Der Kommentar war am nächsten Abend weg, und der Obmann hat unter einen eigenen Beitrag geschrieben, dass in dieser Gruppe niemand über seine Herkunft diskutiert.

Das hat, nebenbei bemerkt, mehr gewirkt als jede Antwort von Leyla hätte wirken können – nicht weil er es besser formuliert hat, sondern weil er nicht betroffen war. Wer sich selbst verteidigt, wirkt in einer Gruppe immer wie eine Partei. Wer jemand anderen in Schutz nimmt, wirkt wie eine Regel.

Für die eigene Lage folgt daraus eine unbequeme Zusatzfrage zu den anderen aus diesem Kapitel: Ist das hier eine Diskussion, aus der ich gehen kann, oder ein Ort, an den ich zurückkomme? Wenn es Letzteres ist, ist Ausstieg keine Lösung, sondern Aufschub. Dann geht

es nicht darum, ob man antwortet, sondern darum, wer zuständig ist — und ob diese Person es weiß.

Und wenn niemand zuständig ist? Diesen Fall gibt es auch. Dann bleibt die Frage, was der Ort einem wert ist, und das ist keine Frage, die ein Ratgeber beantworten kann. Wir haben Menschen erlebt, die einen Verein verlassen haben und erleichtert waren, und andere, die geblieben sind und es nicht bereut haben. Was beide gemeinsam hatten: Sie haben die Entscheidung getroffen, statt sie sich abnehmen zu lassen.

Und wenn man gar nicht erst einsteigt

Es gibt eine hartnäckige Vorstellung, wer Haltung habe, müsse überall widersprechen. Sie führt in die Überforderung, und sie hält der Rechnung nicht stand: Jede Woche laufen mehr fragwürdige Kommentare durch die Zeitleiste, als ein Mensch bearbeiten kann. Wer versucht, sie alle zu erwischen, ist in einem Zustand digitaler Dauerbereitschaft, in dem das Telefon nie ganz aus der Hand gelegt wird. Was am Ende leidet, ist nicht die Diskussionskultur, sondern der Schlaf.

Nichtantworten ist keine Zustimmung. Diese Gleichsetzung wird gern benutzt, um Druck zu erzeugen — „wer schweigt, stimmt zu“ —, und sie ist in dieser Allgemeinheit falsch. Es gibt Situationen, in denen Widerspruch wichtig ist, besonders wenn ein Mensch angegriffen wird und sonst niemand etwas sagt. Es gibt aber keine Verpflichtung, jeden Unsinn im Internet persönlich zu bearbeiten, und schon gar keine, sich dabei in eine Lage zu bringen, die belastet oder gefährlich wird.

Haltung lässt sich auch außerhalb der Kommentarspalte zeigen: einen guten Beitrag teilen, eine Richtigstellung in der eigenen Zeitleiste veröffentlichen, einer betroffenen Person privat schreiben,

Aussteigen – und nicht auf alles reagieren müssen

in einem Verein etwas ansprechen, spenden, sich vor Ort engagieren. Vieles davon wirkt länger als ein Kommentar, der nach drei Tagen unauffindbar ist. Wie man Belastungsgrenzen erkennt und wie man sich als Unterstützerin nicht selbst überfordert, steht in Teil V.

ENTSCHEIDUNGSHILFE

- Wiederholt sich das Gespräch, oder kommt noch etwas Neues?
- Geht es noch um die Sache oder schon um mich?
- Merke ich körperlich, dass mir das zu viel wird?
- Was hindert mich am Aufhören — ein Argument oder das letzte Wort?
- Habe ich die Benachrichtigungen ausgeschaltet, oder verlasse ich mich auf meinen Vorsatz?
- Muss ich in diese Diskussion überhaupt einsteigen?

Ein Gespräch zu beenden ist eine Entscheidung, kein Rückzug. Und niemand hat Anspruch darauf, dass du in jeder Kommentarspalte des Internets anwesend bist.

III

Moderieren und Grenzen setzen

Kapitel 10 bis 12



Löschen, verbergen, blockieren oder melden?

Teil III · Moderieren und Grenzen setzen

Die Freiwillige Feuerwehr eines kleinen Orts hat auf ihrer Seite ein Foto vom Tag der offenen Tür veröffentlicht. Unter dem Beitrag entwickelt sich innerhalb von zwei Stunden ein Streit über die Gemeindepolitik, in dem zwei Personen sich gegenseitig als Lügner bezeichnen, eine dritte den Namen eines Gemeinderats mit einer unbelegten Behauptung verknüpft, und eine vierte schreibt, man solle bei der Feuerwehr besser aufpassen, wen man aufnehme. Auf den Fotos sind Kinder zu sehen.

Der Kamerad, der die Seite betreut, hat noch nie etwas gelöscht. Er hat Sorge, dass ihm jemand Zensur vorwirft, und er weiß nicht, welche Funktion überhaupt die richtige wäre. Diese Unsicherheit ist verbreitet und sie führt regelmäßig dazu, dass gar nichts passiert — die unangenehmste aller Varianten, weil dann das Publikum entscheidet, was auf dieser Seite normal ist.

Der Kamerad heißt Reinhard, ist Zeugwart, und er hat die Seite übernommen, weil der Vorherige weggezogen ist. Zwei Stunden nach dem Foto sind es 34 Kommentare, und er sitzt mit dem Telefon in der Küche und liest sie in der Reihenfolge, in der sie hereinkommen, was das Schlechteste ist, was man tun kann: Man erlebt einen Streit dann so, wie er entstanden ist, und nicht so, wie er auf Fremde wirkt.

Um halb elf ruft ihn ein Vater an, dessen Sohn auf einem der Fotos zu sehen ist. Er fragt, ob man das Bild nicht besser löschen könne, es stehe doch inzwischen so viel darunter. Reinhard sagt, er kümmere sich, und in diesem Moment wird aus einer Frage der

Diskussionskultur eine Frage der Verantwortung: Auf dieser Seite sind Kinder abgebildet, deren Eltern zugestimmt haben, dass die Feuerwehr ein Foto vom Tag der offenen Tür zeigt. Sie haben nicht zugestimmt, dass darunter über Enteignungen gestritten wird.

Das ist die Lage, in der die meisten Vereinsseiten Moderation lernen: nicht aus Prinzipien, sondern aus einem Anruf. Und es ist die Lage, in der man am ehesten falsch entscheidet, weil man zwischen zwei Ängsten steht. Die eine Angst heißt: Wenn ich lösche, heißt es, ich zensiere. Die andere heißt: Wenn ich nichts tue, stehen die Namen von Kindern in einem Strang mit Beschimpfungen.

Reinhard hat an diesem Abend zuerst das Falsche getan, nämlich mitdiskutiert. Er hat unter einen der Kommentare geschrieben, dass die Feuerwehr parteipolitisch neutral sei, und damit dem Streit eine offizielle Stimme gegeben. Zwei Kommentare später wurde er selbst gefragt, wie er denn zur Sache stehe. Erst danach hat er verstanden, dass er nicht Teilnehmer war, sondern Gastgeber — und dass Gastgeber nicht mitstreiten, sondern räumen.

Löschen, verbergen, blockieren oder melden?

VIER WERKZEUGE, VIER ADRESSATEN

LÖSCHEN	Betrifft einen Inhalt — bei eigenen Beiträgen
VERBERGEN	Betrifft einen Inhalt — wirkt je nach Dienst verschieden
BLOCKIEREN	Betrifft die Beziehung zwischen zwei Konten
MELDEN	Richtet sich an die Plattform, nicht an die Person

Abbildung 13: Was wovon betroffen ist. Die Wirkung unterscheidet sich je Dienst.

Vier Funktionen, vier verschiedene Zwecke

Die Werkzeuge werden oft in einem Atemzug genannt, tun aber Verschiedenes. Außerdem hängt ihre Wirkung von der Plattform, vom Kontotyp und davon ab, ob es um den eigenen oder einen fremden Beitrag geht. Löschen und Verbergen betreffen einen konkreten Inhalt. Blockieren, Einschränken und Stummschalten verändern die Beziehung zwischen Konten oder das, was man selbst sieht. Melden richtet sich an die Plattform und löst eine Prüfung nach deren Regeln aus.

WAS DIE WERKZEUGE LEISTEN

Löschen. Entfernt Inhalte, die du selbst veröffentlicht hast. Auf Facebook, Instagram und TikTok kannst du bei eigenen Beiträgen auch Kommentare anderer löschen. Auf X kannst du fremde Antworten unter deinem Beitrag nicht löschen, sondern nur verbergen.

Verbergen und vergleichbare Funktionen. Sie wirken je nach Dienst verschieden: Ein Facebook-Kommentar kann für die schreibende Person und deren Freundeskreis sichtbar bleiben; eine verborgene X-Antwort bleibt über ein eigenes Symbol auffindbar. Instagram und TikTok arbeiten zusätzlich mit Einschränkungen, Filtern und Prüfbereichen.

Blockieren. Begrenzt Kontakt und Interaktionen, macht öffentliche Inhalte aber nicht bei jedem Dienst vollständig unsichtbar. Auf X können blockierte Konten öffentliche Posts weiterhin sehen, aber nicht damit interagieren. Sichere wichtige Inhalte vorher, weil der spätere Zugriff erschwert sein kann.

Melden. Übermittelt einen Inhalt, ein Konto oder eine Interaktion zur Prüfung an die Plattform. Eine Meldung ist keine rechtliche Bewertung. Welche Gründe und Unterkategorien angeboten werden, hängt vom gemeldeten Objekt und von der aktuellen App-Version ab.

Ähnliche Begriffe bedeuten bei den Diensten nicht dasselbe. Entscheidend ist außerdem, ob du deinen eigenen Kommentar, einen fremden Kommentar unter deinem Beitrag oder einen Inhalt in einem fremden Raum bearbeiten willst. Die folgende Übersicht beschreibt den Stand der offiziellen Hilfeseiten am 6. August 2026.

Facebook

Löschen. Eigene Kommentare lassen sich löschen. Bei Beiträgen auf dem eigenen Profil oder der eigenen Seite können auch Kommentare anderer entfernt werden.

Verbergen. Bei Profil- und Seitenbeiträgen bleibt ein verborgener Kommentar grundsätzlich für die schreibende Person und deren Freundeskreis sichtbar; für andere wird er ausgeblendet. Antworten auf den Kommentar werden mit verborgen.

Blockieren. Begrenzt Folgen, Nachrichten und direkte Interaktionen. In gemeinsamen Gruppen oder anderen geteilten Bereichen können weiterhin Berührungspunkte bestehen.

Einschränken / stummschalten. Es gibt keinen einheitlichen Kommentar-Modus mit diesem Namen. Wort- und Profanitätsfilter sowie Moderationswerkzeuge können Kommentare automatisch verbergen; Entfolgen oder Stummschalten verändert vor allem den eigenen Feed.

Melden. Beiträge, Kommentare, Profile, Gruppen und Seiten können gemeldet werden. Facebook prüft sie nach den Gemeinschaftsstandards und gegebenenfalls nach anwendbarem Recht.

Beschwerde. Der Stand einer Meldung ist im Support-Postfach abrufbar. Bei vielen Ablehnungen kann dort eine weitere Überprüfung beantragt werden; nicht jede Meldungsart bietet diese Möglichkeit.

Instagram

Löschen. Eigene Kommentare und Kommentare anderer unter den eigenen Posts können gelöscht werden.

Verbergen. Manuell oder automatisch verborgene Kommentare sind für andere nicht regulär sichtbar. Je nach Funktion können sie für die kommentierende Person und den Kontoinhaber weiterhin sichtbar bleiben.

Blockieren. Unterbindet zentrale Interaktionen mit dem Konto. Instagram kann zusätzlich anbieten, weitere bestehende oder neu angelegte Konten derselben Person zu blockieren. Frühere Interaktionen werden je nach Blockierart unterschiedlich behandelt.

Einschränken / Limits. Bei „Einschränken“ sind neue Kommentare des eingeschränkten Kontos zunächst nur für dieses Konto sichtbar, bis sie freigegeben werden. „Limits“ kann Kommentare und Nachrichten bestimmter Kontogruppen vorübergehend ausblenden.

Melden. Posts, Kommentare und Profile können mit einem Grund gemeldet werden. Die Plattform prüft nach den Meta-Gemeinschaftsstandards.

Beschwerde. Im Bereich „Support-Anfragen“ lässt sich der Status vieler Meldungen einsehen. Bei einer Ablehnung kann häufig eine Überprüfung beantragt werden. Gegen die Entfernung eigener Inhalte gibt es zusätzlich den Kontostatus.

Löschen, verbergen, blockieren oder melden?

TikTok

Löschen. Eigene Kommentare und Kommentare unter eigenen Posts können gelöscht werden. TikTok bietet außerdem Werkzeuge zur Verwaltung mehrerer Kommentare.

Verbergen / Filter. Ein allgemeines manuelles „Verbergen“ wie bei Facebook gibt es nicht. Filter für alle Kommentare, unerwünschte Inhalte, Schlüsselwörter oder den Creator-Care-Modus halten Kommentare verborgen, bis sie freigegeben oder gelöscht werden. Nicht jede Filteroption ist für alle Konten verfügbar.

Blockieren. Das blockierte Konto kann die eigenen Videos nicht mehr ansehen und nicht mehr über Direktnachrichten, Kommentare, Folgen oder Likes interagieren.

Einschränken. Es lässt sich festlegen, wer kommentieren darf; Kommentare können für einzelne Posts ganz abgeschaltet werden. Gefilterte Kommentare erscheinen in einem eigenen Prüfbereich.

Melden. Für Kommentare, Posts, Direktnachrichten, LIVE-Inhalte, Konten und weitere Objekte gibt es getrennte Meldewege mit Gründen und teilweise Unterkategorien.

Beschwerde. Für die Entfernung eigener Inhalte oder Kontosanktionen ist ein Einspruch vorgesehen. Für abgelehnte Meldungen fremder Inhalte dokumentiert TikTok keinen einheitlichen zweiten Prüfweg; offene Fälle können über „Problem melden“ und „Weitere Hilfe“ an den Support gegeben werden.

X

Löschen. Nur eigene Posts und Antworten können gelöscht werden. Fremde Antworten unter dem eigenen Post lassen sich nicht löschen.

Antwort verbergen. Die Antwort wird aus dem normalen Gesprächsverlauf genommen, bleibt aber über das Symbol für

verborgene Antworten für alle auffindbar. Die schreibende Person wird nicht benachrichtigt.

Blockieren. Blockierte Konten können bei öffentlichen Profilen die Posts weiterhin sehen, aber nicht folgen, antworten, liken, reposten oder Direktnachrichten senden. Bei geschützten Posts entfällt auch die Sichtbarkeit.

Stummschalten. Konten, Wörter, Phrasen, Nutzernamen, Emojis oder Hashtags können aus Timeline und Benachrichtigungen ausgeblendet werden. Die Inhalte bleiben über die Suche auffindbar; die andere Person erfährt nichts vom Stummschalten.

Melden. Posts, Listen, Direktnachrichten oder Konten können wegen missbräuchlicher beziehungsweise schädlicher Inhalte, Spam, Identitätsmissbrauch und weiterer Regelverstöße gemeldet werden.

Beschwerde. Für Nutzerinnen und Nutzer in der EU bietet X interne Einsprüche gegen bestimmte Inhaltsentscheidungen nach dem Digital Services Act; zusätzlich bestehen je nach Fall weitere Beschwerde- und Streitbeilegungswege.

Stand: 6. August 2026. Funktionen, Bezeichnungen und Meldewege können sich ändern. Vor einer neuen Auflage werden sie erneut anhand der offiziellen Hilfeseiten geprüft.

Was Reinhard am Ende getan hat

Um kurz vor Mitternacht hat Reinhard sich in die Küche gesetzt und die 34 Kommentare zum ersten Mal von oben nach unten gelesen, nicht in der Reihenfolge, in der sie hereingekommen waren. Das hat elf Minuten gedauert und drei Dinge sichtbar gemacht. Erstens: Von den 34 Kommentaren hatten sechs mit dem Tag der offenen Tür zu tun. Zweitens: Die Beschimpfungen kamen von vier Konten, von denen keines in der Gemeinde ansässig schien. Drittens: Unter dem Foto mit den Kindern hing der längste Strang.

Löschen, verbergen, blockieren oder melden?

Er hat dann in dieser Reihenfolge gehandelt. Die vier Kommentare mit Beschimpfungen hat er entfernt. Die politische Diskussion, die niemanden beleidigte, hat er stehen gelassen und darunter einen Satz geschrieben: dass die Feuerwehr Fotos vom Tag der offenen Tür zeige und für Diskussionen über Verkehrsplanung nicht der richtige Ort sei. Das Foto mit den Kindern hat er nicht gelöscht, aber die Kommentare darunter abgeschaltet. Und dem Vater, der angerufen hatte, hat er um 7:30 Uhr zurückgeschrieben, was er getan hat.

Vier verschiedene Werkzeuge für vier verschiedene Probleme, in einer Nacht, von einem Zeugwart mit gesprungenem Display. Bemerkenswert ist, dass keine dieser Entscheidungen den Streit beendet hat — die Diskussion lief zwei Tage weiter, nur ohne Beschimpfungen und ohne Kinder darunter. Reinhard sagt, er habe an diesem Abend gelernt, dass er den Streit nicht abstellen könne, sondern nur entscheiden, wo er stattfindet.

Der Zensurvorwurf kam übrigens, wie erwartet. Am nächsten Tag hat jemand geschrieben, hier werde ja gelöscht, was nicht passt. Reinhard hat einen Satz geantwortet und danach nichts mehr: dass Beiträge entfernt werden, die Menschen beschimpfen, und alles andere stehen bleibt. Darunter hat ein anderer Nutzer geschrieben, das sei doch selbstverständlich.

Was in diesem Verlauf fehlt, ist die Meldung an die Plattform. Reinhard hat keinen der vier Kommentare gemeldet, und zwar aus einem Grund, den er offen nennt: Er wusste nicht, wie es geht, und es war halb zwölf. Wir schreiben das hier hin, weil es der Regelfall ist. Die meisten Ehrenamtlichen räumen ihre Seite, und der Rest bleibt ungemeldet, weil dafür am Ende eines Abends keine Kraft mehr da ist. Wie das mit den Melde- und Beschwerdewegen zusammenhängt, steht in Kapitel 16.

Wessen Raum ist das eigentlich?

Der Zensurvorwurf, der in solchen Situationen fast sicher kommt, hält einer einfachen Überlegung nicht stand. Unter einem eigenen Beitrag ist man nicht Schiedsrichter einer öffentlichen Debatte, sondern Gastgeber. Es gibt keinen Anspruch darauf, die eigene Meinung auf einer fremden Seite zu verbreiten, so wie es keinen Anspruch darauf gibt, in einem fremden Wohnzimmer eine Rede zu halten. Wer moderiert, schränkt keine Meinungsfreiheit ein; er entscheidet über die Nutzung eines Raums, für den er verantwortlich ist — im Fall der Feuerwehrseite auch rechtlich und gegenüber den Eltern der Kinder auf den Fotos.

Diese Verantwortung fällt unterschiedlich schwer, je nachdem, wo man steht. Unter dem eigenen privaten Beitrag entscheidet man frei und muss sich nicht erklären. In einer eigenen Gruppe oder auf einer Vereinsseite kommt hinzu, dass Regeln vorher sichtbar sein sollten, damit Entscheidungen nachvollziehbar bleiben. Unter einem fremden Beitrag hat man keine dieser Möglichkeiten: Dort bleibt nur, selbst zu antworten, zu blockieren, zu melden oder die Diskussion zu verlassen — und gegebenenfalls die Betreiberin des Beitrags zu informieren.

Der Feuerwehrkamerad hat es am Ende so gemacht: die Beschimpfungen gelöscht, den Kommentar mit dem Namen des Gemeinderats gelöscht und gemeldet, die zähen politischen Wortmeldungen verborgen und unter den Beitrag einen Satz geschrieben, dass auf dieser Seite über Einsätze und Veranstaltungen diskutiert wird und nicht über Gemeindepolitik. Zwei Personen haben sich beschwert. Sieben haben sich bedankt. Die meisten haben nichts gesagt und beim nächsten Beitrag wieder mitgelesen.

Löschen, verbergen, blockieren oder melden?

ENTSCHEIDUNGSHILFE

- Ist das mein Raum, ein fremder Beitrag oder eine Gruppe, für die ich verantwortlich bin?
- Geht es um Inhalte, die weg müssen, oder um eine Person, vor der ich Ruhe brauche?
- Würde Verbergen genügen, ohne eine neue Runde auszulösen?
- Muss ich vor dem Löschen oder Blockieren etwas sichern?
- Sind meine Regeln sichtbar, sodass die Entscheidung nachvollziehbar ist?

Moderation ist keine staatliche Zensur, sondern die Gestaltung des eigenen digitalen Raums. Und die häufigste Fehlentscheidung ist nicht das Löschen, sondern das Nichtstun aus Angst vor dem Vorwurf.

Gemeinschaft ohne Gegenjagd

Teil III · Moderieren und Grenzen setzen

In einer Unterstützungsgruppe schildert eine Frau, dass ein Konto sie seit Wochen unter jedem Beitrag beleidigt. Innerhalb einer Stunde stehen unter ihrem Hilfesuch elf Kommentare. Zwei fragen, wie es ihr geht. Drei erklären, was zu sichern ist. Vier verlinken das Profil des Kontos, zwei davon mit dem Zusatz „bitte alle melden“. Einer schreibt, er habe herausgefunden, wo die Person arbeite. Und einer schlägt vor, gemeinsam unter deren Beiträgen zu kommentieren, damit sie merke, wie sich das anfühlt.

Die Absicht hinter allen elf Kommentaren ist dieselbe: helfen. Die Wirkung ist es nicht. Vier davon verschaffen dem Konto Aufmerksamkeit, zwei organisieren eine koordinierte Aktion, einer betreibt Recherche über eine Privatperson, und einer schlägt vor, genau das zu tun, was der Frau geschieht. Wenn diese Vorschläge umgesetzt werden, hat sie am Abend ein zweites Problem: Aus einem Belästigungsfall ist ein Konflikt zwischen zwei Gruppen geworden, in dem sie selbst nicht mehr die Betroffene, sondern der Anlass ist.

Die Frau heißt in ihrem Beitrag nur „M.“, weil sie ihren Namen in der Gruppe nicht schreiben wollte. Was sie schildert, klingt zunächst nach einer Kleinigkeit: seit sieben Wochen kommentiert ein Konto unter jedem ihrer Beiträge, nie mit einem Schimpfwort, immer mit einer Andeutung darüber, dass sie es mit der Wahrheit nicht so genau nehme. Sie hat gemeldet, zweimal, ohne Ergebnis. Sie hat blockiert, danach kam ein zweites Konto.

Als der elfte Kommentar unter ihrem Hilfesuch steht, meldet sie sich noch einmal, mit zwei Sätzen: Sie habe nicht darum gebeten, dass

jemand das Profil verlinke, und sie habe Angst, dass es jetzt schlimmer werde. Danach wird es in dem Strang für ein paar Minuten still, und dann schreibt jemand, sie solle sich nicht so anstellen, hier wolle doch nur jeder helfen.

An dieser Stelle entscheidet sich, was eine Gruppe ist. Elf Menschen mit guten Absichten haben innerhalb einer Stunde eine betroffene Person in die Lage gebracht, dass sie ihre Bitte um Hilfe verteidigen muss. Nicht gegen den Angreifer — gegen die Helfenden. Das passiert nicht, weil Menschen böse sind, sondern weil Hilfe, die aus dem eigenen Bedürfnis kommt, sich exakt so anfühlt wie Hilfe, die gebraucht wird. Von innen ist der Unterschied nicht zu spüren. Von außen schon.

Die Moderatorin hat dann etwas getan, das unspektakulär aussieht und die Sache gedreht hat. Sie hat die vier Kommentare mit dem verlinkten Profil entfernt, einen Satz darunter geschrieben, dass in dieser Gruppe keine Profile verlinkt werden, und M. privat gefragt, was sie brauche. M. brauchte zwei Dinge: jemanden, der die sieben Wochen mit ihr durchsieht und ordnet, und die Nummer einer Beratungsstelle. Beides hat sie innerhalb eines Tages bekommen. Öffentlich ist nie etwas passiert.

Warum wir keine Gegenrede-Truppe sind

Es klingt zunächst vernünftig: Wenn organisierte Angriffe funktionieren, muss organisierte Verteidigung erst recht funktionieren. Die Erfahrung spricht dagegen, und zwar aus drei Gründen. Erstens eskalieren koordinierte Aktionen zuverlässig, weil die Gegenseite dasselbe tut und beide Seiten mit jedem Durchgang mehr Menschen hineinziehen. Zweitens sind sie nicht steuerbar: Wer zwanzig Menschen zu einer Aktion aufruft, kann nicht kontrollieren, was der Zwanzigste schreibt — und haftbar oder verantwortlich fühlt sich am Ende die Person, in deren Namen es geschah. Drittens

verlieren solche Aktionen genau das, was Rückhalt ausmacht: Sie richten sich nach dem Bedürfnis der Helfenden, nicht nach dem der betroffenen Person.

Besonders heikel sind öffentliche Meldeaufrufe. Eine Meldung ist sinnvoll, wenn jemand einen konkreten Inhalt selbst geprüft hat und einen passenden Regelverstoß erkennt. Ein Aufruf, dass „alle melden“, macht daraus eine koordinierte Aktion, erhöht die Eskalationsgefahr und ersetzt keine sorgfältige Einzelmeldung. Wer meldet, sollte das still, sachlich und mit dem passenden Grund tun — nicht als Teil einer Gegenkampagne.

DIE GRENZE, KONKRET

Rückhalt: der betroffenen Person schreiben, fragen, was sie braucht, beim Sichern helfen, einen sichtbaren Satz gegen den Angriff setzen — wenn sie das möchte.

Mobilisierung: Profile verlinken, zum Melden aufrufen, unter fremden Beiträgen gemeinsam kommentieren, Screenshots des Angreifers weiterverbreiten, seinen Arbeitgeber suchen.

Der Unterschied liegt nicht in der Empörung, sondern in der Richtung: Rückhalt geht zur betroffenen Person, Mobilisierung geht gegen eine andere.

Zwei Wochen später, ein zweiter Fall

Was passiert, wenn eine Gruppe die Lektion gelernt hat, lässt sich an einem zweiten Hilfesuch aus derselben Gruppe ablesen, zwei Wochen nach dem Fall von M. Diesmal schreibt ein Mann, dass unter

einem Beitrag über seinen Verein sein Arbeitgeber genannt wurde, mit dem Zusatz, man solle dort einmal anrufen.

In der ersten halben Stunde kommen sieben Kommentare. Keiner davon enthält ein verlinktes Profil. Zwei fragen, ob er die Beiträge gesichert habe. Einer beschreibt in vier Sätzen, wie er selbst vor einem Jahr mit seinem Arbeitgeber gesprochen hat, bevor dort Anrufe eingegangen sind. Einer nennt die Nummer einer Beratungsstelle. Zwei schreiben nur, dass sie das übel finden. Und einer fragt, was er brauche.

Das ist keine Heldengeschichte, und es hat nichts mit besseren Menschen zu tun. Es hat damit zu tun, dass in der Zwischenzeit eine Regel im Gruppenkopf stand, dass die Moderatorin beim ersten Fall vier Kommentare entfernt und einen Satz dazu geschrieben hatte, und dass mehrere Mitglieder diesen Vorgang gesehen hatten. Eine Gruppennorm entsteht nicht durch die Regel, sondern durch den ersten Fall, in dem sie sichtbar angewendet wird.

Der Mann hat innerhalb eines Tages zwei brauchbare Dinge bekommen, und beide waren praktisch: den Hinweis, mit dem Arbeitgeber selbst zu sprechen, bevor jemand anderes es tut, und eine Telefonnummer. Nichts davon hat den Angriff beendet. Sein Name stand weiter dort, wo er stand. Aber er hat am Abend geschrieben, es sei das erste Mal seit vier Tagen gewesen, dass er nicht das Gefühl hatte, allein damit zu sein.

Und es gehört zur Ehrlichkeit dazu: Zwei Kommentare unter diesem Hilfesuch mussten trotzdem entfernt werden. Einer schlug vor, den Verfasser bei dessen Arbeitgeber zu melden — dieselbe Handlung, nur in die andere Richtung. Der andere zitierte den ursprünglichen Beitrag im Volltext, samt Firmenname, in einer Gruppe mit zweitausend Mitgliedern. Beide waren gut gemeint. Beide hätten die Sache vergrößert. Rückhalt ist keine Haltung, die man einmal einnimmt, sondern eine Praxis, die in jedem Fall neu Arbeit macht.

Keine Pranger, keine Recherche über Privatpersonen

Der Wunsch, dass ein feindseliges Konto Konsequenzen erlebt, ist verständlich. Ihn selbst herzustellen, ist trotzdem keine gute Idee. Wer den Klarnamen, den Arbeitsplatz oder den Wohnort einer Privatperson zusammensucht und verbreitet, tut das, was in Kapitel 17 als Doxxing beschrieben wird — und die Bewertung ändert sich nicht dadurch, dass die Absicht als gerecht empfunden wird. Dazu kommt die Fehleranfälligkeit: Verwechslungen sind häufig, und der Schaden trifft dann jemanden, der nichts getan hat.

Für Gruppen bedeutet das ein paar handfeste Regeln, die sich bewährt haben: keine Screenshots mit sichtbaren Namen und Profilbildern, wenn die Anonymisierung genügt; keine Links auf die Profile von Angreifern; keine Aufrufe zu gemeinsamen Aktionen; kein Weiterteilen von Konflikten in andere Gruppen. Was bleibt, ist mehr als genug: Einordnung, praktische Hilfe, Erfahrung, Begleitung zu Beratungsstellen und die Bereitschaft, jemandem zuzuhören, der gerade nicht weiterweiß.

ENTSCHEIDUNGSHILFE

- Hilft das, was ich vorschlage, der betroffenen Person — oder mir?
- Hat sie darum gebeten?
- Verschaffe ich dem Angriff gerade mehr Sichtbarkeit, als er hatte?
- Wäre das, was ich tun will, in Ordnung, wenn es jemand mit mir täte?
- Kann ich dafür geradestehen, was zwanzig andere daraus machen?

Rückhalt heißt, an der Seite einer Person zu stehen — nicht, gemeinsam gegen eine andere zu ziehen. Der Unterschied ist schmal und er ist der wichtigste in diesem Buch.

Gute Moderation schützt Menschen

Teil III · Moderieren und Grenzen setzen

Gabi moderiert eine Gruppe mit vierhundert Mitgliedern, in der es um Nachbarschaftshilfe geht. An einem Mittwoch schildert dort ein Mitglied, dass es im Netz massiv beschimpft wurde. Unter dem Beitrag steht bald der Satz: „Wenn man sich so öffentlich äußert, muss man damit rechnen.“ Zwei Personen stimmen zu. Gabi liest das am Abend und muss entscheiden, ob sie eingreift — und wenn ja, wie, ohne dass daraus eine Debatte über Zensur wird.

Der Satz ist keine Beschimpfung und würde in keiner Meldekategorie auffallen. Er verschiebt lediglich die Verantwortung von der Person, die beschimpft hat, auf die Person, die beschimpft wurde. Genau solche Sätze entscheiden darüber, ob eine Gruppe ein Ort bleibt, an dem man um Hilfe bittet. Wer einmal gelesen hat, dass Hilfesuchende hier gefragt werden, was sie denn erwartet hätten, schreibt beim nächsten Mal nichts mehr.

Gabi hat den Satz zuerst nicht gelöscht, sondern eine Nacht darüber geschlafen, und das war ein Fehler, den sie später offen benannt hat. Am nächsten Morgen standen unter dem Hilfesuch nicht mehr drei zustimmende Kommentare, sondern acht, und die Diskussion war eine andere: Es ging nicht mehr um den Angriff auf das Mitglied, sondern um die Frage, wie weit man sich im Netz eigentlich exponieren dürfe.

So verschiebt sich ein Strang, wenn niemand eingreift. Nicht durch einen Skandal, sondern durch Zustimmung im Kleinen. Der erste Satz eröffnet ein Thema, der zweite bestätigt es, der dritte behandelt es als gegeben, und ab dem vierten ist es der Gegenstand der Diskussion.

Wer erst zu diesem Zeitpunkt moderiert, muss nicht mehr einen Kommentar entfernen, sondern eine Debatte beenden – und dann sieht es tatsächlich nach Zensur aus.

Das ist der praktische Grund, warum Moderation früh und klein besser funktioniert als spät und groß. Ein Satz unter dem ersten Kommentar hätte gereicht: „In dieser Gruppe muss niemand erklären, warum er sich geäußert hat.“ Zwölf Wörter, ohne Löschung, ohne Verwarnung, ohne Diskussion.

Es gibt einen zweiten Grund, und der ist unangenehmer. Das Mitglied hat den Strang am Morgen gelesen, bevor Gabi eingegriffen hat. Es hat danach nichts mehr geschrieben, in dieser Gruppe nie wieder. Gabi hat es zwei Wochen später privat angeschrieben und die Antwort bekommen, sie habe nichts falsch gemacht, es sei einfach zu viel gewesen. Was in einer Gruppe verloren geht, sieht man nicht in den Zahlen. Es verschwindet still, so wie es gekommen ist.

Regeln, die man anwenden kann

Brauchbare Gruppenregeln sind kurz, konkret und beschreiben Verhalten, nicht Gesinnung. „Freundlich bleiben“ ist keine Regel, weil niemand daran eine Entscheidung ausrichten kann. „Keine Schuldzuweisungen an Betroffene“ ist eine, weil sie einen erkennbaren Fall benennt. Ebenso: keine Profile von Angreifern verlinken, keine Aufrufe zu gemeinsamen Aktionen, keine Klarnamen und Adressen Dritter, keine Rechtsberatung im Ton der Gewissheit. Fünf bis acht solcher Sätze genügen; ein langer Regelkatalog wird nicht gelesen und nicht angewendet.

Wichtiger als die Zahl der Regeln ist ihre Anwendung in denselben Fällen auf dieselbe Weise. Moderation verliert ihre Wirkung, sobald erkennbar wird, dass es auf die Person ankommt. Dazu gehört, Entscheidungen erklärbar zu halten: ein kurzer Hinweis, welche

Regel greift, gegebenenfalls im Strang, gegebenenfalls per Nachricht. Nicht jede Löschung braucht eine Begründung, aber jede Moderationsentscheidung sollte eine haben.

DIE STUFEN, IN DER PRAXIS

Hinweis. Der Regelfall bei Unwissen oder einem Ausrutscher: kurz, freundlich, ohne Bloßstellung — gern per Nachricht.

Entfernen mit Erklärung. Wenn der Beitrag nicht bleiben kann, die Person aber bleiben soll.

Verwarnung. Bei Wiederholung, mit klarer Angabe, was beim nächsten Mal folgt.

Vorübergehende Sperre. Wenn ein Konflikt Abstand braucht, nicht als Strafe.

Ausschluss. Bei Bedrohung, Hetze, Doxxing oder anhaltender Herabsetzung von Hilfesuchenden — sofort und ohne Diskussion im Strang.

Der Fall, in dem Gabi jemanden ausschließen musste

Moderation wird meistens am schwierigen Kommentar erklärt. In der Praxis ist der schwierige Fall ein anderer: ein Mitglied, das seit drei Jahren dabei ist, das viel schreibt, das hilfsbereit ist, und das in jedem dritten Strang eine Grenze überschreitet.

In Gabis Gruppe war das ein Mann, der bei technischen Fragen zuverlässig geholfen hat — wer wissen wollte, wie man einen Verlauf

exportiert, hat von ihm innerhalb einer Stunde eine brauchbare Anleitung bekommen. Derselbe Mann hat unter Hilfesuchen regelmäßig geschrieben, dass die betroffene Person sich das selbst zuzuschreiben habe, weil sie sich in solchen Gruppen bewege, in solchen Diskussionen mitmische, so viel poste. Nie als Beschimpfung. Immer als gut gemeinter Hinweis.

Gabi hat ihn zweimal privat angesprochen. Beim ersten Mal hat er zugestimmt und sich bedankt. Beim zweiten Mal hat er erklärt, er meine es nur gut und finde es bedenklich, dass man in dieser Gruppe nichts mehr sagen dürfe. Beim dritten Vorfall hat sie ihn für zwei Wochen stummgeschaltet, was in dieser Gruppe möglich war, und ihm geschrieben, warum. Er hat die Gruppe daraufhin selbst verlassen und in einer anderen Gruppe geschrieben, bei Mimikama werde zensiert.

Das ist der Punkt, an dem Moderation weh tut. Gabi hat ein Mitglied verloren, das echte Hilfe geleistet hat, und sich einen öffentlichen Vorwurf eingetragen. Was sie gewonnen hat, sieht man nicht: die Menschen, die nach diesen drei Vorfällen weiter geschrieben haben, weil unter ihrem Hilfesuch nicht stand, sie hätten es selbst verschuldet.

Sie hat später gesagt, ihr Fehler sei nicht der Ausschluss gewesen, sondern die anderthalb Jahre davor. In dieser Zeit hatte sie die Kommentare einzeln bewertet, und einzeln waren sie erträglich. Als sie sie zum ersten Mal nebeneinander gelesen hat, sah sie ein Muster – und dieselbe Beobachtung, die Leyla in Kapitel 13 an ihrem Ordner macht, gilt auch für Moderation: Was einzeln unter der Schwelle bleibt, ergibt in der Reihe etwas anderes.

Praktisch heißt das: Wer eine Gruppe betreut, sollte nicht nur Kommentare notieren, sondern auch, von wem sie kommen. Nicht als Sammlung von Verstößen, nicht als Akte über Menschen, sondern als Antwort auf eine Frage, die man sich sonst nicht stellt: Fällt hier

jemand seit Monaten in dieselbe Richtung auf? Wenn ja, ist das kein einzelner Kommentar mehr, und ein einzelnes Gespräch löst es nicht.

Victim Blaming erkennen und beenden

Schulduzuweisungen an Betroffene treten selten offen auf. Häufiger kommen sie als Frage („Warum hast du überhaupt geantwortet?“), als Ratschlag („Man muss sich im Netz eben nicht so exponieren“) oder als Verharmlosung („Das ist doch nur das Internet“). Für Moderierende ist die Faustregel brauchbar: Wenn ein Kommentar erklärt, was die betroffene Person hätte anders machen sollen, statt zu benennen, was die angreifende Person getan hat, gehört er nicht unter ein Hilfesuch.

Gabi hat unter den Satz geschrieben, dass in dieser Gruppe niemand erklären muss, warum er sich geäußert hat, und den Strang für weitere Kommentare dieser Art geschlossen. Anschließend hat sie dem Mitglied privat geschrieben und gefragt, was es gerade braucht. Das ist die eigentliche Aufgabe: nicht Ordnung um der Ordnung willen, sondern die Voraussetzung dafür, dass jemand ein zweites Mal um Hilfe bittet.

Für den Aufbau einer Gruppe folgt daraus wenig Spektakuläres und viel Handwerk: Regeln vorab sichtbar machen, mindestens zwei Moderierende einsetzen, Aufgaben verteilen, Meldewege innerhalb der Gruppe benennen, wiederkehrende Fragen in einem angepinnten Beitrag beantworten und heikle Fälle im Team besprechen, bevor entschieden wird. Wer allein moderiert, moderiert früher oder später erschöpft — und das merkt man an den Entscheidungen.

ENTSCHEIDUNGSHILFE

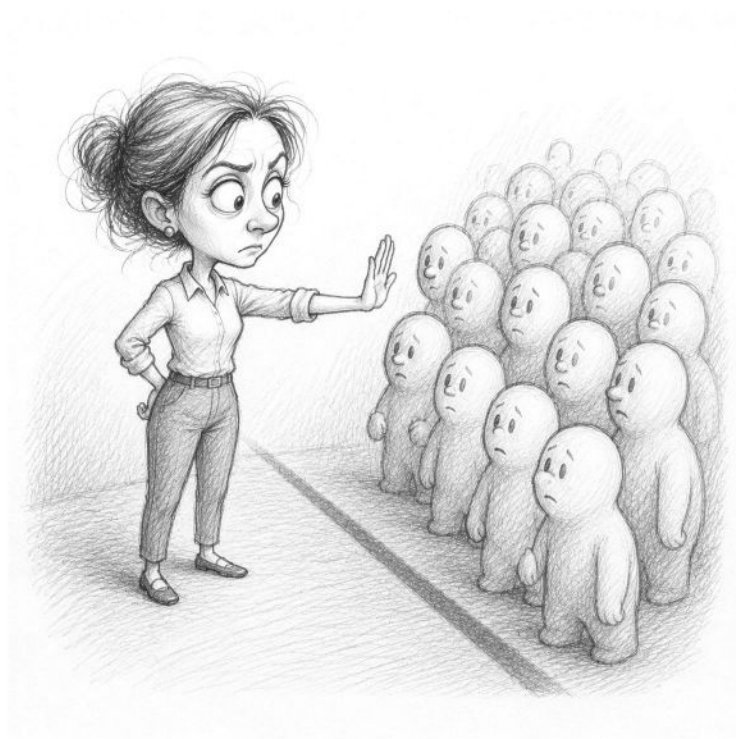
- Welche Regel greift hier — und ist sie für alle sichtbar?
- Habe ich in einem vergleichbaren Fall genauso entschieden?
- Richtet sich der Kommentar gegen das Verhalten der Betroffenen statt gegen den Angriff?
- Genügt ein Hinweis, oder ist die nächste Stufe nötig?
- Weiß die betroffene Person, dass ich ihren Fall gesehen habe?
- Bin ich mit dieser Entscheidung allein — oder kann ich sie mit jemandem besprechen?

Eine Gruppe ist so sicher, wie es der letzte Kommentar unter einem Hilfesuch war. Moderation entscheidet nicht über Meinungen, sondern darüber, ob jemand noch einmal fragt.

IV

Wenn Grenzen überschritten werden

Kapitel 13 bis 18



Nicht jeder schlimme Kommentar ist dasselbe

Teil IV · Wenn Grenzen überschritten werden

Leyla hat nach ihrem Beitrag über die Trainingsgruppe im Laufe einer Woche vier Nachrichten und mehrere Kommentare bekommen, die sie in einem Ordner gesammelt hat. Der erste Kommentar nennt sie „Quotentrainerin“. Der zweite behauptet, Menschen ihrer Herkunft hätten in einem österreichischen Verein nichts zu suchen. Der dritte ist eine Nachricht mit dem Satz, man wisse ja, wo sie trainiere. Der vierte besteht aus einem Bild und einer Bemerkung darüber, was man mit Leuten wie ihr machen sollte.

Für Leyla fühlt sich das alles nach einem einzigen großen Angriff an, und das ist verständlich. Für die Frage, was jetzt zu tun ist, müssen die vier trotzdem getrennt betrachtet werden. Der erste ist eine Herabsetzung, auf die man antworten oder die man löschen kann. Der zweite richtet sich nicht gegen sie persönlich, sondern gegen eine Gruppe von Menschen. Der dritte deutet Kenntnis über ihren Aufenthaltsort an. Der vierte spricht von Gewalt. Zwischen dem ersten und dem vierten liegt keine Steigerung des Tons, sondern ein Wechsel der Kategorie — und damit der richtigen Reaktion.

Der Ordner heißt „Verein“, weil Leyla ihn so genannt hat, als sie noch dachte, es gehe um Vereinsangelegenheiten. Er enthält am Ende der Woche vierzehn Bildschirmfotos, und er ist der Grund, warum sie überhaupt sieht, was passiert. Einzeln gelesen war jeder dieser Vorfälle klein genug, um ihn abzutun. Nebeneinander gelegt ergeben sie eine Linie, die in eine Richtung läuft.

Am Montag war es „Quotentrainerin“ unter einem Beitrag. Am Dienstag der Satz über Menschen ihrer Herkunft, geschrieben von einem anderen Konto. Am Mittwoch nichts. Am Donnerstag zwei Nachrichten von dem ersten Konto, freundlich formuliert, mit der Frage, ob sie eigentlich wisse, wie viele Leute im Verein so denken wie er. Am Freitag der Satz, man wisse ja, wo sie trainiere. Am Samstag das Bild.

Wer diese Woche als eine Geschichte liest, sieht eine Steigerung. Wer sie als sechs einzelne Ereignisse liest, sieht sechs Unannehmlichkeiten, von denen jede für sich unter der Schwelle bleibt, an der man etwas unternimmt. Genau darauf beruht die Wirkung solcher Verläufe: Sie halten sich unterhalb dessen, was man einer Behörde, einer Freundin oder sich selbst als „schlimm“ verkaufen könnte. Der Satz „es ist ja nichts passiert“ ist bei diesem Muster die Regel, nicht die Ausnahme.

Leyla hat dazu etwas gesagt, das viele Betroffene kennen: Sie habe nicht wegen des Bildes angefangen zu dokumentieren, sondern weil sie sich am Donnerstag beim Einkaufen umgedreht hat. Nichts war passiert. Sie hatte sich nur umgedreht. Und in diesem Moment hat sie gemerkt, dass sechs kleine Dinge zusammen etwas anderes sind als sechsmal etwas Kleines.

Eine Landkarte, keine Rechtsbewertung

Ein Hinweis zu den Wörtern, die jetzt kommen: Die Kategorien dieses Kapitels beschreiben Wirkung und Handlungsbedarf im Alltag. Sie sind keine Tatbestandsdefinitionen. Österreich verwendet unter anderem die Rechtsbegriffe „gefährliche Drohung“, „beharrliche Verfolgung“ und „Verhetzung“, Deutschland etwa „Bedrohung“, „Nachstellung“ und „Volksverhetzung“, die Schweiz unter anderem „Drohung“, „Nachstellung“, „Beschimpfung“ sowie „Diskriminierung

Nicht jeder schlimme Kommentar ist dasselbe

und Aufruf zu Hass“. Ob eine Bestimmung berührt ist, hängt vom genauen Wortlaut, vom Zusammenhang und vom Einzelfall ab.

Die folgenden Kategorien dienen der Orientierung. Sie sagen nichts darüber, ob ein Kommentar strafbar ist; das entscheiden Behörden und Gerichte, und die Rechtslage unterscheidet sich in Österreich, Deutschland und der Schweiz in Einzelheiten, die im konkreten Fall wichtig werden. Was diese Einteilung leisten kann, ist etwas anderes und praktisch nützlicher: Sie hilft dabei zu erkennen, ob eine Situation Antworten verlangt, Moderation, Dokumentation oder Hilfe von außen.

ACHT STUFEN ZUR ORIENTIERUNG

Provokation. Zielt auf Reaktion, nicht auf Inhalt. Antworten ist möglich, Ignorieren meist wirksamer (Kapitel 6).

Beschimpfung oder persönliche Beleidigung. Eine herabsetzende Bezeichnung einer Person im Alltagssprachlichen Sinn. Es geht hier um Moderation und Grenzsetzung, nicht um die Feststellung eines Straftatbestands.

Persönliche Herabsetzung. Angriff auf Eignung, Aussehen, Beruf, Familie. Häufig ausdauernd und über mehrere Beiträge hinweg — hier lohnt Dokumentation.

Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit. Richtet sich gegen Menschen wegen Herkunft, Religion, Geschlecht, Behinderung, sexueller Orientierung. Betrifft nicht nur die adressierte Person, sondern alle Mitlesenden, die dazugehören. Löschen und melden; nicht mit Argumenten austragen.

Einschüchterung. Soll Angst erzeugen, ohne etwas anzukündigen: Andeutungen über Wissen, Anspielungen auf das Umfeld, wiederholte Kontaktaufnahme.

Bedrohlich wirkende Nachricht. Kündigt einen Schaden an oder erzeugt durch konkrete Nähe, Wissen über den Alltag oder eine Reihe von Kontakten Angst. Ab hier gilt als Sicherheitsorientierung: zuerst sichern und nicht vorschnell antworten (Kapitel 14 und 15).

Gewaltfantasie. Beschreibt Gewalt, ohne sie unmittelbar anzukündigen. Wirkt oft besonders bedrückend und ist ernst zu nehmen, auch wenn sie als „nur geschrieben“ verteidigt wird.

Gewaltaufruf. Fordert andere auf, jemandem etwas anzutun. Sofort sichern, melden und Beratung oder Polizei einbeziehen (Kapitel 18).

Nicht jeder schlimme Kommentar ist dasselbe

●	Provokation	antworten oder lassen
●	Beleidigung	moderieren
●	Persönliche Herabsetzung	dokumentieren
●	Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit	löschen, melden
AB HIER: ERST SICHERN		
●	Einschüchterung	sichern, melden
●	Drohung	Beratung
●	Gewaltfantasie	Beratung
●	Gewaltaufruf	Polizei

Abbildung 14: Acht Stufen zur Orientierung. Die Linie markiert die Grenze, an der Sichern vor Antworten kommt – keine rechtliche Bewertung.

Warum die Einordnung praktisch hilft

Die Einteilung erspart zwei typische Fehler. Der erste ist die Verharmlosung: Wer eine Andeutung über den Arbeitsplatz wie eine gewöhnliche Unfreundlichkeit behandelt, sichert nichts und steht später ohne Belege da. Der zweite ist die Überreaktion in die falsche Richtung: Wer auf eine Gewaltfantasie mit einer schlagfertigen Antwort reagiert, hat zwar den Ton gehalten, aber das Wichtigste

versäumt — Dokumentation, Meldung, gegebenenfalls Hilfe von außen.

Nützlich ist außerdem der Blick auf das Muster statt auf den einzelnen Satz. Vier Kommentare von vier verschiedenen Konten sind unangenehm. Vier Kommentare vom selben Konto über zwei Wochen, die immer näher an das persönliche Umfeld rücken, sind etwas anderes, auch wenn jeder einzelne davon harmlos klingt. Leyla hat genau das getan: alles in einem Ordner gesammelt, mit Datum. Erst dadurch wurde sichtbar, dass die dritte Nachricht vom Verfasser des ersten Kommentars stammte.

ENTSCHEIDUNGSHILFE

- Richtet sich das gegen meine Aussage, gegen mich als Person oder gegen eine ganze Gruppe?
- Wird etwas angekündigt oder angedeutet — und wenn ja, was?
- **Kommt Wissen über meinen Alltag vor:** Ort, Arbeit, Familie, Gewohnheiten?
- Ist das ein einzelner Kommentar oder Teil einer Reihe?
- Ist hier noch etwas zu klären — oder nur noch zu sichern?

Was der Ordner mit Leyla gemacht hat

Es gibt eine Nebenwirkung des Dokumentierens, über die selten gesprochen wird, weil sie dem Rat widerspricht, den man gerade gegeben hat. Leyla hat in der Woche nach dem Bild jeden Abend

zwanzig Minuten damit verbracht, den Ordner zu ordnen. Sie hat Screenshots umbenannt, sie hat eine Tabelle angelegt, sie hat überlegt, ob eine Nachricht vom Mittwoch zur Reihe gehört oder nicht. Und sie hat in dieser Woche jeden Abend zwanzig Minuten damit verbracht, die Sätze über ihre Herkunft noch einmal zu lesen.

Am Sonntag hat sie ihrer Schwester gesagt, sie habe das Gefühl, sich die Woche selbst noch einmal angetan zu haben. Das ist kein Argument gegen das Dokumentieren — ohne den Ordner hätte sie das Muster nicht gesehen und der Obmann keine Grundlage gehabt. Es ist ein Argument dafür, das Dokumentieren als Arbeit zu behandeln, die begrenzt wird: einmal sichern, ablegen, schließen, und nicht abends im Bett noch einmal durchsehen.

Praktisch hat sie es so gelöst, dass die Tabelle nur eine Zeile pro Vorfall enthält — Datum, Konto, Ort, was sinngemäß gesagt wurde. Der Wortlaut steht im Screenshot, und den öffnet sie nicht mehr. Wer wissen will, was dort steht, kann es nachlesen; sie selbst braucht es nicht.

Ein zweiter Punkt aus derselben Woche gehört in dieses Kapitel, weil er die Einordnung betrifft. Als Leyla die sechs Vorfälle nebeneinander gelegt hat, hat sie zuerst versucht, jeden einzeln zu benennen: Ist das jetzt eine Beleidigung, ist das schon eine Drohung, was ist das mit der Halle? Sie ist damit nicht weit gekommen, und das ist normal. Die Begriffe helfen dort, wo ein einzelner Kommentar zu bewerten ist. Bei einer Reihe helfen sie kaum.

Was bei einer Reihe hilft, sind drei andere Fragen. Wird es häufiger? Wird es persönlicher? Kommt Örtliches oder Zeitliches dazu? Bei Leyla lautete die Antwort dreimal ja, und das war der Befund — nicht die Frage, welches Wort auf welchen Kommentar passt.

Nicht allein der Ton entscheidet, wie zu reagieren ist, sondern die Art und der Zusammenhang des Übergriffs. Zwischen einer Frechheit

und einer bedrohlich wirkenden Nachricht liegt nicht nur ein Unterschied in der Schärfe, sondern im nötigen nächsten Schritt.

Woran erkennt man eine mögliche Drohung?

Teil IV · Wenn Grenzen überschritten werden

Bernhard hat an einem Donnerstag um 23:40 Uhr eine Direktnachricht bekommen. Sie besteht aus zwei Zeilen: „Schöner Balkon. Die Geranien sind neu, oder?“ Kein Schimpfwort, keine Ankündigung, nichts, was man einer Behörde als Drohung vorlesen würde. Bernhard hat trotzdem das Licht im Wohnzimmer ausgeschaltet und die halbe Nacht nicht geschlafen, weil auf seinen Fotos nie ein Balkon zu sehen war.

Solche Nachrichten sind der schwierigste Fall, weil sie zwei Dinge gleichzeitig tun: Sie erzeugen Angst und liefern nichts, worauf man zeigen kann. Genau darin liegt ihre Methode. Wer sie an dem Maßstab misst, ob wörtlich etwas angekündigt wurde, unterschätzt sie systematisch — und wird von seinem Umfeld leicht beruhigt mit dem Hinweis, es stehe ja gar nichts drin.

Bernhard hat in der Nacht zuerst nachgesehen, ob auf seinen Fotos wirklich kein Balkon zu sehen ist. Er hat vier Jahre Beiträge durchgescrollt, im Dunkeln, im Bett, und dabei zwei Bilder gefunden, auf denen eine Geranie am Rand steht, in einem Fall so klein, dass man sie nur erkennt, wenn man weiß, wonach man sucht. Das hat ihn nicht beruhigt. Es hat die Frage nur verschoben: Wer sucht so lange?

Am Freitagmorgen war er überzeugt, überzureagieren. Er hat sich selbst zwei Argumente vorgehalten, die beide falsch sind, aber vernünftig klingen. Das erste: Es steht ja nichts drin. Das zweite: Wenn ich das melde, wirkt es, als könne ich nichts aushalten. Das zweite Argument ist der Grund, warum viele Menschen in dieser Lage

niemandem etwas sagen. Sie fürchten nicht die Reaktion des Absenders. Sie fürchten die Reaktion ihres Umfelds.

Bei der Opferschutzstelle hat man ihn zuerst gefragt, was sich seit der Nachricht in seinem Alltag geändert habe. Nicht, was in der Nachricht stand — was sich geändert hat. Bernhard hat gesagt: Ich schlafe schlecht, ich sitze nicht mehr draußen, ich sehe zwölfmal am Tag ins Postfach. Die Beraterin hat darauf geantwortet, dann sei die Nachricht wirksam gewesen, unabhängig davon, was in ihr steht, und genau das sei der Maßstab.

Das ist der brauchbarste Satz dieses Kapitels, und er stammt nicht von uns. Für die eigene Einschätzung ist nicht allein maßgeblich, was eine Nachricht ankündigt, sondern auch, was sie verändert. Wer sein Verhalten anpasst — einen anderen Weg nimmt, das Licht ausschaltet, ein Foto nicht postet —, hat eine Wirkung erlebt, die es zu dokumentieren lohnt, auch wenn kein einziges Wort darin strafbar sein sollte.

Anzeichen, die zusammen ein Bild ergeben

Bedrohlich wirkende Nachrichten können sehr unterschiedlich aussehen. Die direkte Form kündigt einen Schaden ausdrücklich an. Eine bedingte Form knüpft ihn an eine Forderung — etwa „wenn du das nicht löschst, dann ...“. Indirekte Nachrichten lassen offen, was geschehen soll, verweisen aber auf Gewohnheiten, Angehörige oder Orte. Und manchmal besteht die Wirkung vor allem aus demonstrierter Nähe, wie in Bernhards Fall. Diese Beschreibung ist eine Sicherheitsorientierung, keine juristische Einordnung.

Woran erkennt man eine mögliche Drohung?

WAS DEN ERNST EINER NACHRICHT ERHÖHT

Ortsbezug. Wohnadresse, Arbeitsplatz, Schulweg, Vereinslokal, Stammcafé — alles, was zeigt, dass jemand deinen Alltag kennt.

Zeitbezug. Hinweise auf Termine, Gewohnheiten, Abläufe: „nach dem Training“, „montags“.

Persönliche Daten. Nachname, Autotyp, Kennzeichen, Namen von Angehörigen, Bilder aus deinem Umfeld.

Angehörige. Die Erwähnung von Kindern, Partnern oder Eltern kann den Ernst der Lage erhöhen, besonders wenn weitere persönliche Informationen oder Ankündigungen hinzukommen.

Waffen oder Tatmittel. Erwähnung, Andeutung oder Fotos.

Wiederholung. Mehrere Nachrichten über Tage oder Wochen können als Gesamtverlauf erheblich belastender und sicherheitsrelevanter sein als jede einzelne Nachricht.

Plattformwechsel. Wiederholte Kontaktaufnahme über mehrere Netzwerke, E-Mail oder neue Konten kann zeigen, dass eine gesetzte Grenze gezielt umgangen wird.

Keines dieser Merkmale entscheidet allein. Zusammen können sie ein Muster ergeben. Was nicht dokumentiert ist, lässt sich später gegenüber der Plattform, einer Beratungsstelle oder der Polizei oft schwerer nachvollziehbar machen.

„War nur Spaß“ entlastet nicht automatisch

Auf die Nachfrage folgt häufig der Rückzug: Es sei ironisch gemeint gewesen, man müsse nicht alles so ernst nehmen, ein Emoji habe schließlich dabeigestanden. Solche Erklärungen ändern nichts an der Wirkung, und sie ändern auch nichts daran, dass die Nachricht existiert und dokumentiert werden kann. Wie eine Äußerung rechtlich zu bewerten ist, hängt von Umständen ab, die nicht du beurteilen musst. Für deine Entscheidung genügt eine einfachere Frage: Musst du in deinem Alltag mit einer Möglichkeit rechnen, mit der du vorher nicht gerechnet hast?

Ebenso wenig hilfreich ist die Selbstprüfung, ob man „überreagiert“. Angst beweist weder eine Straftat noch eine konkrete Gefahr, sie kann aber Anlass sein, den Inhalt zu sichern und die Lage mit einer Beratungsstelle oder der Polizei zu besprechen. Bernhard hat die Nachricht gesichert, das Konto blockiert und sich bei einer Opferschutzstelle über mögliche nächste Schritte informiert.

Woran erkennt man eine mögliche Drohung?

ENTSCHEIDUNGSHILFE

- Enthält die Nachricht Wissen über meinen Alltag, das dort nicht sein sollte?
- Werden Angehörige erwähnt?
- Ist es eine einzelne Nachricht oder eine Reihe, womöglich über mehrere Plattformen?
- Habe ich alles gesichert, bevor ich blockiere?
- Ändere ich wegen dieser Nachricht etwas an meinem Alltag? Dann ist sie ernst zu nehmen.
- Wen kann ich heute noch anrufen — eine Beratungsstelle, eine Vertrauensperson?

Warum Bernhard zwei Tage gewartet hat

Am Donnerstagabend, zwischen der Nachricht und dem Anruf bei der Opferschutzstelle, hat Bernhard mit drei Menschen gesprochen, und die Reihenfolge dieser Gespräche erklärt die zwei Tage.

Der erste war ein Freund, der sagte, das sei doch sicher irgendein Verrückter, er solle es löschen und nicht mehr daran denken. Gut gemeint, und das Ergebnis war, dass Bernhard sich am Freitag für seine Angst geschämt hat. Der zweite war sein Bruder, der wissen wollte, ob er den Absender kenne, und als er das verneinte, sagte, dann könne man ja auch nichts machen. Die dritte war eine Kollegin, die eine einzige Frage gestellt hat: Was hat sich für dich seit Mittwoch geändert?

Nach dieser Frage hat Bernhard am Samstag angerufen. Nicht, weil die Kollegin klüger war, sondern weil sie die einzige war, die nicht

bewertet hat, ob die Nachricht schlimm genug ist. Sie hat gefragt, was passiert ist — und darauf hatte Bernhard eine Antwort, die drei Sätze lang war und in der kein Wort über die Nachricht selbst vorkam.

Diese drei Gespräche stehen hier, weil sie in fast jedem dieser Fälle vorkommen und weil sie zeigen, warum Betroffene spät Hilfe holen. Es liegt selten daran, dass sie die Lage falsch einschätzen. Es liegt daran, dass die erste Reaktion des Umfelds häufig eine Bewertung ist — zu harmlos, zu unbestimmt, da kann man nichts machen —, und dass jede solche Bewertung die eigene Einschätzung entwertet.

Für Unterstützende steht daraus die praktische Konsequenz in Teil V, und sie ist kurz: nicht einordnen, sondern fragen. Für Betroffene ist die Konsequenz unbequemer. Wenn die erste Person, mit der du sprichst, deine Lage kleiner macht, sagt das etwas über diese Person und nichts über deine Lage. Dann ist die zweite Person dran, und im Zweifel ist die zweite Person eine Beratungsstelle, deren Aufgabe genau das Unklare ist.

Bernhard hat übrigens später erfahren, dass der Freund vom ersten Abend zwei Jahre davor selbst eine solche Nachricht bekommen hatte. Er hatte sie gelöscht und mit niemandem darüber gesprochen. Sein Rat war nicht Gleichgültigkeit. Er war das, was er mit sich selbst gemacht hatte.

Auch eine Nachricht ohne ausdrückliche Gewaltankündigung kann bedrohlich wirken. Dann sind Dokumentation, Abstand und eine fachliche Einordnung meist sinnvoller als eine direkte Antwort.

Erst sichern, dann handeln

Teil IV · Wenn Grenzen überschritten werden

Martin hat aus einem verständlichen Impuls gehandelt und dabei entscheidende Angaben verloren. Als unter seinem Beitrag ein Kommentar mit seiner Wohnadresse auftauchte, hat er ihn sofort gemeldet und das Konto blockiert. Zwei Stunden später war der Kommentar weg, das Konto für ihn nicht mehr sichtbar, und bei der Polizei hatte er nur noch seine Erinnerung. Der Screenshot zeigte zwar den Text, aber weder Datum noch Profilnamen.

Diese Reihenfolge ist der häufigste vermeidbare Fehler in ernsten Fällen, und sie entsteht aus einem verständlichen Impuls: Man will, dass das Unangenehme sofort verschwindet. Nur verschwindet mit dem Inhalt auch der Beleg. Deshalb steht die Sicherung vor jeder anderen Maßnahme — vor dem Melden, vor dem Blockieren, vor dem Löschen und vor dem Antworten.

Martin hat später aufgeschrieben, wie diese zwei Stunden abgelaufen sind, weil er wollte, dass anderen dieser Fehler nicht passiert. Um 19:12 Uhr hat er den Kommentar entdeckt. Um 19:13 Uhr hat er einen Screenshot gemacht — nur den Text, weil er den Namen darüber nicht mitfotografieren wollte, „aus Anstand“, wie er sagt. Um 19:14 Uhr hat er gemeldet. Um 19:15 Uhr hat er blockiert. Und um 19:20 Uhr hat er seiner Schwester geschrieben, dass er das jetzt im Griff habe.

Um 21:30 Uhr war der Kommentar entfernt, das Konto für ihn unsichtbar, und damit auch das Profil, aus dem er den Nutzernamen hätte ablesen können. Er wusste noch, dass der Name mit K anfangt. Er wusste nicht, in welcher Gruppe der Beitrag gestanden hatte, weil er

ihn über eine Benachrichtigung geöffnet hatte und die Benachrichtigung verschwunden war.

Bei der Polizei hat man ihn nicht abgewiesen. Man hat ihm gesagt, mit einem Textausschnitt ohne Konto, Datum und Link sei eine Zuordnung schwierig, und ihn gebeten, wiederzukommen, wenn es erneut passiere — was in seiner Lage die schlechteste aller Auskünfte ist, weil sie bedeutet: warten, dass es schlimmer wird.

Zwei Wochen später ist es erneut passiert. Diesmal hat er eine knappe halbe Stunde lang gesichert, bevor er irgendetwas anderes getan hat, und danach eine Mappe gehabt, mit der die Anzeige in einer halben Stunde aufgenommen war. Der Unterschied zwischen den beiden Abenden waren keine besonderen Kenntnisse. Es waren knapp dreißig Minuten und die richtige Reihenfolge.



Abbildung 15: Der Knopf fühlt sich großartig an. Der Aktenschrank enthielt die Belege.

Was ein brauchbarer Beleg enthält

Ein Screenshot, der nur den Text zeigt, ist als Dokumentation deutlich weniger brauchbar. Hilfreich ist, wenn er erkennen lässt, wer wann wo was geschrieben hat und in welchem Zusammenhang. Meist braucht es deshalb mehrere Ansichten: den Kommentar mit dem umgebenden Beitrag, das Profil des Kontos, Datum und Uhrzeit sowie den direkten Link. Bei Direktnachrichten gehört der Verlauf davor und danach dazu.

CHECKLISTE BEWEISSICHERUNG

- Vollständiger Screenshot mit dem umgebenden Beitrag, nicht nur der Textausschnitt
- Angezeigter Name und Nutzernamen oder Profil-Adresse des Kontos
- Datum und Uhrzeit — sichtbar im Bild oder zusätzlich notiert
- Direkter Link zum Kommentar, zum Beitrag und zum Profil, als Text kopiert
- **Der Gesprächszusammenhang:** was davor stand, was danach kam
- **Bei Nachrichten:** der gesamte Verlauf, nicht die einzelne Zeile
- Alle zusammenhängenden Vorfälle in einer Liste mit Datum, auch die harmlos wirkenden
- Der Zeitpunkt der Sicherung selbst, zusätzlich zum Zeitpunkt des Vorfalls
- **Originaldateien unverändert aufbewahren.** Für die Arbeit damit eine Kopie anlegen und diese nachvollziehbar mit Datum, Plattform und laufender Nummer benennen.
- **Zwei Fassungen:** das Original zur Weitergabe an Behörden, eine anonymisierte Kopie für alles Öffentliche

Ein Wort zur Erwartung: Eine vollständige Dokumentation hilft Polizei, Beratungsstellen und Gerichten, einen Verlauf nachzuvollziehen. Welche Beweiskraft sie in einem Verfahren hat, entscheiden die zuständigen Stellen — Begriffe wie „gerichtsfest“ oder „rechtssicher“ sind für selbst angefertigte Screenshots irreführend. Das ist kein Grund, weniger zu sichern. Es ist ein Grund, nichts zu erwarten, was niemand versprechen kann.

Hashwerte, Plattformexporte oder eine notarielle beziehungsweise behördliche Sicherung können in besonderen Fällen sinnvoll sein. Sie sind aber kein allgemeiner Mindeststandard für Laien. Ob ein solcher zusätzlicher Schritt nötig ist, sollte mit Polizei oder Rechtsberatung geklärt werden.

Die Liste mit Datum ist der Teil, der am häufigsten fehlt und am meisten hilft. Ein einzelner Kommentar ist eine Momentaufnahme; fünfzehn Einträge über sechs Wochen zeigen ein Muster, und Muster sind das, was bei Beratungsstellen und Behörden Gewicht hat. Eine einfache Tabelle genügt: Datum, Uhrzeit, Plattform, Konto, was geschehen ist, Dateiname des Screenshots.

SCREENSHOT

Profilname und Nutzernamen

Datum und Uhrzeit

Der Kommentar im Wortlaut

Der Beitrag darüber — der Zusammenhang

Adresszeile mit dem Link

Dazu, außerhalb des Bildes: Link als Text, Vorfalldatei mit Datum, zweite Kopie an einem anderen Ort.

Nicht im Beleg: Zuschnitt, Schwärzung, Pfeile — dafür gibt es die anonymisierte Kopie.

Abbildung 16: Was in den Screenshot muss und was daneben gehört.

Aufbewahren, ohne sich selbst zu belasten

Die Belege sollten an einem Ort liegen, den du nicht bei jedem Öffnen des Telefons siehst. Ein eigener Ordner, gerne verschlüsselt, mit einer zweiten Kopie an einem anderen Ort — ein externer Datenträger oder ein Cloudspeicher, zu dem nur du Zugang hast. Der Grund ist nicht nur technisch: Wer die Sammlung in der Bildergalerie liegen lässt, stolpert wochenlang immer wieder darüber. Wer eine Vertrauensperson hat, kann eine Kopie dort hinterlegen; das entlastet und schützt gegen Verlust.

Zwei typische Fehler bleiben zu nennen. Der erste ist das Bearbeiten des Originals: Die unveränderte Fassung bleibt erhalten; Schwärzungen, Ausschnitte und Markierungen gehören nur in eine Arbeits- oder Veröffentlichungskopie. Der zweite ist die öffentliche Verwendung. Ein Screenshot mit Namen und Profilbild gehört nicht

Erst sichern, dann handeln

in eine Gruppe oder in die eigene Zeitleiste, wenn eine anonymisierte Darstellung genügt. Belege werden gezielt an zuständige Stellen weitergegeben, nicht an ein Publikum.

ENTSCHEIDUNGSHILFE

- Habe ich gesichert, bevor ich melde, blockiere oder lösche?
- Ist auf meinen Belegen erkennbar, wer, wann und wo?
- Habe ich die Links als Text, nicht nur als Bild?
- Führe ich eine Liste aller Vorfälle mit Datum?
- Liegt eine zweite Kopie an einem anderen Ort?
- Verwende ich für alles Öffentliche die anonymisierte Fassung?

Eine Ausnahme, die wichtig ist

Bei Inhalten, die sexualisierte Gewalt an Kindern oder Jugendlichen zeigen könnten, gilt die allgemeine Screenshot-Regel dieses Kapitels nicht. Erstelle nicht eigenständig zusätzliche Kopien oder Screenshots und leite nichts weiter. Bereits der Besitz solcher Dateien kann rechtlich problematisch sein.

Notiere, soweit ohne erneutes Öffnen möglich, Fundort, Link, Konto, Plattform und Zeitpunkt. Wende dich frühzeitig an die Polizei und frage dort, wie mögliche Beweise gesichert werden sollen. Den Inhalt kannst du zusätzlich über den vorgesehenen Meldeweg der Plattform melden.

Was entfernt wurde, lässt sich später oft schwerer belegen. Ein paar Minuten Sicherung vor dem ersten Klick entscheiden häufig darüber, ob du überhaupt etwas in der Hand hast.

Fünfundzwanzig Minuten, Schritt für Schritt

Weil dieses Kapitel leicht wie eine Liste wirkt, hier der zweite Abend von Martin — der, an dem er es richtig gemacht hat. Der Kommentar stand um 20:05 Uhr unter einem Beitrag in einer Gruppe mit rund viertausend Mitgliedern. Er hat diesmal nichts angeklickt, sondern zuerst das Telefon neben sich gelegt und den Laptop geöffnet, weil auf dem großen Bildschirm mehr in einen Screenshot passt.

Von 20:07 bis 20:12 Uhr hat er vier Bildschirmfotos gemacht: den Beitrag mit dem Kommentar darunter, den Kommentar aufgeklappt mit Zeitstempel, das Profil des Kontos mit dem Nutzernamen in der Adresszeile, und die Gruppenseite mit dem Namen der Gruppe. Um 20:13 Uhr hat er die Adresse des Kommentars kopiert und in eine Textdatei geschrieben, dazu Datum und Uhrzeit des Vorfalls und die Uhrzeit, zu der er gesichert hat.

Von 20:14 bis 20:20 Uhr hat er die Textdatei um vier Zeilen ergänzt: was am 14. Februar passiert war, was am 2. März, was jetzt, und dass der erste Vorfall gemeldet und der Kommentar entfernt worden war. Das war der Teil, den er beim ersten Mal nicht hatte, und der Teil, der bei der Anzeige den Unterschied gemacht hat — weil aus einem einzelnen Kommentar dadurch eine Reihe wurde.

Um 20:22 Uhr hat er alles in einen Ordner gelegt, den Ordner in eine verschlüsselte Ablage kopiert und eine zweite Kopie auf einen Stick gezogen. Um 20:25 Uhr hat er gemeldet. Erst danach hat er blockiert. Und um 20:30 Uhr hat er seiner Schwester geschrieben, was passiert ist, weil er nicht wollte, dass er der Einzige ist, der davon weiß.

Fünfundzwanzig Minuten für einen Vorgang, der beim ersten Mal drei Minuten gedauert und ihn eine Anzeige gekostet hat. Martin sagt, das Schwierigste daran sei nicht die Technik gewesen, sondern die Reihenfolge auszuhalten: Der Impuls, sofort zu blockieren, sei in diesen zwanzig Minuten fünf oder sechs Mal wiedergekommen. Er hat sich damit geholfen, dass er den Ablauf auf einen Zettel geschrieben hatte, den er seit dem ersten Mal in der Schublade liegen ließ.

Das ist kein besonders inspirierender Rat, und er funktioniert trotzdem am besten von allen in diesem Buch. Wer im Vorhinein weiß, in welcher Reihenfolge er vorgeht, muss diese Reihenfolge im schlechtesten Moment seines Monats nicht erfinden.

Melden reicht nicht immer

Teil IV · Wenn Grenzen überschritten werden

Leyla hat den Kommentar über Menschen ihrer Herkunft gemeldet. Nach vier Tagen kam die Rückmeldung, der Inhalt verstoße nicht gegen die Gemeinschaftsstandards. Sie hat noch einmal gemeldet, diesmal in einer anderen Kategorie, und nach zwei Tagen war der Kommentar entfernt. Derselbe Verfasser hat drei Tage später etwas Ähnliches unter einem anderen Beitrag geschrieben.

Dieser Verlauf ist normal, und er erklärt, warum die Meldefunktion so oft enttäuscht. Sie ist kein Rechtsweg, sondern ein Hinweis an ein privates Unternehmen, dessen Regeln nicht deckungsgleich mit dem Recht sind. Was gegen die Plattformregeln verstößt, kann rechtlich unbedenklich sein; was strafrechtlich relevant sein könnte, kann auf der Plattform stehen bleiben. Beides zu verwechseln führt zu falschen Erwartungen — und dazu, dass Menschen nach einer abgelehnten Meldung annehmen, ihr Fall sei damit erledigt.

Der Wortlaut der ersten Ablehnung ist typisch und lohnt eine genaue Lektüre. Es hieß, der Inhalt verstoße nicht gegen die Gemeinschaftsstandards, man danke für die Meldung, und man könne den Beitrag ausblenden, wenn er unerwünscht sei. Drei Sätze, die sachlich zutreffen und emotional das Gegenteil von hilfreich sind: Sie legen nahe, dass mit dem Kommentar alles in Ordnung ist und mit Leylas Wahrnehmung etwas nicht.

Beim zweiten Versuch hat sie eine andere Kategorie gewählt — nicht Belästigung, sondern Hassrede mit Bezug auf Herkunft — und drei Zeilen in das Freitextfeld geschrieben, in denen stand, gegen welche Personengruppe sich der Satz richtet. Zwei Tage später war der

Kommentar entfernt. Es ist derselbe Satz, dasselbe Konto, dieselbe Plattform. Verändert hat sich nur, in welche Prüfstrecke die Meldung geraten ist.

Daraus folgt kein Trick, sondern eine nüchterne Erwartung: Die Meldefunktion ist ein Formular, das in ein System läuft, in dem sehr viele Entscheidungen sehr schnell fallen. Wer ihm genau sagt, worum es geht, erhöht die Chance auf eine brauchbare Prüfung. Wer eine Ablehnung als endgültiges Urteil liest, gibt zu früh auf.

Und Leyla hat noch etwas gemacht, was in keiner Meldemaske vorkommt und mehr gebracht hat als beide Meldungen: Sie hat der Person geschrieben, die die Gruppe verwaltet, in der der zweite Kommentar stand. Der Verfasser war dort am nächsten Tag nicht mehr Mitglied.

Zwei getrennte Wege

Der eine Weg ist die Plattform. Sie kann Inhalte entfernen, ihre Reichweite begrenzen oder Konten sanktionieren. Solche Entscheidungen werden in großem Umfang und teilweise automatisiert getroffen und können falsch ausfallen. Der andere Weg führt — je nach Ziel und Sachverhalt — zu Opferhilfe, Polizei, Datenschutzbehörden oder Gerichten. Er verlangt meist mehr Dokumentation, kann aber Fragen behandeln, die eine Plattformmoderation nicht entscheidet.

Diese Wege stehen nebeneinander und schließen sich nicht aus. Eine Plattformmeldung ist weder Voraussetzung noch Ersatz für eine Anzeige. Umgekehrt bedeutet eine Ablehnung durch die Plattform nicht, dass ein Inhalt rechtlich unbedenklich ist. Wichtig bleibt die Reihenfolge: zuerst dokumentieren, dann melden oder weitere Schritte einleiten.

Was eine Meldung wirksamer macht

Vor dem Melden sichern — der Inhalt kann danach nicht mehr erreichbar sein.

Den Meldegrund wählen, der den Kern des Vorfalls am besten beschreibt. Die Plattformen führen heute meist über mehrere Fragen und Unterkategorien; ihre Bezeichnungen ändern sich.

Bei mehreren eigenständigen problematischen Inhalten jeden relevanten Inhalt so melden, dass Wortlaut und Zusammenhang prüfbar bleiben. Ob eine Sammelmeldung möglich ist, hängt vom Dienst ab.

Bei Ablehnung den Status der Meldung prüfen und eine erneute Überprüfung beantragen, wenn der Dienst diese Möglichkeit anbietet. Facebook und Instagram sehen dies für viele Meldungen vor; TikTok dokumentiert einen Einspruch vor allem für eigene entfernte Inhalte und Kontosanktionen; X bietet EU-Nutzerinnen und -Nutzern für bestimmte Inhaltsentscheidungen einen internen DSA-Einspruch.

Keine öffentlichen Meldeaufrufe. Sie ersetzen keine sorgfältige Einzelmeldung und können einen Konflikt vergrößern (Kapitel 11).

Löschung ist nicht Schutz

Ein entfernter Kommentar ist ein entfernter Kommentar. Er sagt nichts darüber, ob die Person, die ihn geschrieben hat, weiterschreibt, ob sie ein neues Konto anlegt oder ob sie den Weg über eine andere Plattform nimmt. In Fällen mit Bezug zu Ort, Alltag oder Angehörigen ist die Löschung deshalb höchstens ein Zwischenschritt. Der Schutz entsteht durch anderes: durch Dokumentation, durch die Beratung, die einschätzen kann, wie ernst eine Lage ist, durch Absprachen im Umfeld und, wo nötig, durch die Einbeziehung der Polizei.

Ein weiterer Schritt wird oft übersehen: die Betreiberinnen der Seite oder Gruppe zu informieren, in der etwas passiert ist. Sie können

moderieren, ausschließen und weitere Vorfälle verhindern, und sie erfahren von den meisten Fällen nichts, wenn niemand sie hinweist. Bei wiederholten Vorfällen desselben Kontos über mehrere Beiträge hinweg ist das häufig wirksamer als jede einzelne Meldung.

Wann weitere Schritte nötig sind, lässt sich nicht pauschal sagen, aber es gibt Anhaltspunkte, die aus Kapitel 14 folgen: Ortsbezug, Angehörige, Wiederholung, Plattformwechsel, Waffen. Kommt eines davon vor, gehört der Fall nicht in eine Meldemaske allein, sondern in ein Gespräch mit Menschen, die solche Fälle kennen. Wohin man sich dafür wendet, steht in Kapitel 18.

ENTSCHEIDUNGSHILFE

- Habe ich gesichert, bevor ich gemeldet habe?
- Habe ich die Kategorie gewählt, die zum Vorfall passt?
- Gibt es einen Widerspruchsweg, wenn die Meldung abgelehnt wurde?
- Weiß die Seite oder Gruppe, in der es passiert ist, davon?
- Wäre die Sache mit einer Löschung wirklich erledigt — oder brauche ich Beratung?

Wenn die Plattform nichts tut

Es gibt Fälle, in denen beide Wege ins Leere laufen, und es wäre unehrlich, sie zu übergehen. Der Mann aus Kapitel 11, dessen Arbeitgeber genannt wurde, hat den Beitrag dreimal gemeldet, in drei Kategorien. Zweimal kam die Auskunft, es liege kein Verstoß vor.

Beim dritten Mal kam keine Antwort. Der Beitrag steht, soweit er weiß, bis heute.

Was in dieser Lage bleibt, ist wenig, und es ist unspektakulär. Er hat mit seinem Arbeitgeber gesprochen, bevor dort jemand anrief. Er hat den Beitrag gesichert. Er hat in seinem eigenen Profil aufgeräumt, so weit das ging: den Arbeitgeber entfernt, die Sichtbarkeit älterer Beiträge eingeschränkt, zwei Fotos gelöscht, auf denen der Firmenwagen zu sehen war. Und er hat mit einer Beratungsstelle telefoniert, die ihm bestätigt hat, dass er nichts falsch gemacht hat.

Nichts davon hat den Beitrag entfernt. Zusammen hat es bewirkt, dass am Ende drei Anrufe in der Firma eingegangen sind, die von einer vorbereiteten Kollegin abgewiesen wurden, und dass er selbst nicht der war, der davon zuerst erfahren hat.

Wir schreiben das hier hin, weil der Satz „melde es einfach“ in solchen Fällen wie ein Hohn klingt und weil viele Betroffene an dieser Stelle aufgeben. Die Meldfunktion ist ein Formular in einem System, das sehr viele Entscheidungen sehr schnell trifft. Sie ist nützlich, sie ist der schnellste Weg, wenn sie greift, und sie ist keine Instanz, die Recht spricht. Eine Ablehnung heißt nicht, dass mit dem Inhalt alles in Ordnung ist. Sie heißt, dass ein Prüfvorgang zu diesem Ergebnis gekommen ist.

Und sie heißt nicht, dass nichts mehr zu tun ist. Was möglich bleibt, hängt vom Land und vom Einzelfall ab — dazu Kapitel 18. Was in jedem Fall bleibt, ist die eigene Umgebung: der Arbeitgeber, der Verein, die Schule, die Nachbarn. Diese Menschen entscheiden nicht über Inhalte im Netz, aber sie entscheiden darüber, was passiert, wenn dort jemand anruft.

Melden reicht nicht immer

Die Meldefunktion kann Inhalte entfernen oder begrenzen. Sie ersetzt aber weder Schutzmaßnahmen im Alltag noch Beratung und rechtliche Schritte, wenn diese notwendig werden.

Wenn persönliche Daten veröffentlicht werden

Teil IV · Wenn Grenzen überschritten werden

Martin hat am Sonntagabend in einer Gruppe mit elftausend Mitgliedern seinen vollständigen Namen, seine Straße mit Hausnummer und den Namen seines Arbeitgebers gefunden, dazu die Bemerkung, man solle dort einmal nachfragen, wen sie beschäftigen. Innerhalb einer Stunde hatte der Beitrag vierzig Reaktionen. Am Montag rief ein unbekannter Mann in der Firma an und fragte nach ihm.

Was hier geschieht, wird häufig Doxxing genannt: das Zusammentragen oder Veröffentlichen persönlicher Daten in einem einschüchternden, schädigenden oder mobilisierenden Zusammenhang. Der Begriff beschreibt ein Phänomen, aber keinen einheitlichen Straftatbestand im deutschsprachigen Raum. Je nach Fall können strafrechtliche, zivilrechtliche oder datenschutzrechtliche Bestimmungen berührt sein. Welche Möglichkeiten bestehen, hängt vom Land, vom Inhalt und vom konkreten Risiko ab.

Martin hat am Sonntagabend zuerst etwas getan, was fast alle tun: Er hat den Beitrag gelesen, wieder und wieder, und die Kommentare darunter mitgelesen. Vierzig Reaktionen, zwölf Kommentare, davon drei mit Ortskenntnis — jemand schrieb, das sei die Straße hinter dem Bahnhof. Diese vierzig Minuten waren die einzigen, in denen niemand etwas gesichert hat und die Adresse ungestört weiterlief.

Um 21:40 Uhr hat er seine Schwester angerufen, und sie hat die Frage gestellt, die die Lage gedreht hat: Was steht da genau, und hast du es?

Sie haben danach gemeinsam gesichert, per Videoanruf, sie hat protokolliert, während er die Screenshots gemacht hat. Zu zweit dauerte es fünfundzwanzig Minuten. Alleine hätte er, sagt er, wahrscheinlich abgebrochen, weil man beim vierten Screenshot desselben Beitrags anfängt, jedes Wort noch einmal zu lesen.

Das ist ein praktischer Hinweis, der in Checklisten fehlt: Beweissicherung ist eine Aufgabe, die man abgeben oder teilen kann. Sie verlangt keine Nähe zum Fall, nur Ordnung – und sie ist für eine betroffene Person die belastendste Arbeit überhaupt, weil sie bedeutet, sich stundenlang mit genau dem zu beschäftigen, wovor man Abstand braucht.

Am Montagmorgen um 7:20 Uhr hat Martin in der Firma angerufen, bevor er hingefahren ist. Er hat mit seiner Abteilungsleiterin gesprochen, in drei Sätzen, ohne Details, ohne Rechtfertigung: Es gibt im Netz einen Vorfall, meine Adresse und der Firmenname sind veröffentlicht, es kann sein, dass Unbekannte anrufen. Sie hat den Empfang informiert, und als um 11:15 Uhr der erste Anruf kam, hat die Kollegin am Empfang gesagt, dazu gebe sie keine Auskunft, und aufgelegt.

Diese eine Minute Vorbereitung hat den Unterschied gemacht. Ohne sie hätte jemand am Empfang einen Anruf bekommen, der nach einer harmlosen Nachfrage klingt, und hätte höflich bestätigt, dass Martin dort arbeitet.

DIE ERSTEN STUNDEN BEI DOXXING

- | | |
|---|---|
| 1 | Sichern, bevor etwas verschwindet |
| 2 | Umfeld informieren: Arbeitgeber, Verein, Schule |
| 3 | Melden — Inhalt und Konto |
| 4 | Beratung oder Polizei einbeziehen |
| 5 | Eigene Profile durchsehen und aufräumen |

Blockieren zuletzt — es kann den Zugriff auf Belege erschweren.

Abbildung 17: Reihenfolge, nicht Vollständigkeit.

Die ersten Stunden

Am Anfang steht die Sicherung nach der Checkliste aus Kapitel 15: der Beitrag mit den Daten, das Konto, die Gruppe, die Kommentare darunter, die Uhrzeit und die Links. Danach folgt die Meldung — über den Meldeweg für Privatsphäre, persönliche Daten oder Belästigung, soweit die Plattform einen solchen anbietet. Parallel dazu sollte die Moderation der Gruppe oder Seite informiert werden, weil sie häufig schneller entfernen kann als die zentrale Plattformprüfung.

Was hingegen fast immer schadet, ist die öffentliche Reaktion. Wer den Beitrag in der eigenen Zeitleiste teilt, um zu zeigen, was ihm

Wenn persönliche Daten veröffentlicht werden

geschieht, verbreitet damit genau die Daten, die verschwinden sollen — häufig an mehr Menschen als das Original. Auch die Aufforderung an Bekannte, „mal drüberzuschauen“, trägt den Beitrag weiter. Das Ziel in dieser Phase ist Verkleinerung, nicht Sichtbarkeit.

SOFORTMAßNAHMEN BEI DOXXING

- Alles sichern, bevor irgendetwas gemeldet oder blockiert wird
- In der Kategorie für persönliche Daten melden; zusätzlich die Gruppen- oder Seitenmoderation informieren
- Den Beitrag nicht teilen, nicht zitieren, nicht kommentieren
- **Eigene Profile durchsehen:** Sichtbarkeit von Freundeslisten, alten Beiträgen, Fotos mit Hausansicht, Autokennzeichen, Arbeitsplatzangaben
- Zwei-Faktor-Anmeldung aktivieren; Passwörter ändern, wenn es Hinweise auf einen Kontozugriff, wiederverwendete Passwörter oder andere Sicherheitsprobleme gibt.
- Je nach Risiko das unmittelbar betroffene Umfeld informieren — etwa Arbeitgeber, Empfang, Schule, Verein oder nahe Angehörige — damit unbekannte Anfragen erkannt und keine Auskünfte erteilt werden.
- Beratungsstelle kontaktieren; bei Bezug zu Wohnort, Kindern oder Gewalt zusätzlich die Polizei (Kapitel 18)

Angehörige, Kinder und das Umfeld

Sobald Kinder oder Angehörige betroffen sind, verändert sich die Lage, und zwar nicht nur emotional. Kinder können sich nicht selbst schützen, und Schulen oder Vereine wissen in der Regel nicht, dass es einen Anlass gibt, vorsichtig zu sein. Ein kurzes, sachliches Gespräch – dass es im Netz einen Vorfall gibt, dass Anfragen von Unbekannten nicht beantwortet werden sollen, dass im Zweifel angerufen wird – ist unangenehm und wirkt trotzdem stärker als jede technische Einstellung.

Beim Arbeitgeber kann eine frühe, knappe Information sinnvoll sein, wenn der Firmenname veröffentlicht wurde oder Anrufe zu erwarten sind. Das ist keine allgemeine Pflicht. Die betroffene Person entscheidet, wen sie einbezieht und welche Angaben dafür tatsächlich nötig sind.

Martin hat es in dieser Reihenfolge gemacht: gesichert, gemeldet, die Gruppenmoderation angeschrieben, am Montagmorgen mit seiner Abteilungsleiterin gesprochen und den Empfang informiert. Der Beitrag war am Dienstag entfernt. Zwei weitere Anrufe kamen trotzdem, und weil die Kolleginnen wussten, worum es geht, sind sie nicht ins Gespräch gegangen. Die Dokumentation hat er weitergeführt; im Gespräch bei der Opferhilfe war sie der Teil, an dem sich die Beratung orientieren konnte.

ENTSCHEIDUNGSHILFE

- Welche Daten sind draußen — und wo genau?
- Ist alles gesichert, bevor ich etwas anderes tue?
- Verkleinere ich die Sache mit meinem nächsten Schritt oder vergrößere ich sie?
- Wer in meinem Umfeld sollte es wissen, damit er nicht überrascht wird?
- Sind Kinder oder Angehörige betroffen? Dann gehört der Fall zur Beratung, nicht nur in die Meldemaske.

Was sich danach nicht mehr zurückholen lässt

Sechs Wochen nach dem Sonntagabend hat Martin seine Adresse gesucht. Nicht aus Sorge, sondern weil eine Beraterin ihm geraten hatte nachzusehen, was inzwischen wo steht. Der ursprüngliche Beitrag war entfernt. Zwei Kopien standen noch: eine in einer Gruppe, in der er nicht Mitglied ist, und ein Bildschirmfoto seines Beitrags in einem Kommentarstrang, in dem jemand geschrieben hatte, so etwas dürfe man doch nicht löschen.

Das ist die Eigenschaft solcher Veröffentlichungen, die sie von einem Kommentar unterscheidet. Ein Kommentar verschwindet, wenn er gelöscht wird. Eine Information ist nach dem Löschen dort, wo sie hingelangt ist, und sie liegt in Kopien, die niemand verwaltet. Martin hat die beiden Kopien gemeldet, eine wurde entfernt, die andere nicht.

Er hat sich dann für den Weg entschieden, den Beratungsstellen in solchen Lagen meistens empfehlen, und der wenig mit dem Netz zu

tun hat. Er hat die Dinge geändert, die er ändern kann. Bei der Post einen Nachsendeauftrag, ein Namensschild am Haustor ohne Vornamen, im Profil kein Arbeitgeber mehr, bei der Firma der Hinweis am Empfang, der inzwischen ohnehin stand. Nichts davon macht eine veröffentlichte Adresse ungültig. Zusammen verringert es, was mit ihr geschehen kann.

Und er hat etwas nicht getan, wozu ihn zwei Bekannte gedrängt haben: die Person zu suchen, die den Beitrag geschrieben hat. Er sagt, er habe zwei Abende lang gewusst, dass er das könnte, weil in dem Profil genug stand. Was ihn davon abgehalten hat, war kein moralischer Grundsatz, sondern die Frage einer Beraterin: Was möchtest du am Freitag darauf gebaut haben?

Diese Frage ist in Teil III bereits vorgekommen und sie gilt hier noch stärker. Wer selbst recherchiert und veröffentlicht, verliert die klare Lage, in der er sich befindet — und die klare Lage ist bei einer Anzeige, bei einem Gespräch mit dem Arbeitgeber und bei einer Beratungsstelle das Wertvollste, was man hat.

Sechs Monate später hat Martin gesagt, es sei besser geworden, aber nicht vorbei. Er sehe die Straße in seinem Kopf inzwischen mit zwei Bedeutungen: als Weg nach Hause und als etwas, das in einem Beitrag gestanden hat. Er rechnet nicht damit, dass das ganz verschwindet.

Doxxing verschiebt einen Konflikt aus dem Netz in deine Straße. Das Gegenmittel ist nicht Lautstärke, sondern Sicherung, Verkleinerung und ein informiertes Umfeld.

Polizei, Opferhilfe und Beratung

Teil IV · Wenn Grenzen überschritten werden

Bernhard hat zwei Tage gebraucht, bis er angerufen hat, und der Grund war nicht Unentschlossenheit, sondern eine Frage, die sich nicht beantworten ließ: Wo ruft man an, wenn nichts passiert ist, aber jemand offenbar weiß, wie dein Balkon aussieht? Der Notruf schien zu groß, die Polizeidienststelle zu formell, und ob es überhaupt eine Stelle für so etwas gibt, war ihm unklar.

Diese Unsicherheit kostet Zeit, und sie ist vermeidbar, wenn man die Unterschiede kennt. Es gibt drei Wege mit drei verschiedenen Zwecken, und sie schließen sich nicht aus.

WOHIN MIT WELCHEM FALL

Notruf. Wenn eine Gefahr unmittelbar erscheint — etwa jemand vor der Tür steht, eine konkrete Ankündigung für den aktuellen Zeitpunkt vorliegt oder Kinder akut betroffen sind. Dann den örtlichen Notruf wählen und die Situation schildern.

Polizeidienststelle. Für eine Anzeige oder eine polizeiliche Einschätzung ohne akute Notlage. Eine rechtliche Einordnung musst du nicht selbst mitbringen; hilfreich sind vollständige Belege und eine kurze Chronologie.

Opferhilfe und Beratungsstellen. Für Orientierung, Begleitung, psychosoziale Unterstützung und die Frage, welche nächsten Schritte zur eigenen Lage passen. Die Angebote sind häufig kostenlos; Vertraulichkeit, Anonymität und konkrete Leistungen richten sich nach der jeweiligen Stelle.

Bernhards zwei Tage Zögern haben einen Grund, der nicht bei ihm liegt. Er hat am Donnerstagabend gesucht, und was er gefunden hat, war ein Durcheinander: eine Notrufnummer, ein Formular zur Online-Anzeige, drei Beratungsstellen, von denen zwei nur Frauen in Gewaltbeziehungen betreuen, und ein Merkblatt aus dem Jahr 2019 mit einer Telefonnummer, die nicht mehr vergeben ist. Nichts davon war falsch. Es war nur nichts davon für seine Lage gemacht.

Eine starre Reihenfolge gibt es nicht. Bei unmittelbarer Gefahr ist der Notruf der richtige Weg. Ohne akute Gefahr können sowohl eine Polizeidienststelle als auch eine Opferhilfe der erste Kontakt sein: Polizei, wenn eine Anzeige oder rasche polizeiliche Abklärung gewünscht ist; Opferhilfe, wenn zunächst Orientierung, Begleitung oder Unterstützung bei der Entscheidung gebraucht wird.

Was ein solcher Anruf tatsächlich leistet, wird oft unterschätzt. Bernhard hat in achtzehn Minuten drei Dinge bekommen: eine Einschätzung, dass sein Fall ernst zu nehmen ist, eine konkrete Anleitung, was er sammeln soll, und die Zusage, dass er beim Gespräch auf der Polizeidienststelle begleitet wird. Das dritte war für ihn das Wichtigste — nicht wegen der Formalitäten, sondern weil er nicht allein in einem Raum sitzen musste und erklären, warum eine Nachricht über Geranien ihm Angst macht.

Ein Wort zur Polizei, das ehrlich sein muss: Die Erfahrungen sind unterschiedlich. Manche Dienststellen haben Beamte, die mit

digitalen Fällen täglich arbeiten. Anderswo trifft man auf Unverständnis, und es gibt Betroffene, die nach einer Anzeige mehr Frust hatten als vorher. Das ist kein Argument gegen die Anzeige. Es ist ein Argument dafür, vorher mit einer Beratungsstelle zu sprechen, die weiß, welche Stelle in der Region wie arbeitet – und für die Möglichkeit, jemanden mitzunehmen.

Drei Länder, unterschiedliche Zuständigkeiten

Die strafrechtlichen Grundregeln gelten in der Schweiz bundesweit, Polizei, Staatsanwaltschaft und Opferhilfe sind jedoch kantonal organisiert. In Österreich und Deutschland unterscheiden sich Zuständigkeiten ebenfalls regional. Darum nennt dieses Buch zentrale landesweite Anlaufstellen und verweist für die konkrete Stelle auf die jeweilige regionale oder kantonale Suche.

Für die erste Orientierung gelten folgende zentrale Wege: In Österreich Polizei 133 beziehungsweise 112, Opfer-Notruf 0800 112 112 und Gewaltschutzzentren 0800 700 217. In Deutschland Polizei 110 beziehungsweise 112 und der WEISSE RING unter 116 006. In der Schweiz Polizei 117 beziehungsweise 112 und Opferhilfe 142; die 142 ist keine Notrufnummer. Die vollständige Übersicht steht im Anhang.

Konkrete Telefonnummern, Öffnungszeiten und Zuständigkeiten stehen im Anhang dieses Buches und werden vor jeder Auflage überprüft. Sie hier im Fließtext zu nennen, wäre unklug: Nummern ändern sich, Stellen werden zusammengelegt, Angebote verschwinden. Wer eine aktuelle Auskunft braucht, findet sie am zuverlässigsten über die Opferhilfe des eigenen Landes oder über die kommunalen Beratungsangebote.

Ein Beratungsgespräch vorbereiten

Die Vorbereitung ist einfacher, als sie klingt, und sie macht das Gespräch deutlich nützlicher. Hilfreich sind: eine kurze Chronologie in eigenen Worten, die Liste der Vorfälle mit Datum, die gesicherten Belege, eine Notiz darüber, was bereits gemeldet oder unternommen wurde, und drei Fragen, die du beantwortet haben möchtest. Wer aufgeregt ist, sollte die Fragen aufschreiben; im Gespräch gehen sie sonst verloren.

Ob psychosoziale oder juristische Prozessbegleitung angeboten und wer die Kosten trägt, richtet sich nach dem jeweiligen Land, der Art des Verfahrens und den gesetzlichen Voraussetzungen. Eine Opferhilfe kann dazu die passende Auskunft geben.

Es hilft auch, die eigene Erwartung zu klären. Eine Beratungsstelle kann einschätzen, begleiten, weiterverweisen und praktische Schritte vorschlagen. Sie kann nicht garantieren, dass die Belästigung aufhört, und sie kann keine rechtliche Entscheidung vorwegnehmen. Wer mit der Erwartung hingeht, dass die Sache damit erledigt ist, geht enttäuscht nach Hause; wer mit einer konkreten Frage hingeht, geht mit einer Antwort.

Und ein letzter Punkt, der in Checklisten selten steht: Keine Liste ersetzt das eigene Gefühl für die Lage. Wenn du Angst hast, ist das ein Grund anzurufen, unabhängig davon, ob der Fall in eine Kategorie passt. Wenn dir jemand sagt, du solltest erst abwarten, ob noch etwas kommt, darfst du das ablehnen. Beratungsstellen sind für Fälle da, die noch nicht eindeutig sind — das ist ihre Aufgabe, nicht deine Bürde.

ENTSCHEIDUNGSHILFE

- Ist die Gefahr unmittelbar? Dann Notruf, ohne Abwägen.
- Geht es um Einschätzung und Begleitung? Dann zuerst Opferhilfe oder Beratungsstelle.
- Will ich Anzeige erstatten? Dann Belege und Vorfallliste vorbereiten.
- Kenne ich die zuständige Stelle in meinem Bundesland oder Kanton?
- Habe ich meine drei wichtigsten Fragen aufgeschrieben?
- Nehme ich jemanden zum Gespräch mit?

Was auf der Dienststelle tatsächlich passiert ist

Bernhard ist am Dienstag zur Polizei gegangen, begleitet von einer Mitarbeiterin der Beratungsstelle, und weil viele Menschen vor diesem Termin mehr Angst haben als vor der Nachricht selbst, hier der Ablauf, so wie er ihn geschildert hat.

Er hat vierzig Minuten gewartet. Das Gespräch hat danach etwa fünfzig Minuten gedauert, in einem Büro mit zwei Schreibtischen. Der Beamte war Mitte dreißig, hat sich Notizen gemacht, hat zweimal nachgefragt und einmal etwas gesagt, das Bernhard geärgert hat: dass in der Nachricht ja eigentlich nichts drinstehe. Die Begleiterin hat darauf geantwortet, dass Bernhard seit zwei Wochen nicht auf seinem Balkon sitzt. Danach hat der Beamte das aufgenommen.

Mitgebracht hatte Bernhard einen Ausdruck der Nachricht mit Kopfzeile, die Vorfallliste mit vier Zeilen und eine Liste der Dinge, die

sich verändert hatten. Der letzte Punkt war der, nach dem am Ende gefragt wurde. Er hat eine Bestätigung bekommen, ein Aktenzeichen und die Auskunft, dass er eine Nachricht erhält, wenn sich etwas ergibt.

Ergeben hat sich, soweit er weiß, nichts. Das Konto war über einen Dienst angelegt, der keine Daten herausgibt, und im Herbst kam ein Schreiben, in dem stand, dass das Verfahren eingestellt wurde. Bernhard hat gesagt, das habe ihn einen Abend lang beschäftigt und danach weniger als erwartet. Was geblieben ist, war das Aktenzeichen — weil eine zweite Nachricht, wenn sie käme, nicht mehr die erste wäre.

Genau darin liegt der praktische Wert, der bei Anzeigen häufig falsch erwartet wird. Der wahrscheinliche Ausgang eines solchen Verfahrens ist die Einstellung. Der Nutzen liegt nicht dort, sondern in der Aktenlage: Ein dokumentierter erster Vorfall verändert, wie ein zweiter behandelt wird. Wer sich davon eine Bestrafung erhofft, wird meistens enttäuscht. Wer sich davon eine Grundlage erhofft, bekommt sie.

Und noch ein Punkt, den Bernhard im Rückblick für den wichtigsten hält: Er ist nicht allein in diesem Büro gesessen. Ohne die Begleiterin hätte er den Satz über die Nachricht, in der nichts drinstehe, wahrscheinlich stehen lassen — und wäre danach nach Hause gegangen mit der Bestätigung, dass er übertreibt.

Du musst vor einem ersten Gespräch nicht beweisen, dass dein Fall „schlimm genug“ ist. Eine Beratungsstelle oder Polizeidienststelle kann dir sagen, welcher Weg als Nächstes sinnvoll ist.

V

Rückhalt

Kapitel 19 bis 22



Wie unterstütze ich angegriffene Menschen?

Teil V · Rückhalt

Gabi sieht am Donnerstagabend, dass unter dem Beitrag einer Freundin dreißig Kommentare stehen, von denen zwanzig übergriffig sind. Sie kennt die Freundin seit der Schulzeit, und ihr erster Impuls ist, sofort öffentlich etwas zu schreiben, damit dort nicht nur die Angreifer stehen. Ihr zweiter Impuls ist, den Strang zu screenshotsen und in ihrer eigenen Gruppe zu zeigen, damit ein paar Leute mithelfen. Beides fühlt sich richtig an. Beides kann die Lage verschlechtern.

Was Gabi stattdessen getan hat, dauerte zwei Minuten: eine private Nachricht mit drei Sätzen. „Ich sehe, was da los ist. Das ist übel. Sag mir, was du brauchst — ich kann auch einfach nur zuhören.“ Die Antwort kam um Mitternacht und war lang. Das Wichtigste darin: dass jemand es gesehen hatte.

Gabi hat ihre drei Sätze um 21:12 Uhr geschickt und danach das Telefon weggelegt, was schwerer war als das Schreiben. Die Antwort kam um Mitternacht, und sie war lang — sieben Nachrichten hintereinander, in denen zuerst der Vorfall stand, dann eine Entschuldigung dafür, dass sie so viel schreibt, dann der Satz, sie habe den ganzen Abend überlegt, ob sie überhaupt jemandem davon erzählen soll.

Genau dieser Satz kommt in fast allen diesen Gesprächen vor, und er sagt etwas über die Lage von Betroffenen: Die Hürde ist nicht der Angriff, die Hürde ist das Erzählen. Wer erzählt, riskiert Ratschläge, Verharmlosung und die Frage, was er denn selbst dazu beigetragen

hat. Deshalb wirkt eine Nachricht, in der nichts davon vorkommt, so entlastend — sie kostet nichts.

Gabi hat in dieser Nacht nichts gelöst. Sie hat zugehört, zweimal nachgefragt und einmal geschrieben, das sei übel. Am nächsten Tag hat sie gefragt, ob sie beim Sichern helfen soll, und die Freundin hat ja gesagt. Sie haben eine Stunde am Küchentisch gesessen, Screenshots gemacht, eine Tabelle angelegt, und zwischendurch über etwas anderes geredet. Die Freundin hat später gesagt, diese Stunde sei der Punkt gewesen, an dem sie das Gefühl bekam, die Sache sei bearbeitbar.

Was Gabi nicht getan hat, ist mindestens so wichtig. Sie hat nichts öffentlich geschrieben, obwohl sie es wollte. Sie hat den Strang nicht in ihrer eigenen Gruppe gezeigt. Sie hat nicht gesagt, du musst Anzeige erstatten. Und sie hat nicht gefragt, warum ihre Freundin überhaupt geantwortet hatte, obwohl ihr dieser Gedanke dreimal gekommen ist.

WAS HILFT UND WAS SELTEN HILFT

Hilft	Hilft selten
„Erzähl.“	Einordnen, wie schlimm es ist
Fragen, was gebraucht wird	„Ignorier es einfach.“
Beim Sichern helfen	Das Profil öffentlich verlinken
Später noch einmal nachfragen	Zur Anzeige drängen

Abbildung 18: Der Unterschied liegt darin, wer entscheidet.

Zuerst privat, dann fragen, dann handeln

Die private Nachricht ist wirksamer als jede öffentliche Solidarität, und der Grund ist einfach: Sie kostet die betroffene Person nichts. Sie

muss nicht antworten, sich nicht positionieren, keine neue Aufmerksamkeit aushalten. Öffentliche Unterstützung kann all das verlangen, besonders wenn sie in einem Strang stattfindet, den die Person am liebsten schließen würde. Deshalb gehört die Reihenfolge in diese Richtung: erst privat fragen, dann öffentlich handeln – wenn es gewünscht ist.

Die Frage „Was brauchst du?“ klingt banal und ist das Gegenteil. Sie gibt die Entscheidung zurück an jemanden, dem gerade die Kontrolle über die Situation genommen wurde. Manche wollen, dass jemand einen sichtbaren Satz schreibt. Manche wollen genau das nicht. Manche wollen Hilfe beim Sichern, manche wollen den Namen einer Beratungsstelle, manche wollen über etwas anderes reden. Alle diese Antworten sind gültig, und keine davon lässt sich erraten.

WAS TATSÄCHLICH HILFT

Ernst nehmen, ohne zu bewerten. „Das ist übel“ ist besser als jede Einschätzung, ob es schlimm genug ist.

Zuhören und nicht sofort lösen. Ratschläge kommen später, wenn danach gefragt wird.

Beim Sichern helfen. Screenshots nach der Checkliste aus Kapitel 15 anzufertigen ist Arbeit, die man abnehmen kann – und die Betroffene erspart es, alles noch einmal zu lesen.

Praktisch werden. Kommentare mitlesen und melden, wenn es erwünscht ist. Einen Abend gemeinsam verbringen. Beim Anruf bei der Beratungsstelle dabei sein.

Öffentlich Position beziehen — nach Absprache. Ein ruhiger Satz, der den Angriff benennt und nicht den Angreifer adressiert, wirkt für alle Mitlesenden.

Später nachfragen. Nach drei Tagen, nach zwei Wochen. Die meisten Unterstützung endet nach dem ersten Abend, die Belastung nicht.

Kein Druck, keine Übernahme

Der häufigste Fehler wohlmeinender Unterstützung ist die Übernahme. Wer der betroffenen Person erklärt, sie müsse jetzt Anzeige erstatten, das öffentlich machen oder endlich zurückschlagen, nimmt ihr die Entscheidung ein zweites Mal weg. Auch der umgekehrte Druck kommt vor: „Reagier bitte nicht, du machst es nur schlimmer.“ Beides ist Fremdbestimmung mit guten Absichten. Was bleibt, ist ein Angebot: Ich kann X, Y oder Z tun — sag mir, was du willst.

Ebenso wichtig ist der Verzicht auf Mobilisierung, die in Kapitel 11 beschriebene Grenze. Keine Screenshots des Angreifers in andere Gruppen tragen, keine Profile verlinken, keine Meldeaufrufe, keine gemeinsamen Aktionen. Was hier verlockend wirkt, macht aus der betroffenen Person den Anlass eines Konflikts, den sie nicht mehr steuern kann — und den sie am Ende allein aushält, weil die Unterstützenden nach einer Woche weiterziehen.

ENTSCHEIDUNGSHILFE

- Habe ich zuerst privat geschrieben?
- Habe ich gefragt, was gebraucht wird — oder entschieden, was gut wäre?
- Ist mein öffentlicher Beitrag abgesprochen?
- Nehme ich Arbeit ab (sichern, mitlesen) oder mache ich zusätzliche Arbeit?
- Frage ich in einer Woche noch einmal nach?

Was man auch tun kann, wenn man niemanden kennt

Rückhalt setzt in diesem Kapitel bisher voraus, dass man die betroffene Person kennt. Der häufigere Fall ist ein anderer: Man liest einen Strang, in dem jemand fertiggemacht wird, den man nicht kennt, und hat vier Sekunden, um zu entscheiden, ob man etwas tut.

Was in dieser Lage hilft, ist wenig und mehr als nichts. Ein sachlicher Kommentar, der die Behauptung nicht wiederholt, sondern die Information dagegen stellt. Ein Satz, der die Grenze benennt, ohne den Angreifer anzureden: „Hier wird über eine Person geredet, die mitliest.“ Eine Meldung des Beitrags, die zwanzig Sekunden dauert. Oder, wenn der Strang in einer Gruppe steht, eine Nachricht an die Person, die sie verwaltet — das ist häufig der wirksamste Weg, weil dort jemand zuständig ist.

Wichtiger als alles davon ist eine kurze private Nachricht an die betroffene Person, wenn das möglich ist. Zwei Sätze genügen: dass man den Strang gesehen hat und dass man das nicht in Ordnung

findet. Menschen, die im Netz angegriffen werden, berichten fast einheitlich, dass die öffentlichen Kommentare weniger geholfen haben als die stillen Nachrichten. Der Grund liegt auf der Hand: Öffentliche Unterstützung verlängert den Strang und macht ihn größer. Eine Nachricht macht nichts größer.

Was man nicht tun sollte, steht ausführlich im nächsten Kapitel, mit einer Ausnahme, die hierher gehört. Verlinke keine Profile, auch nicht das des Angreifers, und schreibe niemandem, er solle sich das doch ansehen. Aus einem einzelnen Angriff wird sonst innerhalb einer Stunde ein Ereignis mit zwei Lagern, und die betroffene Person steht in der Mitte, ohne gefragt worden zu sein.

Und ein letzter Gedanke für die vier Sekunden. Es ist ausdrücklich in Ordnung, nichts zu tun. Niemand ist verpflichtet, in jedem Strang, der ihm begegnet, einzugreifen, und wer das versucht, hört nach drei Wochen auf. Was zählt, ist nicht, überall etwas zu schreiben, sondern in den Fällen, in denen man es tut, nichts kaputt zu machen.

Die wirksamste Unterstützung ist eine kurze private Nachricht und die Frage, was gebraucht wird. Alles Weitere folgt daraus — oder es folgt nicht, und auch das ist in Ordnung.

Was häufig nicht hilft

Teil V · Rückhalt

Als Leyla in der Trainerkabine erzählt hat, was in den Kommentaren stand, kamen innerhalb von zehn Minuten fünf Reaktionen. „Ignorier es einfach.“ „Das ist nur das Internet, das musst du nicht ernst nehmen.“ „Warum antwortest du überhaupt?“ „Ich hätte dem ganz anders geschrieben.“ Und, von der Vereinsvorsitzenden: „Wir machen das öffentlich, das lassen wir uns nicht gefallen.“

Alle fünf waren freundlich gemeint. Vier haben Leyla das Gefühl gegeben, sie habe etwas falsch gemacht oder übertreibe, und die fünfte hat eine Entscheidung über ihren Fall getroffen, ohne sie zu fragen. Am Ende hat sie gesagt, es sei schon nicht so wild, und das Thema gewechselt. Genau so entsteht Schweigen: nicht durch Angreifer, sondern durch Reaktionen, die man einmal aushält und danach vermeidet.

Sätze, die die Last verschieben

„Ignorier es einfach“ klingt nach Gelassenheit und bedeutet in der Sache: Kümmere dich allein darum, und zwar leise. Bei Provokationen kann Ignorieren die richtige Strategie sein — als Rat aus dem Mund einer Person, die selbst nichts tun muss, ist es vor allem eine Zurückweisung. „Das ist nur das Internet“ ist eine Verharmlosung, die an der Wirklichkeit vorbeigeht: Drohungen wirken im Alltag, veröffentlichte Adressen betreffen die Wohnungstür, Beschimpfungen in einer Vereinsgruppe betreffen das nächste Training.

„Warum hast du geantwortet?“ und „Du bist selbst schuld, wenn du dich so exponierst“ gehören zusammen. Sie tun das, was in Kapitel 12 als Victim Blaming beschrieben ist: Sie machen das Verhalten der betroffenen Person zum Gegenstand, obwohl der Übergriff das Thema war. Selbst wenn ein Rat darin steckt, ist der Zeitpunkt falsch. Nach einem Angriff ist niemand in der Lage, eine Lehre daraus zu ziehen; er hört nur, dass er es sich selbst zuzuschreiben hat.

STATT DIESER SÄTZE

Nicht „Ignorier es einfach“, sondern: „Willst du, dass ich mitlese und melde, was auftaucht?“

Nicht „Das ist nur das Internet“, sondern: „Das würde mir auch nachgehen.“

Nicht „Warum hast du geantwortet?“, sondern: „Was ist bisher passiert, und was brauchst du jetzt?“

Nicht „Ich hätte anders geschrieben“, sondern: „Soll ich mir die Screenshots ansehen, damit du sie nicht noch einmal lesen musst?“

Nicht „Wir machen das öffentlich“, sondern: „Wenn du willst, schreibe ich etwas dazu. Sag du, wann und was.“

Unfreiwillige Solidarität

Der Fall der Vereinsvorsitzenden verdient eine eigene Betrachtung, weil er so gut gemeint ist. Eine öffentliche Stellungnahme kann helfen; sie kann aber auch bedeuten, dass ein Vorfall, den zweihundert Personen gesehen haben, plötzlich zweitausend erreicht – samt Nachfragen, Interviewanfragen und einer neuen Runde

Kommentare. Für die betroffene Person heißt das, den Angriff ein zweites Mal zu erleben, diesmal mit größerem Publikum und ohne dass sie es entschieden hätte.

Wer für eine Organisation sprechen will, kann das tun, ohne die betroffene Person in die Mitte zu stellen. Eine Stellungnahme darüber, welches Verhalten im Verein nicht geduldet wird, braucht keinen Namen und keine Details. Sobald ein Einzelfall erkennbar wird, ist die Zustimmung derjenigen nötig, um die es geht — und ein Nein muss ohne Diskussion akzeptiert werden. Das gilt auch dann, wenn man überzeugt ist, es wäre besser für sie.

ENTSCHEIDUNGSHILFE

- Sage ich gerade, was die Person hätte anders machen sollen?
- Verharmlose ich, um selbst weniger zu tun?
- Ist mein Rat für sie gedacht oder für mein Bedürfnis, etwas beizutragen?
- Würde meine öffentliche Reaktion den Vorfall vergrößern?
- Habe ich die Zustimmung — und akzeptiere ich ein Nein?

Und wenn man selbst etwas davon gesagt hat

Dieses Kapitel hat einen Nebeneffekt, der nicht beabsichtigt ist: Wer es liest, erkennt darin eigene Sätze. Fast jeder, der einmal jemanden getröstet hat, hat schon gesagt, dass das doch nicht so gemeint sei,

oder dass die andere Seite gar keine Aufmerksamkeit verdiene, oder dass man sich das nicht so zu Herzen nehmen solle.

Das ist kein Grund, es sich vorzuwerfen. Diese Sätze kommen nicht aus Gleichgültigkeit, sondern aus dem Wunsch, dass es der anderen Person bessergeht — und zwar möglichst schnell. Sie sind der Versuch, ein Problem zu verkleinern, weil man es nicht lösen kann. Wer sie gesagt hat, hat nichts Böses getan; er hat nur etwas getan, das nicht wirkt.

Praktisch lässt sich das reparieren, und es dauert einen Satz. Gabi hat es einmal so gemacht: „Ich habe letzte Woche gesagt, du sollst es nicht so ernst nehmen. Das war Unsinn. Wie geht es dir damit?“ Ihre Freundin hat darauf geantwortet, sie habe sich das gar nicht gemerkt — und dann zwanzig Minuten erzählt.

Was in dieser Reparatur steckt, ist der ganze Unterschied zwischen den beiden Haltungen dieses Kapitels. Der erste Satz bewertete die Lage. Der zweite fragte nach ihr. Man muss dafür nichts über digitale Gewalt wissen, keine Beratungsstelle kennen und keine Screenshots ordnen. Man muss nur aufhören, das Problem einzuschätzen, solange man es nicht kennt.

Und wer unsicher ist, welcher Satz jetzt der richtige wäre, hat mit dem einfachsten die besten Aussichten. „Erzähl.“ Danach kommt fast immer mehr, als man erwartet hat, und das ist der Teil, den niemand außer der betroffenen Person liefern kann.

Die meisten unpassenden Reaktionen sind gut gemeint. Sie verschieben nur die Last zurück auf die Person, die sie ohnehin schon trägt.

Was digitale Angriffe mit Menschen machen

Teil V · Rückhalt

Sechs Wochen nach der Nachricht über die Geranien hat Bernhard aufgehört, auf dem Balkon zu frühstücken. Er hat es niemandem erzählt, weil er es selbst für übertrieben hielt. Er sieht mehrmals täglich in sein Postfach, obwohl das Konto längst blockiert ist. Abends schläft er schwer ein und wacht um vier auf. Bei einem unbekannten Anruf zieht sich sein Magen zusammen. Nichts weiter ist passiert. Und trotzdem ist sein Alltag ein anderer.

Das ist der Punkt, an dem die Formel vom „nur Internet“ auseinanderfällt. Digitale Angriffe können Stressreaktionen auslösen, auch wenn eine Gefahr nur angedeutet wird. Möglich sind Wachsamkeit, Anspannung oder schlechter Schlaf. Dass solche Reaktionen nach außen unsichtbar bleiben, macht sie nicht weniger belastend.

Der Balkon ist ein gutes Beispiel dafür, wie unauffällig diese Veränderungen sind. Bernhard hat nicht beschlossen, dort nicht mehr zu frühstücken. Er hat an einem Morgen den Kaffee in der Küche getrunken, weil es kühl war, am nächsten wieder, und nach zwei Wochen war es seine Gewohnheit. Erst als eine Nachbarin fragte, warum er die Geranien nicht mehr gieße, ist ihm aufgefallen, dass er den Balkon seit sechs Wochen nicht betreten hat.

So laufen die meisten dieser Folgen: Sie treten nicht als Entscheidung auf, sondern als Verschiebung. Man postet weniger, man kommentiert nicht mehr in offenen Gruppen, man nimmt den anderen Weg zur Arbeit, man liest Nachrichten nur noch, wenn

jemand daneben sitzt. Jede einzelne Anpassung ist vernünftig. Zusammen ergeben sie ein kleineres Leben.

Das ist auch der Grund, warum die Frage „Ist etwas passiert?“ in diesen Fällen so wenig taugt. Nach dieser Frage ist bei Bernhard nichts passiert: keine zweite Nachricht, kein Vorfall, keine Begegnung. Nach der Frage „Was hat sich verändert?“ ist eine Menge passiert — und diese zweite Frage ist die, die Beratungsstellen stellen.

Ein letzter Punkt gehört dazu, weil er häufig verschwiegen wird. Bernhard hat in dieser Zeit auch das Gefühl gehabt, sich lächerlich zu machen. Er hat sich vorgestellt, wie es klingt, wenn er erzählt, dass eine Nachricht über Blumen ihm den Schlaf nimmt. Diese Scham hat ihn länger belastet als die Nachricht selbst — und sie ist der Grund, warum viele Betroffene erst dann Hilfe holen, wenn ein zweiter, „vorzeigbarer“ Vorfall dazukommt.

MÖGLICHE REAKTIONEN — EIN BEISPIELVERLAUF

WOCHE 1	Alles auf einmal: Schlaf, Kontrollieren, Rückzug vom Balkon
WOCHE 2	Schlaf wird besser, das Kontrollieren verfestigt sich
WOCHE 3–4	Äußerlich ruhiger, Vermeidung bleibt, Konzentration lässt nach
WOCHE 5	Ein Tag, an dem er es fast vergessen hat
WOCHE 6	Ein Behördenschreiben, zwei schlechte Nächte

Ein Beispiel, keine Regel. Daraus lässt sich keine Diagnose ableiten.

Abbildung 19: Belastung verläuft selten geradlinig.

Was häufig beobachtet wird

Menschen reagieren unterschiedlich. Berichtet werden unter anderem Anspannung, Schreckhaftigkeit, Schlafprobleme, Angst in bestimmten Alltagssituationen, häufiges Kontrollieren, Vermeidung, Rückzug sowie körperliche Stressreaktionen wie Kopf- oder Magenbeschwerden und Herzklopfen. Nichts davon tritt zwangsläufig auf, und aus einzelnen Reaktionen lässt sich keine Diagnose ableiten.

Wer früher schon einmal bedroht, verfolgt oder in anderer Form Gewalt erlebt hat, erlebt das häufig heftiger, weil ein neuer Vorfall an eine alte Erfahrung anknüpft. Das ist kein Zeichen von Schwäche, sondern eine Erklärung dafür, warum zwei Menschen auf dieselbe Nachricht sehr unterschiedlich reagieren. Aus demselben Grund lässt sich von außen nie beurteilen, ob eine Reaktion „angemessen“ ist. Ich stelle hier auch keine Diagnosen: Was ein Mensch braucht, entscheidet nicht ein Buch, sondern ein Gespräch mit fachlicher Begleitung.

Wann Unterstützung sinnvoll sein kann

Die folgenden Punkte sind Hinweise, keine Kriterien, und aus ihnen lässt sich keine Diagnose ableiten. Für ein Gespräch mit einer Beratungsstelle braucht es keinen dieser Punkte — es genügt, dass du eines möchtest.

- Die Belastung hält an, wird stärker oder schränkt den Alltag deutlich ein
- Der Schlaf ist über Wochen gestört
- Du meidest Orte, Wege oder Menschen, die früher unproblematisch waren
- Du siehst zwanghaft nach, ob etwas Neues gekommen ist
- Arbeit, Familie oder Freundschaften leiden erkennbar
- Es kommen Erinnerungen an frühere belastende Erfahrungen zurück
- Starke Angst oder Panik tritt auf
- Alkohol, Medikamente oder andere Substanzen werden häufiger zur Beruhigung verwendet
- Du denkst daran, dich ganz aus dem Alltag zurückzuziehen

Wenn es akut wird

Bei Gedanken an Selbstverletzung oder Suizid, bei einer unmittelbaren Gefahr für dich oder andere oder wenn du dich nicht sicher halten kannst, braucht es rasche Hilfe. Wähle im Notfall 112 beziehungsweise den örtlichen Polizeinotruf: Österreich 133, Deutschland 110, Schweiz 117.

Krisengespräch: Österreich Telefonseelsorge 142; Deutschland TelefonSeelsorge 0800 111 0 111, 0800 111 0 222 oder 116 123; Schweiz Die Dargebotene Hand 143. Für Kinder und Jugendliche: Österreich Rat auf Draht 147; Deutschland Nummer gegen Kummer 116 111, Montag bis Samstag 14 bis 20 Uhr; Schweiz 147. Die Erreichbarkeit ist bei jeder Nummer angegeben. Angaben zu Kosten, Anonymität und Onlineberatung stehen bei den jeweiligen offiziellen Angeboten.

Was hilft, bevor Hilfe kommt

Ein paar Dinge, die Betroffene immer wieder als hilfreich beschreiben, kosten nichts und sind sofort möglich. Das Nachsehen begrenzen — feste Zeiten, gerne mit Wecker, statt alle zehn Minuten. Benachrichtigungen für die betroffene Plattform ausschalten, nicht die App löschen, damit nichts verloren geht. Die Dokumentation an eine Vertrauensperson abgeben, damit man nicht selbst darin blättert. Und mindestens einem Menschen im echten Leben erzählen, was los ist, weil das Verschweigen mehr Kraft kostet als das Erzählen.

Bernhard hat es nach acht Wochen erzählt, seiner Schwester, an einem Sonntagnachmittag, und danach bei derselben Opferschutzstelle einen Termin gemacht, bei der er im Frühjahr angerufen hatte. Er hat gesagt, das Schwierigste sei der erste Satz gewesen — die Vorstellung, dass jemand sagen würde, es sei ja nichts passiert. Gesagt hat es niemand.

ENTSCHEIDUNGSHILFE

- Hat sich in meinem Alltag etwas verändert, das ich vorher nicht geändert hätte?
- Wie oft sehe ich nach, und tut es mir gut?
- Weiß mindestens ein Mensch in meinem Umfeld, was los ist?
- Kann ich die Dokumentation abgeben, statt sie selbst zu verwalten?
- Wäre jetzt ein Gespräch mit einer Beratungsstelle sinnvoll — unabhängig davon, ob „genug passiert“ ist?

Sechs Wochen, an einem Beispiel

Weil solche Aufzählungen leicht abstrakt bleiben, hier der Verlauf bei Bernhard, so wie er ihn im Rückblick beschrieben hat. Er ist ein Beispiel, keine Regel — bei anderen Menschen sieht das anders aus, dauert kürzer oder länger, und manche erleben nichts davon.

In den ersten Tagen war alles auf einmal da — der schlechte Schlaf, das Kontrollieren, der Balkon, den er nicht mehr betreten hat. Er hat das bei der Opferschutzstelle am Samstag in drei Sätzen aufzählen können, und in dieser Aufzählung stand nebeneinander, was sich in den Wochen danach unterschiedlich entwickelt hat.

Der Schlaf ist nach der zweiten Woche besser geworden, das Kontrollieren nicht. Es hat sich im Gegenteil verfestigt: morgens vor dem Aufstehen, in der Mittagspause, abends, und er hat sich dabei selbst als lächerlich empfunden, weil ja nichts kam. In der dritten und vierten Woche wurde es äußerlich ruhiger und innerlich nicht. Zum Balkon kam dazu, dass er beim Nachhausekommen aus dem Auto gesehen hat, bevor er ausgestiegen ist. Und er hat gemerkt, dass er bei der Arbeit zweimal etwas vergessen hat, was ihm davor nicht passiert war.

In der fünften Woche kam ein Tag, an dem er es fast vergessen hatte. In der sechsten kam die Nachricht der Polizei über die Einstellung des Verfahrens, und danach zwei schlechte Nächte. Er sagt, das habe ihn mehr überrascht als alles davor: dass eine Postsendung sechs Wochen später dieselbe Anspannung auslösen konnte wie die Nachricht selbst.

Was ihm geholfen hat, war nicht ein einzelner Ratschlag, sondern eine Kombination aus banalen Dingen. Das Telefon nachts in einem anderen Zimmer. Ein fester Zeitpunkt am Tag, an dem er nachsieht, und sonst nicht. Zwei Menschen, die den Stand kannten, sodass er nicht jedes Mal von vorn erzählen musste. Und einmal pro Woche ein

Termin bei der Beratungsstelle, in dem er über etwas anderes geredet hat als über den Fall.

Ob er professionelle Unterstützung gebraucht hätte, wenn es nicht besser geworden wäre, kann niemand rückblickend sagen. Was Bernhard dazu sagt, ist einfacher: Er habe in der zweiten Woche zum ersten Mal daran gedacht und es abgetan, weil ja nichts passiert sei. Diesen Satz hat er inzwischen dreimal von anderen gehört.

Digitale Gewalt hinterlässt keine sichtbaren Spuren und trotzdem Folgen. Wer seinen Alltag ändert, hat einen Grund dazu — und der Grund verdient Hilfe, nicht Rechtfertigung.

Rückhalt geben, ohne sich selbst zu verlieren

Teil V · Rückhalt

Gabi moderiert die Nachbarschaftsgruppe, begleitet seit Wochen ihre Freundin, liest für zwei weitere Betroffene Kommentare mit und hat inzwischen ein Ordnersystem für Screenshots, das nicht ihre eigenen Fälle betrifft. An einem Freitagabend merkt sie, dass sie beim Klingeln des Telefons zusammenzuckt, und dass sie den Fall ihrer Freundin lebhafter im Kopf hat als ihre eigenen Termine. Sie hat nichts falsch gemacht. Sie hat nur nie entschieden, wie viel sie tragen will.

Das ist der Punkt, an dem Unterstützung kippt. Wer hilft, übernimmt einen Teil der Belastung, und das ist der Sinn der Sache; nur ist die eigene Kapazität begrenzt, und sie wird meistens erst dann bemerkt, wenn sie überschritten ist. Auffällig ist, dass gerade die Verlässlichsten in Gefahr sind: Wer immer erreichbar ist, wird immer gefragt.

Gabis Freitagabend hat eine Vorgeschichte, die typisch ist. Es begann mit einer Zusage, die vernünftig klang: Sie liest die Kommentare unter den Beiträgen ihrer Freundin mit, damit die das nicht selbst tun muss. Zwei Wochen später kam eine zweite Person dazu, deren Fall sie aus der Gruppe kannte. Dann eine dritte, die von der zweiten geschickt wurde. Niemand hat sie überredet. Sie hat jedes Mal ja gesagt, weil jedes einzelne Ja klein war.

Ihr Ordnersystem umfasste im vierten Monat 340 Bildschirmfotos, von denen keines ihren eigenen Fall betraf. Sie hat abends sortiert, weil sie nicht wollte, dass etwas verlorengeht. Und sie hat, ohne es zu

bemerken, eine Rolle übernommen, für die es in ihrem Leben keine Stunden gab: die einer Dokumentationsstelle mit Bereitschaftsdienst.

Was daran zuerst leidet, ist nicht die Kraft, sondern die Genauigkeit. Gabi hat einmal einen Screenshot in den falschen Ordner gelegt und eine halbe Stunde gesucht. Sie hat eine Nachricht zwei Tage liegen lassen und dann mit einem Satz geantwortet, der kürzer war als beabsichtigt. Beides ist harmlos. Beides zeigt aber, wohin es führt, wenn Hilfe von einer Person abhängt, die auch noch arbeitet, schläft und ein eigenes Leben hat.

Das Gespräch, das sie dann geführt hat, dauerte zehn Minuten und bestand im Wesentlichen aus drei Sätzen: Ich bin weiterhin da, kann aber nicht rund um die Uhr mitlesen — nach 22 Uhr nicht mehr. Lass uns schauen, wer einen Teil übernimmt. Die Screenshots verwaltet ab jetzt die Beratungsstelle, die dafür einen Rahmen hat. Ihre Freundin hat gesagt, sie habe sich schon gefragt, wie Gabi das alles schaffe, und sei erleichtert, dass sie es nicht mehr allein macht.

Diese Reaktion ist die Regel und nicht die Ausnahme. Die Angst, mit einer Grenze jemanden im Stich zu lassen, ist fast immer größer als der tatsächliche Schaden. Was Menschen in einer belastenden Lage brauchen, ist Verlässlichkeit — und verlässlich ist nur, was man auch im dritten Monat noch einhalten kann.

Grenzen benennen, bevor sie erreicht sind

Grenzen wirken am besten, wenn sie vorher gesagt werden und konkret sind. „Ich lese deine Kommentare mit, aber nicht nach 22 Uhr“ ist brauchbar. „Ich helfe beim Sichern, aber ich schreibe nicht öffentlich mit“ ebenso. Solche Sätze wirken im ersten Moment hart und sind das Gegenteil: Sie machen die Unterstützung haltbar. Eine Zusage, die eingehalten wird, ist mehr wert als ein Versprechen, das

nach drei Wochen wortlos endet — und dieses wortlose Ende ist das, was betroffene Menschen als zweite Enttäuschung erleben.

Dazu gehört, Verantwortung zu teilen, statt sie zu bündeln. In einer Gruppe heißt das: mindestens zwei Moderierende, klare Zuständigkeiten, Absprachen darüber, wer bei schwierigen Fällen entscheidet. Im privaten Umfeld heißt es, dass mehrere Personen kleine Beiträge leisten, statt dass eine alles trägt — jemand liest mit, jemand kocht, jemand begleitet zum Termin. Und es heißt anzuerkennen, dass manche Aufgaben nicht bei Freundinnen liegen: Einschätzung von Gefahren, rechtliche Fragen, psychologische Begleitung gehören zu Beratungsstellen und Fachleuten. Diese Weitergabe ist keine Zurückweisung, sondern Genauigkeit.

ANZEICHEN, DASS DU ZU VIEL TRÄGST

- Du liest fremde Angriffe abends noch einmal, obwohl es dafür keinen Anlass gibt
- Du bist ungeduldig oder gereizt, wenn jemand um Hilfe bittet
- Du hast das Gefühl, ohne dich würde es niemand tun
- Du kennst die Fälle anderer besser als deine eigenen Vorhaben
- Du schläfst schlechter, seit du moderierst oder begleitest

Gabi hat mit einem zweiten Moderator gesprochen, die Nachtstunden abgegeben und ihrer Freundin gesagt, dass sie weiterhin da ist, aber nicht mehr die Screenshots verwaltet — dafür hat eine Beratungsstelle einen besseren Rahmen. Es war ein unangenehmes

Gespräch von zehn Minuten. Danach hat die Unterstützung nicht aufgehört; sie hat nur wieder in ein Leben gepasst.

Darin liegt der Sinn von Gemeinschaft, wie dieses Buch sie versteht. Nicht eine Handvoll unermüdlicher Einzelkämpfer, die irgendwann verschwinden, weil sie erschöpft sind, sondern viele Menschen, die jeweils etwas Kleines und Verlässliches tun. Das ist weniger heroisch und hält deutlich länger — und es ist der einzige Rückhalt, auf den sich jemand tatsächlich verlassen kann.

ENTSCHEIDUNGSHILFE

- Was genau habe ich zugesagt — und für wie lange?
- Gibt es jemanden, der einen Teil übernehmen kann?
- Gehört diese Aufgabe zu mir oder zu einer Beratungsstelle?
- Habe ich Zeiten, in denen ich nicht erreichbar bin?
- Wer fragt mich, wie es mir dabei geht?

Was Unterstützende selbst mitnehmen

Es gibt einen Teil dieser Arbeit, über den in Gruppen wenig gesprochen wird, weil er sich anfühlt wie eine Anmaßung: Wer über Monate Angriffe auf andere Menschen mitliest, nimmt etwas davon mit. Gabi hat im dritten Monat gemerkt, dass sie in einer harmlosen Nachbarschaftsgruppe reflexhaft nach dem Muster gesucht hat, das sie aus den Fällen kannte.

Sie sagt, das Unangenehmste sei nicht die Belastung gewesen, sondern der Gedanke, dass sie darüber nicht klagen dürfe. Betroffen

sei ja jemand anderer. Dieser Gedanke ist verbreitet und er ist praktisch schädlich: Wer sich das Recht auf Erschöpfung abspricht, hört nicht auf, sondern macht weiter, bis es nicht mehr geht — und fällt dann ganz aus.

Was Gabi dagegen hilft, ist unspektakulär und lässt sich übernehmen. Sie liest die Fälle nicht mehr abends, weil sie danach schlecht schläft, sondern am Vormittag. Sie hat zwei Menschen, mit denen sie über die Arbeit reden kann, ohne Namen zu nennen. Sie hat einen Tag pro Woche, an dem sie in die Gruppe nicht hineinsieht, und das steht in ihrem Kalender wie ein Termin. Und sie hat aufgehört, jede Nachricht selbst zu beantworten.

Der letzte Punkt war der schwierigste, weil er wie Zurückweisung aussieht und keine ist. Sie hat mit zwei anderen Mitgliedern der Gruppe abgesprochen, dass Hilfesuche unter der Woche verteilt werden — nicht als Dienstplan, sondern als lose Absprache, wer schaut, wenn jemand nicht kann. Seither dauert eine Antwort manchmal einen halben Tag länger und kommt zuverlässiger.

Für Vereine, Schulen und Initiativen gilt derselbe Punkt in größerem Maßstab. Wenn die Betreuung einer Seite oder Gruppe an einer Person hängt, ist das kein Zeichen von Engagement, sondern ein Risiko — für diese Person und für die Sache. Zwei Menschen, die abwechselnd hineinsehen, halten das drei Jahre durch. Eine Person, die alles macht, hält es ein Jahr durch und hört dann auf, meistens ohne Vorwarnung.

Und weil das Kapitel sonst zu vernünftig endet, ein Satz, den Gabi selbst gesagt hat: Sie habe irgendwann gemerkt, dass sie den Menschen, denen sie helfen wollte, am meisten hilft, indem sie in einem Jahr noch da ist.

Hilfe, die eingehalten wird, ist mehr wert als Hilfe, die alles verspricht. Wer seine Grenzen sagt, bleibt länger nützlich als der, der sie überschreitet.

VI

Fakten prüfen und Desinformation erkennen

Kapitel 23 bis 29



Nicht alles, was oft geteilt wird, stimmt

Teil VI · Fakten prüfen und Desinformation erkennen

Eine Lehrerin bekommt an einem Montagmorgen von drei Schülerinnen dasselbe Video gezeigt. Es dauert vierzig Sekunden, zeigt eine Menschenmenge, brennende Mülltonnen und einen Text darüber, in dem eine Stadt genannt wird, die zwei Autostunden entfernt liegt. Unter dem Video stehen 84.000 Weiterleitungen und elftausend Kommentare, viele davon empört. Eine Schülerin sagt, das habe ihre Mutter geschickt.

Die Lehrerin hat keine Möglichkeit, in der Pause zu prüfen, was dieses Video zeigt. Was sie hat, ist eine Beobachtung, die sie den Schülerinnen mitgeben kann: Die 84.000 Weiterleitungen sagen nichts darüber, ob der Text stimmt. Sie sagen nur, dass viele Menschen dieses Video weitergeschickt haben, und die meisten davon hatten dieselbe Prüfmöglichkeit wie sie — nämlich keine.

Die Lehrerin heißt Susanne, unterrichtet Deutsch und Geschichte an einer Mittelschule und hat für die große Pause fünfzehn Minuten. Sie hätte in dieser Zeit sagen können, das sei sicher ein Fake, und die Schülerinnen hätten es hingenommen, weil sie es sagt. Genau das hat sie nicht getan, und das ist der interessanteste Teil dieser Geschichte.

Denn eine Lehrerin, die sagt „das ist ein Fake“, hat den Fall gelöst und nichts vermittelt. Beim nächsten Video steht dieselbe Klasse wieder ohne Werkzeug da — und diesmal ist Susanne nicht dabei. Sie hat deshalb gefragt: Woran könnten wir erkennen, wo das aufgenommen wurde? Eine Schülerin hat auf die Nummerntafel eines Autos im Hintergrund gezeigt, eine andere auf die Bäume, die belaubt waren, obwohl der Text von Jänner sprach.

Nicht alles, was oft geteilt wird, stimmt

In der Stunde am nächsten Tag haben sie das Standbild gemeinsam durch eine Bildrückwärtssuche geschickt. Der älteste Treffer war fünf Jahre alt, aus einem anderen Land, und stand in einem Bericht mit vier Absätzen, in denen etwas ganz anderes stand als in dem Text über dem Video. Das hat vier Minuten gedauert.

Was die Klasse danach beschäftigte, war nicht die Auflösung, sondern eine Frage einer Schülerin: Warum hat das dann meine Mutter geschickt? Susanne hat darauf keine kluge Antwort gegeben, sondern die einzige richtige — weil sie ihr geglaubt und Sorge gehabt habe. Falschmeldungen wandern nicht durch Familien, weil dort Menschen leichtgläubig sind, sondern weil dort Menschen füreinander verantwortlich sind.

Und die 84.000 Weiterleitungen? Susanne hat mit der Klasse ausgerechnet, wie viele davon das Video geprüft haben können. Wenn eine Prüfung vier Minuten dauert, wären das 5.600 Stunden gewesen. Es hat niemand geprüft. Es haben 84.000 Menschen weitergeschickt, was ihnen jemand geschickt hat, dem sie vertrauen.

WEITERLEITUNGEN UND GRUNDLAGE

Video ohne Ort, Datum und Urheber

Meldung einer Landespolizeidirektion

Die Zahl sagt, wie gut der Text ist, nicht wie wahr.

Abbildung 20: Verbreitung in den Chats einer Schulklasse, erhoben von Susannes Gruppe.



Abbildung 21: Vierundachtzigtausend Menschen mit dem Gesichtsausdruck von Verantwortung. Gelesen hat es der Erste nicht.

Reichweite ist kein Wahrheitsbeweis

Der Zusammenhang, den wir intuitiv annehmen — was viele teilen, wird stimmen, sonst hätte doch jemand widersprochen —, existiert nicht. Was verbreitet wird, wird nach anderen Kriterien ausgewählt: Es muss Aufmerksamkeit erzeugen, eine Emotion auslösen und schnell verständlich sein. Ein Video mit brennenden Mülltonnen erfüllt alle drei Bedingungen. Eine Richtigstellung, die erklärt, dass die Aufnahme vier Jahre alt ist und aus einem anderen Land stammt, erfüllt keine davon.

Dazu kommt die soziale Bestätigung. Wenn eine Behauptung von der eigenen Cousine kommt und darunter drei Bekannte zustimmen,

Nicht alles, was oft geteilt wird, stimmt

prüft man sie nicht — man vertraut nicht dem Inhalt, sondern der Quelle im sozialen Sinn. Genau darauf beruht die Wirkung von Falschmeldungen in Familien- und Nachbarschaftsgruppen: Sie kommen nicht von Fremden, sondern von Menschen, denen man in anderen Fragen zu Recht vertraut.

WAS ZAHLEN UNTER EINEM BEITRAG BEDEUTEN

Viele Weiterleitungen. Der Inhalt ist anschlussfähig — emotional, empörend oder nützlich. Über seine Richtigkeit sagt das nichts.

Viele Kommentare. Häufig ein Streit, keine Zustimmung. Wer nur die Zahl sieht, liest sie leicht als Bestätigung.

Viele Reaktionen. Sagt etwas über die Stimmung, nichts über die Faktenlage.

Alter des Beitrags. Der einzige dieser Werte, der wirklich hilft — und der am häufigsten übersehen wird.

Der Druck, sofort zu teilen

Fast alle wirksamen Falschmeldungen enthalten eine Dringlichkeit: Teile das, bevor es gelöscht wird. Warne deine Familie. Jeder muss das wissen. Diese Aufforderung ist kein Zufall, sondern der Mechanismus selbst, denn sie verhindert genau den Moment, in dem eine Prüfung möglich wäre. Wer eine Behauptung für sich behält, bis er sie geprüft hat, verliert nichts — höchstens ein paar Stunden Vorsprung bei einer Nachricht, die ohnehin nicht von ihm abhängt.

Die Lehrerin hat in der Klasse nichts über das Video behauptet. Sie hat gefragt, woran man erkennen könnte, wo es

aufgenommen wurde, und hat es in der nächsten Stunde gemeinsam mit den Schülerinnen geprüft — Bildrückwärtssuche, Vergleich der Straßenschilder, Blick auf das Datum der ältesten Fundstelle. Das Video war fünf Jahre alt und stammte aus einem anderen Land. Was die Klasse mitgenommen hat, war nicht diese Auflösung, sondern das Verfahren.

ENTSCHEIDUNGSHILFE

- Woher weiß ich, dass das stimmt — außer daraus, wer es geschickt hat?
- Wie alt ist der Beitrag, und wie alt ist der Inhalt?
- Wird zur Eile gedrängt? Das ist ein Grund, langsamer zu werden.
- Was passiert, wenn ich es einen Tag liegen lasse?
- Würde ich es auch teilen, wenn es nicht empörend wäre?

Warum die Zahl unter dem Beitrag nichts sagt

Susannes Klasse hat später etwas ausprobiert, das den Kern dieses Kapitels besser zeigt als jede Erklärung. Sie haben zu vier Beiträgen, die in ihren eigenen Chats kursierten, die Zahl der Weiterleitungen aufgeschrieben und daneben, was tatsächlich überprüfbar war.

Der Beitrag mit den meisten Weiterleitungen war der mit der geringsten Grundlage: ein Video ohne Ort, ohne Datum, ohne Urheber, dafür mit einem Text, der zu Eile aufforderte. Der Beitrag mit der besten Grundlage — eine Meldung einer

Nicht alles, was oft geteilt wird, stimmt

Landespolizeidirektion — hatte in ihren Chats gar nicht kursiert; sie haben ihn erst gefunden, als sie gesucht haben.

Das ist keine Überraschung, wenn man sich ansieht, was eine Weiterleitung eigentlich ist. Sie kostet einen Fingertipp und bedeutet: Das könnte für dich wichtig sein. Sie bedeutet nicht: Ich habe das geprüft. Eine Zahl unter einem Beitrag zählt also Fingertipps, keine Prüfungen — und je dringender ein Text klingt, desto weniger Zeit liegt zwischen Lesen und Weitergeben.

Für den Alltag folgt daraus eine kleine Umstellung, die überraschend viel bringt. Wenn ein Beitrag besonders oft geteilt wurde, ist das kein Grund, ihm mehr zu glauben, sondern ein Anlass, kurz nachzusehen. Nicht weil viel Geteiltes häufiger falsch wäre — sondern weil Falsches häufiger viel geteilt wird, was nicht dasselbe ist, aber im Ergebnis auf dasselbe hinausläuft.

Eine Schülerin hat das in einem Satz zusammengefasst, den Susanne seither in jeder Klasse verwendet: Die Zahl sagt, wie gut der Text ist, nicht wie wahr.

Verbreitung misst Anschlussfähigkeit, nicht Wahrheit. Und wer zur Eile drängt, will keine Prüfung.

Wer behauptet was?

Teil VI · Fakten prüfen und Desinformation erkennen

In der Familiengruppe, in der Eva mitliest, taucht drei Wochen nach der Medikamentengrafik eine neue Nachricht auf. Diesmal ist es ein Text ohne Bild: Eine Bekannte einer Bekannten arbeite in einem Ministerium und habe erzählt, dass ab Jänner eine neue Gebühr komme. Es folgt der Satz, das dürfe man offiziell noch nicht sagen.

Solche Nachrichten haben eine Eigenschaft, die sie von Falschmeldungen mit Quelle unterscheidet: Sie sind nicht widerlegbar, weil sie nichts Prüfbares enthalten. Es gibt keinen Namen, kein Dokument, kein Datum. Was es gibt, ist eine Kette — jemand kennt jemanden, der jemanden kennt —, und die Aufforderung, das nicht weiterzusagen, die dafür sorgt, dass es weitergesagt wird.

Eva hat diesmal nicht getippt, sondern gewartet, und dabei etwas beobachtet, das ihr vorher nie aufgefallen war. Innerhalb von zwei Stunden hatten vier Personen in der Gruppe reagiert, und keine davon fragte nach der Quelle. Ein Cousin schrieb, das sei ja typisch. Eine Tante schrieb, sie habe das auch schon gehört. Ein Onkel schrieb, man solle sich das nicht gefallen lassen. Aus einer Behauptung ohne Urheber war innerhalb von zwei Stunden ein gemeinsames Wissen geworden.

Das ist der eigentliche Mechanismus in privaten Gruppen. Es braucht keine geschickte Fälschung und keine Kampagne. Es braucht nur drei Menschen, die etwas bestätigen, weil sie es „auch schon gehört“ haben — und gehört haben sie es meistens von derselben Person, in derselben Gruppe, in der Woche davor.

Wer behauptet was?

Als Eva am zweiten Tag ihre Frage gestellt hat, ist etwas passiert, das sie nicht erwartet hatte. Nicht die Tante hat zuerst geantwortet, sondern der Cousin, mit dem Satz: „Stimmt, ich hab das eigentlich auch nur von hier.“ Danach war die Sache erledigt, ohne dass jemand einen Fehler zugeben musste.

Der Grund, warum eine Frage in solchen Gruppen besser wirkt als eine Widerlegung, ist unspektakulär: Sie greift niemandes Urteilsfähigkeit an. Wer widerlegt, sagt implizit, dass jemand hereingefallen ist. Wer nach der Quelle fragt, unterstellt lediglich, dass es eine gibt — und lässt allen Beteiligten die Möglichkeit, gemeinsam festzustellen, dass es keine gibt.

Die erste Frage vor allen anderen

Bevor man prüft, ob eine Behauptung stimmt, lohnt die Frage, wer sie eigentlich aufstellt. Diese Frage klingt selbstverständlich und wird routinemäßig übersprungen, weil Beiträge in sozialen Netzwerken alle gleich aussehen: derselbe Kasten, dieselbe Schrift, ob dahinter eine Behörde, eine Zeitung, ein anonymes Konto oder die Nachbarin steht. Wer den Urheber nicht bestimmt, prüft im Nebel.

Dabei hilft die Unterscheidung zwischen Primär- und Sekundärquelle. Eine Primärquelle ist die Stelle, von der die Information stammt: das Gesetzblatt, die Pressemitteilung des Ministeriums, die Studie selbst, die Person, die etwas erlebt hat. Eine Sekundärquelle berichtet darüber. Sekundärquellen sind nützlich, weil sie einordnen und erklären; sie sind aber auch die Stelle, an der aus einer vorsichtigen Formulierung eine steile Schlagzeile wird. Wer die Primärquelle findet, sieht meistens sofort, wie viel vom Aufreger übrig bleibt.

TYPEN VON URHEBERN

Benannte Stelle. Behörde, Universität, Redaktion, Unternehmen — prüfbar, ansprechbar, im Irrtum korrigierbar.

Benannte Person. Mit Namen, Funktion und Erreichbarkeit. Nicht automatisch glaubwürdig, aber nachprüfbar.

Anonyme Behauptung. Kein Name, keine Verantwortung, keine Möglichkeit der Nachfrage. Kein Beweis für Falschheit — aber auch kein Beleg für irgendetwas.

Angeblicher Insider. „Jemand, der dort arbeitet.“ Die häufigste Form in privaten Gruppen, und die am schwersten zu prüfende. Das Geheimhaltungsmotiv ersetzt hier den Beleg.

Quellenkette. Ein Beitrag zitiert einen Beitrag, der einen dritten zitiert. Am Ende steht häufig nichts — oder etwas, das anders lautet als das Zitat.

Ketten zurückverfolgen

ZWEI WEGE EINER BEHAUPTUNG

Beitrag in der Gruppe ← Bericht ← Primärquelle

Prüfbar: die Kette endet bei einem Dokument, das man öffnen kann.

Beitrag in der Gruppe ← „eine Bekannte“ ← niemand

Nicht prüfbar: die Kette endet im Ungefähren. Dann ist die Frage nach der Quelle die ganze Antwort.

Abbildung 22: Ketten laufen entweder auf ein Dokument zu oder ins Leere.

Das Zurückverfolgen einer Kette ist unspektakuläre Arbeit und oft schneller erledigt als erwartet. Man nimmt die auffälligste Formulierung der Behauptung, sucht sie wörtlich, sortiert die Ergebnisse nach Datum und sieht sich den ältesten Treffer an. Häufig endet man bei einem einzelnen Beitrag, der alles ausgelöst hat, und häufig steht dort weniger, als in den Weitererzählungen daraus geworden ist — eine Vermutung ist zur Tatsache geworden, ein „könnte“ zu einem „wird“.

Eva hat es in der Familiengruppe anders gemacht als beim ersten Mal. Sie hat nicht widersprochen, sondern gefragt: „Weiß jemand, von welcher Stelle das kommt? Ich finde dazu nichts.“ Zwei Tage später hat die Tante geschrieben, sie habe es von einer Kollegin, die es auch nur gehört habe. Damit war die Sache erledigt, ohne dass jemand recht haben musste. Eine Frage, die eine Quelle verlangt, wirkt in privaten Gruppen fast immer besser als eine Widerlegung.

ENTSCHEIDUNGSHILFE

- Wer stellt diese Behauptung auf — mit Namen und Funktion?
- Ist das die Primärquelle oder ein Bericht darüber?
- Gibt es überhaupt etwas Prüfbares, oder nur eine Kette von Erzählungen?
- Was steht in der ältesten Fundstelle wirklich?
- Ersetzt ein Geheimhaltungsmotiv hier den Beleg?

Wenn die Quelle existiert und trotzdem nicht trägt

Der schwierigere Fall ist nicht die fehlende Quelle, sondern die vorhandene, die etwas anderes sagt als der Beitrag darüber. Eva hat das in ihrer Familiengruppe erlebt, drei Monate nach dem Medikament. Diesmal war ein Link dabei, und der Link führte tatsächlich zu einer Meldung einer Behörde.

In der Meldung stand, dass ein Stoff in einer bestimmten Konzentration in einem einzelnen Produkt einer Charge gefunden wurde und dass diese Charge zurückgerufen wird. Im Beitrag darüber stand, dass ein Stoff in Lebensmitteln gefunden wurde und man aufpassen solle. Beides ist im engen Sinn nicht falsch. Zwischen beidem liegt der Unterschied zwischen einem Rückruf und einer allgemeinen Warnung.

Solche Verschiebungen sind die häufigste Form, in der mit korrekten Quellen etwas Unzutreffendes behauptet wird, und sie sind schwer zu

Wer behauptet was?

widerlegen, weil der Link ja stimmt. Wer sagt „das ist falsch“, hat unrecht. Wer sagt „das steht da nicht“, hat recht und muss es zeigen.

Eva hat deshalb nicht widersprochen, sondern zitiert. Sie hat den Satz aus der Behördenmeldung mit der Chargennummer in die Gruppe geschrieben, ohne Kommentar. Darunter kam von der Tante: „Na, dann ist es ja nicht so schlimm.“ Das war das Ende der Sache, und es war ein besseres Ende als jede Richtigstellung, weil niemand zugeben musste, sich geirrt zu haben.

Woran man solche Verschiebungen erkennt, lässt sich in drei Fragen fassen. Erstens: Ist der Gegenstand im Beitrag derselbe wie in der Quelle — ein Produkt oder eine Produktgruppe, eine Person oder eine Gruppe, ein Ort oder ein Land? Zweitens: Stimmt der Zeitraum? Drittens: Steht im Beitrag eine Folgerung, die in der Quelle nicht steht? Die dritte Frage trifft am häufigsten zu.

Und eine Warnung an die eigene Adresse, die zu diesem Kapitel gehört: Diese Verschiebung passiert auch dann, wenn jemand etwas belegen will, mit dem man selbst einverstanden ist. Eine Quelle, die die eigene Position stützt, prüft man erfahrungsgemäß weniger genau als eine, die ihr widerspricht.

Eine Behauptung ohne Urheber ist keine Information, sondern ein Gerücht mit gutem Layout. Die Frage nach der Quelle ist keine Unhöflichkeit, sondern der erste Arbeitsschritt.

So prüft man eine Quelle

Teil VI · Fakten prüfen und Desinformation erkennen

Daniel bekommt in der Radwegdiskussion einen Link geschickt, der seine Zahlen widerlegen soll. Die Seite sieht professionell aus: ein Logo, eine Rubrikleiste, ein Artikel mit Zwischentiteln und einem Diagramm. Er liest ihn zweimal und ist unsicher, weil er auf den ersten Blick nichts Falsches findet. Woran erkennt man, ob eine Seite hält, was ihre Gestaltung verspricht?

Die Antwort liegt nicht im Artikel, sondern um ihn herum. Wer prüfen will, liest zuerst nicht den Text, sondern die Ränder: Impressum, Autorenschaft, Datum, Belege. Diese vier Punkte sind in fünf Minuten geklärt und beantworten die Frage in den meisten Fällen — nicht die Frage, ob der Artikel stimmt, aber die Frage, ob man ihm ein Vertrauen entgegenbringen kann, das über einen einzelnen Artikel hinausgeht.

Daniel hat den Link am Abend geöffnet, in dem Wissen, dass ihm die Seite nicht gefallen wird, und genau das ist die gefährlichste Ausgangslage. Wer prüft, um etwas zu widerlegen, findet zuverlässig, was er sucht — und übersieht ebenso zuverlässig, was seine eigene Position schwächen würde.

Er hat sich deshalb eine Reihenfolge auferlegt, die er später beibehalten hat: zuerst das Impressum, dann den Autor, dann das Datum, dann die Belege, dann die Interessen dahinter, dann die Frage, ob andere darüber berichten — und erst danach den Text. Das klingt umständlich und dauert vier Minuten. Der Vorteil ist, dass diese Punkte objektiv sind. Sie sind unabhängig davon, ob man mit dem Inhalt einverstanden ist.

Bei dieser Seite endete die Prüfung schon beim zweiten Punkt. Es gab keinen Autor, dafür fünfzig Artikel, alle ohne Namen, alle mit ähnlichen Formulierungen, und eine Rubrik „Über uns“, in der stand, man sei ein Zusammenschluss besorgter Bürger. Das ist keine Fälschung und nichts Illegales. Es bedeutet nur, dass niemand für einen Fehler zuständig ist.

Interessant war das Diagramm. Es zeigte Kosten pro Kilometer Radweg, ohne Quelle, ohne Jahr, ohne Angabe, welche Kosten enthalten sind. Daniel hat versucht, die Zahl nachzurechnen, und dabei gemerkt, dass sie sich nur ergibt, wenn man Grundstücksankäufe und Brückenbauten in einen Kilometerpreis wirft. Falsch war daran kein einziger Wert. Falsch war die Zusammenstellung — die häufigste Form, in der mit korrekten Zahlen etwas Unwahres behauptet wird.

SECHS BLICKE, BEVOR MAN DEN TEXT LIEST

- | | |
|---|--|
| 1 | Impressum — gibt es eine verantwortliche Stelle? |
| 2 | Autor — steht ein Name da? |
| 3 | Datum — von wann ist das? |
| 4 | Belege — führen die Links irgendwohin? |
| 5 | Interessen — wem gehört die Quelle der Quelle? |
| 6 | Andere — berichtet sonst jemand darüber? |

Abbildung 23: Vier Minuten, unabhängig davon, ob die Position passt.

Sechs Blicke, die selten täuschen

PRÜFSCHRITTE

Impressum. Wer verantwortet die Seite — mit Anschrift und erreichbarer Person? Fehlt es ganz, führt es ins Ausland ohne Bezug zum Inhalt, oder steht dort nur ein Postfach, ist das ein deutliches Zeichen.

Autorenschaft. Steht ein Name da? Gibt es diese Person auch anderswo, mit anderen Texten? Bei Beiträgen ohne Autor bleibt niemand für Fehler zuständig.

Datum. Wann wurde der Text veröffentlicht, wann zuletzt geändert? Alte Artikel kursieren jahrelang weiter, als wären sie neu.

Belege. Verweist der Text auf überprüfbare Quellen — und führen die Links dorthin, wo sie zu führen behaupten? Kreisverweise auf eigene Artikel sind kein Beleg.

Interessen. Wird auf der Seite etwas verkauft, gespendet, beworben, kandidiert? Interessen machen einen Text nicht falsch, aber sie erklären seine Auswahl.

Andere Berichte. Findet sich dieselbe Information bei unabhängigen Stellen? Wenn eine bedeutende Nachricht nur an einem Ort steht, ist das kein Beweis für einen Skandal, sondern ein Hinweis auf ein Problem.

Der letzte Schritt lohnt sich fast immer: das Originaldokument selbst ansehen. Wenn ein Artikel eine Studie zitiert, ist die Studie in der Regel zu finden, und ihre Zusammenfassung ist meistens verständlicher als befürchtet. Ähnlich bei Gesetzen, Beschlüssen und Protokollen — bei kommunalen Themen wie Daniels Radweg liegt das entscheidende Papier fast immer auf der Website der Gemeinde. Wer es liest, kann anschließend zitieren statt zu vermuten.

Was Professionalität nicht beweist

Gestaltung ist kein Qualitätsmerkmal. Ein saubere Website mit Logo, Serifenschrift und Rubriken kann von einer einzelnen Person an einem Wochenende gebaut werden, und Seiten, die Desinformation verbreiten, ahmen das Erscheinungsbild von Nachrichtenmedien

bewusst nach — bis zu Namen, die klingen wie eine Regionalzeitung. Umgekehrt gilt auch: Eine schlecht gestaltete Behördenseite ist nicht weniger verlässlich, weil sie aus dem Jahr 2009 aussieht.

Daniel hat das Impressum geöffnet. Es nannte einen Verein ohne Anschrift und eine Kontaktadresse bei einem Freemail-Anbieter. Der Artikel hatte keinen Autor, kein Datum und ein Diagramm ohne Quellenangabe. Die Zahl, die seine Angabe widerlegen sollte, tauchte in der Gemeinderatsunterlage nicht auf. Er hat nicht darüber diskutiert, sondern einen Satz geschrieben: dass er die Zahlen aus dem Protokoll nehme, und dass er auf der verlinkten Seite weder Autor noch Quelle finde. Damit war der Punkt geklärt, ohne dass er die Seite bewerten musste.

ENTSCHEIDUNGSHILFE

- Habe ich Impressum, Autor und Datum angesehen, bevor ich den Text bewerte?
- Führen die Belege wirklich dorthin, wo sie führen sollen?
- Gibt es die Information auch an einer zweiten, unabhängigen Stelle?
- Kann ich das Originaldokument selbst öffnen?
- Bewerte ich Inhalt oder Gestaltung?

Sechs Blicke, an einem zweiten Beispiel

Damit die Reihenfolge nicht nur an einer Seite hängt, die man ohnehin ablehnt, ein zweiter Durchgang mit umgekehrtem

Vorzeichen. Daniel hat dieselbe Prüfung auf eine Seite angewendet, deren Position ihm entsprach: einen Artikel, der die Kosten des Radwegs als gering darstellte und den er beinahe selbst verlinkt hätte.

Impressum: vorhanden, ein Verein mit Adresse in Wien. Autor: genannt, mit Kurzbiografie. Datum: vor elf Monaten. Belege: zwei Links, einer auf eine Studie, einer auf eine Presseaussendung des Vereins selbst. Bis hierher sieht das besser aus als die andere Seite, und in diesen vier Punkten ist es das auch.

Beim fünften Punkt wurde es unangenehm. Die verlinkte Studie stammte von einem Institut, das der Verein mitfinanziert — das stand nicht im Artikel, sondern im Impressum der Studie. Und die Zahl, die im Artikel als Kostenvergleich auftrat, bezog sich auf innerstädtische Strecken ohne Grunderwerb, was für den Radweg in Daniels Gemeinde nicht zutraf.

Er hat den Artikel nicht verlinkt. Er hat stattdessen die Presseaussendung der Gemeinde gesucht, in der die tatsächlichen Kosten standen, und diese verlinkt — mit dem Ergebnis, dass seine Zahl etwas ungünstiger war als die aus dem Artikel und niemand sie bestreiten konnte.

Das ist der Teil der Quellenprüfung, der Arbeit macht und den man leicht überspringt. Eine Quelle, die zur eigenen Position passt, wirkt beim Lesen sorgfältiger, als sie ist. Die Prüfschritte helfen dagegen nur, wenn man sie auch dort abarbeitet, wo man das Ergebnis nicht braucht.

Nebenbei ist damit auch eine praktische Regel gefunden, die in Kommentarspalten unerwartet gut funktioniert: Wer die eigene Zahl aus einer Quelle nimmt, die für ihn ungünstig sein könnte, muss sie kein zweites Mal verteidigen.

Vertrauen entsteht nicht durch Aussehen, sondern durch Zuständigkeit: Es muss jemanden geben, der für einen Text mit Namen einsteht.

Bilder und Videos können täuschen

Teil VI · Fakten prüfen und Desinformation erkennen

Das Video, das die Lehrerin am Montag gezeigt bekam, war nicht gefälscht. Niemand hatte die Aufnahme technisch manipuliert; falsch war der Text darüber. Alte oder aus dem Zusammenhang gerissene Aufnahmen mit neuer Beschriftung gehören weiterhin zu den häufigen Fällen der Faktencheck-Praxis.

Diese Erkenntnis ist praktisch nützlich, weil sie den Prüfaufwand verschiebt. Man muss keine Bildforensik betreiben und keine Pixel analysieren. Es genügt in den meisten Fällen, zwei Fragen zu beantworten: Wo wurde das aufgenommen, und wann? Beide lassen sich mit Werkzeugen klären, die jeder Mensch mit einem Telefon zur Verfügung hat.

Susanne hat mit ihrer Klasse später eine Sammlung angelegt, die inzwischen zwölf Beispiele umfasst, und die Aufteilung darin ist aufschlussreich. Neun der zwölf Videos waren echt und falsch beschriftet. Zwei waren aus dem Zusammenhang geschnitten. Genau eines war mit KI erzeugt, und dieses eine war das einzige, bei dem die Klasse zuerst richtig geraten hatte — weil die Hände einer Person seltsam aussahen.

Das ist ein Verhältnis, das man im Kopf behalten sollte. Die Aufregung über KI-Bilder ist groß, der Alltag besteht trotzdem aus alten Aufnahmen mit neuem Text. Wer nur nach Bildfehlern sucht, prüft in neun von zehn Fällen das Falsche.

Bei einem der Beispiele hat die Klasse zwanzig Minuten gebraucht und die Herkunft dann über eine Kleinigkeit gefunden: eine Straßenbahn im Hintergrund, deren Lackierung es nur in einer

einigen Stadt gibt. Bei einem anderen war es die Sprache auf einem Verkehrsschild, bei einem dritten der Umstand, dass die Menschen im Bild kurzärmelig waren, während die Meldung von einer Novemberdemonstration sprach.

Solche Details sind kein Fachwissen, sondern Aufmerksamkeit. Sie funktionieren auch dann, wenn ein Bild technisch perfekt ist, weil sie nicht das Bild prüfen, sondern seine Behauptung. Ein perfekt generiertes Video einer Demonstration, die nie stattgefunden hat, hat immer noch das Problem, dass keine Feuerwehr, keine Polizei, keine Zeitung und kein zweiter Handyfilmer davon berichten.

Die Bildrückwärtssuche

Bei einem Bild lädt man es in eine Bildrückwärtssuche und sortiert die Ergebnisse nach Datum; findet sich dasselbe Motiv in einem Artikel von 2019, ist die Sache erledigt. Bei einem Video macht man zunächst Bildschirmfotos von markanten Stellen — am besten mit Gebäuden, Schildern, Kennzeichen oder Bergrücken im Bild — und sucht diese Standbilder. Anschließend hilft der Blick auf Details, die sich schwer fälschen lassen: die Sprache auf Schildern, die Form von Kennzeichen, Straßenmarkierungen, Blaulichtfarben, Baumkronen im Sommer bei einer Meldung im Jänner.

DIE HÄUFIGSTEN TÄUSCHUNGEN

Alte Aufnahme, neue Geschichte. Der Klassiker. Prüfen: älteste Fundstelle.

Falscher Ort. Echtes Ereignis, anderes Land. Prüfen: Schilder, Sprache, Fahrzeuge, Architektur.

Falscher Zusammenhang. Eine Demonstration wird als Ausschreitung ausgegeben, eine Übung als Einsatz.

Ausschnitt. Die zehn Sekunden vor oder nach dem Clip verändern seine Bedeutung. Prüfen: das vollständige Video suchen.

Bearbeitung. Eingefügte oder entfernte Elemente, veränderte Schilder, montierte Bildschirmtexte.

KI-generierte Inhalte. Optische Auffälligkeiten können Hinweise liefern, sind aber kein zuverlässiger Nachweis. Technische Erkennungswerkzeuge können sich irren. Verlässlicher ist die Prüfung von Herkunft, Kontext, unabhängigen Aufnahmen und Berichten über das angebliche Ereignis.

Was man KI-Inhalten entgegensetzt

PRÜFFPAD FÜR BILD UND VIDEO

- | | |
|----------|--|
| 1 | Rückwärtssuche. Bild oder Standbild suchen, Ergebnisse nach Datum sortieren. |
| 2 | Ältester Treffer. Steht dort ein anderes Jahr, ein anderer Ort, ein anderes Ereignis? |
| 3 | Details im Bild. Schilder, Sprache, Kennzeichen, Fahrzeuge, Jahreszeit. |
| 4 | Das Ereignis selbst. Berichtet irgendeine benennbare Stelle davon? Gibt es weitere Aufnahmen? |

Existiert das Ereignis nur in diesem einen Video, ist das der Befund.

Abbildung 24: Vier Schritte, die ohne Fachwerkzeug funktionieren.

Die Suche nach Bildfehlern wird schwieriger, je besser die Werkzeuge werden, und es ist absehbar, dass optische Merkmale bald keine Grundlage mehr sind. Was bleibt, ist die Prüfung des Ereignisses statt des Bildes. Ein Großbrand, ein Unfall, eine Rede, eine Ausschreitung hinterlässt Spuren: Meldungen von Feuerwehr oder Polizei, Berichte mehrerer Medien, Aufnahmen aus verschiedenen Winkeln von verschiedenen Personen. Existiert ein Ereignis nur in einem einzigen

Video, ist das der eigentliche Befund — unabhängig davon, wie überzeugend das Video aussieht.

Seit 2. August 2026 gelten die Transparenzpflichten des Artikels 50 des EU AI Act. Sie betreffen bestimmte Anbieter und Betreiber von KI-Systemen: Unter anderem müssen maschinell erzeugte oder manipulierte Inhalte technisch erkennbar gemacht werden; Deepfakes und bestimmte KI-generierte Veröffentlichungen zu Angelegenheiten von öffentlichem Interesse müssen offengelegt werden. Nicht jeder KI-Inhalt fällt unter dieselbe Kennzeichnungspflicht. Eine fehlende Kennzeichnung beweist daher weder Echtheit noch Täuschungsabsicht.

Auch der eigene Umgang mit unklaren Fällen lässt sich verbessern. Wenn eine Prüfung nicht möglich ist, muss man nichts behaupten. „Ich habe dazu keine Quelle gefunden“ ist eine vollständige und redliche Aussage, und sie ist im Zweifel wertvoller als eine Einschätzung, die später korrigiert werden muss. Wer im Netz einmal Falsches als sicher ausgegeben hat, wird beim nächsten Mal weniger geglaubt — auch dann, wenn er recht hat.

ENTSCHEIDUNGSHILFE

- Habe ich eine Bildrückwärtssuche gemacht und nach Datum sortiert?
- Passen Schilder, Sprache, Fahrzeuge und Jahreszeit zur behaupteten Herkunft?
- Gibt es das vollständige Video, nicht nur den Ausschnitt?
- Berichtet irgendeine benennbare Stelle über dieses Ereignis?
- Kann ich sagen „ich weiß es nicht“, statt zu vermuten?

Wenn die Prüfung nichts ergibt

Nicht jede Prüfung endet mit einem Ergebnis, und das gehört in dieses Kapitel, weil sonst der falsche Eindruck entsteht. Susannes Klasse hat bei einem der zwölf Beispiele nach zwanzig Minuten aufgehört: ein Video eines Vorfalls in einem Einkaufszentrum, ohne Treffer in der Rückwärtssuche, ohne erkennbare Schilder, ohne Sprache im Ton, ohne einen einzigen Bericht dazu.

Eine Schülerin hat gesagt, dann sei es vermutlich echt, weil man ja nichts gefunden habe. Das ist der naheliegende und der falsche Schluss. Nichts gefunden zu haben, ist kein Befund über das Video, sondern einer über die Suche. Was daraus folgt, ist eine dritte Antwortmöglichkeit neben wahr und falsch: nicht überprüfbar.

Diese dritte Möglichkeit ist im Alltag die häufigste und die unbeliebteste, weil sie nichts zu erzählen gibt. Sie ist trotzdem brauchbar, denn sie erlaubt einen präzisen Satz in einer

Kommentarspalte: „Zu diesem Video ist nichts zu finden — kein Ort, kein Datum, keine Meldung. Woher stammt es?“ Damit ist gesagt, was der Stand ist, ohne etwas zu behaupten.

Bemerkenswert ist, was mit dem Video geschah. Drei Wochen später ist es in einem der Chats wieder aufgetaucht, diesmal mit einem anderen Text — einem anderen Ort, einem anderen Anlass. Erst dadurch war klar, dass die Beschriftung nicht zum Bild gehört. Zwei Beschriftungen zum selben Video sind der einfachste Beweis, den es gibt, und man bekommt ihn geschenkt, wenn man wartet.

Für die Praxis heißt das: Wer bei einem Video nichts findet, muss es nicht auflösen. Es genügt zu wissen, dass es keine Grundlage hat, es nicht weiterzuschicken und es zu erkennen, wenn es das nächste Mal vorbeikommt. Susanne sagt, das sei der Punkt, an dem in ihren Klassen die Erleichterung eintritt: dass man nicht alles beweisen muss, um nicht darauf hereinzufallen.

Viele täuschende Bilder und Videos sind technisch echt, aber falsch beschriftet oder aus dem Zusammenhang gerissen. Deshalb beginnen Prüfungen weiterhin mit den Fragen: Woher stammt die Aufnahme, wann entstand sie und gibt es das behauptete Ereignis?

Screenshots sind keine Quellen

Teil VI · Fakten prüfen und Desinformation erkennen

In einer Gruppe kursiert das Bild eines Beitrags: ein bekanntes Nachrichtenlogo, eine Schlagzeile über eine geplante Steuer, darunter ein Zeitstempel. Vierzehn Personen sind empört, zwei fragen, ob das echt sei, eine schreibt, sie habe es auch schon gesehen. Niemand hat einen Link. Es gibt keinen, denn die Schlagzeile hat nie existiert; das Bild ist in einem Grafikprogramm entstanden und braucht dafür weniger als fünf Minuten.

Ein Screenshot allein ist keine verlässliche Quellenangabe. Er kann verändert, zusammengesetzt oder aus dem Zusammenhang geschnitten sein. Als Dokumentation kann er trotzdem wertvoll sein — besonders wenn Link, Datum, Konto und Zusammenhang mitgesichert wurden. Für die öffentliche Überprüfung braucht es nach Möglichkeit das Original oder eine andere unabhängig nachvollziehbare Quelle.

Die vierzehn empörten Personen in dieser Gruppe haben etwas gemeinsam, das erst auffällt, wenn man ihre Kommentare nebeneinander liest: Keine einzige bezweifelt die Schlagzeile, und keine einzige sagt, wo sie stehen soll. Sie diskutieren die Steuer, ihre Höhe, ihre Ungerechtigkeit und die Frage, ob man dagegen etwas tun kann. Sie diskutieren also über einen Satz, den es nicht gibt, mit einer Genauigkeit, die man sich bei der Prüfung gewünscht hätte.

Wer aufmerksam hinsieht, erkennt solche Bilder oft an Kleinigkeiten. Bei diesem waren Schriftgrößen und Zeitstempel untypisch, am Logo blieb ein weißer Rand. Das sind Hinweise, keine Beweise. Der nächste Schritt ist einfacher: Man sucht die Schlagzeile wörtlich und prüft die

Website des angeblichen Mediums. Ein auffindbares offizielles Original kann die Darstellung bestätigen. Kein Treffer ist dagegen nur ein Hinweis — noch kein Beweis dafür, dass das Bild erfunden wurde.

Interessant ist, was passiert ist, als jemand das getan hat. Eine Frau hat geschrieben, sie finde die Meldung nirgends, auch nicht auf der Website der Zeitung. Darauf kam die Antwort, das sei ja klar, so etwas werde schnell gelöscht. Damit ist der fehlende Beleg zum zusätzlichen Beweis geworden — eine Wendung, die man in Kommentarspalten fast täglich sieht und gegen die kein Argument hilft.

Was hilft, ist die Reihenfolge aus dem vorigen Kapitel: nicht über die Existenz der Schlagzeile streiten, sondern die richtige Information sichtbar hinstellen. In diesem Fall genügte ein Satz mit dem Link auf die Themenseite der Zeitung und die Bemerkung, dass dort seit Wochen nichts dergleichen steht.

Was ein Screenshot verbirgt

Selbst wenn ein Screenshot echt ist, fehlt ihm regelmäßig das Wichtigste: der Zusammenhang. Ein einzelner Kommentar ohne den Beitrag darüber lässt sich in fast jede Bedeutung drehen. Eine Antwort ohne die Frage wirkt aggressiv oder unsinnig. Ein Satz aus einem Interview, herausgelöst, sagt gelegentlich das Gegenteil von dem, was die Person gemeint hat. Dazu kommen die einfachen Manipulationen: geänderter Text bei gleichem Layout, gefälschte Zeitstempel, montierte Profilnamen, gelöschte Zwischenkommentare.

Deshalb ist die erste Frage bei jedem Screenshot dieselbe: Wo ist das Original oder eine andere nachvollziehbare Fundstelle? Fehlt beides, bleibt die Behauptung ungeklärt. Das gilt auch dann, wenn der Screenshot die eigene Meinung bestätigt.

So findet man das Original

Die auffälligste Formulierung wörtlich in Anführungszeichen suchen. Ein Treffer auf der offiziellen Seite ist stark; ein fehlender Treffer muss mit weiteren Schritten geprüft werden.

Auf der Website des angeblichen Mediums nach dem Thema suchen. Redaktionen archivieren; verschwundene Artikel hinterlassen Spuren.

Das Bild selbst durch eine Bildrückwärtssuche schicken — häufig findet sich eine Richtigstellung, die es längst gibt.

Auf Details achten, die im Layout nicht stimmen: Schriftmischungen, falsche Datumsformate, verschobene Abstände, fehlende Elemente der Benutzeroberfläche.

Die Person fragen, die das Bild geteilt hat, woher sie es hat. Diese Frage klärt mehr Fälle als jede Analyse.

Der eigene Umgang damit

Wer selbst etwas belegen will, teilt Links, nicht Bilder. Das ist unspektakulär und der wirksamste Beitrag, den man in einer Gruppe leisten kann, weil es die Prüfung für alle anderen möglich macht. Wenn ein Screenshot nötig ist — etwa, weil ein Beitrag inzwischen gelöscht wurde —, gehört der Link dazu, mit dem Hinweis, dass das Original nicht mehr erreichbar ist.

Eine Ausnahme ist bereits beschrieben worden und hat einen anderen Zweck: Bei der Beweissicherung in eigener Sache sind Screenshots unverzichtbar (Kapitel 15). Dort dienen sie nicht als öffentlicher Beleg, sondern als Dokumentation für Beratungsstellen und Behörden — und dort ist es umso wichtiger, dass Link, Datum und Zusammenhang dabei sind. Der Unterschied ist die Richtung: Dokumentation geht an eine zuständige Stelle, ein Beleg geht an ein Publikum.

ENTSCHEIDUNGSHILFE

- Gibt es einen Link zum Original — und funktioniert er?
- Sehe ich den Zusammenhang oder nur einen Ausschnitt?
- Habe ich die Schlagzeile wörtlich gesucht?
- Prüfe ich das Bild auch dann, wenn es meine Meinung stützt?
- Teile ich selbst Links statt Bildern?

Der eigene Screenshot

Dieses Kapitel hat eine Kehrseite, die zu Teil IV gehört und hier ausdrücklich erwähnt werden muss, weil sie einander zu widersprechen scheinen. In Kapitel 15 steht, du sollst Screenshots machen. Hier steht, Screenshots sind keine Quellen. Beides gilt, und der Unterschied liegt in der Verwendung.

Ein Screenshot, den du selbst von einem Angriff gegen dich machst, ist eine Dokumentation deines eigenen Falls, versehen mit Link, Konto und Zeitpunkt, und du hast das Original daneben. Ein Screenshot, der dir in einer Gruppe begegnet, ist eine Behauptung über etwas, das du nicht gesehen hast, ohne Link, ohne Nachprüfbarkeit, weitergegeben von jemandem, der ihn selbst weitergeleitet bekommen hat.

Das eine ist ein Beleg für eine Behörde, das andere ein Bild in einem Chat. Aus dieser Unterscheidung folgt auch, wie du mit eigenen Belegen umgehst: Sie gehören in einen Ordner und zu den Stellen, die damit arbeiten — nicht in eine Gruppe und nicht in eine Zeitleiste. Ein

öffentlich geteilter Beleg ist keiner mehr; er ist ab dann selbst ein Screenshot, den jemand weiterschickt.

Es gibt dazu einen Fall aus der Unterstützungsgruppe, der beides zusammenbringt. Jemand hat den Screenshot eines Drohschreibens öffentlich gepostet, um zu zeigen, was ihm geschieht — mit Namen des Absenders, weil er dachte, das gehöre dazu. Innerhalb von zwei Stunden war das Bild in vier Gruppen, in denen es niemand mehr im Zusammenhang gesehen hat, und der Absender hatte einen Grund für eine eigene Beschwerde.

Wer also einen Beleg vorzeigen möchte — weil er etwas belegen muss, weil ihm niemand glaubt, weil er Unterstützung braucht —, tut es am besten dort, wo das Original mitgeht: in einem Gespräch, in einer Anzeige, in einer Beratungsstelle. Das ist unbefriedigend, weil es unsichtbar bleibt. Es ist aber der einzige Weg, auf dem ein Screenshot etwas anderes bleibt als ein Bild.

Ein Screenshot zeigt zunächst nur eine gespeicherte Ansicht. Als Beleg wird er stärker, wenn Herkunft, Link, Datum und Zusammenhang nachvollziehbar sind.

Emotionen als Warnsignal

Teil VI · Fakten prüfen und Desinformation erkennen

Eva hat einmal etwas geteilt, das nicht stimmte. Es war ein Beitrag über einen Hund, der in einem Tierheim eingeschläfert werden sollte, mit einem Foto und der Bitte, es weiterzugeben, damit sich jemand melde. Sie hat es innerhalb von zwanzig Sekunden geteilt, ohne auf das Datum zu sehen. Der Beitrag war aus dem Jahr 2016, das Tierheim gab es nicht mehr, und der Hund war längst vermittelt. Zwei Bekannte haben trotzdem angerufen, weil sie helfen wollten.

Bemerkenswert daran ist nicht der Irrtum, sondern die Geschwindigkeit. Eva hat sonst ein gutes Gespür für Falschmeldungen; sie hat sogar dieselbe Prüfung, die sie hier ausgelassen hat, in ihrer Familiengruppe schon mehrfach angeregt. Was den Unterschied machte, war ein Gefühl: Mitleid mit einem Tier und die Angst, zu spät zu kommen.

Es lohnt sich, den Ablauf bei Eva genau anzusehen, weil er so kurz war. Sie hat das Bild gesehen, den Satz über das Tierheim gelesen, das Gesicht des Hundes betrachtet und geteilt. Zwischen dem ersten Blick und dem Teilen lagen keine zwanzig Sekunden. In dieser Zeit hat sie nicht geprüft, weil zum Prüfen ein Gedanke nötig gewesen wäre, für den kein Platz war: dass etwas, das dringend wirkt, alt sein könnte.

Zwei Bekannte haben angerufen, weil sie helfen wollten. Eine davon hätte den Hund genommen. Sie war den ganzen Nachmittag damit beschäftigt, eine Telefonnummer zu erreichen, die seit Jahren nicht mehr existiert. Das ist der Schaden solcher Beiträge, der selten benannt wird: Sie kosten nicht Wahrheit, sie kosten Hilfsbereitschaft.

Wer dreimal umsonst gerannt ist, ruft beim vierten Mal nicht mehr an.

Eva hat am Abend eine Korrektur in ihre Zeitleiste gestellt, drei Sätze, ohne Ausrede. Danach ist etwas passiert, mit dem sie nicht gerechnet hatte: Zwei Personen haben sich bedankt, und eine hat geschrieben, sie habe denselben Beitrag im Vorjahr geteilt.

Was diese Erfahrung verändert hat, ist nicht ihre Skepsis — die hatte sie vorher. Verändert hat sich, dass sie ihre eigene Erregung inzwischen als Signal liest. Wenn sie beim Lesen merkt, dass sie sofort etwas tun will, sieht sie zuerst auf das Datum. Nicht, weil sie misstrauisch geworden ist, sondern weil sie weiß, dass ihre besten Absichten die schnellsten sind.



Abbildung 25: Das Mitgefühl ist echt. Das Foto ist von 2019, und das Tierheim gibt es nicht mehr.

Warum starke Gefühle die Prüfung verhindern

Eine starke Emotion erzeugt Handlungsdruck, und Handlungsdruck verkürzt die Zeit zwischen Lesen und Weitergeben. Genau diese Zeit ist der Ort, an dem Prüfung stattfindet. Deshalb sind die wirksamsten Falschmeldungen nicht besonders raffiniert, sondern besonders emotional: Sie zielen auf Angst, Wut, Ekel, Mitleid, Empörung oder Schadenfreude — Gefühle, die niemand aushalten will, ohne etwas zu tun.

Diese Beobachtung liefert ein brauchbares Warnsystem. Nicht der Inhalt ist das erste Prüfkriterium, sondern die eigene Reaktion. Wer merkt, dass ihn etwas heftig ergreift, hat gerade den besten Grund, langsamer zu werden. Das ist unbequem, weil die Empörung selbst sich richtig anfühlt und die Verzögerung wie Gleichgültigkeit — und es ist trotzdem der einzige Punkt, an dem man sich selbst kontrollieren kann.

WELCHE GEFÜHLE WOFÜR BENUTZT WERDEN

Angst. Warnungen vor Gefahren für Kinder, Gesundheit, Ersparnisse. Erzeugt sofortiges Weiterleiten „zur Sicherheit“.

Wut. Empörende Ungerechtigkeiten, meist mit einem klaren Schuldigen. Erzeugt Kommentare und damit Reichweite.

Ekel. Bilder von Lebensmitteln, Hygiene, Krankheiten. Wirkt schnell und bleibt im Gedächtnis, auch nach der Richtigstellung.

Mitleid. Vermisste Personen, kranke Kinder, Tiere in Not. Wird oft mit alten, längst gelösten Fällen erzeugt.

Schadenfreude. Peinliche Aussagen von Personen, die man ohnehin ablehnt. Der blinde Fleck der Aufgeklärten: hier wird am seltensten geprüft.

Bestätigung. Etwas, das genau ins eigene Weltbild passt. Das stärkste und unauffälligste Signal überhaupt.

Die Pause, in praktischer Form

Was gegen den Impuls hilft, ist kein Vorsatz, sondern eine Gewohnheit, die klein genug ist, um sie einzuhalten. Bewährt hat sich: Vor dem Teilen einmal auf das Datum sehen. Das dauert zwei Sekunden und erledigt einen großen Teil aller kursierenden Falschmeldungen, weil so viele davon alte Inhalte in neuem Anlauf sind. Wer mehr Zeit hat, sucht die auffälligste Formulierung und sieht sich den ältesten Treffer an.

Und wenn man doch etwas Falsches geteilt hat: löschen, kurz sagen, dass es nicht stimmte, und den Hinweis dort hinterlassen, wo man es geteilt hat. Das ist unangenehm für zehn Minuten und wirkt anschließend stärker als jede Belehrung — in Evas Familiengruppe war ihre eigene Korrektur der Grund, warum bei der nächsten Grafik zwei Personen von selbst nach dem Datum gefragt haben.

ENTSCHEIDUNGSHILFE

- Was fühle ich gerade — und will ich es deshalb weitergeben?
- Habe ich auf das Datum gesehen?
- Passt es verdächtig genau zu dem, was ich ohnehin denke?
- Freue ich mich darüber? Dann prüfe ich doppelt.
- Was verliere ich, wenn ich eine Stunde warte?

Das gilt auch für Ärger

Der Beitrag über den Hund war ein einfacher Fall, weil das Gefühl dabei ein warmes war. Schwieriger ist derselbe Mechanismus, wenn das Gefühl Empörung ist — und noch schwieriger, wenn die Empörung berechtigt wäre.

Daniel hat im Sommer einen Beitrag gesehen, in dem stand, in der Nachbargemeinde sei ein Radwegprojekt um vierhundert Prozent teurer geworden. Er hat das nicht geteilt, weil er es glauben wollte, sondern weil es ihn geärgert hat: Genau solche Zahlen, hat er gedacht, machen die Arbeit von Leuten wie ihm kaputt. Er hat den Beitrag mit einem kritischen Kommentar weitergegeben, um zu zeigen, was da behauptet wird.

Damit hat er die Behauptung an rund neunhundert Menschen weitergeleitet, von denen die meisten seinen Kommentar überflogen und die Zahl gelesen haben. Zwei Tage später hat er nachgerechnet — die Vierhundert-Prozent-Zahl verglich eine erste Kostenschätzung mit der Endabrechnung eines erweiterten Bauabschnitts. Er hat

seinen Beitrag gelöscht. Die Zahl war zu diesem Zeitpunkt in zwei anderen Gruppen.

Das ist die verbreitetste Form, in der informierte Menschen Falschinformationen verbreiten: nicht durch Zustimmung, sondern durch Empörung. Man teilt etwas, um es zu kritisieren, und liefert dabei die Reichweite. Der Mechanismus ist derselbe wie in Kapitel 2, nur diesmal auf der eigenen Seite.

Praktisch gibt es dagegen einen Umweg, der wenig kostet. Wer etwas kritisieren will, kann es beschreiben, ohne es zu verlinken oder als Bild mitzuschicken — und die richtige Zahl daneben stellen. Das ist weniger anschaulich, es bekommt weniger Reaktionen, und es gibt der Behauptung kein Publikum.

Woran man den Moment erkennt, ist immer dasselbe, unabhängig davon, ob das Gefühl Mitleid, Angst oder Ärger ist: Man will sofort etwas tun. Bei Mitleid teilt man, bei Angst warnt man, bei Ärger kritisiert man. Alle drei Wege enden damit, dass ein Beitrag weiterläuft — und alle drei sind unterbrochen, sobald man auf das Datum sieht.

Die stärkste Emotion ist der beste Hinweis darauf, dass jetzt geprüft werden sollte. Wer sich selbst dabei erwischt, hat den wichtigsten Schritt schon getan.

Korrigieren, ohne die Falschinformation größer zu machen

Teil VI · Fakten prüfen und Desinformation erkennen

Eine Nachbarschaftsgruppe diskutiert über einen angeblichen Einbrecherring, der laut einer geteilten Nachricht mit einem weißen Lieferwagen unterwegs sei und Häuser markiere. Zwei Personen widersprechen. Die erste schreibt: „Das ist Unsinn, es gibt keine Markierungen an Häusern, das ist eine Legende, die seit zwanzig Jahren kursiert, es wurde schon hundertmal widerlegt.“ Die zweite schreibt: „Die Polizei rät, Verdächtiges zu melden. Zu Hausmarkierungen gibt es laut Landespolizeidirektion keine Fälle; die Erzählung kursiert seit den 1990er-Jahren.“

Beide sagen dasselbe. Die erste Antwort wiederholt die Falschbehauptung dreimal, beginnt mit einer Abwertung und liefert keine Quelle. Die zweite beginnt mit dem, was gilt, nennt eine Stelle und behandelt die Legende als Nebensache. Für Mitlesende, die den Strang in dreißig Sekunden überfliegen, bleibt von der ersten Antwort das Wort „Hausmarkierungen“ hängen, von der zweiten der Hinweis auf die Polizeidirektion.

In der Nachbarschaftsgruppe hat sich die erste Antwort auf eine Weise durchgesetzt, die man vorhersagen konnte. Auf „Das ist Unsinn“ folgte ein „Also ist meine Nachbarin eine Lügnerin?“, danach eine Diskussion über den Ton in dieser Gruppe, und irgendwann schrieb jemand, sein Schwager sei bei der Polizei und habe sehr wohl von Markierungen gehört. Nach dreißig Kommentaren wusste niemand mehr, was der Ausgangspunkt war, außer dass es um Hausmarkierungen ging.

Die zweite Antwort hat drei Reaktionen bekommen und keinen einzigen Widerspruch. Sie stand am nächsten Tag als vierter Kommentar von oben, und wer den Strang öffnete, sah zuerst die Behauptung und dann sie. Das ist der ganze Unterschied — nicht Höflichkeit gegen Deutlichkeit, sondern Reihenfolge und Angriffsfläche.

Ein zweiter Punkt betrifft die Frage, wer eine Korrektur schreibt. In dieser Gruppe hat sie eine Frau geschrieben, die dort seit Jahren Werkzeug verleiht und Zucchini verschenkt. Sie ist keine Expertin für Einbruchskriminalität, aber sie ist bekannt, und das wirkt in einer Nachbarschaft stärker als jede Fachlichkeit. Wenn du in einer Gruppe Vertrauen hast, ist deine Korrektur mehr wert als eine bessere Korrektur von jemandem, den keiner kennt.

Und ein dritter, unbequemer Punkt: Die Legende von den Hausmarkierungen ist auch nach dieser Korrektur nicht verschwunden. Sie ist drei Monate später wieder aufgetaucht, in derselben Gruppe, geteilt von jemand anderem. Wer korrigiert, sollte nicht mit Endgültigkeit rechnen. Was man erreicht, ist nicht die Ausrottung eines Gerüchts, sondern dass beim nächsten Mal jemand darunter schreibt: Das hatten wir schon einmal, und es hat sich damals nicht bestätigt.

Die Wahrheit zuerst

Der wichtigste Handgriff einer Richtigstellung ist die Reihenfolge. Der erste Satz sagt, was zutrifft; die falsche Behauptung kommt danach, so kurz wie möglich, und ohne sie in der Überschrift oder im ersten Satz zu wiederholen. Der Grund ist einfach: Wiederholung macht Aussagen vertraut, und Vertrautheit fühlt sich nach Wahrheit an. Wer eine Falschbehauptung fünfmal zitiert, um sie zu widerlegen, hat sie fünfmal gesagt und einmal bestritten.

Korrigieren, ohne die Falschinformation größer zu ...

Zur Reihenfolge kommt der Kontext. Eine Korrektur, die nur „das ist falsch“ sagt, hinterlässt eine Lücke, und Lücken werden mit der ursprünglichen Erzählung gefüllt. Besser ist eine Erklärung, die an ihre Stelle tritt: woher die Legende kommt, warum sie plausibel wirkt, was tatsächlich empfohlen wird. Menschen geben eine Geschichte leichter auf, wenn sie eine andere bekommen.

Aufbau einer Richtigstellung

1. Was gilt. Die zutreffende Information, kurz und ohne Vorrede.
2. Woher. Die Quelle, möglichst als Link auf die Primärquelle.
3. Was daran nicht stimmt. Einmal, sachlich, ohne die Behauptung auszubreiten.
4. Warum es überzeugend wirkt. Der Teil, der am häufigsten fehlt und am meisten hilft.
5. Kein Urteil über die Person. Wer etwas geteilt hat, ist meist nicht der Urheber, sondern jemand, der gewarnt werden wollte.

Sichtbar machen, aber nicht alles

Eine Korrektur wirkt nur, wenn sie dort steht, wo die Falschmeldung gelesen wird. In Gruppen heißt das: im selben Strang, nicht in einem neuen Beitrag; bei eigenen Beiträgen: im Beitrag selbst, nicht in einem Kommentar weit unten. Wer eine Seite betreibt, kann die Korrektur an den Anfang setzen und den ursprünglichen Text stehen lassen, mit einem Hinweis darauf, was geändert wurde. Diese Transparenz kostet nichts und ist der Grund, warum Leserinnen und Leser einer Quelle über Jahre vertrauen.

Zuletzt eine Grenze, die dieses Kapitel mit dem zweiten verbindet: Nicht jede Falschbehauptung braucht eine Richtigstellung. Etwas, das drei Personen gesehen haben, wird durch eine ausführliche Korrektur häufig erst bekannt — das gilt besonders für erfundene

Zitate und für Behauptungen aus Konten, die von Aufmerksamkeit leben. Die Frage lautet also nicht nur, ob eine Behauptung falsch ist, sondern ob sie ohne dein Zutun weiterlaufen würde. Läuft sie in einer Gruppe mit tausend Mitgliedern, ist eine Korrektur die Arbeit wert. Steht sie in einem Kommentar mit zwei Reaktionen, ist Schweigen manchmal die wirksamere Form der Aufklärung.

ENTSCHEIDUNGSHILFE

- Steht die richtige Information in meinem ersten Satz?
- Wie oft wiederhole ich die falsche Behauptung — und geht es mit weniger?
- Habe ich eine Quelle, die man öffnen kann?
- Erkläre ich, warum die Erzählung überzeugend wirkt?
- Steht meine Korrektur dort, wo die Falschmeldung gelesen wird?
- Würde diese Behauptung ohne meine Antwort größer oder kleiner werden?

Drei Monate später, dieselbe Legende

Die Geschichte von den Hausmarkierungen ist in der Nachbarschaftsgruppe im Frühling wieder aufgetaucht, geteilt von jemand anderem, mit einem anderen Bild, aber demselben Kern. Diesmal ist etwas passiert, das die Mühe der ersten Korrektur nachträglich gerechtfertigt hat: Unter dem Beitrag stand nach zwanzig Minuten ein Kommentar, in dem jemand schrieb, das hätten sie im Herbst schon gehabt und es habe sich nicht bestätigt.

Mehr ist nicht passiert. Es folgte keine Diskussion, kein Streit, keine zweite Korrektur. Der Beitrag hat vier Reaktionen bekommen und ist stehen geblieben. Die Frau, die im Herbst die sachliche Korrektur geschrieben hatte, hat gar nichts geschrieben — sie hat es später gelesen und sich, wie sie sagt, gefreut.

Das ist der einzige Erfolg, den man in dieser Sache erwarten kann, und er sieht nach nichts aus. Eine Legende verschwindet nicht, weil jemand sie widerlegt hat. Was sich ändert, ist die Zeit, die sie braucht, um sich in einer Gruppe festzusetzen — und die hängt davon ab, ob jemand da ist, der sich an das letzte Mal erinnert.

Praktisch folgt daraus etwas, das für Gruppen mit langer Lebensdauer wichtig ist: Korrekturen sind nur dann etwas wert, wenn man sie wiederfindet. Wer eine Gruppe betreut, kann eine kurze Liste anlegen, in der die drei oder vier Gerüchte stehen, die dort regelmäßig kursieren, mit dem Datum und dem Link zur damaligen Klärung. Beim nächsten Auftauchen ist die Antwort dann ein Satz und kein Nachmittag.

Und ein letzter Hinweis, der in beiden Fällen dieses Kapitels vorkommt: Die wirksamste Korrektur kam nicht von der Person mit dem meisten Wissen, sondern von der mit dem längsten Gedächtnis für diese Gruppe. Das ist keine Fähigkeit, die man erwerben muss. Es ist eine, die man mit der Zeit bekommt, wenn man bleibt.

Eine gute Richtigstellung beginnt mit dem, was stimmt, und erwähnt das Falsche nur einmal. Und manchmal ist die beste Korrektur die, die eine Behauptung nicht erst bekannt macht.

VII

Werkzeuge und Praxis

Kapitel 30 bis 33



Die persönliche Entscheidungshilfe

Teil VII · Werkzeuge und Praxis

Alles, was in den vorigen Kapiteln steht, läuft auf fünf Fragen zusammen. Sie sind keine Formel und liefern kein Ergebnis, das man ablesen könnte; sie sortieren nur die Lage, in der du gerade steckst. In der Praxis dauert das eine Minute, und diese Minute ist der Unterschied zwischen einer Entscheidung und einem Reflex.

Fünf Fragen

1. Was ist das? Provokation, Kritik, Beleidigung, gruppenbezogene Herabsetzung, Einschüchterung, Drohung? Ab der Einschüchterung gilt: sichern statt antworten (Kapitel 13 bis 15).
2. Was will ich erreichen? Informieren, korrigieren, eine Grenze setzen, Rückhalt geben, Mitlesende erreichen — oder nur Dampf ablassen (Kapitel 3)?
3. Für wen schreibe ich? Für die Person, die kommentiert hat, oder für die vielen, die mitlesen (Kapitel 4)?
4. Was riskiere ich? Eskalation, Reichweite für die Gegenseite, persönliche Angriffe, Zeit, Schlaf.
5. Wie viel Kraft habe ich heute? Ein vollkommen legitimes Kriterium, nicht die letzte Ausrede (Kapitel 5 und 9).

DER ABLAUF IN FÜNF FRAGEN

WAS IST DAS	Provokation bis Drohung — ab Einschüchterung: sichern
ZIEL	Informieren, korrigieren, Grenze setzen, Rückhalt geben
FÜR WEN	Die Person — oder die stillen Mitlesenden
RISIKO	Eskalation, Reichweite, Angriffe, Zeit, Schlaf
KRAFT	Was ich heute tragen kann — ein gültiges Kriterium

Abbildung 26: Die Reihenfolge, nicht die Formel. Eine Minute genügt.

Aus den Antworten ergeben sich in der Regel nur wenige sinnvolle Wege, und sie sind alle vertretbar. Bei einer Provokation ohne Klärungsbedarf: nicht antworten oder eine knappe Grenze setzen. Bei einer überprüfbaren Behauptung mit Publikum: eine sachliche Antwort mit Quelle, für die Mitlesenden geschrieben. Bei sachlicher Kritik: prüfen, gegebenenfalls annehmen. Bei einer Kreisdiskussion: aussteigen. Bei Einschüchterung, Drohung oder Doxxing: sichern, melden, Umfeld informieren, Beratung.

Ein Beispiel, wie schnell das geht. Ein Kommentar unter einem Beitrag über eine Schulveranstaltung behauptet, der Elternverein habe Geld für etwas anderes verwendet. Frage eins: Was ist das? Eine überprüfbare Behauptung, kein Angriff. Frage zwei: Was will ich? Dass sie nicht als Tatsache stehen bleibt. Frage drei: Für wen? Für die Eltern, die mitlesen, nicht für den Verfasser. Frage vier: Was riskiere

ich? Eine längere Debatte, wenn ich mich auf seine Unterstellungen einlasse. Frage fünf: Kraft? Zehn Minuten habe ich.

Ergebnis: ein Kommentar mit der Abrechnung und dem Hinweis, wo sie einzusehen ist, ohne die Unterstellung zu wiederholen. Danach nichts mehr. Der ganze Vorgang dauert von der ersten Frage bis zum Absenden vier Minuten, und der wichtigste Teil ist die dritte Frage, weil sie den Ton bestimmt.

Der zweite Nutzen dieser Reihenfolge zeigt sich in Fällen, in denen sie zu einem unangenehmen Ergebnis führt. Wenn bei Frage eins „mögliche Drohung“ steht, sind die Fragen zwei bis vier gegenstandslos: Dann geht es nicht um Wirkung, Publikum und Ton, sondern um Sicherung. Und wenn bei Frage fünf ehrlich „keine“ steht, ist auch eine berechtigte Antwort keine gute Idee. Beide Ergebnisse fühlen sich wie ein Rückzug an und sind Entscheidungen.

Zwei Dinge fehlen in dieser Aufzählung bewusst. Es gibt keine Kategorie „schlagfertig zurückgeben“, weil sie nie ein Ziel ist, sondern ein Gefühl. Und es gibt keine Angabe, wie oft man antworten soll, weil die Antwort in fast allen Fällen lautet: einmal, gegebenenfalls zweimal zur Klarstellung.

Wenn du nur eine Frage stellen kannst

Was möchte ich erreichen — und ist das mit einem Kommentar erreichbar? Wer diese Frage beantwortet, hat die anderen vier meistens schon mitbeantwortet.

Wenn die Antworten sich widersprechen

Die fünf Fragen führen nicht immer zu einem klaren Ergebnis, und das ist kein Fehler der Fragen. Der häufigste Widerspruch: Frage zwei liefert ein gutes Ziel, Frage fünf sagt, dass die Kraft heute fehlt. Damit steht eine sinnvolle Antwort gegen einen erschöpften Menschen, und beide haben recht.

In diesem Fall hilft eine sechste Überlegung, die nichts mit dem Kommentar zu tun hat: Wie lange gilt das Zeitfenster? Bei einer falschen Behauptung in einer Gruppe, die weiterläuft, sind zwei Tage später noch brauchbar. Bei einer Frage, die jemand ehrlich gestellt hat, ist es nach drei Tagen zu spät, aber niemand nimmt es übel. Bei einer Sache, die eskaliert, zählt der erste Tag.

Daraus wird oft eine praktikable Lösung, die keine Entscheidung zwischen Antworten und Nichtantworten ist: heute nichts, morgen ein Satz. Andrea macht das so, seit sie ihre Antworten in die Notizen-App schreibt: Der Satz vom nächsten Morgen ist kürzer und besser als der, der am Abend davor entstanden wäre. Sie sagt, sie habe in drei Jahren keinen einzigen Fall erlebt, in dem ein halber Tag Verzögerung geschadet hätte.

Der zweite häufige Widerspruch betrifft Frage drei. Manchmal ist die Person, die geschrieben hat, gleichzeitig jemand, dem man im Alltag begegnet — und dann schreibt man notwendigerweise für zwei Adressaten gleichzeitig. Für diesen Fall gibt es keine elegante Lösung. Was funktioniert, ist die Aufteilung: ein sachlicher Satz öffentlich, ein Gespräch privat oder persönlich. Leyla hat es umgekehrt gemacht — privat an den Zuständigen, öffentlich einen eigenen Beitrag — und es hat aus demselben Grund funktioniert.

Bleibt der Fall, in dem alle fünf Antworten unklar bleiben. Dann ist die Reihenfolge nicht das Problem, sondern der Zeitpunkt. Wer nach zwei Minuten Nachdenken nicht weiß, was er will, weiß es in zehn Minuten auch nicht. Dann ist Zuwarten die einzige Antwort, die nichts verschlechtert.

Die Entscheidungshilfe nimmt dir die Entscheidung nicht ab. Sie sorgt nur dafür, dass du sie triffst und nicht der Kommentar.

Das Werkzeug „Was jetzt?“

Teil VII · Werkzeuge und Praxis

Die fünf Fragen des letzten Kapitels habe ich jahrelang in Kommentaren beantwortet, immer wieder, für immer neue Fälle. Irgendwann war klar, dass sich der Ablauf abbilden lässt: Man gibt einen Kommentar ein, beantwortet einige Fragen zur Lage und bekommt eine Einordnung samt möglichen nächsten Schritten. Daraus entstand das Werkzeug, das unter wasjetzt.mimikama.org erreichbar ist.

DAS WERKZEUG ZUM BUCH

<https://wasjetzt.mimikama.org>

Kommentar eingeben, Fragen beantworten, Einordnung samt möglichen nächsten Schritten erhalten.

Es arbeitet nach denselben Kriterien, die in diesem Buch beschrieben sind: Art des Übergriffs, Ziel, Adressat, Risiko, eigene Belastbarkeit. Für die Einordnung von Texten kommt KI-Unterstützung zum Einsatz, eingebettet in feste Regeln — die Kriterien und die Entscheidungslogik stammen von Menschen, nicht vom Modell. Ausgegeben wird eine Einschätzung mit Begründung, nicht ein Urteil. Wie das in der Praxis aussieht, lässt sich am Fall aus dem ersten Kapitel zeigen. Du fügst den anonymisierten, öffentlich sichtbaren Kommentar ein. Freiwillig kannst du das Thema des Beitrags, die

Plattform, den Ort des Kommentars und dein Ziel angeben. Daraus entsteht eine Einordnung mit möglichen nächsten Schritten. Enthält der Kommentar eine überprüfbare Behauptung, sucht das Werkzeug zusätzlich im Mimikama-Artikelbestand nach passenden Faktenchecks; es prüft die Behauptung aber nicht selbst.

Die private Geranien-Nachricht aus Kapitel 14 gehört dagegen nicht in das Werkzeug. „Was jetzt?“ ist nur für anonymisierte, öffentlich sichtbare Kommentare und Beiträge vorgesehen — nicht für Direktnachrichten, Chatverläufe, geschlossene Gruppen, Adressen oder identifizierbare sensible Angaben. Bei einer solchen Nachricht sind Beweissicherung, eine Vertrauensperson und gegebenenfalls Beratung die passenderen Wege.

Bei der höchsten internen Risikostufe — etwa wenn das System eine Drohung, Gewaltfantasie, einen Gewaltaufruf oder eine Einschüchterung erkennt — werden serverseitig keine Antwortvorschläge ausgegeben. Stattdessen erscheinen Sicherheits- und Handlungshinweise. Auch bei bestimmten anderen riskanten Empfehlungen entfallen Formulierungsvorschläge. Diese technische Sperre gilt unabhängig davon, welchen Text das KI-System zunächst erzeugt.

Grenzen hat das Werkzeug außerdem dort, wo es die Vorgeschichte nicht kennt. Es weiß nicht, dass die Person, die den Kommentar geschrieben hat, im Elternbeirat sitzt. Es weiß nicht, dass du diese Woche schon zwei ähnliche Auseinandersetzungen hattest. Und es weiß nicht, dass dir vor drei Jahren etwas Ähnliches passiert ist, das jetzt wieder hochkommt. All das gehört zur Entscheidung — und all das kennst nur du.

WAS DAS WERKZEUG TUT UND WAS NICHT

Es tut	Es tut nicht
Durch Fragen führen	Rechtlich bewerten
Eine Einordnung anbieten	Gefahr prognostizieren
Mögliche nächste Schritte nennen	Behauptungen selbst prüfen
Im Mimikama-Bestand nach Faktenchecks suchen	Deine Vorgeschichte kennen

Abbildung 27: Die Grenzen sind bewusst eingebaut.

Was du eingibst — und was besser nicht

Für die Eingabe gilt Datensparsamkeit: Verwende nur den Ausschnitt, der für die Einordnung nötig ist. Entferne Namen, Nutzernamen, Telefonnummern, Adressen, Links auf private Profile und andere Angaben, durch die jemand direkt oder indirekt erkannt werden kann. Private Nachrichten, vertrauliche Inhalte und identifizierbare sensible Angaben sind nicht für die Anwendung vorgesehen.

So werden die Daten verarbeitet

Der eingegebene Text und freiwillige Kontextangaben werden serverseitig verschlüsselt an die OpenAI-API übermittelt. Im API-Aufruf ist `store=false` gesetzt; das API-Logging in der OpenAI-Organisation von Mimikama ist deaktiviert. Mimikama speichert den Kommentar und die erzeugte Einschätzung nicht dauerhaft. API-Daten werden bei OpenAI standardmäßig nicht für das Training der Modelle verwendet. Unabhängig davon kann OpenAI Eingaben und Ausgaben im Rahmen der Missbrauchsüberwachung standardmäßig bis zu 30 Tage aufbewahren; Mimikama verfügt derzeit nicht über eine Zero-Data-Retention-Freischaltung.

Für den Missbrauchsschutz wird aus der IP-Adresse ein gesalzener Hash gebildet und spätestens nach 24 Stunden gelöscht; er wird nicht mit Eingaben oder Antworten verbunden. Technische Server-Logs beim Hostinganbieter PureHost werden spätestens nach zehn Tagen gelöscht. Zusammengefasste anonyme Tagesstatistiken bleiben höchstens 400 Tage gespeichert. Die Anwendung setzt keine Cookies, verwendet kein externes Tracking und führt keine Nutzerkonten. Bei der Suche im Mimikama-Archiv werden nur ein bis zwei kurze Suchbegriffe übertragen, nicht der vollständige Kommentar.

Die Anwendung ist bewusst ohne Altersprüfung zugänglich und damit auch für Minderjährige nutzbar. Bei hohen Risikohinweisen erscheint zusätzlich der Rat, eine erwachsene Vertrauensperson einzubeziehen. Die jeweils aktuellen Krisen- und Jugendangebote stehen im Hilfsverzeichnis dieses Buches.

Was das Werkzeug bewusst nicht tut

Die Grenzen sind der wichtigere Teil. Das Werkzeug liefert keine Rechtsberatung, keinen Faktencheck und keine Gefahrenprognose. Es kann den Zusammenhang falsch verstehen und bestätigt die Sicht der nutzenden Person nicht automatisch. Über die weitere Reaktion entscheidet immer der Mensch, der die Lage kennt.

Vor dem Eingeben

Namen, Adressen, Telefonnummern und andere Angaben Dritter entfernen. Für die Einordnung sind sie nicht nötig.

Den Kommentar sichern, bevor er woanders eingegeben wird — die Dokumentation nach Kapitel 15 bleibt der erste Schritt.

Keine privaten Nachrichten, vertraulichen Verläufe oder identifizierbaren Daten Dritter eingeben — auch dann nicht, wenn sie für die eigene Einschätzung wichtig erscheinen.

Die Angaben zum Datenschutz auf der Seite lesen; sie werden aktuell gehalten, und die Verarbeitung kann sich mit technischen Änderungen verändern.

Werkzeuge dieser Art bleiben Hilfsmittel. Sie kennen den Verlauf einer Auseinandersetzung nicht, sie wissen nichts über dein Umfeld, deine Vorgeschichte oder deine Belastung an diesem Tag, und sie können sich irren. Wer nach der Nutzung ein anderes Gefühl hat als die ausgegebene Einschätzung, sollte dem eigenen Gefühl folgen — besonders dann, wenn es in Richtung Vorsicht zeigt.

Wofür ein Werkzeug nicht gebraucht wird

Es gibt Situationen, in denen das Werkzeug überflüssig ist, und sie hier zu nennen gehört zur Redlichkeit. Wenn du weißt, was du willst, brauchst du es nicht. Wenn eine Frage im Kommentar steht, die du beantworten kannst, brauchst du es nicht. Und wenn du müde bist und ohnehin nichts schreiben wirst, brauchst du es erst recht nicht.

Gedacht ist es für den Zustand, der in Kapitel 1 beschrieben ist: die zehn Minuten, in denen man drei Antworten tippt und löscht. In diesen zehn Minuten leistet eine Abfolge von Fragen etwas, das man selbst schwer hinbekommt — sie unterbricht den Ablauf, ohne dass man dafür Disziplin aufbringen muss.

Manche Menschen brauchen dafür kein Programm, sondern einen Zettel. Martin hat einen in der Schublade. Andrea hat ihre Notizen-App. Susanne stellt ihrer Klasse drei Fragen, die sie im Kopf hat. Alle drei tun dasselbe wie das Werkzeug, mit weniger Technik und ohne dass Daten irgendwohin gehen. Wenn dir eine dieser Formen liegt, ist sie die bessere.

Was wir daraus für dieses Buch gelernt haben, steht schon in der Einleitung, ist an dieser Stelle aber konkreter zu sagen: Das Werkzeug ist aus den Info-Guides entstanden, und dieses Buch ist aus derselben

Arbeit entstanden. Keines von beidem setzt das andere voraus. Wer nach der Lektüre die fünf Fragen aus Kapitel 30 im Kopf hat und den Zettel für den Ernstfall in der Schublade, hat alles, was das Werkzeug leisten kann.

Der Unterschied ist einer der Verfügbarkeit. Um Mitternacht, wenn niemand mehr erreichbar ist und der Kopf nicht mitarbeitet, ist eine Abfolge von Fragen auf einem Bildschirm für manche Menschen einfacher als eine Erinnerung an ein Kapitel. Genau dafür ist es gebaut, und für nichts darüber hinaus.

Ein Werkzeug kann sortieren, was du beschreibst. Entscheiden musst du, und dafür kennst du deine Lage besser als jedes Programm.

Antwortbeispiele

Teil VII · Werkzeuge und Praxis

Kurz vorweg, warum dieses Kapitel spät im Buch steht und nicht am Anfang: Wer mit Formulierungen beginnt, sucht nach dem passenden Satz und nicht nach der passenden Entscheidung. Es gibt für jede der folgenden Antworten Situationen, in denen sie richtig ist, und Situationen, in denen dieselbe Antwort die Lage verschlechtert. Der Unterschied liegt nie im Satz.

Die folgenden Beispiele sind keine Vorlagen zum Kopieren. Sie stehen hier, damit sichtbar wird, wie unterschiedlich dieselbe Haltung klingen kann, und wovon die Wahl abhängt. Wer sie wörtlich übernimmt, merkt schnell, dass sie nicht passen — die Situation, die eigene Sprache und die Vorgeschichte ändern jeden Satz.

SACHLICHE KORREKTUR

„Die Zahl stimmt so nicht: Im Protokoll vom 14. März stehen 640 Euro, hier der Link. Woher hast du die andere Angabe?“

Warum das funktioniert: richtige Angabe zuerst, Quelle dazu, kein Urteil über die Person — und die Rückfrage lädt zur Klärung statt zum Streit ein.

Kurze Grenzsetzung

„Zur Abrechnung beantworte ich jede Frage.

Andeutungen über meine Person kommentiere ich nicht.“

Warum das funktioniert: Es sagt, wo das Gespräch weitergeht und wo nicht, ohne jemanden zu beschimpfen — und es braucht keine zweite Antwort.

Antwort für die Mitlesenden

„Für alle, die hier mitlesen: Die Zulassung ist öffentlich einsehbar, hier der Link zur Datenbank. Damit kann sich jeder selbst ein Bild machen.“

Warum das funktioniert: verständlich ohne Vorgeschichte, überprüfbar, und es richtet sich sichtbar nicht an die Person, mit der man ohnehin nicht weiterkommt.

Nachfrage statt Gegenbehauptung

„Weiß jemand, von welcher Stelle das kommt? Ich finde dazu nichts.“

Warum das funktioniert: Es verlangt einen Beleg, ohne jemanden zu widerlegen — in Familien- und Nachbarschaftsgruppen die freundlichste und häufig wirksamste Variante.

GESPRÄCHSABSCHLUSS

„Ich habe dazu alles gesagt, was ich sagen kann. Für mich ist das Gespräch damit beendet.“

Warum das funktioniert: kein Vorwurf, kein Nachtreten, keine offene Tür. Danach hilft es, die Benachrichtigungen auszuschalten.

Sarkastisch, aber fair

„Erstaunlich, wie oft die Lobby genau dort auftaucht, wo eine Quelle fehlen würde.“

Warum das noch geht: Der Spott richtet sich auf das Argumentationsmuster, nicht auf den Menschen. Unangebracht wäre er, sobald jemand betroffen ist oder es um Drohungen geht.

Keine Antwort

— nichts —

Warum das eine Antwort ist: Der Kommentar bekommt keine Reichweite, der Strang verlängert sich nicht, und deine Zeit bleibt dir. In der Praxis die häufigste richtige Wahl.

Sätze, die auch in Ordnung sind

Zu den Beispielen gehört eine kurze Sammlung von Sätzen, die man selten liest, weil sie unspektakulär sind — und die in der Praxis mehr Situationen erledigen als jede geschliffene Erwiderung.

„Ich weiß es nicht.“ Der Satz mit dem besten Verhältnis von Aufwand zu Wirkung. Wer eine Zahl nicht kennt, kann sie nachsehen und später schreiben; wer sie erfindet, verteidigt sie drei Tage.

„Ich habe mich geirrt.“ In Kapitel 7 ausführlich behandelt und hier wiederholt, weil er in Kommentarspalten so selten vorkommt, dass er fast immer entwaftet.

„Darauf antworte ich nicht.“ Nicht als Rückzug formuliert, sondern als Entscheidung — und ohne Erklärung, denn eine Erklärung ist wieder eine Antwort.

„Wenn du eine konkrete Frage hast, beantworte ich sie gern.“ Der Satz, der eine Tür offen lässt und die Andeutung draußen. Miriam hat ihn beim Flohmarkt verwendet.

„Das hatten wir hier schon einmal, es hat sich damals nicht bestätigt.“ Der Satz für wiederkehrende Gerüchte, brauchbar nur für jemanden, der lange dabei ist.

„Erzähl.“ Für Unterstützende der wichtigste Satz des ganzen Buches, und der kürzeste.

Was diese Sätze gemeinsam haben: Keiner davon ist schlagfertig, keiner gewinnt eine Diskussion, und keiner ist dazu geeignet, weitergeleitet zu werden. Sie beenden Situationen, statt sie zu vergrößern — was der Grund ist, warum sie im Netz so wenig zu sehen sind. Man sieht die Stränge, in denen sie stehen, nämlich nicht: Sie sind kurz.

Nicht der Satz macht die Antwort gut, sondern die Entscheidung dahinter. Wer weiß, warum er schreibt, findet seine eigenen Worte.

Checklisten für den Ernstfall — und eine Community für Haltung und Rückhalt

Teil VII · Werkzeuge und Praxis

Ein letzter Hinweis, bevor die Listen kommen. Alles, was in diesem Buch steht, ist unter ruhigen Bedingungen geschrieben und wird unter unruhigen gelesen. Menschen, die eine Drohung im Postfach haben, lesen keine Kapitel. Sie suchen einen ersten Schritt. Deshalb steht hier am Ende noch einmal das Wichtigste in der Form, in der man es um Mitternacht gebrauchen kann.

Die folgenden Listen fassen zusammen, was in Teil IV und V ausführlich beschrieben ist. Sie sind für Momente gedacht, in denen niemand ein Kapitel liest — wenn eine Nachricht um Mitternacht kommt und man nicht weiß, wo man anfängt.

DROHUNG

- Nicht antworten
- **Vollständig sichern:** Screenshot mit Umgebung, Name und Nutzernamen, Datum, Uhrzeit, Links als Text
- Melden, in der Kategorie für Bedrohung
- Blockieren — erst nach der Sicherung
- **Bei unmittelbarer Gefahr:** Notruf. Sonst: Beratungsstelle, dann gegebenenfalls Polizei
- Einer Vertrauensperson erzählen, dass es passiert ist

Doxxing

- Sichern, bevor irgendetwas gemeldet oder gelöscht wird
- In der Kategorie für persönliche Daten melden; Gruppen- oder Seitenmoderation informieren
- Den Beitrag nicht teilen und nicht kommentieren
- **Eigene Profile durchsehen:** Sichtbarkeiten, alte Beiträge, Fotos, Arbeitsplatzangaben
- Zwei-Faktor-Anmeldung aktivieren, Passwörter ändern
- **Umfeld informieren:** Arbeit, Schule, Kindergarten, Angehörige
- Beratungsstelle; bei Bezug zu Wohnort oder Kindern Polizei

Wiederholte Belästigung

- **Vorfallliste führen:** Datum, Uhrzeit, Plattform, Konto, was passiert ist, Dateiname
- Auch harmlos wirkende Nachrichten aufnehmen — das Muster zählt
- Jeden Vorfall einzeln melden
- Plattformübergreifende Kontaktaufnahmen gesondert notieren
- Beratungsstelle einschalten, bevor die Belastung groß wird

Eine betroffene Person unterstützen

- Zuerst privat schreiben, kurz und ohne Ratschlag

- Fragen, was gebraucht wird – und die Antwort annehmen
- Beim Sichern helfen, damit sie nicht alles noch einmal lesen muss
- Öffentlich nur nach Absprache reagieren
- Keine Profile verlinken, keine Meldeaufrufe, keine gemeinsamen Aktionen
- In einer Woche noch einmal nachfragen

Wir sind auch noch da!

Diese Listen sind in einer Gruppe entstanden, nicht am Schreibtisch. „Wir sind auch noch da! – Die Community für Haltung und Rückhalt im Netz“ wurde gegründet, weil dieselben Fragen bei Mimikama immer wieder eintrafen und weil einzelne Antworten in Kommentarspalten verschwinden. Was dort passiert, ist unspektakulär: Menschen schildern Fälle, andere ordnen ein, jemand erklärt, was zu sichern ist, jemand nennt eine Beratungsstelle, jemand hört einfach zu.

Zwei Regeln tragen die Gruppe. Es wird niemand zu etwas gedrängt – nicht zu einer Anzeige, nicht zu einer öffentlichen Reaktion, nicht zu Widerspruch. Und es gibt keine Gegenjagd: keine verlinkten Profile, keine Meldeaufrufe, keine koordinierten Aktionen, keine Recherche über Privatpersonen. Wer beides für zu zurückhaltend hält, wird in der Gruppe nicht glücklich; wer schon einmal erlebt hat, wie schnell aus Solidarität eine Eskalation wird, versteht, warum diese Grenzen so streng gezogen sind.

Warum Gemeinschaft dabei überhaupt eine Rolle spielt, lässt sich einfach sagen: Der Unterschied zwischen einem schlechten und einem erträglichen Abend liegt selten darin, wie schlagfertig jemand war. Er liegt darin, ob jemand da war. Wissen zu teilen, Werkzeuge gemeinsam weiterzuentwickeln, jemandem die Sicherung abzunehmen — das sind kleine Beiträge, und viele kleine Beiträge halten länger als einzelne große.

Am Ende steht kein Aufruf und keine Ermutigung, jetzt überall Haltung zu zeigen. Es steht nur die Frage, mit der dieses Buch begonnen hat, jetzt aber in einer anderen Lage: Wenn wieder ein Kommentar erscheint, der nicht mehr weggeht, hast du eine Vorstellung davon, worum es geht, was möglich ist und was du lassen kannst. Was du damit machst, bleibt deine Entscheidung. Sie war es immer.

Die Gruppe: facebook.com/groups/wirsindauchnochda

Das Werkzeug: **<https://wasjetzt.mimikama.org>**

Hilfsangebote, Notrufnummern und Anlaufstellen für Österreich, Deutschland und die Schweiz stehen im Anhang und werden vor jeder Auflage überprüft.

Nachwort — Wir sind auch noch da

Die Idee für die Community „Wir sind auch noch da!“ entstand aus einer Erfahrung, die sich in meiner Arbeit ständig wiederholt. Unter lauten, menschenfeindlichen oder schlicht falschen Kommentaren gibt es viele Menschen, die mitlesen und sich nicht beteiligen. Manche schweigen, weil ihnen die Worte fehlen. Andere haben erlebt, wie schnell ein sachlicher Widerspruch persönliche Angriffe nach sich zieht. Wieder andere sind einfach müde.

Dieses Schweigen lässt sich leicht missverstehen. Es wirkt, als hätten die Lautesten den Raum übernommen. Tatsächlich sind die anderen noch da. Sie teilen die Abwertung nicht, suchen aber nach einer Form, sichtbar zu werden, ohne sich selbst in den nächsten Konflikt zu werfen. Genau dafür gibt es mehr Möglichkeiten als den Kommentar: einen öffentlichen Satz, eine private Nachricht, gemeinsam gesicherte Belege, eine moderierte Gruppe, die einen Angriff entfernt. Haltung braucht nicht immer eine Bühne.

Die Arbeit an den Info-Guides und am Werkzeug „Was jetzt?“ hat gezeigt, wie groß der Bedarf an Orientierung ist. Menschen wollen keine Moralpredigt. Sie wollen wissen, welche Möglichkeiten sie haben und was eine Entscheidung wahrscheinlich auslöst. Und viele brauchen die ausdrückliche Erlaubnis, eine Diskussion zu verlassen.

Eine menschlichere digitale Öffentlichkeit entsteht nicht dadurch, dass jede vernünftige Person ständig gegen jeden problematischen Kommentar antritt. Das würde jene belohnen, die am meisten provozieren können. Sie entsteht, wenn Räume Regeln haben, wenn Betroffene nicht allein bleiben und wenn gesicherte Informationen auffindbar sind. Dafür braucht es Menschen, die widersprechen, und ebenso Menschen, die dokumentieren oder im Hintergrund unterstützen.

Was jetzt?

Mimikama ist aus der Überzeugung entstanden, dass Aufklärung praktisch sein muss. Ein Faktencheck hilft wenig, wenn die Person danach mit dem Hass unter ihrem Beitrag allein bleibt. Eine Warnung vor Internetbetrug ist unvollständig, wenn sie die Scham der Betroffenen verstärkt. Digitale Verantwortung beginnt beim Inhalt und reicht bis zum Umgang miteinander.

Dieses Buch ist deshalb kein Aufruf, mehr Zeit in Kommentarspalten zu verbringen. Vielleicht führt es dazu, dass du seltener antwortest – dafür klarer, wenn es sinnvoll ist. Dass du früher erkennst, wann eine Diskussion nur Aufmerksamkeit verbraucht. Und dass du bei ernststen Warnzeichen zuerst sicherst und Unterstützung holst.

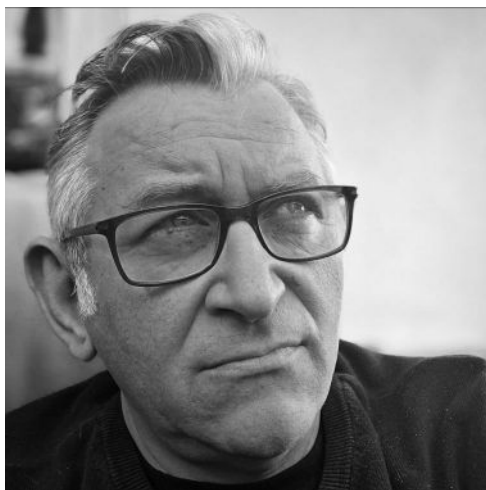
Ein Satz zum Schluss

Wenn von diesem Buch nach einem Jahr nur eine Sache übrig ist, wäre uns diese am liebsten: Du entscheidest, was als Nächstes passiert. Nicht der Kommentar, nicht die Person, die ihn geschrieben hat, und nicht die Erwartung, dass Haltung bedeutet, überall zu widersprechen.

Das ist keine große Botschaft, und sie taugt nicht als Motto. Sie ist trotzdem der Unterschied zwischen den zehn Minuten, in denen Miriam drei Antworten getippt und gelöscht hat, und dem Satz, den sie danach geschrieben hat. In beiden Fällen stand derselbe Kommentar da. Verändert hat sich nur, wer entschieden hat.

„Wir sind auch noch da“ ist kein Schlachtruf. Der Satz erinnert daran, dass Öffentlichkeit größer ist als ihre lautesten Kommentare. Du musst nicht überall sein. Dort, wo du handelst, darfst du bewusst entscheiden.

Über den Autor — Tom Wannenmacher



Tom Wannenmacher, Gründer und Chefredakteur von Mimikama.

Ich heiße Tom Wannenmacher. Fast alle, die mit mir arbeiten oder mir seit Jahren schreiben, nennen mich einfach Tom. Unter diesem Namen möchte ich auch in diesem Buch auftreten. Der volle Name gehört ins Impressum. Tom gehört zu der Arbeit, wie ich sie tatsächlich mache: direkt, manchmal ein wenig ungeduldig, meistens neugierig und immer mit der Frage, was hinter einer Behauptung oder einem Kommentar wirklich steckt.

2011 habe ich Mimikama gegründet. Damals ging es oft um Kettenbriefe, erfundene Gewinnspiele und jene Facebook-Postings, die mit einem dringenden „Bitte unbedingt teilen!“ begannen. Vieles wirkte auf den ersten Blick harmlos. Dahinter standen trotzdem echte Schäden: Menschen verloren Geld, gaben Zugangsdaten preis oder hatten Angst, weil ihnen jemand mit erfundenen Warnungen einredete, ihre Familie sei in Gefahr. Aus einzelnen Prüfungen wurde

Was jetzt?

eine tägliche Arbeit. Aus einer Seite wurde ein Verein, aus ein paar Fragen wurden viele tausend.

Heute beschäftigen wir uns bei Mimikama mit Desinformation, Internetbetrug, manipulierten Bildern und Videos, Deepfakes sowie den Mechanismen, mit denen Aufmerksamkeit erzeugt wird. Ich lese Studien und Polizeimeldungen, suche Originalquellen und schaue mir Kommentarspalten an, in denen ein nüchterner Faktencheck innerhalb weniger Minuten zu einem Streit über alles Mögliche wird. Die Themen haben sich verändert. Die Frage am Anfang ist erstaunlich oft dieselbe geblieben: Stimmt das?

Mit den Jahren kam eine zweite Frage dazu, die mich mindestens genauso beschäftigt: Was macht das mit den Menschen, die davor sitzen? Eine Falschmeldung lässt sich manchmal mit zwei Dokumenten widerlegen. Der Hass darunter verschwindet dadurch nicht. Eine sachliche Korrektur kann richtig sein und trotzdem eine neue Welle von Angriffen auslösen. Wer beruflich auf solche Inhalte schaut, kann den Bildschirm irgendwann schließen. Betroffene nehmen die Nachricht mit in die eigene Wohnung, an den Arbeitsplatz oder ins Bett. Genau dort endet ein klassischer Faktencheck häufig, obwohl das eigentliche Problem für die betroffene Person erst beginnt.

Ich schreibe dieses Buch daher nicht aus sicherer Entfernung. Ich kenne den Impuls, noch rasch eine Antwort zu verfassen, weil etwas Falsches oder Menschenverachtendes nicht stehen bleiben soll. Ich kenne auch den Punkt, an dem eine Diskussion längst nichts mehr klärt und trotzdem weiterläuft. Über viele Jahre habe ich lernen müssen, dass Haltung keine digitale Dauerbereitschaft verlangt. Man kann widersprechen und trotzdem aussteigen. Man kann helfen, ohne die ganze Situation zu übernehmen. Und manchmal ist die verantwortungsvollste Reaktion jene, die nach außen kaum sichtbar

ist: sichern, jemanden anrufen, eine Beratungsstelle einschalten oder das Handy für eine Weile weglegen.

Ich bin Faktenchecker und Redakteur. Ich bin kein Jurist, kein Psychologe und kein Ermittler. Meine Aufgabe besteht darin, Informationen zu prüfen, Zusammenhänge verständlich zu machen und Grenzen der eigenen Einschätzung offen zu benennen. Bei rechtlichen oder psychischen Gefahrenlagen braucht es Fachleute. Das ist kein Ausweichen. Gute Orientierung bedeutet auch zu erkennen, wann ein Fall die eigenen Möglichkeiten übersteigt.

Mimikama ist für mich nie nur eine Website gewesen. Hinter jeder Anfrage steht ein Mensch, der etwas gesehen hat und gerade nicht weiß, ob er dem eigenen Gefühl trauen kann. Manche schreiben sehr höflich, andere schicken nur einen Screenshot und drei Fragezeichen. Wieder andere melden sich nach Wochen und erzählen, dass ihnen eine Erklärung geholfen hat, nicht auf einen Betrug hereinzufallen. Diese Rückmeldungen sind der Grund, warum ich diese Arbeit nach all den Jahren weiterhin mache.

Ich lebe und arbeite in Wien. Wenn ich Abstand vom Bildschirm brauche, geh ich gern mit der Kamera durch die Stadt. Beim Fotografieren kann ich nicht auf jede Benachrichtigung schauen. Ich muss warten, bis Licht, Bewegung und ein zufälliger Moment zusammenpassen. Vielleicht hat auch das mit diesem Buch zu tun: Nicht jede gute Reaktion entsteht sofort. Manchmal muss man zuerst genauer hinsehen.

„Was jetzt?“ ist deshalb kein Buch über den perfekten Konter. Es ist ein Buch über Entscheidungen in Situationen, die uns schneller treffen, als wir sie einordnen können. Ich möchte darin weitergeben, was wir bei Mimikama gelernt haben – aus guten Gesprächen, aus Fehlern und aus Fällen, bei denen Schutz wichtiger war als jede noch so schlagfertige Antwort.

Checklisten, Matrix und Glossar

Die folgenden Seiten sind zum Nachschlagen gedacht, nicht zum Lesen. Sie fassen zusammen, was in den Kapiteln ausführlich erklärt ist, und sie dienen der Orientierung — eine individuelle Gefahreinschätzung ersetzen sie nicht.

Anhang 1 — Bei einer möglichen Drohung

SOFORT PRÜFEN

- Besteht eine unmittelbare Gefahr?
- Ist die Person bereits vor Ort oder kündigt sie ein zeitnahes Erscheinen an?
- Werden Waffen, Tatmittel, Ort oder Zeitpunkt genannt?
- Sind Kinder, Angehörige oder Kolleginnen und Kollegen betroffen?

Bei akuter Gefahr: sicheren Ort aufsuchen und den örtlichen Notruf kontaktieren.

Sichern

- Vollständige Nachricht oder Kommentar mit Umgebung
- Name und Nutzernamen des Kontos
- Datum und Uhrzeit
- Direkter Link zu Beitrag und Profil
- Sichtbarer Gesprächszusammenhang

- Frühere Kontakte und weitere Konten derselben Person
- Hinweise auf persönliche Daten, Ort oder Zeitpunkt
- Unveränderte Originaldateien

Umfeld informieren

- Eine vertraute Person
- Arbeitsplatz oder Organisation, wenn betroffen
- Angehörige, falls deren Sicherheit oder Daten berührt sind
- Schule oder Betreuungseinrichtung bei möglichen Risiken für Kinder

Hilfe einbeziehen

- Opferhilfe oder spezialisierte Beratungsstelle
- Polizei bei ernsthaften oder wiederholten Vorfällen
- Notruf bei unmittelbarer Gefahr

Anhang 2 — Bei Doxxing

DOKUMENTIEREN

- Welche Daten wurden veröffentlicht?
- Wo stehen sie?
- In welchem feindseligen oder mobilisierenden Zusammenhang erscheinen sie?

Was jetzt?

- Wer hat den Inhalt zuerst veröffentlicht?
- Wo wurde er weiterkopiert?

Schutzmaßnahmen

- Beitrag und Profil vollständig sichern
- Plattformmeldung über Datenschutz, Belästigung oder Bedrohung
- Umfeld informieren
- Keine öffentlichen Korrekturen veröffentlichen, die weitere Daten bestätigen
- Privatsphäre-Einstellungen überprüfen
- Alte öffentliche Einträge und Register prüfen
- Keine eigene Gegenrecherche und keine Kontaktkampagne starten

Besonders heikle Bereiche

- Kinder und Angehörige
- Arbeitsplatz und Dienstpläne
- Wohnadresse und tägliche Wege
- Telefonnummern und private E-Mail-Adressen
- Intime Bilder oder Gesundheitsdaten

Anhang 3 — Beweissicherung Schritt für Schritt

- **Nicht sofort löschen oder blockieren.** Prüfe zuerst, ob der Inhalt vollständig gesichert werden muss.

- **Übersicht aufnehmen.** Ein Screenshot, der Plattform, Konto und Zusammenhang zeigt.
- **Details sichern.** Wortlaut, Datum und Uhrzeit müssen lesbar sein.
- **Link kopieren.** Die direkte Adresse des Beitrags und des Profils, als Text.
- **Verlauf dokumentieren.** Überlappende Screenshots oder eine Bildschirmaufnahme.
- **Chronologie erstellen.** Datum, Uhrzeit, Plattform, Konto, kurze Beschreibung.
- **Original bewahren.** Bearbeite oder verpixle nur eine Kopie.
- **Sicher speichern.** Zugriff begrenzen, zweite Kopie an einem anderen Ort.
- **Weitergabe begrenzen.** Beratungsstellen und Behörden erhalten die Unterlagen, öffentliche Gruppen nur anonymisierte Ausschnitte.
- **Danach schützen.** Blockieren, melden oder weitere Schritte setzen.

Anhang 4 — Eine betroffene Person unterstützen

HILFREICH

- Privat nachfragen, was gebraucht wird
- Zuhören und die Wirkung ernst nehmen
- Beim Sichern helfen
- Öffentliche Reaktion nur nach Absprache
- Zu Beratung oder Polizei begleiten

Was jetzt?

- Konkrete Aufgaben übernehmen, zeitlich begrenzt
- Andere Alltagsthemen und Pausen zulassen

Häufig wenig hilfreich

- „Ignorier es einfach“
- „Das ist nur das Internet“
- „Warum hast du überhaupt geantwortet?“
- Ungefragtes Veröffentlichen des Falls
- Kontaktaufnahme mit dem Angreifer
- Öffentliche Suche nach Arbeitgeber oder Angehörigen
- Versprechen, dass sicher nichts passieren werde
- Druck, das Konto zu löschen oder öffentlich zu kämpfen

Anhang 5 — Persönliche Entscheidungsmatrix

Bereich	Frage	Mögliche Handlung
Ziel	Was soll nach meiner Reaktion anders sein?	Antwort, Grenzsetzung, Rückhalt oder keine Reaktion
Inhalt	Frage, Kritik, Falschbehauptung, Angriff oder mögliche Drohung?	Je nach Kategorie prüfen, moderieren oder sichern
Verlauf	Gesprächsbereitschaft oder ständige Verschiebung?	Weiterreden oder aussteigen

Bereich	Frage	Mögliche Handlung
Publikum	Wer liest mit, und wer ist betroffen?	Einmalige Einordnung, private Unterstützung
Risiko	Persönliche Daten, Ort, Zeitpunkt, Wiederholung?	Erst sichern, dann professionelle Hilfe
Kraft	Wie belastet bin ich gerade?	Pause, Aufgaben abgeben, Benachrichtigungen beenden

Anhang 6 — Hilfsangebote im deutschsprachigen Raum

Telefonnummern, Öffnungszeiten und Zuständigkeiten können sich ändern. Die folgenden Angaben wurden am 6. August 2026 anhand der offiziellen Stellen geprüft. Vor einer neuen Auflage werden sie erneut kontrolliert. Eine laufend aktualisierte Mimikama-Seite kann zusätzlich per Kurzlink und QR-Code erreichbar gemacht werden.

Aufgeführt sind zentrale Kernangebote. Viele davon sind kostenlos; Anonymität, Vertraulichkeit, Öffnungszeiten, mögliche Verbindungskosten und Zielgruppen sind beim jeweiligen Angebot angegeben. Bei unmittelbarer Gefahr gilt der örtliche Notruf.

ÖSTERREICH

Opfer-Notruf. Kostenlose und anonyme Beratung für Opfer von Straftaten und Angehörige, werktags von 8 bis 20 Uhr.
Telefon 0800 112 112 · opfer-notruf.at

Gewaltschutzzentren. Kostenlose und vertrauliche Beratung bei Gewalt, Stalking und Gefährdung; regionale Begleitung und Unterstützung. Zentrale Nummer 0800 700 217 · gewaltschutzzentrum.at

Polizei und Notruf. Polizeinotruf 133, europäischer Notruf 112

Psychosoziale Krisenhilfe. Telefonseelsorge 142, täglich rund um die Uhr, kostenlos und vertraulich · telefonseelsorge.at

Kinder und Jugendliche. Rat auf Draht 147, rund um die Uhr, kostenlos und anonym · rataufdraht.at

Deutschland

WEISSER RING. Opferhilfe, persönliche Begleitung, Onlineberatung und bundesweite Außenstellen. Opfer-Telefon 116 006, täglich von 7 bis 22 Uhr, kostenlos und anonym · weisser-ring.de

TelefonSeelsorge. Rund um die Uhr, kostenlos und anonym. Telefon 0800 111 0 111, 0800 111 0 222 oder 116 123 · telefonseelsorge.de

Hilfetelefon Gewalt gegen Frauen. Rund um die Uhr, kostenlos, mehrsprachig, auch bei digitaler Gewalt und Stalking. Telefon 116 016 · hilfetelefon.de

Polizei und Notruf. Polizeinotruf 110, europäischer Notruf 112

Beratung bei digitaler Gewalt. HateAid berät Betroffene digitaler Gewalt kostenlos und auf Wunsch anonym; Kontakt über die Betroffenenberatung · hateaid.org

Kinder und Jugendliche. Nummer gegen Kummer 116 111, Montag bis Samstag von 14 bis 20 Uhr, kostenlos und anonym · nummergegenkummer.de

Schweiz

Opferhilfe Schweiz. Kostenlose, vertrauliche und auf Wunsch anonyme Beratung; seit 1. Mai 2026 landesweit rund um die Uhr unter 142. Die Beratungsstelle kann auch außerhalb des Wohnkantons gewählt werden. Die 142 ist keine Notrufnummer · opferhilfe-schweiz.ch

Polizei und Notruf. Polizeinotruf 117, europäischer Notruf 112

Beratung bei Gewalt und Stalking. Opferhilfe Schweiz 142; die kantonalen Beratungsstellen beraten unter anderem bei Bedrohung und Stalking · opferhilfe-schweiz.ch

Psychosoziale Krisenhilfe. Die Dargebotene Hand 143, rund um die Uhr, anonym und vertraulich · 143.ch

Kinder und Jugendliche. 147, rund um die Uhr, kostenlos und vertraulich · 147.ch

Stand der Angaben: 6. August 2026. Bei unmittelbarer Gefahr: Österreich Polizei 133, Deutschland Polizei 110, Schweiz Polizei 117; zusätzlich ist 112 in Österreich, Deutschland und der Schweiz als allgemeine Notrufnummer erreichbar.

Anhang 7 – Glossar

Algorithmische Reichweite. Automatisierte Auswahl, welche Inhalte angezeigt werden. Interaktion kann die Sichtbarkeit erhöhen, unabhängig davon, ob sie zustimmend oder ablehnend ist.

Beweislastverschiebung. Eine Person stellt eine unbelegte Behauptung auf und verlangt von anderen, deren Falschheit vollständig zu beweisen.

Doxxing. Veröffentlichung persönlicher Informationen in einem einschüchternden, schädigenden oder mobilisierenden Zusammenhang. Beschreibender Sammelbegriff, kein einheitlicher Straftatbestand im deutschsprachigen Raum; je nach Fall können strafrechtliche, zivilrechtliche oder datenschutzrechtliche Bestimmungen berührt sein.

Gegenrede. Widerspruch gegen menschenfeindliche, falsche oder abwertende Aussagen. Kann öffentlich oder privat erfolgen und muss keine organisierte Aktion sein.

Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit. Abwertung von Menschen wegen einer zugeschriebenen Zugehörigkeit, etwa rassistische, antisemitische oder sexistische Abwertung.

KI-generierter Inhalt. Text, Bild, Ton oder Video, das ganz oder teilweise mit einem System künstlicher Intelligenz erzeugt wurde.

Mitlesende. Personen, die eine öffentliche Diskussion verfolgen, ohne selbst sichtbar zu kommentieren.

Plattformmeldung. Hinweis an den Betreiber eines sozialen Netzwerks, dass ein Inhalt möglicherweise gegen dessen Regeln verstößt.

Primärquelle. Ursprüngliches Dokument, Datensatz, vollständige Aufnahme oder direkte Aussage, auf die sich eine Behauptung bezieht.

Sekundärquelle. Bericht oder Analyse, die Primärquellen einordnet und vermittelt.

Trollverhalten. Kommunikationsverhalten, das vor allem Reaktionen und Störungen erzeugt. Der Begriff beschreibt Verhalten und ist keine Diagnose für jede unangenehme Person.

Whataboutism. Ablenkung von einer konkreten Frage durch den Hinweis auf einen anderen Missstand, ohne den ursprünglichen Punkt zu behandeln.