

**Tell me about your work.**

I'm a content moderator. Or a video content analyst.

**What does that mean?**

I see videos and comments that have been flagged by other users – or that an algorithm flagged. And I apply different policies to determine if the flagged content is in violation of these policies.

**What are these policies?**

We have sexual policies, violence policies, pedophile policies, child abuse, suicide, and self-harm. We also have hate speech and misinformation. When a video or a comment is in violation of one or more policy, we take it out of the internet. I take it out of the internet.

**When do you work?**

We work in shifts. Morning shifts, afternoon shifts, and night shifts. Twenty-four seven. Every day, content is taken out of the internet.

**How many people work in the office?**

We started at 30 and now there are 200.

**Erzähl mir von deiner Arbeit.**

Ich bin Content Moderator, oder eher Video Analyst.

**Was heißt das?**

Ich sehe mir Videos und Kommentare an, die von anderen Usern geflagged wurden – oder die ein Algorithmus geflagged hat. Und ich wende verschiedene Policies an, um zu entscheiden, ob die gemeldeten Inhalte die Richtlinien verletzen.

**Welche Policies sind das?**

Zum einen Bewertungskriterien für pornografische Inhalte, Gewalt, Pädophiles, Kindesmissbrauch, Selbstmord und Selbstverletzung. Aber auch Hassreden und Falschmeldungen. Sobald ein Video oder ein Kommentar gegen eine oder mehrere Richtlinien verstößt, entfernen wir es aus dem Netz. Ich nehme es aus dem Netz.

**Wann arbeitest du?**

Wir arbeiten in Schichten. Frühschicht, Nachmittagsschicht, Nachtschicht. Twenty-four seven. Täglich werden Inhalte aus dem Netz entfernt.

**Wie viele seid ihr im Büro?**

Am Anfang waren wir 30, mittlerweile sind es 200.

**Who are these people, your colleagues?**

It's people from every background and age. The only thing that unites us is that we're all lost. We're all lost in our lives. Because with this job, if you're a psychopath, you can do it and have pleasure. But if you're not a psychopath, you're not going to like this work. It's a job to eat. So basically, we do the job as long as we can. And we try going back to our lives afterwards.

**How did you get this job?**

I sent an application with my resume in German and English. And I was invited to an interview.

**What was the interview like?**

The company sold the project. They said it's a cool city and it's a start-up and you're going to be happy. There's free drinks upstairs and there's a lot of team building.

**Did you believe them?**

You're paid to watch movies. You think it's like a holiday. They only asked me how I would feel about watching sensitive content.

**Did they explain what sensitive content means?**

No.

**Wer sind die Menschen, deine Kollegen, mit denen du arbeitest?**

Das sind Leute mit verschiedenem Hintergrund und Alter. Das Einzige was uns verbindet, ist, dass wir alle ziemlich verloren sind. Wir kommen mit unserem Leben nicht klar. In dem Job ist es nämlich so, wenn du psychopathisch veranlagt bist, dann kommst du mit dem Job klar und hast vielleicht sogar deinen Spaß dran. Aber wenn du keiner bist, dann wirst du diese Arbeit nicht sonderlich mögen. Du kommst mit dem Job gut über die Runden. Im Grunde genommen, machen wir diese Arbeit, so lange wie wir können. Und versuchen danach wieder zu unseren normalen Leben zurückzukehren.

**Wie bist du an den Job gekommen?**

Ich habe mich auf Deutsch und auf Englisch beworben. Dann wurde ich zu einem Vorstellungsgespräch eingeladen.

**Wie lief das Vorstellungsgespräch?**

Das Unternehmen hat das Projekt beworben. Sie haben gesagt, dass es in einer coolen Stadt stattfindet und dass es ein Start-Up ist und dass ich mit der Arbeit zufrieden sein würde. Es gibt Freigetränke und viel Team-Building.

**Hast du ihnen das abgenommen?**

Du wirst bezahlt, um Filme zu schauen. Du glaubst, dass das wie Urlaub ist. Sie haben nur gefragt, wie ich mit sensiblen Inhalten zurechtkomme.

**Haben sie erklärt, was sie mit sensiblen Inhalten meinen?**

Nein.

**Did you have any training?**

Yes.

**What was the training like?**

It was a presentation of every policy. With examples. With videos. Graphic videos. What was going to be approved or rejected. And what would be – what they call – “striked.” You could ask questions. And you would have tests. And then you’d work.

**Can you explain those policies?**

I don’t remember every single one. But there was child abuse. So everything where children are beaten or abused sexually. Everything that might trigger pedophiles. And this really surprised me because you cannot imagine what could trigger a pedophile. You know, a child eating in a messy way. Or a child bouncing on a balloon. Or a child using a toy syringe. All of this can arouse pedophiles.

**But these aren’t videos that you take offline? Like a child bouncing on a balloon or eating in a messy way...**

Yes, we have to.

**Gab es irgendeine Art von Vorbereitung?**

Ja.

**Wie sah diese Vorbereitung aus?**

Uns wurden die Policies einzeln vorgestellt. Mit Beispielen. Videos. Anschaulichen Videos. Was durchgehen würde und was raus muss. Und was zusätzlich, wie sie es nennen, „gestrikt“ würde. Man konnte Fragen stellen. Und man musste ein paar Tests machen. Und dann konntest du arbeiten.

**Kannst du diese Policies erklären?**

Ich erinnere mich nicht an jede einzelne. Aber Kindesmissbrauch war auf jeden Fall dabei. Eigentlich alles, wo Kinder geschlagen oder sexuell missbraucht werden. Alles was Pädophile anziehen könnte. Das hat mich wirklich überrascht, weil man sich schwer vorstellen kann, was einen Pädophilen anspricht. Stell dir zum Beispiel ein Kind vor, das sich beim Essen einsaut. Oder ein Kind, das auf einem Luftballon herumhüpft. Oder ein Kind mit einer Spielzeugspritze. All diese Dinge könnten Pädophile erregen.

**Aber solche Videos, sind nicht die, die du entfernst, oder? Videos, in denen ein Kind auf einem Ballon herumhüpft oder sich einsaut...**

Doch, wir müssen sie löschen.

### **But that's half of the internet.**

I know, but if it's public that's how it's moderated. You try to check if the child has filmed itself in an innocent way. If it was, then the video would just be rejected, taken out of the internet. And if it was the parents who filmed, you would check the intent. But you have to take these videos out because they're magnets for pedophiles.

### **What are the other policies that you were dealing with?**

You have suicide and self-harm. So, people filming their own suicides. Or cutting their veins in front of a camera. And this is really graphic. With the suicides, you would have to guess if it's a live video or if it happened in the past. If it's in the past, you just strike it. But if it's a live video, you send it to another entity, for it to contact the authorities. And for self-harm, we would see if the video has a message. If it has a positive, educational message, it could stay. But if it is a gratuitous video of someone showing scars or cutting herself, we take it out.

### **What are the other policies?**

You have sexual content. So this is where you see nudity. Or sexual acts. Or provocative dancing. And if you ever see a nipple – it's out.

### **Why are nipples so important?**

I have no idea. But it's the same on all social media. It's just that women are not able to show a nipple without it being sexual.

### **Aber das betrifft das halbe Internet.**

Ich weiß, aber Inhalte müssen nun einmal moderiert werden, wenn sie öffentlich gemacht wurden. Du versuchst zu checken, ob das Kind sich einfach naiv selbst gefilmt hat. Wenn das so ist, wird das Video einfach nur rausgenommen. Wenn die Eltern gefilmt haben, würdest du deren Absicht versuchen zu checken. Aber du musst diese Videos so oder so rausnehmen, weil sie Pädophile anziehen könnten.

### **Was waren die anderen Policies?**

Es gab Selbstmord und Selbstverletzung. Also Menschen, die filmen, wie sie sich umbringen. Oder die sich ihre Venen vor der Kamera aufschlitzen. Das ist sehr explizit gezeigt. Bei einem Selbstmord musst du entscheiden, ob es live ist oder ob es in der Vergangenheit passiert ist. Wenn es vergangen ist, strikest du es auf jeden Fall. Bei einem Live-Video musst du das Video an eine andere Stelle weiterleiten, die dann jemanden einschaltet. Bei Selbstverletzung schauen wir, ob das Video eine Botschaft hat. Wenn es eine positive, aufklärende Botschaft vermittelt, kann es bleiben. Aber wenn Narben oder Selbstverletzung einfach so, unbegründet gezeigt werden, nehmen wir es raus.

### **Welche anderen Policies gibt es noch?**

Es gibt vieles mit sexuellen Anspielungen. Wenn Nacktheit zu sehen ist. Oder sexuelle Handlungen. Oder aufreizender Tanz. Und wenn Nippel zu sehen sind – so etwas muss raus.

### **Warum sind Brustwarzen so wichtig?**

Keine Ahnung. Aber es ist auf allen Kanälen dasselbe. Frauen können scheinbar nicht ihre Nippel zeigen, ohne dass dies gleich sexualisiert wird.

**So who is this company? What does it do?**

It's the biggest platform for videos and music. So you can post videos and also comment on others' videos.

**So the content is generated by...**

The users. Not by the platform.

**And it's international.**

Yes. But you're hired for specific markets. I spoke German, so I was assigned to the German market. And the videos and comments I had to see were all in German or in English. There was also the Arabic market, the French market, the Russian market, the Turkish market, and so on.

**Ok, let's pretend that I'm blind. Take me to work. Describe everything you do and see, so that I can imagine what it's like.**

Well, I have dinner quite early, because my shift starts at ten o'clock. I go to work by bus. And I meet all the people who are actually going home to sleep — or going to parties. It's night when I arrive. There's nobody on the premises because people don't work at this hour anymore, except for us. But it's a very secure place. I have to pass the first glass door with my badge and go to the first floor...

**Für wen arbeitest du? Was macht diese Firma?**

Es handelt sich um die weltweit größte Plattform für Videos und Musik. Du kannst dort Videos posten und Kommentare schreiben.

**Die Inhalte werden also erstellt von...**

Den Usern. Nicht von der Plattform.

**Und sie operiert weltweit.**

Ja. Aber du arbeitest nur für einen bestimmten Markt. Ich spreche Deutsch. Also wurde für den deutschen Markt eingestellt. Die Videos und Kommentare, die ich sehe, sind auf Deutsch oder auf Englisch. Es gibt auch einen arabischen Markt, einen Französischen, einen Russischen, einen Türkischen und so weiter.

**Ok. Stellen wir uns vor, ich bin blind. Nimm mich mit zu deiner Arbeit. Beschreib alles, was du machst und siehst, sodass ich mir vorstellen kann, wie es aussieht.**

Also, ich esse recht früh zu Abend, weil meine Schicht um 10 beginnt. Ich fahre mit dem Bus zur Arbeit. Unterwegs treffe ich Leute, die gerade auf dem Weg nach Hause sind – oder feiern gehen. Es ist also spät, wenn ich ankomme. Niemand ist mehr auf dem Gelände, weil die Leute zu dieser Zeit, außer und, nicht mehr arbeiten. Es gibt aber viele Sicherheitsvorkehrungen. Ich muss mit einem Mitarbeiterausweis durch die erste Glastür und dann in den 1. Stock...

**Wait a second, go back outside. What does the building look like?**

It's a modern arts center near the river. There's a big face of an old guy doing a weird smile printed on the facade. There are a lot of start-ups in the building, so it's very modern, it's very artsy.

**Sounds awful. What's inside?**

I go up the stairs to the first floor. And I have to leave all my personal objects in a locker: Phone, bag, coat, everything. I'm not allowed to bring a bottle of water into the workplace if there's a label on it, because it's a paperless environment.

**Why is it a paperless environment?**

Because it's confidential and I'm not allowed to write anything. Even the wrapping of a bottle or a snack. So I leave everything in a locker. And then I enter into an open space where there are long tables and a lot of computers. And we're separated by markets. My market was on the right. I sit directly in my chair at my computer. I put my security key into the computer and I start to work.

**What kind of key is it?**

It's a black USB key with a sensor on it. I have to press with my finger to activate it, so that the computer knows it's me. It's an identity key. You cannot work if you don't have your key.

**Warte, geh zurück nach draußen. Wie sieht das Gebäude aus?**

Es ist ein moderner Komplex, direkt am Ufer. An die Fassade ist ein riesiges Gesicht von einem alten Mann gemalt, der komisch grinst. In dem Gebäude gibt es viele Start-Ups, es ist also alles sehr modern, sehr artsy.

**Klingt furchtbar. Wie ist es drinnen?**

Ich gehe über die Treppen in den 1. Stock. Und muss alle meine persönlichen Sachen in ein Schließfach tun: Handy, Tasche, Jacke, alles. Ich darf nicht einmal eine Flasche Wasser mit an den Arbeitsplatz nehmen, wenn ein Etikett drauf ist. Es ist ein papierloser Arbeitsplatz.

**Warum kein Papier?**

Weil die Dinge, mit denen wir arbeiten, streng vertraulich sind und es nicht erlaubt ist, irgendwas aufzuschreiben. Selbst Verpackungen sind verboten. Also lasse ich alles im Schließfach. Und dann gehe ich in den großen, offenen Arbeitsbereich mit langen Tischen und vielen Computern. Wir sind nach Abteilungen aufgeteilt. Meine ist auf der rechten Seite. Ich setzte mich direkt an meinen Computer, schließe meinen Sicherheitsschlüssel an und fange an zu arbeiten.

**Was ist das für ein Schlüssel?**

Ein schwarzer USB-Stick mit einem eingebauten Sensor. Ich muss ihn mit dem Finger aktivieren, so dass der Computer weiß, dass ich es bin. Es ist ein personalisierter Schlüssel. Ohne diesen Schlüssel kann man nicht arbeiten.

**And then what happens?**

And then I have to install my certificate to work, with my ID and my password. I look at my mails because I have to read all the updates that have been made on the policies. It's very important to be updated because the policies change all the time. I put on my headphones. And then I can finally moderate.

**What do you moderate?**

At first I was at misinformation. So, for example, a lot of videos claiming that 9/11 didn't happen or that the victims were actors. This is what I was doing at first. It was my first mission. And then they shifted me to hate speech. So everything about racism, anti-Semitism, homophobia, protected groups.

**How many people are sitting around you?**

It's 200, 300 people. But you can imagine 50 people just around me.

**Are you sitting close to each other or are you separated by barriers?**

We're not separated by barriers. But we have screen protectors that prevent others from looking on. Because we see sensitive content. So if ever I need someone's input, I have to tell them first what the video is about. Because it could be graphic and the person may not be able to handle that. So there are these black screens everywhere. But we take them off. I used to take mine off.

**Und was passiert dann?**

Ich muss mich mit meiner ID und meinem Passwort einloggen. Dann schaue ich in meine Mails, weil ich mich über alle Updates der Policies informieren muss. Es ist sehr wichtig auf dem neuesten Stand zu sein, weil sich die Policies ständig ändern. Ich setze meinen Kopfhörer auf und fange an zu arbeiten.

**Für was bist du verantwortlich?**

Am Anfang war ich für Falschmeldungen zuständig. Eine Menge Videos behaupten etwa, dass 9/11 nicht passiert ist oder dass die Opfer Schauspieler waren. Das habe ich am Anfang gemacht. Das war meine erste Aufgabe. Später war ich bei Hassreden. Also alles, was mit Rassismus, Antisemitismus, Homophobie und Gewalt gegen geschützte Personengruppen zu tun hat.

**Wie viele Menschen arbeiten um dich herum?**

200, 300 Leute. Es sind alleine 50 Kollegen in meinem direkten Umfeld.

**Sitzt ihr nah beieinander, oder seid ihr durch Trennwände voneinander getrennt?**

Es gibt zwischen uns keine Trennwände. Aber wir haben spezielle Schutzfolien für unsere Bildschirme, die die anderen davon abhalten sollen, rüber zu schauen. Weil wir sensible Inhalte anschauen. Wann immer ich die Einschätzung von jemandem brauche, muss ich ihm zuerst erklären, was in dem Video passiert. Weil das Video zu explizit sein könnte und die Person nicht damit klarkommen könnte. Also sind dort überall diese schwarzen Bildschirme. Aber wir machen die Folien ab. Ich habe meine meistens runter gemacht.

**Why?**

Because they hurt my eyes.

**Alright. So you put your key in. What does the screen look like?**

It's a browser where you have all the videos in queues. And every time I refresh it, another video comes out. And another. And another. It's like an endless stream. The videos are on the left — and on the right, there's a panel where I could take my actions, apply my policies and time stamps. And I had the possibility to blur the video. So if I'm watching something that's too graphic or that I'm not ready to watch, I could blur the video.

**Can you adjust the blurring?**

No.

**Do you use the blur feature a lot?**

Yes.

**When do you blur videos? Is it always with violence?**

It can be surgery too. There are many channels that educate people about surgeries. Or just videos with people posting how they operate on somebody. I don't understand why. But you see everything: Blood. Organs. Cuts. Open surgeries. Either on dead people or living people. I never understood what they were doing.

**Warum?**

Weil sie unangenehm für die Augen ist.

**Also gut. Du schließt also deinen Schlüssel an. Was ist auf dem Bildschirm zu sehen?**

Es gibt einen Browser, wo du der Reihe nach alle Videos angezeigt bekommst. Immer wenn du ihn neu lädst, erscheint ein neues Video. Und noch eins. Und noch eins. Es ist endlos. Die Videos erscheinen auf der linken Seite – rechts gibt es einen Control Panel, mit dem ich meine Aktionen ausführen kann, die Policies anwende und genaue Zeitangaben eintrage. Ich habe die Möglichkeit, das Video zu verpixeln. Wenn ich also etwas sehe, das zu explizit ist, oder auf das ich nicht vorbereitet bin, kann ich das Video unscharf stellen.

**Kannst du die Unschärfe regulieren?**

Nein.

**Nutzt du die Option oft?**

Ja.

**Wann verpixelst du Inhalte? Nur wenn Gewalt zu sehen ist?**

Manchmal auch bei Operationen. Es gibt viele Kanäle, auf denen man Operationen erklärt bekommt. Oder es gibt Videos, in denen Leute posten, wie sie jemanden operieren. Ich weiß nicht warum. Aber man kann alles sehen: Blut. Organe. Schnitte. Offene Operationen. An toten Leuten, und an lebenden. Ich habe nie verstanden, was sie da machen.



### **Do you have to watch these videos?**

Yes, but if the video is more than one hour, I can fast forward. If the video is short then I have to watch it all. And basically, I have ten minutes to moderate the content. After that, if I don't take any action, the video goes out of my queue and on to one of my colleagues.

### **Ten minutes?**

Ten minutes.

### **It seems like a long time.**

No, it's very short. It's really short. You know, sometimes the solution is simple. If it's violent or sexual, you know how you're going to action the video. But sometimes people are more intelligent. They try to find ways to counter the policies. And you have to spend a lot more time finding content that is sometimes hidden.

### **So why not just reject and delete everything?**

Because it's freedom of speech. And this is something I actually respect. Sometimes I have to take a step back and tell myself, "I'm offended, but the policy actually says it's OK." And even if I take everything out, there is always someone who will be auditing my work.

### **Musst du dir diese Videos zu Ende ansehen?**

Ja, aber wenn das Video länger als eine Stunde ist, darf ich vorspulen. Wenn das Video kürzer ist, muss ich es komplett ansehen. In der Regel habe ich zehn Minuten Zeit, um den Inhalt zu bewerten. Wenn ich während dieser Zeit keine Eingabe mache, geht das Video zu einem meiner Kollegen.

### **Zehn Minuten?**

Zehn Minuten.

### **Das klingt eher lang.**

Nein, das ist ziemlich kurz. Das ist total kurz. Weißt du, manchmal ist die Entscheidung einfach. Wenn es brutal ist oder um Sex geht, weißt du recht schnell, wie du zu reagieren hast. Aber manchmal sind die Leute wirklich smart. Sie versuchen Wege zu finden die Policies zu unterlaufen. Und du musst dir viel mehr Zeit nehmen, um versteckte Inhalte zu finden.

### **Warum aber nicht gleich alles aussortieren und löschen?**

Weil das die Meinungsfreiheit verletzen würde. Und das ist ein Punkt, den ich respektiere. Manchmal muss ich etwas Abstand nehmen und mir sagen, „Ich fühle mich angegriffen, aber die Policies sagen, dass es Ok ist.“ Und außerdem, wenn ich alles löschen würde, ist immer jemand da, der meine Arbeit überprüft.

**When does that happen?**

All the time – but randomly. So if ever I apply the wrong policy, I get a mistake and my quality goes down. And then I have a meeting with the auditor. He or she explains what I did wrong. I can counter the auditor's decision. And then it's sent to a bigger entity that has the final word.

**Are these people you see?**

The auditor, yes. That person was working with me. But the bigger entity, I never saw them.

**Is your work monitored through an app or some kind of program?**

At first they were more into the quality of our work than the quantity. Taking the right action regarding the right policy. Now I have a target that I have to reach every day. It varies, but mostly it's 200 comments and 250 videos.

**So your performance is tracked.**

Yes, the quantity was tracked. But also the quality. So if you never made any mistakes, the line showing your productivity would be green. If you made one or two mistakes, it would be orange. And if you made more mistakes, it would be red. And I remember that they installed these screens on each wall over our heads. So that all of us could see the productivity of the team.

**Wann passiert das?**

Praktisch die ganze Zeit – aber nach Zufallsprinzip. Immer wenn ich die falsche Policy anwende, wird mir ein Fehler angerechnet und meine Leistung wird schlechter eingestuft. Und dann muss ich zum Prüfer. Er oder sie erklärt mir dann, was ich falsch gemacht habe. Ich kann dem widersprechen. Dann wird der Fall an eine höhere Stelle weitergeleitet, die das letzte Wort hat.

**Sind das Menschen, die du triffst?**

Den Prüfer, ja. Der hat die ganze Zeit über mit mir zusammengearbeitet. Die darüber habe ich nie gesehen.

**Wird deine Arbeit durch eine Art App überwacht?**

Am Anfang war die Qualität unserer Arbeit wichtiger als die Quantität. Die richtige Policy zu wählen, nach den entsprechenden Vorgaben. Mittlerweile habe ich ein Minimum, das ich jeden Tag erreichen muss. Das variiert, aber meistens sind es um die 200 Kommentare und 250 Videos.

**Also werden deine Leistungen überwacht.**

Ja, die Quantität wird überwacht. Aber auch die Qualität. Wenn du niemals einen Fehler machst, ist die Linie, die deine Leistung anzeigt, grün. Wenn du einen oder zwei Fehler machst, ist sie orange. Bei noch mehr Fehlern, rot. Ich erinnere mich, wie sie all diese Screens an den Wänden über unseren Köpfen angebracht haben. So, dass jeder einzelne von uns die Leistung des gesamten Teams sehen konnte.

**What happens to the videos or comments that are actioned? Where do they all go?**

Well, they're suspended at first. And then the auditor comes in. So if I made a mistake, the content is put back online. But if the auditor agrees, bye-bye, it's no longer online. People can't find it anymore.

**But is there an archive? Is there a memory?**

I have no idea. Our role is just to get the videos and action them. What happens afterwards is beyond our control.

**But users can always re-post videos?**

Yes, and that was the most frustrating. Even if I take something out of the internet, a person can always re-post it. Like this one video of an execution was re-posted ten times by ten different people. But I couldn't really know if it was ten different people or the same person using different accounts. And this is where you see the limit of content moderators. Even after the third strike, when the person is banned from the platform, they're always free to create another account.

**How long is a shift?**

It's eight hours.

**So if you start working at ten at night?**

I finish at seven.

**Was passiert mit den Videos oder Kommentaren, die ihr gelöscht habt? Wohin verschwinden sie?**

Erstmal werden sie vorübergehend gesperrt. Dann schaltet sich der Prüfer ein. Wenn ich einen Fehler gemacht habe, wird der Inhalt wieder online gestellt. Wenn der Prüfer aber zustimmt, bye-bye, dann ist der Eintrag nicht mehr online. Man kann ihn dann nicht mehr abrufen.

**Aber gibt es ein Archiv? Eine Art Speicherort?**

Das weiß ich nicht. Unsere Aufgabe ist nur, die Videos anzuschauen und sie zu beurteilen. Was danach passiert, können wir nicht beeinflussen.

**Aber User können Videos immer wieder re-posten?**

Ja, und das ist, was am meisten frustriert. Selbst wenn ich etwas aus dem Netz entferne, kann der Inhalt immer wieder auftauchen. Wie ein Video von einer Exekution, das zehn Mal von zehn verschiedenen Menschen hochgeladen wurde. Aber ich konnte nicht sicher feststellen, ob es zehn verschiedene Menschen waren oder immer die gleiche Person, die verschiedene Accounts benutzte. Hier sieht man ganz klar die Grenzen unserer Arbeit. Selbst nach dem dritten Strike, wenn die Person auf der Plattform gesperrt wurde, kann sie sich jeder Zeit einen neuen Account anlegen.

**Wie lang ist eine Schicht?**

Acht Stunden.

**Wenn du also um zehn Uhr abends anfängst?**

Höre ich um sieben auf.

**In the morning.**

Yes.

**But that's nine hours.**

We have a half hour for lunch. And two fifteen-minute breaks.

**Two breaks during an eight-hour shift?**

Yes, and you cannot choose when to do your fifteen-minute breaks, which is difficult. Because if you see something terrible, you have to go out, you have to breathe. But even then, we cannot open the windows.

**So what happens to you over these eight hours of work?**

At first you have to fight against sleep. Because it's late and you're alone. There's actually less people at night. And you work with less managers. So in a sense there's also less pressure. And when you go in at night it's very quiet. It's just you in front of your computer. And watching videos at that point is very hard. I don't know if the brain works differently, but at night it's harder not to believe in what you are seeing. That it's not the truth. That all human beings are not like that. And you get more affected by what you see. So when you go back home, at seven in the morning, you're with this strange rush of adrenaline. And you see the sun rise, which I think is the best moment of the shift. And you feel, "OK. It's another day." And you take your bus. And you see all the people going to work. And you go back home. Your partner is just waking up and you try to find sleep, which is really hard when you see terrible content.

**Morgens.**

Ja.

**Aber das sind dann neun Stunden.**

Wir haben eine halbe Stunde Mittagspause. Und zwei 15 Minuten Pausen.

**Zwei Pausen während einer acht Stunden Schicht?**

Richtig, und du kannst dir nicht aussuchen, wann du die 15 Minuten Pausen machst, was schwierig ist. Denn wenn du etwas Unerträgliches gesehen hast, musst du manchmal raus und durchatmen. Aber selbst dann können wir nicht die Fenster aufmachen.

**Was machen die acht Stunden Arbeit mit dir?**

Am Anfang muss ich gegen die Müdigkeit ankämpfen. Weil es spät ist und man allein arbeitet. In der Regel arbeiten nachts weniger Leute. Es sind auch weniger Manager da. Also gibt es auch weniger Druck. Wenn du nachts da bist, ist es sehr ruhig. Du sitzt alleine vor deinem Computer. Unter diesen Bedingungen ist es sehr schwierig, Videos anzuschauen. Ich weiß nicht, ob das Gehirn anders arbeitet, aber nachts ist es schwieriger, nicht alles zu glauben, was du siehst. Dass es nicht wirklich so ist. Dass nicht alle Menschen so sind. Die Videos haben einen stärkeren Einfluss auf dich. Wenn du nach Hause gehst, morgens um sieben, hast du diesen seltsamen Adrenalinrausch. Du siehst, wie die Sonne aufgeht. Das ist das Beste an den Nachtschichten. Du denkst dann, „OK, heute ist ein anderer Tag.“ Du nimmst den Bus nach Hause. Und du siehst all die Leute, die zur Arbeit gehen. Aber du gehst nach Hause. Dein Partner ist gerade aufgewacht und du versuchst zu schlafen, was nicht einfach ist, weil du all diese schrecklichen Dinge gesehen hast.

**So you hardly see your partner?**

Doing these night shifts would completely break my cycle of sleep. And when you see things at night that are graphic, your brain can't handle it in the end. As I told you, I went there with my boyfriend and it affected our life. I was going home and I was super tense. I needed a lot of space and I couldn't really speak. Even in our sexual life, I couldn't separate the love and sex anymore. I was seeing so much sex, and violent sex, and porn that I did not want to have sex anymore. I was coming home and I was so exhausted that I just wanted to sleep. And even in this I couldn't really succeed.

**Did you get help for this?**

We saw a psychologist. I mean, I saw her every day. She works in the building.

**You saw her every day because you wanted to or because you had to?**

I'd meet her in the corridors. And I'd see her once a month, because the company organizes group sessions. To talk about subjects that shocked us. We're not forced to talk. But we can also ask her to do private sessions.

**Du siehst deinen Partner also kaum?**

Die Nachtschichten haben meinen Schlafrhythmus komplett durcheinandergebracht. Wenn du nachts all diese Dinge siehst, kann das dein Gehirn am Ende nicht verarbeiten. Ich hab mit meinem Freund zusammen gewohnt und diese Arbeit hat unsere Beziehung verändert. Ich bin nach Hause gekommen und war super angespannt. Ich brauchte Raum für mich und konnte nicht wirklich reden. Selbst unser Sexleben hat das beeinflusst, ich konnte nicht mehr zwischen Liebe und Sex unterscheiden. Ich hatte so viel Sex gesehen, gewaltsamen Sex, und Pornografie, dass ich keinen Sex mehr haben wollte. Ich kam nach Hause und war so erschöpft, dass ich einfach schlafen wollte. Und selbst damit hatte ich Schwierigkeiten.

**Hast du Hilfe bekommen?**

Es gab bei der Arbeit eine Psychologin. Ich meine, ich habe sie öfter gesehen. Sie arbeitet in dem Gebäude.

**Du hast sie öfter besucht, weil du das so wolltest, oder weil du musstest?**

Ich bin ihr auf dem Flur begegnet. Und einmal im Monat bei den Gruppensitzungen, die vom Unternehmen organisiert wurden. Um über Themen zu reden, die uns schockiert haben. Wir waren nicht gezwungen, etwas zu sagen. Aber wir konnten bei ihr nach Einzelterminen fragen.

### **Did you do private sessions?**

I would never go and see her. It's just that I never trust a company psychologist. I did the group sessions. And I listened to other people. But I don't like speaking. And I remember, at the first session, she told us that this job would attract psychopaths. But that they're not like the psychopaths in series or movies. They're not here to kill. They're just awkward people. Socially awkward people. And so apparently this job attracts these type of people. There were also a lot of burnouts.

### **Did you ever think that you might be a psychopath?**

Look, when you see things you don't believe in, your brain is going to tell you, "No, what you see is not true." You're going to keep faith in what you believe in, in what you've been taught. But at some point, when you see this content over and over again, your brain is not strong enough to keep all this information out. So you start thinking, "Hmm, what if?" And the moment that you say to yourself, "What if?" is the moment you start believing in what you see. This is where it gets very dangerous. And some people... I heard some of my colleagues say they didn't believe anybody went to the moon. It's just images, you know? We can manipulate it. Or the Holocaust never happened. It's just images.

### **Hast du solche Einzeltermine wahrgenommen?**

Ich wäre niemals zu ihr gegangen. Ich traue Psychologen nicht, die von Unternehmen beauftragt werden. Die Gruppengespräche habe ich mitgemacht. Und ich habe den anderen zugehört. Aber ich mag es nicht, selbst zu sprechen. Ich erinnere mich noch, wie sie uns bei der ersten Sitzung gesagt hat, dass dieser Job Psychopathen ansprechen würde. Aber nicht die Art von Psychopathen, die in Serien oder Filmen auftauchen. Also nicht solche, die Leute umbringen, sondern dass die Leute nur unbeholfen sind. Alles Menschen, die im sozialen Leben nicht zurechtkommen. Das ist scheinbar der Grund, warum der Job gerade diese Leute anzieht.

### **Hast du dich jemals gefragt, ob du ein Psychopath sein könntest?**

Weißt du, wenn du Dinge siehst, die du nicht nachvollziehen kannst, wird dir dein Gehirn erstmal sagen, „Nein, das, was du siehst, ist nicht wahr.“ Du musst dir dein Vertrauen bewahren. Aber irgendwann, wenn du immer und immer wieder die gleichen Dinge siehst, kann dein Gehirn die ganzen Informationen nicht mehr ausblenden. Also fängst du an mit „Hmm, was, wenn?“ Und der Punkt, an dem du anfängst mit „Was, wenn?“, ist das der Moment, wenn du tatsächlich anfängst an das zu glauben, was du siehst. Das wird schnell gefährlich. Manche... Ich hab einige Kollegen sagen hören, dass sie nicht daran glauben, dass jemand auf dem Mond gewesen ist. Dass das nur Bilder sind, verstehst du? Bilder können manipuliert werden. Oder es heißt, den Holocaust habe es niemals gegeben. Das sind nur Bilder.

## **You said that the job attracts psychopaths.**

Some people do this job and are paid to do something they already do at home. They're paid to watch disgusting videos online. And some of my colleagues were able to handle the most terrible videos.

One night, I'm sitting in front of my computer and this video pops up. And below the video you have thumbnails of what's going to happen and also the title and a description. So I know that it's an execution in ~~XXXXX~~, and that a mother and her child are going to die. So I immediately decided to blur the video. In order to be able to do what I have to do. I have to watch in order to understand the intent of the person who posted this video. Is the person denouncing something that's happening in their country or is he just posting to glorify the act of executing somebody?

And I only see blurred images. Blurred images in color. It's in the desert, so it's orange. The soil is orange. And the sky is white, like gray. And there are bodies on the side that are already dead. And they're not even buried. And there's this man with his uniform. And there's this woman wearing her child behind her back. Like bearing him, holding him. And she's not facing the uniformed man. She's facing the blurry, orange landscape.

And I hear the sound. And it's a scream. And you see someone with a knife. And he's got his foot on her head. And he starts to... to cut the head. He's filming with like a handheld phone. And you hear everything. And at the same time that he's cutting the head, she's still alive. And you hear... You can hear her screaming... And then she stops and you realize that – yeah – she's gone. And the guy just takes the head and... throws it away. And then the video stops.

## **Du sagtest, der Job ziehe Psychopathen an.**

Manche Leute machen diesen Job und werden für etwas bezahlt, das sie zuhause auch tun würden. Sie werden dafür bezahlt, abstoßende Videos anzuschauen. Manche meiner Kollegen konnten mit den schlimmsten Videos klarkommen.

Einmal saß ich nachts am Computer und ein Video ging auf. Unter dem Video ist in Vorschaubildern zu sehen, was passieren würde, mit Titel und Beschreibung. Ich weiß also, dass es eine Exekution in ~~XXXXX~~ ist, und dass eine Mutter und ihr Kind sterben werden. Ich entschied mich sofort, das Video zu verpixeln, um meinen Job machen zu können. Ich muss mir das anschauen, um die Intention zu beurteilen, mit der die Person das Video gepostet hat. Kritisiert diese Person etwas, was in ihrem Land passiert, oder postet sie das Video nur, um die Exekution zu glorifizieren?

Ich hab nur verschwommene Bilder gesehen, farbige Bilder. Es war in einer Wüste, also ist das Bild irgendwie orange. Der Boden ist orange. Und der Himmel ist weiß, wie bedeckt. Und an der Seite liegen Menschen, die bereits tot sind. Sie wurden nicht einmal beerdigt. Und dann taucht ein Mann in Uniform auf. Und eine Mutter, die ihr Kind auf ihrem Rücken trägt, als würde sie es halten. Sie schaut den uniformierten Mann nicht an. Sie schaut in die verschwommene, orangene Landschaft.

Und dann hört man ein Geräusch. Einen Schrei. Und man kann jemanden mit einem Messer sehen, der ihren Kopf mit dem Fuß auf den Boden drückt. Und er fängt an... ihren Kopf abzusägen. Er filmt das mit seiner Handykamera. Und du hörst alles. Sie lebt noch, während er ihren Kopf absägt. Und du hörst... du kannst ihre Schreie hören... Und dann hört sie auf und dir wird klar – sie ist tot. Und der Typ nimmt ihren Kopf und... schleudert ihn weg. Dann endet das Video.

### **But you did blur the video, right?**

Yes. But not the sound! As I told you, I still have the sound in my head. For me it's connected with the sound. Even now, if I hear someone screaming in the street, I think about the video. You know? Even if it's like a laugh or whatever. Look, I saw a lot of things in training. I saw a lot of blood. A lot of decapitations. Suicide. Terrible, terrible videos. But for some reason this one made me say, "OK, I can't anymore." And I remember asking one of my colleagues to help me because it wasn't the first time in the day that this video popped up. Most of the time, when a very violent video comes out, you have a set of four, five, maybe ten sometimes.

### **Why are humans doing this job and not algorithms?**

The algorithm is only capable of identifying certain words. But even then, they're often words out of their contexts. You know, there's a lot of interpretation. Trying to get the intention of someone. Maybe one day, the algorithms will be smart enough, so we won't have to do this work. But then we will be jobless...

Most of the time, when I arrive at work, the first video is going to be representative of what I'm going to have during the day. Because it makes your state of mind. So when I arrive and have a funny video, I think, "OK, today I'm going to try smiling and being happy at work."

### **Aber du hattest das Video doch verpixelt, oder?**

Ja. Aber der Ton lief weiter! Ich hab ihn immer noch im Kopf. Für mich sind alle Erinnerungen an den Ton gebunden. Immer, wenn ich jemanden auf der Straße schreien höre, muss ich an das Video denken. Weißt du? Selbst, wenn es nur ein lautes Lachen ist oder was auch immer. Ich hab eine Menge Dinge während der Vorbereitung gesehen. Jede Menge Blut. Auch Enthauptungen. Selbstmord. Wirklich grausame Videos. Aber aus irgendeinem Grund hat mich dieses eine dazu gebracht, zu sagen, „Ok, ich kann das nicht mehr.“ Ich erinnere mich, wie ich einen Kollegen um Hilfe gebeten hab, weil es nicht das erste Mal an diesem Tag war, dass dieses Video aufgetaucht ist. So ist es meistens, wenn ein sehr brutales Video in Umlauf ist, das passiert dann vier-, fünfmal, manchmal zehnmal.

### **Warum verrichten diese Arbeit Menschen und nicht Algorithmen?**

Algorithmen können nur bestimmte Wörter erkennen. Und dann sind die Wörter oft aus ihren Kontexten herausgenommen. Es gibt immer einen großen Interpretationsspielraum, wenn man die Intention von jemandem verstehen will. Vielleicht werden Algorithmen eines Tages so intelligent sein, dass man ihnen diese Arbeit überlassen kann. Aber dann werden wir keine Arbeit mehr haben...

Meistens ist das erste Video am Tag ein guter Hinweis darauf, wie der Tag werden wird. Es beeinflusst deine Stimmung. Wenn ich also ankomme und ein lustiges Video sehe, denke ich „Ok, heute werde ich versuchen, alles ein bisschen leichter zu nehmen und Spaß bei der Arbeit zu haben.“



### **Why would you get a funny video? Why would someone flag a funny video?**

I remember going to work during the yellow vests protests in France. And I remember seeing this video, it was sort of pre-porn, with a guy in his car, driving up to this naked lady wearing a yellow vest but nothing else. And I remember laughing so much. I had to watch this video over and over again, to see if I saw a nipple under the yellow vest to be able to strike the video, to take it out of the internet.

### **What was funny about it?**

It was that they used the yellow vests. Even in their porn. It's just so absurd.

### **And you called it "pre-porn"? What is pre-porn?**

Pre-porn is the beginning of a porno.

### **So there's no pornography, actually?**

No, there's no porn. You know, it's just a setup when the two main actors meet. It's meant for you to click on a link to go to the actual porn site. We had a lot of pre-porn from India.

(Pause)

### **Warum solltest du auf ein lustiges Video stoßen? Warum sollte jemand ein lustiges Video flaggen?**

Ich erinnere mich, als ich während der Gelbwesten-Proteste in Frankreich gearbeitet habe. Vor allem an ein Video, eine Art Pre-Porn mit einem Mann in einem Auto, der zu einer Frau vorgefahren kommt, die nur eine gelbe Weste trägt, sonst nichts. Ich erinnere mich, dass ich richtig lachen musste. Ich musste mir das Video ein paar Mal hintereinander anschauen, um zu sehen, ob man ihre Nippel unter der gelben Weste erkennen konnte, damit ich das Video striken und aus dem Netz nehmen konnte.

### **Was war so lustig daran?**

Naja, weil sie die Gelbwesten selbst in ihren Pornos auftauchen lassen. Das ist so absurd.

### **Und du nennst das „Pre-Porn“? Was ist Pre-Porn?**

Pre-Porn ist nur den Anfang eines Pornos.

### **Es ist also keine explizite Pornographie?**

Nein, es gibt keinen Sex. Nur die Vorbereitung, in dem die Hauptcharaktere aufeinandertreffen. Das soll dich dazu bringen, über einen Link zur eigentlichen Pornoseite zu wechseln. Es gab eine Menge Pre-Porn aus Indien.

(Pause)

**What kind of contract did you sign with the company?**

It was a confidential, nondisclosure agreement.

**Which means what?**

I'm not allowed to say for whom I worked. I'm not allowed to disclose specific user names or specific details about what I did. But I am allowed to talk about my work.

**And you can identify yourself? You don't have to do it anonymously?**

I don't think I can do that. I don't think I can identify myself.

**Was it a spontaneous decision to leave?**

No. But at some point, I didn't want to go to work anymore. I couldn't really sleep and didn't feel like getting up. For me it was too much. I wasn't doing anything. I had to leave.

**And now?**

I'm still nervous. I told you I have trouble sleeping because I have nightmares. I just remember the end of my nightmares, not the beginning or middle, and I wake up sweating. But now it's better. I'm still having these nightmares sometimes but they're less frequent.

**Was für eine Art Vertrag hast du mit dem Unternehmen geschlossen?**

Ein vertraulicher Geheimhaltungsvertrag.

**Was heißt das?**

Ich darf nicht angeben, für wen ich gearbeitet habe. Ich darf bestimmte User-Namen oder Details über das, was ich gemacht habe, nicht öffentlich machen. Aber ich darf über meine Arbeit reden.

**Kannst du dich zu erkennen geben? Du musst das nicht anonym machen?**

Ich glaube nicht, dass ich das darf. Ich glaube nicht, dass ich meine Identität preisgeben darf.

**War es eine spontane Entscheidung aufzuhören?**

Nein. Aber irgendwann wollte ich einfach nicht mehr zur Arbeit gehen. Ich konnte nicht mehr richtig schlafen und ich konnte mich nicht mehr aufraffen aufzustehen. Für mich war das einfach zu viel. Ich habe nichts anderes mehr gemacht. Ich musste von dort weg.

**Wie ist es heute?**

Ich bin immer noch angespannt. Wie ich schon meinte, ich schlafe schlecht, weil ich Albträume habe. Ich erinnere mich meistens nur an das Ende meiner Albträume, nicht wie sie beginnen oder was währenddessen passiert. Ich wache dann schweißgebadet auf. Mittlerweile ist es besser. Ab und zu hab ich noch diese Albträume, aber sie sind weniger geworden.

Übersetzung: Anna Bitter