

No Comment!

Einblicke in den Alltag eines Kommentarlöschers

Sie lieben indirekten Kontakt zu Menschen, bei dem Sie mehr als Entität, denn als Person wahrgenommen werden? Sie fanden den Dokumentarfilm „The Cleaners“ (2018) sehr interessant und würden gerne etwas Ähnliches machen, aber mit weniger Enthauptungsvideos? Sie wollen die endlose Weite der digitalen Welt spüren und gleichzeitig das Griabig-Rückwärtsgewandte ihrer Münchner Lebenswelt nicht missen? Dann werden Sie doch Community-Manager auf der Internetpräsenz einer hiesigen Tageszeitung! Ein Bericht von Franz Furtner.

Der Job des Forumsmoderators alias Community-Managers alias Kommentarlöschers auf den Online-Präsenzen regionaler Tageszeitungen ist größtenteils

– auch die nicht durch einen Verstoß gegen die Netiquette motivierte – ist legitim und niemals „Zensur“ – ein Buzzword mit dem die User*innen sehr gerne um sich schmeißen. Die Kommentarfunktion ist nur ein Angebot, das komplett nach dem Gusto der Seite, auf der sie existiert, gestaltet werden kann. Daher: In Zweifelsfällen gilt die Devise, dass man den Forumsbeitrag lieber löscht, als stehen lässt.

Dada-Shitposting ohne Publikum.

Mir hat`s gefallen.

ziemlich leicht. Man sitzt vor dem Computer und eine sich stets verlängernde Liste einzelner Forumsbeiträge strahlt vom Bildschirm. Diese wird vom Forumstool *Disqus* ausgespielt, einem der weltweit beliebtesten Kommentar-Hosting Services. Dann geht man die Kommentare nacheinander durch und löscht die, die der vom Arbeitgeber selbst verfassten Netiquette widersprechen. Hier sei aufgemerkt: Jegliche Löschung

Wenn's schlecht läuft, beginnt der Arbeitstag des Community-Managers schon um sieben Uhr früh. Bei der ersten Schicht des Tages müssen alle Kommentare, die sich seit 21 Uhr am Vorabend angesammelt haben, aufgearbeitet werden. Bei den Tageszeitungen, bei denen ich arbeitete, wurden die Kommentare anfangs über Nacht wild wuchern gelassen, sodass auch sämtliche Verstöße gegen die Netiquette eine Zeit lang online waren. Später wurde das System umgeschaltet und bis heute werden sämtliche Kommentare vor Online-Publikation erst geprüft und dann freigeschal-



ten. *Disqus* hatte zudem schon immer eine Funktion, dank der Kommentare mit speziellen Signalwörtern – beispielsweise Rassisches oder Begrifflichkeiten aus dem Dritten Reich – zu besonderer Prüfung in einen anderen Ordner kommen. Gerät ein Kommentar in diesen Ordner, wird das der*dem User*in mitgeteilt, was diese*n kreativ werden lässt. So liest man als Moderator*in manchmal anfangs kryptische Sätze wie: „Unter dem Österreicher hätte es das nicht gegeben“. Wenn man im nächsten Moment merkt, wer gemeint ist, fragt man sich, ob es der kommentierenden Person jetzt große Freude bereitet, dass ihr Beitrag direkt von dir gelöscht wird und nicht – wenn „Hitler“ geschrieben worden wäre – automatisch vom Programm.

Die User*innen

Oft, wenn ich erzählt habe, dass ich im Community-Management bei großen Münchner Tageszeitungen arbeite, kam mir entgegen: „Interessant, da lernt man, was der Querschnitt der Gesellschaft so denkt.“ Das dachte ich anfangs auch, aber schon nach kurzer Tätigkeit merkt man: die Userschar auf den Portalen ist schon ein ganz besonderes Cluster – allesamt humorlose Kämpfer*innen gegen die Windmühlen der Einsamkeit. Ja, das kann man verallgemeinern.

Da gibt es zum Beispiel User*innen, die zwischen vier und sieben Uhr früh in jeweils zirka 30 Posts erstaunlich leidenschaftlich darüber diskutieren, ob Markus Lanz denn nun ein guter Moderator ist oder eher nicht so. FC-Bayern- und 1860-München-Fans liefern sich diverse Duelle, die meistens darauf hinauslaufen, dass eine der Parteien keine Lust mehr hat, mit jemandem zu schreiben, der seine Konterangriffe nicht mal orthographisch korrekt auszuformulieren weiß. Andere schreiben komplett off topic unter diverse Artikel, dass die *Hell's Angels* verdammt noch mal saucol sind und man mit ihnen gnädiger umzugehen habe. Besonders gut in Erinnerung blieb ein User mit dem Alias Geizkragen: Zu einem Artikel, der in schonungsloser Enthüllungsmannier berichtete, dass in Utah (kann auch in Michigan gewesen sein) eine tote Fledermaus (kann auch ein Babymarder gewesen sein) in einer geschlossenen Packung Cornflakes gefunden wurde, kommentierte er etwa: „Na toll, jetzt werden die wieder heftigere Hygiene-Prüfungen durchführen müssen und dann werden die Cornflakes teurer. Aber mein Geld kriegt ihr nicht!“ Dada-Shitposting ohne Publikum. Mir hat's gefallen.

Neben und unter all diesen Beispielen gibt es leider auch die zu erwartenden Rechtsaußen-Kommen-

tator*innen, bei denen aus jeder geschriebenen Zeile (teils auch schon aus den User*innennamen; Beispiele hierfür sind unnötig) die Menschenverachtung trieft: Manche geben sich sehr kryptische Profilnamen und schreiben kurze rassistische Phrasen ohne direkt auf den Artikel darüber einzugehen, andere wollen die Grenze des Sagbaren weiter gen Menschenverachtung rücken und sind sehr stolz darauf, dass sie unter ihrem Klarnamen lange schwülstige, gegen diverse Gruppen höchst diskriminierende Pamphlete voller aus der Mode gekommener deutscher Wörter verfassen. Oft mit Links zu irgendwie korrespondierenden Artikeln der *Epoch Times* versehen. Was mit pseudo-intellektuellem Anstrich daherkommt, kann schließlich nicht

Sonderzeichen – Mit Stolz getragene digitale Messuren aus der Forumswelt.

schlecht sein, so denken sie. Als Kommentarleser merkt man direkt: Da saß jetzt jemand eineinhalb Stunden vor dem PC und hat diesen Text verfasst ... Klick: gelöscht!

Dennoch will ich das Ganze nicht so einseitig darstellen. Es gibt durchaus auch Stimmen, die ruhig und besonnen sind, weit rechts stehende Kommentare bei den Moderator*innen melden oder sogar die sich unter vielen Schichten Schimpferei versteckten Thesen extrahieren und auf diese antworten. Ob man mit Rechtsextremen diskutieren sollte und ob die anonyme Diskussion auf irgendeinem Forum überhaupt Nutzen haben kann, sei hier dahingestellt, es geht mir nur darum, dass die Gegenseite in den angesprochenen Foren auch vorhanden ist.

Eine Besonderheit

Diskussionsforen auf den Websites (mittel-)großer Zeitungen ähneln nur oberflächlich den Kommentarspalten von Facebook, Twitter et cetera. Man kann dort schließlich keine Freunde oder Follower finden, die aufgrund dieser Connection immer wieder sehen, was man so schreibt. Vielmehr bewegt man sich dort noch anonym, als einsame*r Wölf*in, der*die nach der Lektüre eines Artikels – oft genug nur der Überschrift – noch etwas loswerden will. Das darf dann auch ruhig a bissel derber werden. Die Ausschweifung wird schließlich bloß mit LumNaziVagabundus, AC/DCstattGEZ oder DerKommentarmeister verbun-

den. Wenn der Text dann gelöscht wird, ist's nicht so schlimm, wird man gesperrt, meldet man sich unter neuem Namen mit einer anderen Mailadresse wieder an. Meist ist der Name dann sehr ähnlich wie vorher gewählt, zum Beispiel Der_Kommentarmeister. Manche anderen User*in, die dich noch ohne „_“ kannten, können sich denken, was passiert ist und nehmen die leichte Namensänderung ein wenig als Auszeichnung wahr: Sonderzeichen – Mit Stolz getragene digitale Messuren aus der Forumswelt.

„Sag mal, nervt das Alles nicht total?“

Nach einer Zeit schon, ja. Absolut. Anfangs hat die Tätigkeit durchaus etwas Interessantes. Man liest die Kommentare, wägt ab, was da gesagt wird, schaut, ob ein Kommentar im Kontext eventuell ironisch gemeint

für die ich arbeitete, widergespiegelt hat. Mehr als einmal war ich schockiert über die Menschenverachtung, die mir dabei aus den Kommentaren entgegen sprang. Meist habe ich das dann ungläubig blauäugig auf die Anonymität geschoben, und gedacht, dass die Leute im Internet immer etwas edgier sind als im wahren Leben. Dann habe ich gelöscht. Zu oft habe ich dann, ein bis zwei Jahre später, eine sehr ähnliche Äußerung wie die, die mich schockiert hat, ganz selbstverständlich von beispielsweise einem Pegida-Anhänger in eine Kamera gesprochen gesehen. Mit so einem richtig hohlen Jetzt-darf-ich-mal-was-sagen-Ausdruck im Gesicht. Korrespondierend ging es auch in meinen Foren extremer zu: Während es 2011 noch relativ unbedenklich war, dass die Leute über Nacht ungefiltert kommentieren konnten, wäre dies 2015 undenkbar gewesen.

Um eine Hausnummer zu geben: In einer typischen Frühschicht (von 7 - 11 Uhr) habe ich 2011, als die Posts noch ungefiltert auf der Seite erschienen, etwa 80 Kommentare gelöscht, 2015 waren es meist um die 300. Obwohl die User*innen wissentlich acht Stunden warten mussten, bis ihr Kommentar eventuell erscheinen wird. Das Ganze bei im Vergleich zu 2011 nur leicht angestiegener Anzahl von User*innen. Kurz: Die Öffnung des öffentlich Kommunizierbaren Richtung Hass und Menschenverachtung konnte man sehr gut beobachten. Die Hass-Poster haben sich allmählich in ihrem Tun viel sicherer und akzeptierter gefühlt als noch wenige Jahre zuvor. Ob es so ist, dass die diffamierenden Hetzreden auf diesen Foren ihren Anfang fanden und dann in die Realität rüber schwappten, kann ich nicht endgültig belegen, scheint mir aber plausibel.

Nicht zuletzt liegt das in der Wichtigkeit begründet, die dem Kommentarbereich von Redaktion und Leserschaft inzwischen beigemessen wird. Für die Redaktion bedeutet er Klicks und die Leser*innen können prüfen, was andere auf gleicher Augenhöhe zu der Sache sagen. Wenn man es mal genau nimmt, ist die Meinung der Leser*innen bei Meldungen und beschriebenen Sachverhalten aber absolut unwichtig. Der eigentliche Artikel über dem Kommentarbereich ist von einer Person geschrieben worden, die mehrere Hürden gemeistert hat, um einen solchen Text für Medium XY schreiben zu dürfen. (Natürlich schreiben auch Journalist*innen oft Unwahrheiten und bedienen sich unreflektiert diskriminierender Sprache, darauf kann man aber auch in Mails hinweisen.) Direkt darunter kauft Der_Kommentar_meister in seinem Misstrauen gegenüber Expertentum und der Lügenpresse die gleichen tumben Rassismen wieder, die er schon oft abgelenkt hat.

Die Hass-Poster haben sich allmählich in ihrem Tun viel sicherer und akzeptierter gefühlt.

sein kann, kurz: Man gibt sich Mühe. Später erkennt man, dass es die Mühe einfach nicht braucht: Man kennt die User*innen und hat sich in seinen Löschungen gegenüber ihnen bei einer Strenge eingepegelt, die das Forum sauber hält und zugleich viel Zeit für eigenes, privates Surfen im Internet übriglässt.

Manchmal erfreut man sich – wie in der Einleitung angesprochen – darüber, dass man gegenüber den User*innen als abstrakte Entität auftritt. Wenn die Leute zum dritten Mal den gleichen Scheiß schreiben wollen und man es wieder direkt löscht und die Verzweiflung über mich als sabotierendes, nicht wesenhaftes Dasein in einen weiteren Kommentar wie „Ey, du scheiß Ein-Euro-Jobber-Praktikant! Jetzt lass mal meinen Sermon dastehen!“ mündet und man den dann einfach auch wieder wortlos löscht, macht das auf eine ganz komisch genutzende Art schon Spaß. Auch das nutzt sich aber mit der Zeit ab.

Ein kleines Resümée

Ich habe den Job 2011 begonnen und neben meinem Studium der Germanistik bis 2016 weitergeführt. In dieser Zeit ist in Deutschland und der Welt sehr viel passiert, was sich direkt in den Foren der Zeitungen,

Allein dadurch, dass ihm die Möglichkeit eines Kommentars gegeben wird, streichelt man sein Ego und stellt den Beitrag als wichtig und valide dar. Oft ist sein oder ein anderer Kommentar dann sogar das Letzte, was zu einem Artikel gelesen wird. So hat *Der_Kommentar_meister_01* mit seinem unnötigen Addendum das letzte Wort. Oft, aber nicht oft genug, wird die Kommentarfunktion auch nach einiger Zeit doch noch gesperrt. Allein dadurch, dass sie kurz offen war, entsteht aber für die einzelnen User*innen der Eindruck, dass sie wegen ihrer Texte wieder aufgehoben wurde und sie fühlen sich ungemein verwegen.

Schließlich hilft gegen all die angesprochenen Dinge wohl nur eines: Die Abschaffung der Kommentarfunktion. Ich habe an dem Tag gearbeitet, als im August 2015 insgesamt 71 geflohene, erstickte Menschen in einem abgestellten LKW auf einer österreichischen Autobahn gefunden wurden. Und ich habe an dem Tag im März 2016 gearbeitet, als Terroranschläge in Brüssel verübt wurden. Unter beiden Artikeln gab es hunderte Kommentare. Viele waren schrecklich. Keinen hätte es gebraucht.<

Franz Furtner
*arbeitet heute als
 Redakteur und
 fände es schön,
 wenn ihr die Bands
 Suddenly The Goat
 und Bombo
 anhören würdet. Bei
 beiden spielt er Bass*