

Die unausgesprochenen Botschaften

Konzepte für Interventionen von Journalist*innen im Umgang mit Affekten in der digitalen Kommunikation

Friederike Herrmann & Pascal Tannich

Der Beitrag beschreibt einen neuen Zugang zum Verständnis journalistischer Social-Media-Beiträge und der daran anschließenden Nutzer*innen-Kommentare. Grundlage ist die Analyse der in der Interaktion entstehenden Narrative und der damit verbundenen Affekte. Auf dieser Basis diskutiert der Beitrag eine journalistische Haltung, die das Spektrum der Interventionsmöglichkeiten erweitert. Insbesondere sollen Konzepte entwickelt werden, die in der Kommunikation unausgesprochen enthaltene Affekte aufgreifen und dadurch toxischen Narrativen entgegenwirken können.

Empfohlene Zitierung:

Herrmann, Friederike/Tannich, Pascal (2025). Die unausgesprochenen Botschaften. Konzepte für Interventionen von Journalist*innen im Umgang mit Affekten in der digitalen Kommunikation. In: Institut für Demokratie und Zivilgesellschaft (Hg.). Wissen schafft Demokratie. Schwerpunkt Demokratiegefährdung online, Band 18. Jena, 182–195.

Schlagwörter:

*Affekte in der digitalen Kommunikation, Frames und Narrative in Nutzer*innenkommentaren, Community-Management, Desinformation, Hatespeech, digitale Öffentlichkeit*



**„DIE IN NARRATIVEN UND
FRAMES TRANSPORTIERTEN
POPULISTISCHEN
BOTSCHAFTEN GEBEN
EINFACHE ERKLÄRUNGEN
FÜR SORGEN UND ÄNGSTE
UND BENENNEN ANGEBLICH
SCHULDIGE DAFÜR. DAS KANN
FÜR DAS PUBLIKUM AFFEKTIV
ENTLASTEND WIRKEN.“**

Friederike Herrmann & Pascal Tannich

Journalistische Medien sind eine wesentliche Basis demokratischer Gesellschaften. Zu ihren Aufgaben zählen die Kritik und Kontrolle der politischen und gesellschaftlichen Mächte, sie schaffen Transparenz. Die journalistischen Medien stellen eine gemeinsame Öffentlichkeit her, die Meinungsbildung, politische Willensbildung der Bürger*innen und demokratische Teilhabe erst ermöglichen. Neue Möglichkeiten der Partizipation im digitalen Journalismus weckten vor diesem Hintergrund Hoffnung, dass sich alle Bürger*innen an der öffentlichen Kommunikation zumindest potenziell beteiligen könnten. Inzwischen aber macht sich Ernüchterung breit: Das Internet ist in weiten Teilen ökonomisiert und einige wenige globale Konzerne teilen diese Macht unter sich auf. Zusätzlich vergifteten Hasskommentare und Polarisierungen die Kommunikation – befördert durch Algorithmen und Bots (vgl. Reimer et al. 2021; Kubin et al. 2024; Geschke et al. 2019; Kramp und Weichert 2018; Teichler et al. 2023).

Es gibt vielfältige Ansätze, diese Kommunikation zu zivilisieren, sie nutzen vor allem juristische und technische Mittel. Moderator*innen von Foren und Kommentarbereichen journalistischer Plattformen löschen destruktive, rechtswidrige und verletzende Inhalte. Dabei gibt es weitreichende redaktionsorganisatorische Unterschiede in den Medienunternehmen und Redaktionen. Es zeigen sich auch Unterschiede darin, wie professionalisiert die Verantwortlichen mit den Nutzenden interagieren. Moderation liegt beispielsweise in den Händen studentischer Mitarbeiter*innen bis hin zu spezialisierten Community-Manager*innen. Außerdem macht die Interaktion mit den Nutzenden für viele Redakteur*innen einen kleinen Teil ihrer Arbeit aus, ihr Tätigkeitsschwerpunkt liegt häufig auf anderen journalistischen und redaktionellen Aufgaben. Gleichzeitig entwickeln sich Redaktionsstrukturen, in denen die Interaktion mit Nutzenden Haupt- beziehungsweise einzige Aufgabe der jeweiligen Redakteur*innen ist (vgl. Goodman 2013, 33; Loosen et al. 2013, 24; Tannich et al. 2023; Winterlin et al. 2021, 7f.).

Es wird zunehmend eine stärkere Beteiligung von Journalist*innen an den Interaktionen in den Kommentaren gefordert: Moderation soll über das Löschen hinausgehen. Studien zeigen, dass journalistische Präsenz den Diskurs konstruktiver werden lässt. Eine Moderation, bei der individuelle Redakteur*innen in den Kommentaren erkennbar werden, beeinflusst die Tonalität der Nutzenden-Kommentare auf Facebook (vgl. Stroud et al. 2015) erfolgreicher als Interventionen durch den nicht personalisierten Redaktionsaccount. Masullo et al. (2020) schlagen im Umgang mit inzivilen Kommentaren vor, auf diese zugewandt zu reagieren und emotionale Äußerungen anzuerkennen – außerdem sollen sich Journalist*innen stärker aktiv in den Diskussionen

Es wird zunehmend eine stärkere Beteiligung von Journalist*innen an den Interaktionen in den Kommentaren gefordert: Moderation soll über das Löschen hinausgehen.

einbringen (Masullo et al. 2020, 11). Ein affektiver Moderationsstil (Ziegele und Heinbach 2021), der Nutzende wertschätzt, führt dazu, dass Nutzende die untersuchten Kommentarbereiche als respektvoller wahrnehmen und ihre Loyalität und ihr Vertrauen zum Medium als höher einstufen.

(Toxische) Narrative und Affekte in den Nutzer*innen-Kommentaren

Bislang befassen sich aber nur wenige Ansätze mit der Frage: Wie kann eine interaktive Intervention durch Redakteur*innen aussehen? Welche Haltung können sie einnehmen, um Desinformation und Hate-speech einzudämmen und einen demokratischen Diskurs zu befördern? Unsere Forschungsgruppe geht seit gut zwei Jahren in zwei interdisziplinären Forschungsprojekten diesen Fragen nach und richtet dabei den Fokus insbesondere auf die in der öffentlichen Kommunikation entstehenden,

Die Forschungsgruppe geht davon aus, dass es nicht nur die technischen Voraussetzungen sozialer Medien sind, die für die Verbreitung von Hatespeech und toxischen Narrativen sorgen. Widerhall, so die These dieses Beitrages, finden die Aussagen dadurch, dass sie an Ängste und Bedürfnisse des Publikums anknüpfen.

oft latenten Frames, Narrative und die damit verbundenen Affekte¹. Beteiligt an den Forschungsprojekten sind Kommunikationswissenschaftler*innen, Soziolog*innen und Psychologinnen. Die Forschungsgruppe geht davon aus, dass es nicht nur die technischen Voraussetzungen sozialer Medien sind, die für die Verbreitung von Hatespeech und toxischen Narrativen sorgen. Ohne Widerhall in der Bevölkerung für die Inhalte und Darstellungsweisen würden die Botschaften in den Weiten des Netzes versickern. Den Widerhall, so die These dieses Beitrages, finden die Aussagen dadurch, dass sie an Ängste und Bedürfnisse des Publikums anknüpfen. Sie tun dies, indem sie destruktive und demokratiefeindliche Frames und Narrative aufgreifen, die in der Gesellschaft verbreitet sind (hierzu und zum Folgenden vgl. Herrmann 2023a). Die in den Narrativen und Frames transportierten populistischen Botschaften geben einfache Erklärungen für Sorgen und Ängste und benennen angeblich Schuldige dafür. Das kann für das Publikum affektiv entlastend wirken. Wegen dieser Entlastungsfunktion werden sie gern aufgegriffen und weiter verbreitet und bereiten

¹ Der Beitrag beruht auf Teilstudien zweier Forschungsprojekte: „Innovative Kommunikationsstrategien zur Intervention und Prävention bei digitalen Desinformationskampagnen: eine Konzeptualisierung auf Grundlage latenter Narrative und Frames“ (Projektleitung: Herrmann, Prof. Dr. Friederike, Laufzeit: 1. September 2023–31. August 2026, gefördert durch das Bundesministerium für Forschung, Technologie und Raumfahrt (BMFTR, zuvor Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF), Projektkennzeichen: 16KIS1902K (IKIP)) und „Toxische Narrative entkräften - Trainingsprogramm für Journalist:innen“ (Projektleitung: Herrmann, Prof. Dr. Friederike, Laufzeit: 1. März 2023–31. Dezember 2024, gefördert vom Bundesministerium für Bildung, Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ)).

Desinformation den Boden. Das aber gefährdet die demokratische Kultur und Kommunikation. Am Beispiel erläutert: Ein redaktioneller Post eines öffentlich-rechtlichen Senders auf Instagram berichtet über die Probleme eines Lebens an der Armutsgrenze in Deutschland. Ein*e Nutzer*in reagiert darauf mit folgendem Kommentar: „Aber Flüchtlinge aus der Ukraine leben besser als die Deutschen selbst.“ (siehe Abbildung 3)

Der Kommentar greift mit seiner Behauptung, dass (ukrainische) Flüchtlinge bevorzugt werden, ein verbreitetes fremdenfeindliches Narrativ auf: die Erzählung, die Fremden nähmen den Einheimischen etwas weg. Dieses Basisnarrativ (vgl. Popp 2002) nimmt im Alltag in verschiedenen Erzählungen Gestalt an: etwa in Geschichten, in denen Fremde sich übergriffig gegenüber deutschen Frauen verhalten. Eine andere Variante dieses Basisnarrativs ist die Erzählung des CDU-Politikers Friedrich Merz, der behauptete, dass die Flüchtlinge günstige Zahnarztbehandlungen beanspruchten und die Deutschen deshalb keine Termine bekämen (vgl. Herrmann 2023b). Auch die gegenwärtige Debatte um das Bürgergeld lässt sich auf der Grundlage dieses Narratives als Sorge vor der Bevorzugung von Zugewanderten verstehen.

Solche Basisnarrative formen Bedeutungszuweisungen und Meinungsbildungen der Gesellschaft. Durch die immanente Logik und Überzeugungskraft einer in sich geschlossenen Erzählung wirken sie auch dann, wenn sie nicht auf Fakten beruhen (vgl. Herrmann 2023a). Basisnarrative sind Teil des öffentlichen Diskurses zu aktuellen Themen. Wer sie aufgreift, kann darauf vertrauen, dass sie verstanden werden, auch wenn man sie nicht explizit oder vollständig erzählt. Sie bieten einfache Erklärungen für verbreitete Ängste und Sorgen. Im obigen Beispiel zu den ukrainischen Flüchtlingen könnte das ein Gefühl der Benachteiligung sein oder die Befürchtung, zurückgesetzt zu werden.

Basisnarrative formen Bedeutungszuweisungen und Meinungsbildungen der Gesellschaft. Durch die immanente Logik und Überzeugungskraft einer in sich geschlossenen Erzählung wirken sie auch dann, wenn sie nicht auf Fakten beruhen.

Diese affektiven Grundlagen als Ausgangspunkt für Interventionen zu nutzen, kann dem journalistischen Community-Management neue Handlungsoptionen eröffnen, wie im Folgenden gezeigt werden soll. In einem ersten Impuls würde man auf die falsche Aussage, den Flüchtlingen gehe es besser als den Deutschen, vielleicht mit einem Faktencheck reagieren oder auch moralisierend und zurückweisend. Interventionen würden Fakten anführen, die belegen, dass es den ukrainischen Flüchtlingen keineswegs besser geht als den Deutschen. Allerdings versanden solche rationalen Reaktionen oft oder verschärften den Konflikt sogar noch, so erste Ergebnisse aus der Analyse des

Interaktionsgeschehens des dieser Veröffentlichung zugrunde liegenden Forschungsprojektes. Ein Grund dafür mag sein, dass Community-Manager*innen dadurch eine belehrende Position einnehmen und als selbstgerecht wahrgenommen werden.

In unserem interdisziplinären Team fordern insbesondere die beteiligten Psychologinnen und Psychotherapeutinnen, stärker die affektive Ebene einzubeziehen. Wer die Ängste ignoriere, die der Aussage zugrunde liegen, könne auf der rationalen Ebene nichts erreichen²: Wenn eine Kommunikation mit heftigen Affekten unterlegt ist, nutzen sachliche Argumente meist wenig (vgl. z. B. Schulz von Thun 1981).

Die Empfehlung wäre, zunächst die mit dem Narrativ verknüpften Ängste aufzugreifen und in direkter oder indirekter Form anzusprechen. Dabei kann es bei einer journalistischen Intervention nicht in erster Linie darum gehen, den oder die Autor*in des Kommentars zu erreichen. Der kann ein Bot sein oder jemand, der so tief im rechtsextremen Denken verankert ist, dass er nicht mehr zugänglich ist. In einem journalistischen Zusammenhang aber sollten Aussagen wie die obige nicht unkommentiert stehen bleiben, weil sie eine öffentliche Wirkung entfalten. Nutzer*innen-Kommentare bieten bei all ihrer Destruktivität immerhin auch die Chance, die in der Gesellschaft kursierenden Ängste zu thematisieren. Bevor wir einen Vorschlag für eine mögliche Intervention konkreter diskutieren, soll zunächst unser methodischer Zugang zu Affekten in der Kommunikation kurz skizziert werden.

Nutzer*innen-Kommentare bieten bei all ihrer Destruktivität immerhin auch die Chance, die in der Gesellschaft kursierenden Ängste zu thematisieren.

Die affektive Resonanz der Nutzer*innen

Latente Narrative und Frames sind in den Nutzer*innen-Kommentaren enthalten. Sie werden aber oft nicht explizit ausgesprochen. Ihre affektive Basis ist dem Publikum meist nicht zugänglich. Sie bleibt unbewusst – ihre Wirksamkeit entfaltet sie unter der Oberfläche umso heftiger. Weil sie nicht sichtbar wird, kann sie auch nicht angesprochen und entkräftet werden (vgl. Herrmann 2023a).

Um die nicht manifest in Erscheinung tretenden Narrative, Frames und die damit verbundenen Affekte zu erkennen, lehnen wir uns an die Methode des „Szenischen Verstehens“ an, die der Sozialpsychologe Alfred Lorenzer entwickelt hat. Vereinfacht ausgedrückt geht es darum zu verstehen,

² Wir nutzen die Begriffe Affekt, Emotion und Gefühl hier weitgehend synonym. Für eine genauere Differenzierung vgl. Scheve und Berg (2018).

welche Gefühle eine bildliche, mündliche oder schriftliche Aussage im Moment der Rezeption evoziert. Diese Gefühle werden durch eine Interaktion in der Kommunikation hervorgerufen, sind aber nicht explizit im Beitrag selbst erkennbar (vgl. Lorenzer 1986, 29). Dieses Geschehen kann als eine Art Performance oder auch als Kommunikationsszene beschrieben werden, die im Moment der Rezeption entsteht.

Um es an einem Beispiel zu erläutern: Während der sogenannten Flüchtlingskrise 2015 berichteten die Medien unablässig über das Thema. Performativ evozierte dies eine Szene, in der das Publikum sich von der dauerhaften Berichterstattung zum Thema Geflüchtete überschwemmt und überfordert fühlen konnte. Selbst wenn Bürger*innen in ihrem Alltag keinen Geflüchteten begegneten, wirkte der stete Strom der Medienberichte erschlagend. Dadurch drückte das Ausmaß

Während der sogenannten Flüchtlingskrise 2015 berichteten die Medien unablässig über das Thema. Performativ evozierte dies eine Szene, in der das Publikum sich von der dauerhaften Berichterstattung zum Thema Geflüchtete überschwemmt und überfordert fühlen konnte.

der Berichterstattung performativ unbeabsichtigt und unbewusst eine Botschaft aus, die auf die Geflüchteten bezogen wurde: Da kommt ein nicht zu stoppender Strom, das ist alles zu viel, das überfordert die Gesellschaft. Selbst Medieninhalte, die manifest die Situation in Deutschland 2015 als bewältigbar beschrieben, förderten durch den permanenten Strom der Berichterstattung latent die Botschaft der Überforderung. Die im Moment der Rezeption entstehende Szene kann also das explizit Gesagte konterkarieren, prägt aber Gefühle und unbewusste Wahrnehmung.

Die enthaltenen Affekte sind nicht durch eine Analyse der manifesten Inhalte des Gesagten zu erkennen. Deshalb haben wir den Zugang des szenischen Verstehens für unsere Analyse adaptiert: Ziel ist die schrittweise Annäherung an latente Sinngehalte. Wir beobachten in einer Gruppe von Forschenden die affektiven Reaktionen auf einen Medienbeitrag oder Post und achten insbesondere auf Irritationen und Widersprüche. Die psychologische Grundlage für dieses Vorgehen ist das Konzept von Übertragung und Gegenübertragung, durch die im Kommunikationsgeschehen evozierte Emotionen zugänglich werden (Bettighofer 2016). Lorenzer hat dies für Kulturanalysen entwickelt, Herrmann es für die Medienanalyse adaptiert (Herrmann 2023a). Die Reaktionen der Forschungsgruppe werden durch Gesprächsprotokolle dokumentiert. Sie führen zu Hypothesen, die mittels abduktiven Schließens (Reichertz 2015) entwickelt werden können. Diese Hypothesen werden in einem weiteren Schritt der qualitativen Inhaltsanalyse (Mayring 2015) der Medienbeiträge auf ihre Plausibilität überprüft.

Zurück zum eingangs erwähnten Instagram-Kommentar zu den ukrainischen Geflüchteten. Wenn man einen Blick auf den Ausgangspost der Redaktion zum Thema Armutsgrenze wirft, fällt ein Widerspruch auf:



Abbildung 1: Post zum Thema Armutsgrenze mit Titelbild und zweite Seite des Instagram-Beitrags, Quelle: https://www.instagram.com/p/C_m167gta_p/

Das zugehörige Bild (vgl. Abbildung 1) zeigt eine Familie, die durch eine von der Sonne durchflutete Landschaft spaziert. Das Bild transportiert eine Familienidylle, die man zunächst nicht mit Armut assoziiert, sondern mit Lebensglück. Die Überschrift aber heißt: „Das Geld reicht zum Überleben, aber nicht zum Leben. Wie sich ein Leben an der Armutsgrenze anfühlt.“ Diese Text-Bild-Schere kann widersprüchliche Gefühle zum Thema Armut evozieren. Auch im zugehörigen Post finden sich solche Widersprüche, etwa wenn als Beispiel für Armut angeführt wird, dass man sich keine Pommes im Freibad leisten könne – was vielen eher als Luxusproblem erscheinen mag.

Die widersprüchlichen Botschaften des redaktionellen Posts finden Resonanz in den Kommentaren der Nutzer*innen. Was im Ausgangspost implizit ambivalent wirkt, wird in den Kommentaren sichtbar und vereindeutigt, etwa in der Aussage: „Bei uns wird Armut daran bemessen, ob ich mir absurd überbeuerte ungesunde Freibadpommes leisten kann ...“ (vgl. Abbildung 2).

Was ich aber nicht verstehen kann ist, dass Dinge in unserer Gesellschaft als „normal“ empfunden werden, die völlig absurd sind. Kann man sich diese Dinge nicht auf Anhieb leisten heißt es gleich man sei arm.

Meine Frau und ich verdienen beide über 3000€ Netto. Haben also über 6000€ Netto zusammen und selbst wir leisten uns nicht jedes Jahr einen Urlaub, geschweige denn ungesunde Freibadpommies. Also sind wir jetzt arm?

Unser kapitalistisches System hat uns mittlerweile soweit kaputt gemacht dass wir Armut an Dingen bemessen die sowas von absurd sind. Weltweit wird Armut daran gemessen ob man Zugang zu einem Gesundheitssystem hat, ob man überhaupt ein Dach übern Kopf hat oder überhaupt Zugang zu sauberem Trinkwasser.

Bei uns wird Armut daran bemessen, ob ich mir absurd überteuerte ungesunde Freibadpommies leisten kann, ob ich jedes Jahr in den Urlaub kann oder wie groß der OLED TV in der Stube ist....

Abbildung 2: Nutzer*in reagiert auf ambivalente Wertung zu Armut in Deutschland, Quelle: https://www.instagram.com/p/C_m167gta_p/

Aber Flüchtlinge aus der Ukraine leben besser als die Deutschen selbst 157
Antworten

@... nein. Hör auf so einen Schwachsinn zu verbreiten 316
Antworten

@... nur wenn sie vorher in der Ukraine auch schon Geld hatten, sonst nicht lol 68
Antworten

@... ich kann dir versprechen, dass dem nicht so ist. Ich kenne einige Flüchtlinge und sie leben nicht besser wie Deutschen. Außerdem, dass die Flüchtlinge besser oder schlechter geht wird den Problem hier nicht lösen. Es gibt deutlich stärkere Hebel andern man ziehen kann, als Flüchtlingshilfe. 103
Antworten

Abbildung 3: Resonanz auf latente Botschaften

Eine der Thesen des Forschungsprojektes ist, dass Nutzer*innen nicht nur auf die Informationen im Beitrag reagieren, sondern insbesondere auf die enthaltenen latenten Botschaften und damit verknüpften Affekte. Diese werden aufgegriffen, explizit ausgesprochen, verstärkt und vereindeutigt. Eine solche Form der Verstärkung und Vereindeutigung von Ambivalenz sehen wir in dem oben zitierten Kommentar, der behauptet, dass es den Geflüchteten aus der Ukraine besser ginge „als den Deutschen“ (vgl. Abbildung 3).

Das Erkennen der zugrunde liegenden Affekte und Gefühle kann ein Ausgangspunkt sein, um als moderierende Redakteur*innen neue Haltungen und Wege zur Interaktion mit den Nutzer*innen zu finden. Klassische Interventionen würden vermutlich dazu aufrufen, beim Thema zu bleiben oder die Fakten korrigieren. Die in Abbildung 2 sichtbare Gegenrede anderer Nutzer*innen reagiert auf genau diese Weise.

Das Erkennen der zugrunde liegenden Affekte und Gefühle kann ein Ausgangspunkt sein, um als moderierende Redakteur*innen neue Haltungen und Wege zur Interaktion mit den Nutzer*innen zu finden.

Aus Sicht der Forschungsgruppe ist es bedenklich, solche diskriminierenden und den gesellschaftlichen Zusammenhalt untergrabenden Aussagen in der journalistischen, also öffentlichen Kommunikation unkommentiert stehen zu lassen. Natürlich sind die Kapazitäten von Redaktionen begrenzt. Community-Manger*innen können nur vereinzelt auf Nutzer*innen-Kommentare reagieren. Nach den oben zitierten Forschungsergebnissen wäre es jedoch schon hilfreich, wenn die Redaktion überhaupt in den Kommentarbereichen Präsenz zeigen würde und sei es mit zwei oder drei Interventionen an solch entscheidenden Stellen.

Aus Sicht der Forschungsgruppe ist es bedenklich, diskriminierende und den gesellschaftlichen Zusammenhalt untergrabende Aussagen in der journalistischen Kommunikation unkommentiert stehen zu lassen.

Für Pilotworkshops unseres Forschungsprojektes wurden verschiedene Konzepte aus der Psychotherapie aufgegriffen, die Community-Manager*innen beim Verstehen und Management des unbewussten affektiven Geschehens unterstützen können. Dafür mussten Konzepte, die für eine geschützte private Situation entwickelt wurden, für die öffentliche Kommunikation adaptiert werden. Journalist*innen sollen ausdrücklich keine therapeutische Funktion übernehmen. Nach den ersten Evaluationsergebnissen der Workshops erwiesen sich folgende Konzepte als hilfreich für die Journalist*innen: das bereits oben beschriebene szenische Verstehen nach Lorenzer, das das psychologische Konzept der affektiven Übertragung und Gegenübertragung in den kulturellen Raum transferiert und hilft, unbewusste Affekte zu erkennen; das Containment nach Bion (1997), das einen Ansatz bietet, destruktive Affekte konstruktiv zu verarbeiten; und das Etablieren eines Kommunikationsrahmens (Strauß 2022, 166 ff.), der Strukturen und Grenzen setzt. Auf dieser Grundlage wurden bislang folgende Haltungen für die digitale Kommunikation konzipiert:

- Überprüfen, wie Nutzer*innen-Kommentare affektiv auf einen redaktionellen Beitrag reagieren und das gegebenenfalls benennen („Unser Beitrag scheint etwas ausgelöst zu haben“).
- Ggf. eigene Fehler der Redaktion benennen („Vielleicht war das Beispiel mit den Pommes schlecht gewählt“).
- Zu Beginn der Kommentierung einen Rahmen setzen, um das Thema einzugrenzen, zum Beispiel durch eine Frage („Was bedeutet nach Eurer Ansicht Armut in unserer Gesellschaft?“).
- Auf versteckt diskriminierende und destruktive Botschaften möglichst reagieren, sie nicht unkommentiert stehen lassen.
- Wenn eine konstruktive Begleitung nicht mehr leistbar ist, die Diskussion nach Möglichkeit beenden.

Affekte aufgreifen und Narrative entgiften

Die in einem impliziten Narrativ enthaltenen Ängste und Sorgen müssen unserer These nach benannt werden. Affekte, die nicht ignoriert oder verleugnet, sondern wahrgenommen werden, erlauben im besten Fall eine konstruktive Auseinandersetzung. Das oben genannte Konzept des Containments ist ein Ansatz, den wir aus der Psychotherapie übernehmen: Das Gegenüber nimmt wie ein Container die heftigen

Gefühle auf, reagiert aber nicht direkt darauf, sondern sucht sie zu verarbeiten und dadurch zu entgiften. Containment heißt also: Die Gefühle, die Ängste und Befürchtungen, die beispielweise dem Kommentar zu ukrainischen Flüchtlingen unterlegt sind, müssen zunächst verstanden werden. Verstehen bedeutet nicht, dass man die Gefühle akzeptiert oder gar gutheißt. Aber man wird nur angemessen antworten können, wenn man sie nicht sofort zurückweist. Die Affekte müssen aber auch nicht direkt angesprochen werden. Vermutlich wäre es kontraproduktiv, dem Gegenüber vorzuhalten, es sei neidisch und fühle sich benachteiligt. Das ist so negativ konnotiert, dass es zur Abwehr führen würde.

Affekte, die nicht ignoriert oder verleugnet, sondern wahrgenommen werden, erlauben im besten Fall eine konstruktive Auseinandersetzung.

Auf die Behauptung, dass es ukrainischen Flüchtlingen besser ginge als den Deutschen, könnte man nach unserem Konzept mit einer Aussage reagieren, die eher Empathie weckt, etwa: „Hm, bin ich mir nicht so sicher. Ich stell mir das nicht so leicht vor, mein ganzes Leben zurückzulassen.“ Mit einer solchen Antwort bliebe man auf der affektiven Ebene. Man würde die Angst, übervorteilt zu werden, nicht direkt ansprechen, aber zeigen, dass es bei ukrainischen Flüchtlingen um Menschen geht, die selbst in einer schwierigen Situation sind.

Ziel des Ansatzes ist es, eine reflexive Haltung zu entwickeln, die toxische Narrative im öffentlichen Diskurs sichtbar macht und damit ihre Wirkung einschränken kann. Uns geht es nicht um Regeln, Vorgaben oder Musterlösungen. Wir möchten eine Haltung vermitteln, die affektive Botschaften aufgreift und konstruktiv zu wenden versucht. So soll ein zivilisierter und demokratischer Diskurs auch in den Kommentarbereichen befördert werden. Dies kann als eine Ergänzung zu bestehenden Moderationsstrategien gedacht werden, um latente demokratiegefährdende Narrative bewusst und sichtbar zu machen. Die alltägliche Umsetzung ist sicher kein leichtes Unterfangen. Es braucht vielmehr ein wenig Training. Einen Versuch ist es unseres Erachtens wert. Es wäre schon viel gewonnen, wenn zumindest gelegentlich in den sozialen Medien konstruktivere Kommunikation entstehen würde, die Polarisierungen und Desinformation weniger wirksam werden ließe.

Friederike Herrmann ist Professorin für Journalistik und Kommunikationswissenschaft an der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt. Sie forscht und lehrt zu hermeneutischen Konzepten, Text und Sprache im Journalismus sowie Medien und Gesellschaft. Aktuelle Schwerpunkte sind Interventionsstrategien bei dysfunktionaler Medienkommunikation (z. B. Desinformationskampagnen, Polarisierungen) und Konzepte eines leicht verständlichen Journalismus. Vor ihrer wissenschaftlichen Laufbahn war sie mehrere Jahre als Redakteurin tätig. Sie ist Referentin in der Weiterbildung für zahlreiche Redaktionen und Journalistenschulen (z. B. BR, SWR, ARD.ZDF medienakademie).

Pascal Tannich ist wissenschaftlicher Mitarbeiter an der Professur für Journalistik und Kommunikationswissenschaft an der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt. Seine Forschungsschwerpunkte sind Affekte und Interaktion im Journalismus, Journalist*innen-Nutzer*innen-Interaktion sowie redaktionsorganisatorische Fragestellungen zu Journalismus und Social Media.

Literaturverzeichnis

- Bettighofer, Siegfried (2016). Übertragung und Gegenübertragung im therapeutischen Prozess. Stuttgart, Verlag W. Kohlhammer.
- Bion, Wilfred R. (1990). Lernen durch Erfahrung. 1. Aufl. Frankfurt a. M., Suhrkamp.
- Geschke, Daniel /Klaßen, Anja/Quent, Matthias/Richter, Christoph (2019). #HASS IM NETZ. Der schleichende Angriff auf unsere Demokratie. Eine bundesweite repräsentative Untersuchung. Online verfügbar unter https://www.idz-jena.de/fileadmin/user_upload/_Hass_im_Netz_-_Der_schleichende_Angriff.pdf (abgerufen am 25.06.2025).
- Goodman, Emma (2013). Online Comment Moderation: Emerging Best Practices. Unter Mitarbeit von Federica Cherubini und Alexandra Waldhorn. Hg. v. Alexandra Waldhorn und Amy Hadfield. World Association of Newspapers (WAN-IFRA). Darmstadt. Online verfügbar unter <https://www.wan-ifra.org/reports/2013/10/04/online-comment-moderation-emerging-best-practices> (abgerufen am 26.09.2019).
- Herrmann, Friederike (2023a). Die Analyse latenter Frames und Narrative durch szenisches Verstehen. In: Johanna Dorer/Brigitte Geiger/Brigitte Hipfl/Viktorija Ratković (Hg.). Handbuch Medien und Geschlecht – Perspektiven und Befunde der feministischen Kommunikations- und Medienforschung. Wiesbaden, Springer VS, 231–244. Online verfügbar unter https://link.springer.com/content/pdf/10.1007%2F978-3-658-20712-0_17-1.pdf (abgerufen am 17.9.2020).
- Herrmann, Friederike (2023b). Friedrich Merz' „Zahnarzt“-Aussage. Vor lauter Faktenchecks sehen Medien die Fremdenfeindlichkeit nicht. Gastbeitrag. Übermedien vom 04.10.2023. Online verfügbar unter <https://uebermedien.de/88678/vor-lauter-faktenchecks-sehen-medien-die-fremdenfeindlichkeit-nicht/> (abgerufen am 25.06.2025).
- Kramp, Leif/Weichert, Stephan (2018). Hasskommentare im Netz. Steuerungsstrategien für Redaktionen. Leipzig. Online verfügbar unter https://www.medienanstalt-nrw.de/fileadmin/user_upload/lfm-nrw/Foerderung/Forschung/Dateien_Forschung/Hasskommentare_im_Netz_Steuerungsstrategien_fuer_Redakteure.pdf (abgerufen am 25.06.2025).

- Kubin, Emily/Merz, Pascal/Wahba, Mariam/ Davis, Cate/ Gray, Kurt/von Sikorski, Christian (2024). Understanding news-related user comments and their effects: a systematic review. *Front. Commun.* 9:1447457. <https://doi.org/10.3389/fcomm.2024.1447457>.
- Loosen, Wiebke/Schmidt, Jan-Hinrik/Heise, Nele/Reimer, Julius/Scheler, Mareike (2013). Publikumsinklusion bei der Tagesschau. Fallstudienbericht aus dem DFG-Projekt „Die (Wieder-)Entdeckung des Publikums“. Hamburg, Hans-Bredow-Inst. für Medienforschung an der Univ. Hamburg Verl. (Arbeitspapiere des Hans-Bredow-Instituts, 26).
- Lorenzer, Alfred (1986). Tiefenhermeneutische Kulturanalyse. In: Hans-Dieter König (Hg.). *Kultur-Analysen. Orig.-Ausg.* Frankfurt a. M., Fischer-Taschenbuch-Verl. (Psychoanalytische Studien zur Kultur, 7334), 11–98.
- Masullo, Gina M./Riedl, Martin J./Huang, Q. Elyse (2020). Engagement Moderation: What Journalists Should Say to Improve Online Discussions. *Journalism Practice* 16 (4), 738–754. <https://doi.org/10.1080/17512786.2020.1808858>.
- Mayring, Philipp (2015). Qualitative Inhaltsanalyse. In: Uwe Flick/Ernst von Kardorff/Ines Steinke (Hg.). *Qualitative Forschung. Ein Handbuch.* 11. Aufl. Reinbek bei Hamburg, Rowohlt, 468–474.
- Popp, Susanne (2002). Ein global orientiertes Geschichtsbewusstsein als zukünftige Herausforderung der Geschichtsdidaktik? In: *Sowi-Online.* Band 2, Nr. 1, 2002, 1–13.
- Reichertz, Jo (2015). Abduktion, Deduktion und Induktion in der qualitativen Forschung. In: Uwe Flick/Ernst von Kardorff/Ines Steinke (Hg.). *Qualitative Forschung. Ein Handbuch.* 11. Auflage, Reinbek bei Hamburg, Rowohlt, 276–285.
- Schulz von Thun, Friedemann (1981). *Miteinander Reden. Band 1: Störungen und Klärungen.* Reinbek bei Hamburg, Rowohlt.
- Strauß, Bernhard (2022). *Gruppenpsychotherapie. Grundlagen und integrative Konzepte.* 1. Auflage. Stuttgart, Verlag W. Kohlhammer (Psychotherapie kompakt).
- Reimer, Julius/Häring, Marlo/Loosen, Wiebke/Maalej, Walid/Merten, Lisa (2021). Content Analyses of User Comments in Journalism: A Systematic Literature Review Spanning Communication Studies and Computer Science. *Digital Journalism* 11 (7), 1–25. <https://doi.org/10.1080/21670811.2021.1882868>.
- Scheve, Christian von/Berg, Anna L. (2018). Affekt als analytische Kategorie der Sozialforschung. In: Larissa Pfaller/Basil Wiese (Hg.). *Stimmungen und Atmosphären.* Wiesbaden, Springer Fachmedien, 27–51.
- Stroud, Natalie Jomini/Scacco, Joshua M./Muddiman, Ashley/Curry, Alexander L. (2015). Changing Deliberative Norms on News Organizations' Facebook Sites. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 20 (2), 188–203. <https://doi.org/10.1111/jcc4.12104>.
- Tannich, Pascal/Bednorz, Leonie/Hafenrichter, Anna/Marquardt, Hanna (2023). Aktuelle Entwicklungen im Community-Management öffentlich-rechtlicher Redaktionen. Online verfügbar unter <https://www.verfassungsschutz.de/SharedDocs/publikationen/DE/zaf/tagungsband-wissenschaftskonferenz-2023.pdf> (abgerufen am 30.10.2025).
- Teichler, Nils/Gerlitz, Jean-Yves/Cornesse, Carina/Dilger, Clara/Groh-Samberg, Olaf/Lengfeld, Holger/Nissen, Eric/Reinecke, Jost/Skolarski, Stephan/Traunmüller, Richard/Verneuer-Emre, Lena (2023). Entkoppelte Lebenswelten? Soziale Beziehungen und gesellschaftlicher Zusammenhalt in Deutschland. Erster Zusammenhaltsbericht des FGZ. Bremen. Online verfügbar unter https://fgz-risc.de/fileadmin/media/documents/FGZ_Zusammenhaltsbericht_2023.pdf (abgerufen am 14.11.2023).
- Winterlin, Florian/Langmann, Klara/Boberg, Svenja/Frischlich, Lena/Schatto-Eckrodt, Tim/Quandt, Thorsten (2021). Lost in the stream? Professional efficacy perceptions of journalists in the context of dark participation. *Journalism*, 23 (9), 1846–1863. <https://doi.org/10.1177/14648849211016984>
- Ziegele, Marc/Heinbach, Dominique (2021). Hallo liebe Community! Konstruktive Online-Debatten fördern durch bestärkende Moderation. Online verfügbar unter https://www.medienanstalt-nrw.de/fileadmin/user_upload/NeueWebsite_0120/Zum_Nachlesen/WhitePaper_HalloLiebeCommunity_DIGITAL_210518.pdf (abgerufen am 18.05.2021).



**„WIR MÖCHTEN EINE
HALTUNG VERMITTELN,
DIE AFFEKTIVE
BOTSCHAFTEN AUFGREIFT
UND KONSTRUKTIV ZU
WENDEN VERSUCHT. SO
SOLL EIN ZIVILISIERTER
UND DEMOKRATISCHER
DISKURS AUCH IN DEN
KOMMENTARBEREICHEN
BEFÖRDERT WERDEN.“**

Friederike Herrmann & Pascal Tannich