

# Trolle unter Kontrolle!

Sicherheit und Umweltschutz, Infrastruktur und Internet – wenn Gemeinschaftsgüter ihren Segen entfalten sollen, müssen sich alle an Regeln halten. **Fabian Winter** vom **Max-Planck-Institut zur Erforschung von Gemeinschaftsgütern** in Bonn untersucht die Bedingungen dafür. Und liefert überraschende Belege für politische Eingriffe in die sozialen Medien.

TEXT **MARTIN TSCHECHNE**

**S**tehen drei Männer auf dem Bahnsteig. Einer hat seinen Kaffee ausgetrunken und wirft den Pappbecher nun achtlos auf den Boden. Wie verhält sich der Zweite, der nebenan auf seinen Zug wartet? Der Soziologe Fabian Winter hat das Ganze inszeniert. Der Becherwerfer ist ein Mitarbeiter seines Teams; Winter besetzt die Rolle immer wieder neu: Mal ist es einer, der sich in seinem Äußeren möglichst wenig von der Mehrzahl der Menschen in Köln oder Bad Godesberg unterscheidet, mal einer mit eher dunklem Teint und dunklen Haaren, erkennbar vielleicht als Türke oder Syrer. Ein Dritter hat sich unter die Wartenden gemischt, um zu registrieren, was geschieht. Zu beobachten ist: Wer reagiert auf die Verletzung der Regeln? Und wie?

Der Soziologe, Leiter einer Max-Planck-Forschungsgruppe am Max-Planck-Institut zur Erforschung von Gemeinschaftsgütern in Bonn, hat schon viele Kaffeebecher werfen lassen. Hat gestaunt über den Befund, dass etwa jeder zehnte Einheimische anspringt, wenn einer die Regeln verletzt, den er für seinesgleichen hält – aber rund doppelt so viele, wenn es ein

Ausländer zu sein scheint, der seinen Müll einfach fallen lässt. Und dass, umgekehrt, nur sehr wenige Menschen aus Südeuropa oder dem Nahen Osten ihren Unmut gegenüber einem blonden und hellhäutigen Regelbrecher äußern. Strenger schon sind sie mit denen, die sie als ebenfalls fremd in Deutschland wahrnehmen.

## DEUTSCHES AUSSEHEN SCHÜTZT VOR TADEL

„Mein großes Interesse sind soziale Normen“, sagt Winter. „Unter welchen Umständen wandeln sie sich? Wann bleiben sie gleich? Das schaue ich mir an.“ Für die höchst unterschiedlichen Reaktionen auf einen weggeworfenen Kaffeebecher hat der Soziologe viele Möglichkeiten der Deutung parat – vom Bedürfnis, die eigene Umgebung gegenüber Fremden zu verteidigen, bis zur Furcht vor Auseinandersetzung in einer vielleicht nur mühsam beherrschten Sprache. Von der Sorge, ein Ausreißer aus der eigenen Gruppe könnte dem eigenen Ansehen schaden, über wohl-erzogenen Respekt bis hin zum Gefühl einer Verantwortung, die sich in der Fremde auch auf Landsleute ausdehnt.

Die Befunde lassen sich leicht und immer wieder bestätigen. Und doch wehen den Forscher bisweilen auch Zweifel an seiner scheinbar schlichten Feldstudie an. „Ich denke, dahinter steckt ein sehr sensibles Thema“, sagt Winter und verweist auf die verbreitete Meinung, ethnische Diversität vergrößere die Probleme im gesellschaftlichen Miteinander. Wachsamkeit gegenüber anderen lässt nach, das Gefühl von Zuständigkeit schwindet, Normen und Regeln verlieren ihre Verbindlichkeit. Winters empirische Daten sprechen eine andere Sprache: „Wer ungeschoren davonkommt, das sind vor allem die Deutschen. Ausländer werden häufiger auf eine Verfehlung angesprochen, sowohl von Einheimischen als auch von ihresgleichen. Wenn es ein Ziel ist, möglichst viele Normenverstöße zu sanktionieren, also die Aufmerksamkeit im Alltag zu fördern, dann sollte die Gesellschaft eher noch heterogener sein, als wir sie jetzt schon haben.“

Das ist das Kreuz mit den Gemeinschaftsgütern, mit Klima, Wasser und Infrastruktur, mit Netzwerken, freiem Handel und innerer Sicherheit: Jeder kann daran teilhaben, aber nicht jeder muss dazu beisteuern. Straßenlaternen



Im Schutz der Anonymität: Menschen äußern sich in sozialen Medien wie Facebook oft hemmungsloser als in der Öffentlichkeit. Soziologen untersuchen, welche Rahmenbedingungen Hass und Hetze im Netz fördern oder bremsen.



Soziale Kontrolle im Test: Fabian Winter (im Hintergrund) beobachtet, wie Nebenstehende reagieren, wenn ein Mitglied seines Teams im Bahnhof einen leeren Kaffeebecher auf den Boden wirft. Auffällig ist, dass ausländisch Aussehende besonders oft gerügt werden.

leuchten auch für den, der keine Steuern zahlt. Fabian Winter spricht von Nicht-Ausschließbarkeit – und rät, einfach mal einen Blick in die Zeitung zu werfen. Der Streit um Klimaschutz und das Elend der Flüchtenden. Die ständig aufgestockten Attacken eines Donald Trump gegen das Wirtschafts- und Wertesystem des Westens. Polen, Ungarn, der Brexit, die Türkei. Der Gipfel der G20-Industrienationen in Hamburg hat eine lang anhaltende Debatte darüber befeuert, welche Objekte, Menschen oder Wohngebenden legitime Ziele der Gewalt seien. Parkende Autos, Polizisten oder das schicke Quartier Pöselndorf – Winter ist in Hamburg aufgewachsen; er kann da mitreden. Und in Berlin hefteten Nachbarn kleine Zettel an Bäume und in Hausflure, um ihre Gedanken zum Kiezleben kundzutun – aber niemand konnte sagen, wo zwischen „Huhu, wir planen hier eine Hausgeburt. Könnte ein bisschen lauter

werden“ und „Hängt euch doch selber auf, ihr Scheiß-Schwaben“ die Grenze zwischen schlafloser Verzweiflung und spöttischem Jokus verlief. Manche freuen sich, wenn sie ein bisschen Unfrieden stiften können.

### GLOBALISIERUNG SCHAFFT MEHR GEMEINSCHAFTSGÜTER

„Jeder profitiert“, fasst der Forscher also zusammen, „aber nicht jeder muss mitmachen.“ Seit zwei Jahren genießt er es sehr, wenn sich die Kollegen seines Instituts jeden Montag für den ganzen Tag in der alten Villa am Ufer des Rheins versammeln, Ökonomen und Juristen, Soziologen, Psychologen, Informatiker und Politikwissenschaftler, manchmal mit Gästen, um in einem kleinen Symposium abzustecken, wo sich ihre Kenntnisse und Kompetenzen überlappen und ergänzen. Wer etwas zu berichten hat, hält einen Vortrag. Auch

Wissen, so hatte es bereits die 2009 mit dem Nobelpreis für Wirtschaftswissenschaften ausgezeichnete Politologin Elinor Ostrom gesagt, kann ein Gemeinschaftsgut sein. Es vergrößert sich durch Teilen.

Natürlich treten bei den montäglichen Treffen auch Differenzen zwischen den wissenschaftlichen Positionen zutage. Wie weit geht Gemeinschaft? Wie frei ist die Teilhabe? Vom Standpunkt der Ökonomen her gesehen, erläutert der Soziologe Winter, zähle etwa auch das Arbeitslosen- und Sozialhilfeprogramm Hartz IV zu den Gemeinschaftsgütern: Jeder trägt mit seinen Steuerzahlungen dazu bei, und so gut wie jedem steht es im Notfall zur Verfügung. Er selbst sieht das ein wenig anders: Wer Hartz IV in Anspruch nimmt, der werde damit an den Rand der Gesellschaft gestellt und stigmatisiert. „Das sind die Fragen, die eher in der Soziologie verhandelt werden.“

Solche Widersprüche sind es, die ihn anlocken. Ränder und Übergänge, an denen das Terrain unsicher wird und Konflikte zutage treten – und das beileibe nicht nur zwischen den Disziplinen der Wissenschaft. Während etwa beim Hamburger G20-Gipfel eine erregte Öffentlichkeit lautstark darüber stritt, wie viele Einsatzkräfte es braucht, um parkende Autos vor dem Schwarzen Block zu schützen, gingen viele weiter reichende Probleme im Getöse unter. Wieder einmal. Warum ist es ein so zähes Unterfangen, die Industrieländer im Kampf gegen CO<sub>2</sub> und Erderwärmung zu vereinen? Wie lässt sich ein Handel organisieren, der allen ihren Gewinn bringt? Was bedeutet es, wenn öffentliche Krankenhäuser privatisiert werden, vielleicht auch Wasserwerke oder Teilstücke der Autobahn? „Es wird nicht nur Wohlstand geschaffen“, fasst Fabian Winter zusammen, „sondern immer mehr auch Ungleichheit.“

Was vor ein, zwei Generationen noch eine Utopie war, ist längst von der

Planung eingeholt. Der Austausch findet auf sämtlichen Ebenen statt, nicht nur lokal, sondern auch regional, national, kontinental und global. In Echtzeit. Und selbst wenn Ziele noch im Nachhinein definiert werden müssen, wenn immer wieder Rückschläge, Machtgerangel und Korruption den Prozess erschweren – die Konzepte sind da, häufig auch die Mittel, die Institutionen. Europa ist eine Realität, wenn auch eine knirschende und ächzende. Sogar die erklärten Gegner der Globalisierung zeigen sich erstaunlich weltoffen: Bis aus Griechenland und Spanien strömten sie im Juli zum Gipfel der G20 nach Hamburg. Sie werden auch zum nächsten Gipfel reisen, mehr oder minder gewaltbereit, um ihren Dissens zu demonstrieren. Das Spektrum der Gemeinschaftsgüter ist riesig und expandiert. Woran hapert es?

Fabian Winter nähert sich einer Antwort über den Weg der überprüfbaren Fakten. Die Kollegen aus den Wirtschaftswissenschaften, damals noch in Jena, haben ihn mit ihren empirischen Studien und Simulationen den ökonomischen Blick gelehrt. Der Forscher spricht von „experimenteller Soziologie“, weiß auch um frühe Vorläufer aus der Sozialpsychologie. Wissen vergrößert sich nun mal durch Teilen.

„Ich gebe Ihnen zehn Euro“, beschreibt er also die Grundform eines Spiels aus der Verhaltensökonomik, in dem er Wohlstand und Gerechtigkeit immer wieder zum Gegenstand von Verhandlungen gemacht hat, „unter der Bedingung, dass Sie einem Mitspieler von dem Betrag etwas abgeben. Akzeptiert dieser Ihr Angebot, können Sie beide das Geld behalten; lehnt er es ab, bekommt keiner etwas.“

Wie viel eigenen Verlust nimmt ein Gegenüber nun hin, um dem Geber ein unfaires Geschäft zu verderben? Nur einen Euro anzubieten, wäre da riskant. Aber wer besitzt schon die Demut, Größe oder Dummheit, mit dem Geld-



Gemeinschaftsgefühl entscheidet: Fabian Winter lässt Testpersonen am Computer die Wahl, wie sie zehn Euro mit einer anderen Person teilen. Schon ein Foto des virtuellen Gegenübers veranlasst Probanden, sich freigiebiger zu zeigen.

schein in der Hand gleich fifty-fifty vorzuschlagen? Winter hat das Experiment vielfach variiert – mit Menschen, die einander in die Augen sahen, und solchen, die nichts voneinander wussten. Mit Männern und Frauen, Studenten,

Kindern und Senioren, mit oder ohne die Möglichkeit, dem anderen hinterher die Meinung zu sagen. Die Resultate bestätigten natürlich immer wieder, dass zuerst Gemeinschaft da sein muss, um die Idee des Gemeinschaftsguts als

Chance zu erkennen und zu nutzen. Und sei die Dosierung noch so bescheiden: Schon ein Foto seines Gegenübers genügte, um den Anbieter im ungleichen Geschäft ein wenig kooperativer zu stimmen.

Und dann das weltweite Netz, in dem jeder jedem begegnen und dabei gänzlich unerkannt bleiben kann. In dem jeder Angriff seinen Applaus findet und keiner jemals Rechenschaft schuldet. In dem Hetzer, Pöbler und Stalker ungehindert Drohungen und Verleumdungen verbreiten, Terroristen ihre Anschläge verabreden und schließlich das Signal zum Angriff geben – ein Gemeinschaftsgut, das jede Grenze der Überschaubarkeit sprengt und damit jede Zuständigkeit und Verantwortung aushebelt. „Ganz so ist es nicht“, wirft Winter ein und erklärt: Viele Foren oder Blogs legen Bedingungen fest, unter

denen der Zutritt gewährt wird, und sanktionieren Fälle von Verletzung. Facebook, Twitter, Youtube oder das Karriereportal Xing achten auf Einhaltung ihrer Regeln und schließen Nutzer aus, die Diffamierung und Beleidigung tolerieren, Pornografie verbreiten oder offen zur Gewalt aufrufen.

**HASS UND HETZE LASSEN SICH EINDÄMMEN**

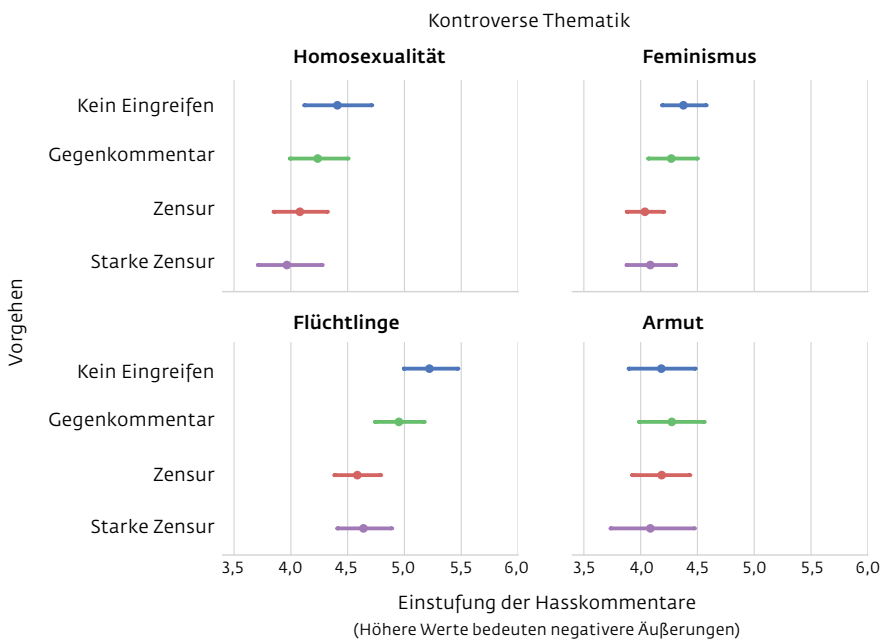
Mit den Methoden der experimentellen Soziologie hat Winter die Wirkung von Kontrolle im Internet untersucht. Auf dem Feld der soziologischen Erkundung von Hass und Hetze in sozialen Medien ist er damit ein Pionier. Wie reagieren die Teilnehmer eines Forums auf ein Foto, das einen Mann mit Kind auf dem Rücken zeigt, der einen anderen Mann küsst? Wie auf Bilder von Ge-

walt, Flüchtlingselend oder politischem Protest? Und wie reagieren sie, nachdem andere schon ihre Meinung auf derselben Plattform geäußert haben?

Soziale Normen fasst Winter als ein Bündel von Regeln und Übereinkünften, die im Konsens mit anderen entwickelt und gefestigt werden – es ist also wichtig, andere Menschen in zumindest ähnlichen Situationen erlebt zu haben und solche Beobachtungen auch bestätigt zu finden. Aber gilt in den anonymen, vorbildlosen Weiten des Internets das, was auf jedem Marktplatz selbstverständlich scheint? Der Soziologe erinnert sich an einen Bericht der Politikerin Renate Künast, die wissen wollte, welche Lebensumstände und Charaktere sich hinter den Beleidigungen und Drohungen verbergen, die sie immer wieder im Posteingang ihres Computers fand. Im Herbst 2016 machte sich die frühere Partei- und Fraktionsvorsitzende der Grünen auf den Weg, um bei einigen dieser sogenannten Trolle an der Wohnungstür zu klingeln. Sie sei überrascht gewesen, so gestand sie später, wie wohlhabend die Verhältnisse und wie zurückhaltend und sogar höflich viele der gefürchteten Hassbürger im persönlichen Umgang gewesen seien.

„Sehr wahrscheinlich, dass sie Frau Künast gar nicht persönlich meinten“, vermutet Fabian Winter, „sondern einen vagen Groll auf ferne Eliten und unüberschaubare, vielleicht ungerechte Verhältnisse artikulieren wollten. Und sehr wahrscheinlich auch, dass sie nicht ahnten, wie öffentlich sie dabei agierten.“

Woher aber kam die Wut? Und was verwandelte Reihenhausbewohner in böartige Furien? In einer Serie eigener Experimente variierte der Forscher das Umfeld, in dem Beiträge zu Netzdebatten formuliert werden, und die Form der Kontrolle über sie. In einem eigens dafür eingerichteten Internetforum legte er den Teilnehmern seiner Studien-



Eingreifen hilft: Ungefilterte Kommunikation (blau) führt in Netzdebatten oft dazu, dass Hass und Hetze sich weiter steigern. Auch Gegenkommentare (grün) können die Kontroverse anheizen. Dagegen hilft es, extreme Kommentare zu löschen (rot), um zu einer sachlicheren Diskussion zu kommen. Eine fundamentale Zensur (violett) kann jedoch das Gegenteil bewirken.



„Pfui!!!“, „Unerträglich!!!!!!“, „Peinlich!!!!!!“

„Wenn ich die schon sehe!“

„Es wird bald Prozesse für Politiker (sic!) wie dich geben!“

„Dumm wie Brot!“

„Armes Deutschland!“

„Volksverräterin!“

Mit Humor gewappnet: Die Grünenpolitikerin Renate Künast wird regelmäßig im Netz beschimpft und bedroht. Auf ihrem Facebook-Profil hat sie daraufhin eine ironische Anleitung für Hasskommentare gepostet und darin häufige Beleidigungen zitiert. Künast setzt sich jedoch auch mit Strafanzeigen zur Wehr.

reihe ein breites Spektrum von Kommentaren auf die Fotos homosexueller Paare oder langer Schlangen von Migranten vor – in einer ersten Gruppe ungefiltert, in einer zweiten ergänzt um Erwidern auf die Kommentare. Wie es in Chatrooms üblich ist. Die Aufforderung: „Mischen Sie sich ein in die Debatte! Stellen Sie dazu, was Sie darüber denken!“ Aus einer dritten Liste hatten Mitarbeiter der Forschergruppe besonders feindselige Aussagen gestrichen, in einer vierten zu den kontroversen Themen der Fotovorlagen nur ausgesprochen freundliche Kommentare übrig gelassen. Das Ziel der Forscher war herauszufinden, wie stark die Meinung einer Person vom Klima in der sozialen Umgebung beeinflusst ist.

Das Resultat scheint den Forscher selbst ein wenig überrascht zu haben: Löschen hilft. Gegenkommentare führen kaum dazu, die Kontroverse abzuschwächen, und auch die Häufigkeit der extremen Hasskommentare nimmt durch sie nicht ab. Auch die fundamentale Zensur, die nur unverfängliche Nettigkeiten zur weiteren Debatte zuließ, scheint manch einen zu zorniger Reaktanz veranlasst zu haben. Die vorsorgliche Entnahme offen rassistischer, verleumderischer und sexistischer Kommentare aber half, Duktus und Inhalte

im Diskussionsforum in eher sachlichen Bahnen zu halten. Fabian Winter zuckt mit den Achseln: „Don’t feed the trolls“, zitiert er eine alte Weisheit der Netzgemeinde. „Es gibt Leute, die haben einfach Spaß an der Eskalation. Denen sollte man nicht auch noch eine Einladung aussprechen.“

Renate Künast hat Strafanzeige erstattet, jedes Mal, wenn ein Hasskommentar ihr zu persönlich und zu bedrohlich wurde. Viel hat es nicht geholfen. Die meisten Verfahren wurden eingestellt. Es ist ein Kampf gegen Windmühlen. Fabian Winter weiß, dass der Umweg über komplizierte Verschlüsselungen und einen Server in irgendeiner fernen Tundra eine Verfolgung von Fake-News und krimineller

Hetze extrem erschwert. Der Justizminister will mit seinem im Sommer verabschiedeten Gesetz zur Verbesserung der Rechtsdurchsetzung in sozialen Netzwerken, kurz NetzDG, die Betreiber selbst in die Verantwortung nehmen. Facebook hat bereits die Selbstkontrolle seiner Inhalte intensiviert. Kritiker bis hinauf zu den Vereinten Nationen fürchten jedoch um die Meinungs- und Informationsfreiheit und warnen vor totalitärer Zensur.

Winters Daten legen nahe, dass es im Gemeinschaftsgut Internet notwendig ist, Regeln durchzusetzen und eine Dynamik des Aufschaukelns zu bremsen. Über die Formen und Instanzen wird zu verhandeln sein. Die Diskussion geht in die nächste Runde. ◀

### AUF DEN PUNKT GEBRACHT

- Soziologen untersuchen, wie Regeln des gesellschaftlichen Miteinanders gewahrt werden, wenn soziale Kontakte immer mehr in der virtuellen Welt stattfinden.
- Beim persönlichen Aufeinandertreffen, etwa auf dem Bahnsteig, hängt es von der Einschätzung des Gegenübers ab, ob Regelverletzungen angemahnt werden oder nicht.
- Je anonymere die Umgebung, desto stärker verletzen selbst Menschen, die normalerweise höflich und zurückhaltend sind, grundlegende Anstandsregeln.
- Im Internet schaukeln sich Hass und Hetze leicht immer weiter auf. Um eine Debatte zu versachlichen, hilft oft nur das Löschen extremer Äußerungen.