



Trolle und Shitstorms

Es sind zwei Begriffe, die immer wieder – auch im Zusammenhang mit Hate Speech – auftauchen: Trolle und Shitstorms. In diesem Dossier wollen wir über diese unangenehmen Netzphänomene aufklären und Möglichkeiten aufzeigen, wie man mit ihnen umgehen kann.

Was ist ein Troll?

Der Begriff „Troll“ ist schon etliche Jahre alt und wurde von Anbeginn des Internets für jene Menschen verwendet, die Beiträge posten, mit denen sie offensichtlich nur provozieren wollen und keinen Beitrag zur Diskussion leisten. Ziel des Trolls ist es, mutwillig eine Diskussion auszulösen und möglichst wütende Antworten zu bekommen. In vielen Fällen entgleist die Diskussion durch die Intervention des Trolls und es entsteht eine unangenehme Atmosphäre.

Oft ist nicht ersichtlich, ob ein Diskussionsteilnehmer eine kontroverse Meinung vertritt, weil er damit provozieren will und sich eine möglichst destruktive und aggressive

Welche Motivation haben Trolle?

Was Trolle antreibt, ist bisher wenig erforscht. Generell wird vermutet, dass es sich bei Trollen vor allem um jugendliche Männer handelt, die wenig Erfahrung mit sozialen Situationen haben und durch das Trolling die Grenzen austesten wollen. Allerdings gibt es mittlerweile Hinweise darauf, dass diese These nur zum Teil stimmt. Die kanadische Studie mit dem Titel „Trolls just want to have fun“ aus dem Jahr 2014 hat Online-Trolle untersucht und dabei auch Persönlichkeitsmerkmale abgefragt. Die Forscher sind zu dem Schluss gekommen, dass bei vielen

Diskussion wünscht, oder weil er von dieser Meinung tatsächlich felsenfest überzeugt ist und deswegen unbeirrbar weiterdiskutiert. Dies ist gerade im Umgang mit Hate Speech problematisch, da der Unterschied zwischen Trollen, die aus Spaß den „*Advocatus Diaboli*“ spielen und „echten“ Hasspostern sehr schwer zu machen ist.

Trolling kann aber auch andere Formen als nur Diskussionsbeiträge annehmen: Manche Trolle senden Links zu schockierenden Bildern an nichtsahnende User oder suchen Online-Spiele auf, nur um dort Spieler zu beleidigen.

Leuten, die angeben, gerne zu trollen, eine starke sadistische Neigung zu erkennen ist. Das bestätigen auch Trolle, die aus der Anonymität kommen und Interviews geben: „Provozieren, das ist wie ein Orgasmus.“, sagt beispielsweise Uwe Ostertag, der [von der FAZ über sein ausgiebiges Trolling befragt wurde](#). Außerdem sind bei Trollen oft Narzissmus und [Machiavellismus](#) stark ausgeprägt. Das bedeutet, dass Trolle keineswegs so harmlos sind, wie sie manchmal dargestellt werden.

Wie mit Trollen umgehen?

Eine alte Internet-Weisheit lautet „Don't feed the troll“, also: „Füttere nicht den Troll!“. Gemeint ist damit, dass Trolle am ehesten aufgeben, wenn sie einfach ignoriert werden. Wenn niemand auf Provokationen eingeht, wird das Trolling schnell langweilig und das Problem löst sich sozusagen von selbst. Eine andere bekannte und schon sehr alte Strategie ist es, den Troll auf sein Verhalten hinzuweisen, ohne inhaltlich auf ihn einzugehen. So war lange Zeit der Begriff „plonk“, der das Geräusch des Blockier-Buttons nachahmen soll, eine beliebte Reaktion auf Trolle. Manche umgehen das allgemeine Fütterungsverbot auch und antworteten mit „><(((°>“ (einem Fisch) auf den Troll. Diese „Tradition“ entstammt dem Computerspiel Monkey Island, in dem ein Troll mit einem Fisch gefüttert werden muss – außerdem steht der Begriff „red hering“ in der Medientheorie für einen die Zuschauer irreführenden Gegenstand in Filmen oder Serien. Diese Verhaltensweisen (Ignorieren, Blockieren, Lächerlich machen) können in kleinen, in sich geschlossenen Diskussionsforen durchaus nützlich sein – in den offenen, großen sozialen

Netzwerken, mit denen wir es heute zu tun haben, bringen sie jedoch nicht viel.

Einerseits ist es schwierig, Trolle zu erkennen und andererseits wird es immer Menschen geben, die die Aussagen des Trolls für bare Münze nehmen oder ihm sogar zustimmen. In diesem Fall sollte möglichst rational mit dem Troll kommuniziert werden. Es sollen höflich, aber bestimmte klare Ansagen gemacht werden, die dann auch eingehalten werden müssen (z.B. „Bitte bleiben Sie sachlich und unterlassen Sie diskriminierende Begriffe, sonst werden Sie geblockt!“)

Insofern ist es die Aufgabe von Community-Managern, moderierend einzugreifen und Trolle zu verwarnen oder sie im Wiederholungsfall sogar vollständig zu bannen. Gerade für Medien, die Kommentarfunktionen unter ihren Artikeln oder auf den sozialen Netzwerken betreiben, bedeutet dies ein gewaltiger Mehraufwand, der oft nicht zu bewältigen ist. Wir haben [an dieser Stelle einige Tipps für Redaktionen zusammengetragen, wie sie mit Hate Speech umgehen können](#).

Was ist ein Shitstorm?

Ein Shitstorm („Sturm aus Scheiße“) bezeichnet eine emotional aufgeladene Diskussion, die sich in einem Sturm der Entrüstung entlädt. Zielscheiben von Shitstorms sind oft Unternehmen, Organisationen, Parteien, Politiker_innen oder Produkte. Durch Liken und Teilen in sozialen Netzwerken entsteht dabei eine Art Schneeballeffekt: Immer mehr Menschen

bekommen Wind von der Kritik und hinterlassen ebenfalls Kommentare. Bezeichnend für Shitstorms ist, dass die Kommunikation oft enorm emotional ist und rationale Argumente keinen Platz in der Diskussion mehr finden. Dadurch wird es für alle Betroffenen schwer, aus diesem Teufelskreis auszubrechen.

Beispiele für Shitstorms

Während Shitstorms gegenüber großen Konzernen oft eine mehr oder weniger nachvollziehbare Motivation haben und eher in die Richtung „Unternehmenskommunikation“ gehen, so sind Shitstorms gegen einzelne Personen oder kleine Menschengruppen weitaus gefährlicher. So berichten gerade oft junge Frauen, die im Netz öffentlich ihre Meinung kundtun von wochenlangen Shitstorms, in denen sie tausende Mails, Nachrichten, Tweets, usw. mit Hass-Botschaften erhalten. Von solchen regelrechten

Kampagnen gegen sie berichten zum Beispiel [die Ex-Piratin Julia Schramm](#), [die Bloggerin und Feministin Jasna Strick](#) oder [der Politiker Orkan Özdemir](#). Auch [die Journalistin Dunja Hayali](#), die in sozialen Netzwerken sehr aktiv ist, muss fast täglich Hasskommentare lesen. Die sogenannte „Gamergate“-Bewegung initiierte wochenlang andauernde Shitstorms gegen die [Spieleentwicklerin Zoe Quinn](#) oder die [Spiele-Kritikerin Anita Sarkeesian](#).

Wie mit Shitstorms umgehen?

Der Umgang mit Shitstorms hängt vor allem davon ab, an wen er sich richtet. Unternehmen sollten Kritik annehmen und versuchen, die User zu besänftigen – im Grunde gelten hier die gleichen Regeln wie bei jeder Krisenkommunikation: Kritik annehmen, Entschuldigen, Konsequenzen versprechen und Änderungen dann auch umsetzen. Wichtig ist es für Organisationen jeder Art, im Falle eines Shitstorms Ruhe zu bewahren, aber trotzdem schnell zu reagieren und die Anliegen der User ernst zu nehmen. Es wird außerdem dazu geraten,

möglichst transparent zu bleiben und kritische Kommentare nicht zu löschen (bei rechtswidrigen Inhalten gilt dies selbstverständlich nicht). Auch bei harscher Kritik ist es wichtig, sachlich und professionell zu bleiben – oft sind bei einem Shitstorm Trolle unterwegs, die die Situation eskalieren lassen wollen. Gerade bei einem professionellen Auftritt in den sozialen Medien ist es deswegen wichtig, besonnen zu reagieren und sich nicht auf emotionale Diskussionen einzulassen.

Bei einem **Shitstorm gegen Einzelpersonen** bzw. eine kleine Gruppe ist das oberste Ziel der Selbstschutz.

- **Sicherheit:** Betroffene sollten überprüfen, ob ihre Accounts und Passwörter sicher sind, um nicht Opfer einer Übernahme zu werden.
- **Private Daten:** Außerdem sollten, so weit wie möglich, alle privaten Informationen aus dem Netz gelöscht werden – das gilt besonders für Adressen und Telefonnummern. Eventuell ist es nötig, Familie und Freunde zu bitten, das gleiche zu tun.
- **Löschen lassen:** Wenn private Informationen veröffentlicht werden (sogenanntes „doxing“), sollten Sie schnell reagieren und die Daten möglichst schnell löschen lassen.
- **Beweise sichern:** Jede Drohung sollte dokumentiert werden. Fertigen Sie Screenshots an, speichern sie E-Mails, Nachrichten, usw. Machen Sie eine (verschlüsselte) Sicherungskopie der Beweise in der Cloud.
- **Anzeigen:** Drohungen und grobe Beleidigungen gegen Sie sollten Sie bei der Polizei zur Anzeige bringen. Hassbotschaften und Mord- oder Vergewaltigungsdrohungen sind kein Kavaliersdelikt!
- **Hilfe holen:** Egal wie hart gesotten Sie sind, niemand verkraftet einen Shitstorm alleine. Holen Sie sich Freund_innen zur Hilfe, die ihre social media Kanäle für Sie monitoren, Trolle und Hater blockieren und Screenshots als Beweise anfertigen. Wenn Sie das Gefühl haben, dass Sie professionelle Hilfe brauchen, zögern Sie nicht, sich welche zu holen!
[Unter diesem Link finden Sie Hilfe!](#)

Vorbeugung

Wie können Seitenbetreiber einen Shitstorm möglichst gut vorbeugen? Natürlich ist es nicht möglich, sich jeder Kritik zu verwehren – höchstens dadurch, in dem man gar nicht in sozialen Netzwerken aktiv ist, was aber besonders für Unternehmen oder Organisationen mit kleinem Werbebudget viele Nachteile hat. Um Shitstorms vorzubeugen, sollten Sie klare Regeln für die Kommunikation in sozialen Netzwerken aufstellen und eine Art „Notfallplan“ bereithaben,

der im Ernstfall befolgt wird. Eine gute Möglichkeit, um die User zu einem konstruktiven Umgang zu „erziehen“ ist bereits im Vorfeld Nutzungsregeln (Netiquette) aufzustellen und diese klar zu kommunizieren. So können Sie sich im Falle eines Shitstorms darauf berufen. Einen [ausführlichen Ratgeber zum Umgang mit Shitstorms finden sie bei saferinternet.at](#).

Quellen:

- [Focus: Der richtige Umgang mit Trollen im Netz](#)
- [FAZ: Ich bin der Troll \(Interview mit einem Troll\)](#)
- [Tagesspiegel: Woran erkennt man einen Troll?](#)
- [Studie: Trolls just want to have fun](#)
- [Do not feed the troll](#)
- ["Geh sterben!" - Hate Speech und Kommentarkultur im Internet](#)
- [Wired: 5 Ways to Deflect Nasty Online Trolls](#)

- [Der Elektrische Reporter: Was ist ein Shitstorm? \(Video\)](#)
- [ZDF: Im Shitstorm](#)
- [chip.de: Was ist ein Shitstorm?](#)
- [KommunikationsABC: Was ist eigentlich ein Shitstorm?](#)
- [Sascha Lobo: How to survive a shit storm \(Video\)](#)

Bei Fragen bezüglich des Internetbetrugs oder der Nutzung des Internet im Allgemeinen, wenden Sie sich bitte an die BEE SECURE Helpline:

