



**Hate  
Aid**

# **ENGAGIERT TROTZ HASS**

**Handlungsmöglichkeiten bei  
digitaler Gewalt auf kommunaler Ebene**

**Ein Krisenplan für alle Engagierten –  
vom Sportverein bis zur Geflüchtetenhilfe**

## Herausgegeben von

HateAid gGmbH  
Greifswalder Straße 4  
10405 Berlin  
[kontakt@hateaid.org](mailto:kontakt@hateaid.org)  
[www.hateaid.org](http://www.hateaid.org)

**V.i.S.d.P.** Anna-Lena von Hodenberg (HateAid gGmbH)

**Redaktion** Anna-Lena von Hodenberg, Basma Bahgat,  
Stefanie Zacharias

**Gestaltung** ZEIG MAL HER!, Hamburg

**Druck** Königsdruck, Berlin

## Disclaimer

HateAid verwendet in seinen Texten das Gendersternchen, um die Geschlechtervielfalt jenseits eines binären Geschlechtermodells sichtbar zu machen. Die Strahlen des Sternchens, die in verschiedene Richtungen zeigen, stehen symbolisch für die unterschiedlichen Geschlechtsidentitäten.

## Haftungsausschluss

Die Hinweise in dieser Broschüre wurden nach bestem Wissen und Gewissen formuliert. Diese Handreichung ersetzt keine individuelle (juristische) Beratung. Für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der Informationen übernehmen die Herausgeber\*innen keine Gewähr.

Die Broschüre wurde im Rahmen des Kompetenznetzwerks „Hass im Netz“ produziert und aus Mitteln des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend im Rahmen des Bundesprogramms „Demokratie leben!“ gefördert. Die Veröffentlichung stellt keine Meinungsäußerung des BMFSFJ bzw. des BAFZA dar. Für inhaltliche Aussagen tragen die Autor\*innen die Verantwortung.

Gefördert vom



Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend

im Rahmen des Bundesprogramms

Demokratie **leben!**

# Inhalt

Was ist eine Krise? .....	4
● Wie können Sie mit einer Krisensituation umgehen? .....	6
● Wie kann eine Krisensituation aussehen? .....	7
Wer ist Ihr Krisenteam? .....	8
● Rollen des Krisenteams .....	8
● Krisenmanagement .....	9
● Analoge und digitale Sicherheit .....	9
● Kommunikation .....	11
● Ein Statement veröffentlichen .....	13
Erkennen Sie die unterschiedlichen Phasen einer Krise! .....	14
Akut betroffen?	
Was sind die konkreten Schritte im Umgang mit einer Krise .....	16
Weitere Hilfsangebote .....	18
Kontakt .....	19

# Was ist eine Krise?

Sie müssen nicht häufig auf Social Media aktiv sein oder ein politisches Amt ausüben, um mit digitalen Anfeindungen per E-Mail, SMS oder auf Social Media konfrontiert zu werden. Warum Sie angefeindet werden,

kann unterschiedliche Auslöser haben, z. B. eine Diskussion um eine verkehrsberuhigte Zone, die Organisation einer Gesprächsrunde zur Inflation oder pandemiebedingte Schutzmaßnahmen.

## Hier ist ein Beispiel für den Verlauf einer Krise:

- Zunächst werden Sie kritisiert.
- Kritik entwickelt sich zu **Hass, Beleidigungen und Bedrohungen**.
- Plötzlich bekommen Sie innerhalb **von wenigen Tagen** Unmengen von Hassmails mit Gewaltfantasien oder eine Person veröffentlicht Ihre **Wohnadresse auf Facebook**. Es gibt viele Szenarien, die zu einer Krise führen können. So können zum Beispiel unwahre Informationen über Sie im Netz kursieren oder gefälschte (Nackt-) Fotos veröffentlicht werden, mit dem klaren Ziel, **Sie und Ihre Arbeit zu diffamieren**. Für viele kommunal Engagierte sind solche Angriffe, die dann zu Krisen führen, Alltag.

Vertraute\*r\*in

Wir brauchen eine Lösung, keine weitere Veranstaltung!

Vertraute\*r\*in

Du arschloch! Du hast keine Ahnung, wie es den Menschen wirklich geht.

Vertraute\*r\*in

Ich weiß, wo du wohnst! Wenn du nicht damit aufhörst, polier ich dir die Fresse ...

Vertraute\*r\*in

Er arbeitet doch mit dem Geheimdienst und das ganze Geld landet in seiner Tasche.

**Die Folgen ...** Sie fühlen sich bedroht und haben Angst um Ihre Sicherheit und die Ihrer Familie. Sie können die reale Gefahr dieser Gewaltandrohung nicht einschätzen.

Sie sind überfordert und wissen nicht, wie Sie Ihre Arbeit weiterführen und mit der Situation umgehen sollen. **Sie stehen vor einer Krise.**

Eine Krisensituation ist ein akuter Zustand von Überforderung, Spannung oder Bedrohung, bei dem die Anforderungen der Situation die **eigenen Ressourcen und Möglichkeiten** überschreiten.<sup>1</sup>

Krisen können sowohl in der **analogen** als auch in der **digitalen** Lebenswelt ausgelöst werden: Digitale Krisensituationen können durch Anfeindungen, die per Mail, auf Messenger-Diensten oder auf Social Media stattfinden, entstehen. Es werden beispielsweise falsche Informationen oder sensible, personenbezogene Daten von Ihnen im Netz verbreitet oder Sie werden beleidigt und bedroht.

Oftmals gehen digitale Anfeindungen ins Analoge über: Sie werden etwa online beschimpft und dann im Supermarkt auf das Streitthema angesprochen und angegriffen. Auch können sich Konflikte und Auseinandersetzungen aus dem analogen Leben im Netz ausbreiten.

19 % der Kommunalpolitiker\*innen haben schon darüber nachgedacht, sich **aus Sorge um ihre Sicherheit** und die ihrer Familie **aus der Politik zurückzuziehen**.<sup>2</sup> Bereiten Sie sich auf Krisensituationen und Anfeindungen vor!

1 Vgl. „Psychosoziale Krise“. Online Lexikon für Psychologie und Pädagogik. Abrufbar unter: <https://lexikon.stangl.eu/16034/psychosoziale-krise>.

2 Vgl. forsa (2021): Hass und Gewalt gegen Kommunalpolitiker/innen. Einschätzungen und Erfahrungen von Bürgermeister/innen in Deutschland, S. 28. URL: [https://koerber-stiftung.de/site/assets/files/16886/umfrage\\_hass\\_und\\_gewalt\\_gegen\\_kommunalpolitiker.pdf](https://koerber-stiftung.de/site/assets/files/16886/umfrage_hass_und_gewalt_gegen_kommunalpolitiker.pdf) (20.12.2022)

## Wie können Sie mit einer Krisensituation umgehen?

Auch wenn Ihnen ein solches Szenario unwahrscheinlich erscheint, hat es den Ursprung in einer Meinungsverschiedenheit. Diese kann sowohl digital als auch analog eskalieren.

**Krisen können jede\*n treffen – plötzlich, unerwartet und unvorbereitet.**

Um handlungsfähig zu bleiben und die Krise gut bewältigen zu können, ist es notwendig, **präventiv einen Krisenplan zu erstellen.**

Der Krisenplan gibt Ihnen in einer Akutsituation ein Mindestmaß an **Kontrolle** über die Situation.

Handlungsempfehlungen wie „Bewahre Ruhe!“ oder „Lass dich nicht provozieren!“ werden im Umgang mit Krisensituationen häufig gegeben. Dies ist oft leichter gesagt als getan. **Was hilft: Bereiten Sie sich mit Hilfe eines Krisenplans auf eine mögliche Krisensituation vor.** So sind Sie im Ernstfall vorbereitet. In einem solchen Plan beantworten Sie folgende Fragen:

Was sind Gefahrenszenarien und somit potenzielle Krisen für Sie?

Wer ist Ihr Krisenteam?

Was sind die konkreten Schritte im Umgang mit einer Krise?

## Wie kann eine Krisensituation aussehen? – Einige Gefahrenszenarien

- Über Sie kursieren falsche Informationen im Netz, die rufschädigend sind.
- Eine Person stalkt<sup>3</sup> Sie permanent.
- Sie erhalten Drohungen via Mail.
- Ihre E-Mail-Adresse wird gehackt und Sie können sich nicht mehr mit Ihrem Passwort einloggen oder bemerken ungewöhnliche Aktivitäten auf Ihrem Account.
- Es werden sensible, personenbezogene Daten über Sie veröffentlicht, wie bspw. Ihre Wohnadresse, private Fotos oder Informationen über Angehörige.
- Sie bekommen Hasskommentare oder Hassnachrichten auf Social Media, bis hin zu einem Shitstorm.
- Ihr Name oder Foto stehen plötzlich auf Feindeslisten<sup>4</sup>, wo zu Gewalt gegen Sie aufgerufen wird.
- Ihr Büro wird beschmiert oder sogar angegriffen.
- ...

Ab wann für Sie eine Krise beginnt, ist sehr individuell und hängt vom Arbeitsumfeld sowie den eigenen

Ressourcen im Umgang mit Anfeindungen ab.

Welche Szenarien würden Ihre persönlichen und beruflichen Ressourcen übersteigen und könnten für Sie somit eine Gefahr darstellen?

Definieren Sie Ihre potenziellen Krisenszenarien. Nutzen Sie dafür die o.g. Krisenszenarien und weitere Beispiele, die Ihnen einfallen.

**Krisensituationen / Gefahrenszenarien:**



---

---

---

<sup>3</sup> Die Beratungsstelle Stop Stalking Berlin beschreibt Stalking als „das vorsätzliche und beharrliche Nachstellen und Belästigen einer Person, welches diese nicht möchte und als unangenehm erlebt“. Formen des Stalkings im digitalen Raum sind z. B. wiederholte Nachrichten auf Social Media, per SMS oder E-Mail. Stop Stalking Berlin oder das Anti-Stalking-Projekt unterstützt Sie (auch telefonisch) in Fällen von Stalking.

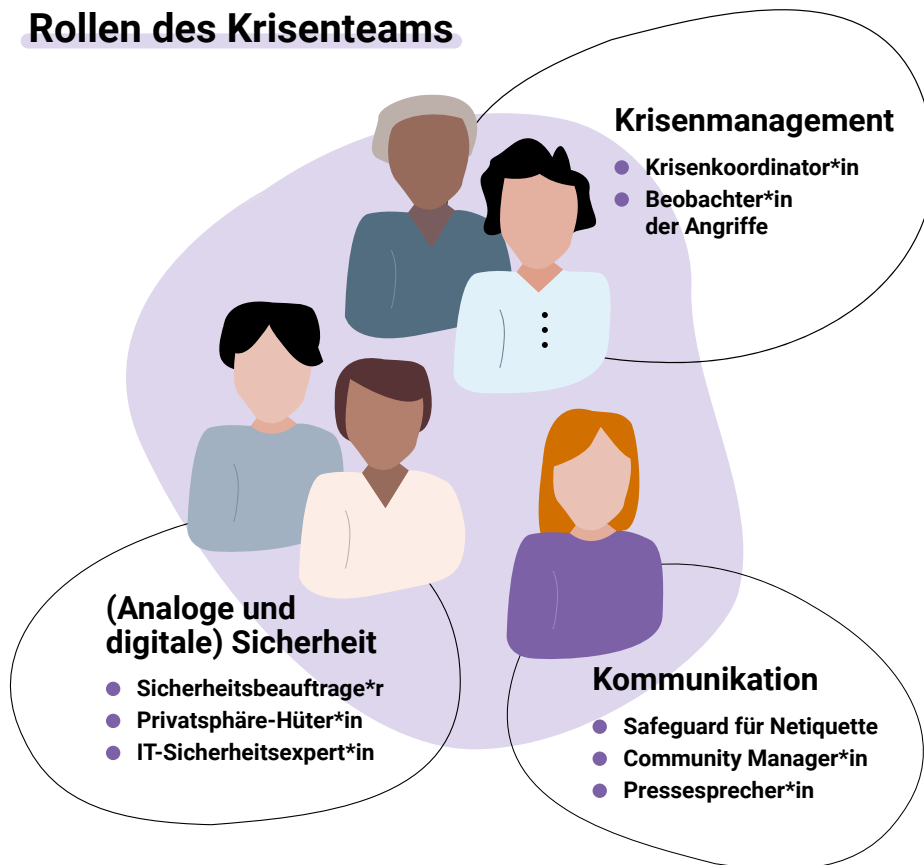
<sup>4</sup> Der Bundesrat definiert Feindeslisten als eine „Sammlung personenbezogener Daten, die beispielsweise durch ausdrückliche oder subtile Drohungen in einem Zusammenhang verbreitet werden, den die Betroffenen und die Öffentlichkeit als einschüchternd oder bedrohlich empfinden können.“ (Online verfügbar unter: <https://www.bundesrat.de/DE/plenum/bundesrat-kompakt/21/1004/55.html>).

## Wer ist Ihr Krisenteam?

**Eine Krise nimmt viele Ressourcen in Anspruch.** Um sich präventiv auf eine Krisensituation vorzubereiten, ist es sinnvoll, ein Krisenteam zusammenzustellen. Das ist ein Team, das während und nach einer Krise bestimmte Aufgaben und Rollen übernimmt. Es ist wichtig, dass Sie dieses Krisenteam schon **vor Eintreten der Krise aufstellen**. So verfügen Sie über

Handlungssicherheit und können Ihre eigenen Kräfte in der akut herausfordernden Krisensituation schonen. Ihr Krisenteam besteht zum Beispiel aus Ihnen, Ihren Vorgesetzten und/oder Ihren Kolleg\*innen. Es können auch engagierte Personen, die Sie kurzfristig unterstützen, wie Ehrenamtliche, Praktikant\*innen oder Menschen aus dem Umfeld dazu zählen.

## Rollen des Krisenteams



## Krisenmanagement

Eine oder mehrere Personen sind dafür zuständig, Ruhe ins Team zu bringen, indem sie den Überblick über die Krisensituation behalten und Rollen verteilen. Folgende Rollen sollen dabei erfüllt werden:

### Krisenkoordinator\*in

- koordiniert das Krisenteam
- erstellt Meetings, vergibt die Rollen für eine Krisensituation und informiert das Team über die nächsten Schritte des Krisenplans
- informiert die Büronachbar\*innen über die Angriffe und bespricht mit ihnen, wie sie das Team am besten unterstützen können.
- **Präventive Vorbereitung:** bereitet eine Liste mit potenziellen Unterstützer\*innen, Organisationen und Expert\*innen, die im Team fehlen, vor und die in einem Krisenfall kontaktieren werden. Erstellt einen Verteiler aus dieser Liste. **In akuter Situation:** kontaktiert die Unterstützer\*innen aus dem Verteiler, erklärt die Situation und schildert konkrete Unterstützungsoptionen
- erstellt Meetings nach der Krise, um über die Situation zu reflektieren.



### Beobachter\*in der Angriffe

- beobachtet und verfolgt die Entwicklung der Krise, die sich gerade auf den Social-Media-Kanälen sehr rasant entwickeln kann
- evaluiert und schätzt die Situation konstant ein
- setzt einen Kommunikationskanal fest, über den alle regelmäßig informiert werden (E-Mail, Chat o.Ä.)
- informiert die:den Krisenkoordinator\*in und das Team über den Verlauf der Krise
- alarmiert das Team, falls große Veränderungen und/oder Eskalationen stattfinden (z. B. wenn diffamierende Informationen auch auf weiteren Social-Media-Plattformen verbreitet werden).



## Analoge und digitale Sicherheit

Eine oder mehrere Personen beschäftigen sich mit Maßnahmen zur analogen Sicherheit und zum digitalen Schutz der Betroffenen. Folgende Rollen und Aufgabenbereiche sind zu unterscheiden:

## Sicherheitsbeauftragte\*<sup>r</sup>

---

- protokolliert und analysiert Angriffe und schätzt ein, welche Gefahrenszenarien eingetreten sind
- kontaktiert die Polizeistation vor Ort, schildert die Situation und verlangt ein Sicherheitsgespräch
- kontaktiert mit Hilfe der Polizei den Staatsschutz
- kontaktiert eine geeignete Beratungsstelle für eine Gefahreinschätzung und Schutzmaßnahmen (z. B. HateAid, Mobile Beratungsteams gegen Rechtsextremismus oder Aktion Zivilcourage). Auf der Webseite **www.stark-im-amt.de** finden Sie eine Übersicht an Beratungsangeboten und Unterstützungsmöglichkeiten, die Sie kontaktieren können
- erhält rechtssicheren Screenshots von dem\*der Community Manager\*in und zeigt diese bei einer Polizeistation vor Ort oder über eine Onlinewache der Polizei an. **Bitte beachten Sie:** Sofern Sie Sorge haben, dass Sie durch die Angabe Ihrer Adresse bei der Anzeige gefährdet sein könnten, sieht das Gesetz gewisse Schutzmöglichkeiten vor. Unter bestimmten Voraussetzungen haben Sie die Möglichkeit, statt Ihrer privaten Adresse eine andere Adresse anzugeben, an der Sie zuverlässig erreicht werden können.

Das kann z. B. die Adresse Ihres Büros oder einer Opferhilfeeinrichtung sein.



## Privatsphäre-Hüter\*in

---

- checkt mit Hilfe von Suchmaschinen (z. B. Google), welche sensiblen, personenbezogenen Daten über die angegriffene Person und ihr Umfeld im Netz zu finden sind, z. B. Wohnadressen, Arbeitsplatz, Telefonnummer, private Fotos etc.
- wenn sensible, personenbezogene Daten gefunden werden: kontaktiert die Verantwortlichen z. B. Webseitenbetreiber\*innen und fordert das Löschen der Daten
- checkt auf den Social-Media-Plattformen, welche Informationen für Dritte einsehbar sind und verstärkt die Privatsphäreinstellungen
- stellt einen „Löschantrag nach DSGVO“ auf den gängigen Suchmaschinen wie Google, Bing oder Ecosia um sensible, personenbezogene Daten aus den Suchergebnissen der Suchmaschinen zu entfernen<sup>5</sup>.



<sup>5</sup> Geben Sie den Namen der Suchmaschine und „Löschantrag nach DSGVO“ in der Suchmaschine ein. In den Suchergebnissen finden Sie die jeweiligen Online-Formulare mit denen Sie die Löschung beantragen können.

## IT-Sicherheitsexpert\*in

---

- informiert das Team über Hacking<sup>6</sup>- und Phishing<sup>7</sup>-Angriffe. Falls in Ihrem Team oder Umfeld niemand über Fachwissen hierzu verfügt, suchen Sie Unterstützung, z. B. bei HateAid oder der Initiative Klicksafe
- erinnert das Team regelmäßig, z. B. alle sechs Monate, an die Änderung aller Passwörter und die Nutzung von starken Passwörtern. Die Verbraucherzentrale gibt eine Anleitung für starke Passwörter
- erinnert das Team regelmäßig, Updates auf ihren Arbeitsgeräten durchzuführen
- **bei Hacking-Verdacht:** alarmiert das Team, tauscht alle Passwörter aus, behält alte Geräte ein (wichtig für die Beweissicherung des Hacking-Angriffs) und kontaktiert bei Privatpersonen IT-Sicherheitsexpert\*innen oder eine Beratungsstelle wie HateAid. Institutionen und Unternehmen beauftragen ein sogenanntes Cyber Incident Response Unternehmen<sup>8</sup>.



<sup>6</sup> Hacking bezeichnet in der Regel den Prozess, indem Geräte, Softwares oder Netzwerke technisch angegriffen werden. Das Ziel dabei ist oft, die Besitzer\*innen der Geräte, Dateien oder Programme zu beschädigen.

<sup>7</sup> Phishing bezeichnet den Versuch, Daten (wie Passwörter oder Kreditkartennummern) mittels gefälschter Webseiten, E-Mail-Adressen oder Kurznachrichten abzugreifen. Mehr Informationen finden Sie in der Broschüre „Leitfaden zum Umgang mit digitaler Gewalt“.

## Kommunikation

---

Im Umgang mit digitalen Anfeindungen spielt Kommunikation nach innen und außen eine besonders wichtige Rolle. Wenn Sie allein oder mit einem kleinen Team arbeiten, überlegen Sie präventiv, wer Sie in Krisensituationen unterstützen kann, z. B. Ehrenamtliche, (ehemalige) Mitarbeitende, andere Organisationen oder Menschen aus dem Umfeld. Diese sind Ihr **Solidaritätsnetzwerk**. Informieren Sie sie im Vorfeld und besprechen Sie wer welche Rolle übernimmt und mit welcher Kapazität. So sparen Sie Zeit und Arbeit in der akuten Krisensituation. Folgende Aufgaben und Rollen sollen im Bereich Kommunikation besetzt werden:

### Safeguard für Netiquette

---

- definiert Regeln, wie auf den eigenen Social-Media-Kanälen kommuniziert werden soll und veröffentlicht diese Regeln als Netiquette
- bearbeitet die Netiquette ständig und prüft, dass diese regelmäßig aktualisiert wird.



<sup>8</sup> Cyber Incident Response bezeichnet den Prozess, bei dem auf IT-Bedrohungen wie Cyberangriffe oder IT-Sicherheitsbedrohungen reagiert wird. Auf der Seite des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik finden Sie Unterstützung und Beratung zu Stellen, die Sie beim Prozess der Cyber Incident Response unterstützen können.

## Community Manager\*in

---

- setzt die Regeln der Netiquette durch, filtert Kommentare und beantwortet, blockiert, meldet und/oder löscht sie ggf.
- meldet gewaltsame Inhalte. In Deutschland gibt es hierfür zwei Möglichkeiten: Entweder die Meldung eines Verstoßes gegen die Regeln der Plattformen selbst oder eine Meldung nach dem Networkdurchsetzungsgesetz (NetzDG). Nur bei einer Meldung nach dem NetzDG sind die Plattformen gesetzlich verpflichtet, zu prüfen, ob der gemeldete Inhalt nach deutschem Recht rechtswidrig ist und diesen ggf. zu löschen
- erstellt rechtssichere Screenshots der gewaltvollen Inhalte.



## Pressesprecher\*in

---

In einem kleinen Team haben sie vielleicht keine\*n Pressesprecher\*in. Diese Rolle muss allerdings in Krisensituationen besetzt werden. Diese Person ist zuständig für die externe Kommunikation. Die Person sollte präzise schreiben und kommunizieren können.

- erstellt in Krisenfällen einen Entwurf für ein Statement
- informiert das Team über das Statement, sodass alle einer einheitlichen Kommunikationslinie folgen
- steht für öffentliche Anfragen zur Verfügung.



## Ein Statement veröffentlichen

### Warum sollten Sie ein Statement veröffentlichen?

- um falsche Informationen über Sie oder Ihre Organisation richtigzustellen
- um sich zu einer Thematik zu positionieren
- um die Strategien der Angreifer\*innen offenzulegen
- um nach außen zu kommunizieren, wie sie sich in Anbetracht der akuten Krise verhalten (z. B., dass Sie sich vorerst zurückziehen oder eine Veranstaltung absagen)

### Wo veröffentlichen Sie Ihr Statement?

- auf Ihrer Webseite (z. B. der Kommune)
- auf Ihrem Social-Media-Konto (z. B. der Facebook-Ortsgruppe).
- (nur) direkt an Netzwerkpartner\*innen, Kolleg\*innen, Mandatsträger\*innen schicken

### Wann veröffentlichen Sie Ihr Statement?

- nehmen Sie sich Zeit, beobachten Sie die Situation und schätzen Sie ein, welche Strategien die Angreifer\*innen verfolgen
- machen Sie eine digitale Pause und geben danach bekannt, dass Sie nun wieder online sind, wenn Sie sich bereit fühlen
- bedanken Sie sich für digitale Zivilcourage und Unterstützung aus Ihrer Community, wenn Sie diese erfahren

### Wie formulieren und verbreiten Sie ein gelungenes Statement?

- um eine Wirkung zu erreichen, soll das Statement auf dem Kanal verbreitet werden, mit dem Sie Ihre Zielgruppe erreichen
- fassen Sie sich kurz, präzise und betonen Sie die eigene Position
- geben Sie den Anfeindungen oder Diffamierungen wenig Raum
- aktivieren Sie Ihre digitale Community und werben Sie für Solidarität und Unterstützung
- seien Sie in Ihrem Statement ehrlich und transparent
- wenn Sie etwas bedauern, dann entschuldigen Sie sich dafür
- nehmen Sie keine Verteidigungsposition ein, sondern eine aufklärende Haltung

## Rechtssichere Screenshots erstellen

Ein rechtssicherer Screenshot ist eine Bildschirmaufnahme eines Postings oder Kommentars auf Social Media, auf dem die URL des dazugehörigen Links, Datum (TT.MM.JJJJ) und Uhrzeit (Stunde:Minute) des anfeindenden Inhalts, Abbildung des Täter\*innenprofils, sowie der Kontext, in dessen Rahmen die Anfeindung stattgefunden hat, ersichtlich sind.

Im „**Leitfaden zum Umgang mit digitaler Gewalt**“ finden Sie Anleitungen, wie Sie das tun können.

Mit diesen Screenshots können Vorfälle schnell und dauerhaft dokumentiert werden. Dies ist essentiell, wenn Sie sich dazu entscheiden, rechtlich gegen bestimmte Inhalte vorgehen zu wollen.

# Erkennen Sie die unterschiedlichen Phasen einer Krise!

Diese Grafik gibt Ihnen einen Überblick über die Phasen einer Krise. Sie zeigt, wann Sie wie reagieren sollten und welche nächsten Schritte anstehen.

Die Krise bezieht sich nicht nur auf eine Situation, sondern mehrere Einzelangriffe. Der Höhepunkt einer solchen Krise wird mehrmals erreicht, sobald das Angriffsthema wieder präsent ist. Hasswellen verlaufen oft ähnlich wie diese Grafik.

Ein bestimmtes Ereignis löst eine Krisensituation aus. Die Anfeindungen passieren plötzlich und schnell, erreichen ein Höherpunkt und nach kurzer Zeit beruhigt sich die Situation wieder.

Ein Ereignis oder bspw. bestimmte politische Entscheidungen lösen Kritik aus, die sich zu Anfeindungen steigern. Die Krisensituation verschlimmert sich stetig bis die einen Höhepunkt erreicht, dann nimmt sie wieder ab.

- Sie werden heftig kritisiert und angegangen. Die Kritik ist jedoch nicht feindlich oder bedrohlich Ihnen gegenüber.

→ **Präventive Maßnahmen umsetzen:** persönliche Informationen im Netz minimieren, Adresse schützen, sich nicht provokant äußern

- Die Anfeindungen nehmen zu, weiten sich auf andere Plattformen aus (wie bspw. Facebook, Kommentarspalte von lokalen Zeitungen) oder werden gewaltvoller.
- Schnelle Entwicklung innerhalb von wenigen Tagen oder sogar Stunden.

→ **Das Krisenteam aktivieren.**  
→ Unterstützungsnetzwerk aktivieren.

- Ihre vorformulierten Gefahrenszenarien treffen ein.
- Der Höhepunkt einer Krise kann ein einmaliges Ereignis sein (z. B. die private Wohnadresse wird veröffentlicht) oder mehrere Vorfälle dieser Art.
- Sie erhalten innerhalb weniger Stunden unzählige Kommentare auf Ihren Social-Media-Kanälen.

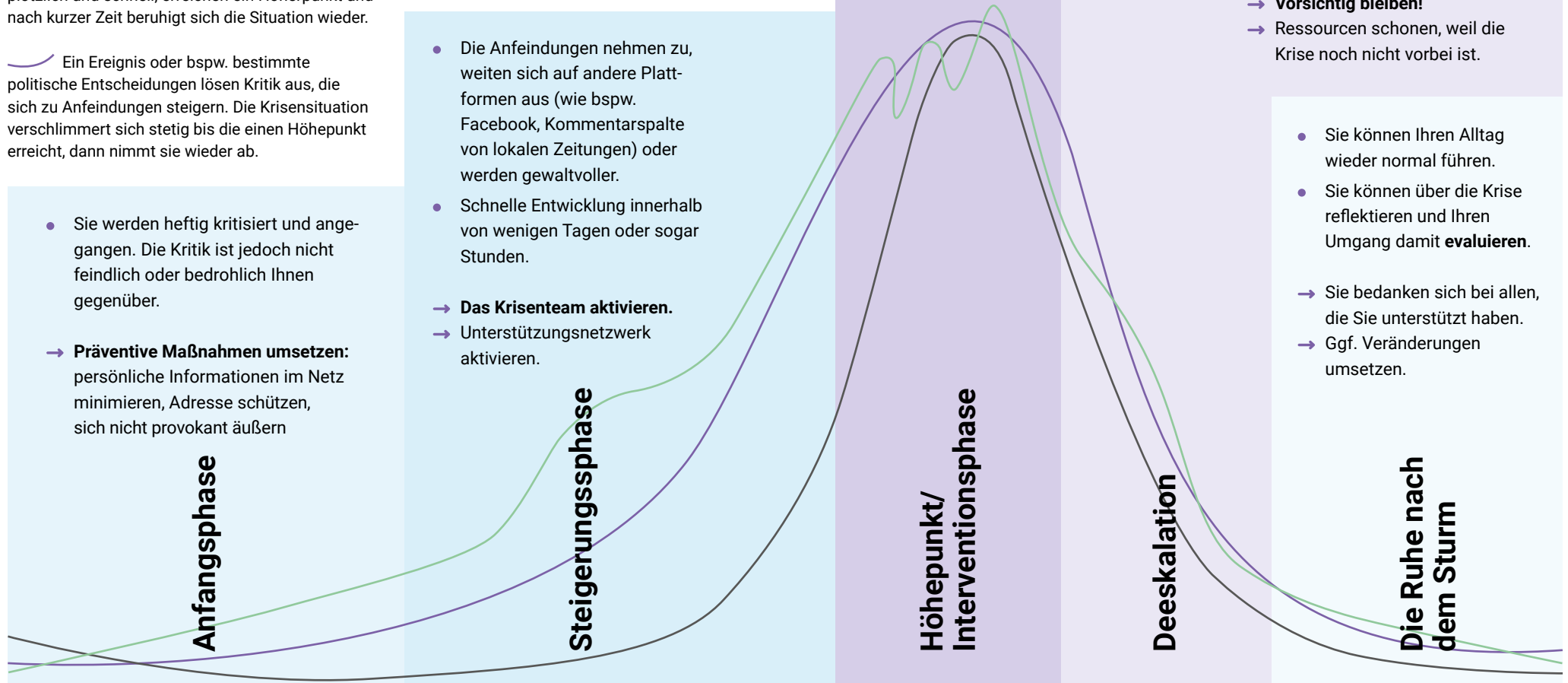
→ Sie setzen Maßnahmen für Ihre analoge und digitale Sicherheit um.  
→ **Bewahren Sie Ruhe und nehmen sich Zeit.**

- Die Anfeindungen nehmen ab und Sie sind nicht mehr stark im Fokus.
- Sie formulieren und veröffentlichen ggf. ein Statement zu der Situation

→ **Vorsichtig bleiben!**  
→ Ressourcen schonen, weil die Krise noch nicht vorbei ist.

- Sie können Ihren Alltag wieder normal führen.
- Sie können über die Krise reflektieren und Ihren Umgang damit **evaluieren**.

→ Sie bedanken sich bei allen, die Sie unterstützt haben.  
→ Ggf. Veränderungen umsetzen.





# Akut betroffen – was sind die konkreten Schritte im Umgang mit einer Krise?

## Schritt 1: Ruhe bewahren

Eine Krisensituation kann emotional sehr belastend sein und starke Gefühle auslösen.

- Suchen Sie sich Unterstützung und sprechen Sie mit Ihnen nahe stehenden Personen darüber, was die Situation mit Ihnen macht.
- Führen Sie Gespräche mit Expert\*innen wie Beratungsstellen oder ggf. Therapeut\*innen, die Sie emotional auffangen und stabilisieren können.
- Schaffen Sie einen Ausgleich für sich und unternehmen Sie bewusst Aktivitäten, die Ihnen Kraft geben. Worum es sich dabei handelt, ist sehr individuell. Machen Sie sich vorab Gedanken, welche Aktivitäten Ihnen Ruhe und Zuversicht geben. Ein solcher Ausgleich können Treffen mit befreundeten Personen, Sport oder andere Hobbies sein.

- Setzen Sie sich einen zeitlichen Rahmen (z. B. maximal zwei Stunden am Tag), für den Umgang mit der Krise. Durch die zeitliche Eingrenzung schaffen Sie Distanz im Umgang mit der akuten Situation.

## Schritt 2: Das Krisenteam aktivieren

Die\*der Krisenkoordinator\*in organisiert ein Meeting und informiert das Krisenteam über den Inhalt der Krise, den Hintergrund und die Rolle jeder Person. Hier ist es wichtig, falls Kompetenzen fehlen, diese extern zu besetzen: z. B. durch HateAid. Je früher Beratungsstellen oder die Polizei informiert sind, desto besser können sie Handlungsempfehlungen geben.

## Schritt 3: Nicht erstarren, sondern handeln!

Was können Sie tun, um mit der Situation umzugehen und sich sicherer zu fühlen? Im Anschluss an diese Broschüre finden Sie detaillierte Handlungsmöglichkeiten.

## Schritt 4: Aus der Krise lernen!

Sie konnten Maßnahmen ergreifen, um aktiv mit der Situation umzugehen. Die Anfeindungen nehmen langsam ab, die Situation bewegt sich wieder in Richtung Normalität. Sobald Sie Ihren Alltag wieder wie gewohnt führen können, nehmen Sie sich Zeit, um die Situation zu verarbeiten. Im Anschluss ist es wichtig, über die **Krisensituation zu reflektieren und Ihren Umgang damit zu evaluieren**.

Eine Zusammenfassung der Handlungsmöglichkeiten finden Sie im Anschluss an diese Broschüre.

Stellen Sie sich folgende Fragen:

- Wer hat Sie unterstützt? Bei wem wollen Sie sich bedanken?
- Was ist gut gelaufen? Was hat Ihnen Stärke gegeben?
- Was lief schlecht? Welche Hilfe und Unterstützung haben Sie sich gewünscht jedoch nicht gefunden?
- Was wollen Sie ändern, um zukünftig besser vorbereitet zu sein?
- Was ist vor der Krise (bzw. in der Anfangsphase) passiert, das Sie sich als Warnsignal für kommende Krisensituationen merken wollen?

## Weitere Hilfsangebote

### Stark im Amt

Die Initiative Stark im Amt ist spezifisch mit Kommunalpolitiker\*innen erstellt worden. Auf der Website [www.stark-im-amt.de](http://www.stark-im-amt.de) finden Sie Informationen und Material zum Schutz und Umgang mit Hass und Gewalt gegen Kommunalpolitiker\*innen, aber auch eine Auflistung diverser Beratungsstellen und Organisationen, die Sie unterstützen.

### Mobile Beratungsteams e.V.

Bundesweit gibt es rund 50 Mobile Beratungsteams, die Sie vor Ort zu den Themen Rechtsextremismus, Rassismus, Antisemitismus oder anderen Formen der gruppenbezogenen Menschenfeindlichkeit beraten. Auf der Website des Bundesverbandes der Mobilen Beratungsstellen gegen Rechtsextremismus (BMB e.V.) finden Sie alle Stellen aufgelistet\* [www.bundesverband-mobile-beratung.de](http://www.bundesverband-mobile-beratung.de)

### VBRG

Der Verband der Beratungsstellen für Betroffene von rechter, rassistischer und antisemitischer Gewalt besteht aus 14 unabhängigen Beratungsstellen, die Sie jederzeit um Unterstützung bitten können. Hier finden Sie alle Mitglieder aufgelistet: [www.verband-brg.de/ueberuns/#mitglieder](http://www.verband-brg.de/ueberuns/#mitglieder)

### Amadeu Antonio Stiftung

Bei der Amadeu Antonio Stiftung (AAS) erhalten Sie Informationen zu Hate-speech, Desinformation und zu digitaler Gewalt im Allgemeinen. Hier finden Sie mehr Informationen zu den Angeboten der AAS: [www.amadeu-antonio-stiftung.de](http://www.amadeu-antonio-stiftung.de)

### Aktion Zivilcourage e.V.

Aktion Zivilcourage e.V. entwickelt Schutzkonzepte für kommunal Engagierte vor allem in Fällen von hybriden Angriffen, wo Betroffene Hass im Netz und parallel vor Ort erleben. Hier finden Sie mehr zu ihrem Angebot: [www.aktion-zivilcourage.de/angebote/verwaltung/schutzkonzepte](http://www.aktion-zivilcourage.de/angebote/verwaltung/schutzkonzepte).

## Kontakt

### Per Telefon

Wenn Sie direkt mit unserer Betroffenenberatung sprechen möchten, dann erreichen Sie unsere **Telefonberatung** zu folgenden Zeiten:

**030 252 088 38**

**Montag 10 – 13 Uhr, Dienstag 15 – 18 Uhr, Donnerstag 16 – 19 Uhr**

Unsere **Chatberatung** zu folgenden Zeiten:

**Mittwoch 15 – 18 Uhr, Freitag 11 – 14 Uhr**

Sie können auch gerne einen individuellen Termin vereinbaren. Kontaktieren Sie uns dazu einfach über das Meldeformular auf unserer Website mit der Bitte um einen Termin außerhalb der Sprechzeiten.

### Per E-Mail

Sie können uns auch eine E-Mail schicken. Beschreiben Sie in der Mail bitte alles genau und fügen Sie alle relevanten Informationen hinzu. Dazu gehören etwa rechtssichere Screenshots und Links zu den betreffenden Plattformen, auf denen Sie digitale Gewalt erlebt haben. Sie können alles senden an

**[beratung@hateaid.org](mailto:beratung@hateaid.org)**

### Per App: MeldeHelden

Ebenfalls können Sie über unsere kostenlose App MeldeHelden mit uns in Kontakt treten. Die App können Sie im Google Play Store oder im App Store herunterladen.



# HateAid

## Nicht erstarren, sondern handeln!

Was können Sie tun, um in einer Krisensituation handlungsfähig zu bleiben und sich sicher zu fühlen?

### Analoge Sicherheit

Was sollen Sie tun?	Was erreichen Sie damit?
Polizeistation vor Ort kontaktieren und ein Sicherheitsgespräch verlangen	Die Einschätzung der Gefahrensituation durch Expert*innen gibt Ihnen Kontrolle und Handlungsfähigkeit.  Sicherheitsbeauftragte*r:
Rechtssichere Screenshots erstellen	Rechtssichere Screenshots dokumentieren den Verlauf und die Inhalte dauerhaft. Dies ist wichtig, wenn Sie sich auch rechtlich zur Wehr setzen wollen, z. B. durch eine Anzeige bei der Polizei.  Auf Seite 12 finden Sie eine Anleitung dazu.  Community Manager*in:
Melderegisterrücksperrung und Adresssperrung im Ratsinformationssystem beantragen	Personen, können mit Hilfe einer einfachen Melderegisterrücksperrung Ihre aktuelle private Anschrift in Erfahrung bringen.  Um sich hiervor zu schützen, können Sie eine Melderegisterrücksperrung beantragen. Dafür reicht ein schriftlicher Antrag an die zuständige Meldebehörde, in dem Sie ausführen, wieso eine Auskunft ihrer Privatadresse an Dritte eine Gefahr für Sie darstellen würde. Nachweise, die dies belegen z. B. Dokumente über polizeiliche oder gerichtliche Verfahren, aber auch ein Begleitschreiben einer Beratungsstelle, können hilfreich sein. HateAid kann Sie hierbei unterstützen.  Bedenken Sie, dass Ihre Adresse eventuell an weiteren Stellen leicht in Erfahrung gebracht werden kann, wie z. B. dem Ratsinformationssystem, und informieren Sie sich frühzeitig über Schutzmöglichkeiten.  Privatsphäre-Hüter*in:
Alarmpfleife bereit halten	Dient als unmittelbare Hilfe bei akuten, unberechenbaren Angriffen.  Krisenkoordinator*in:
Übernachtungsort kurzfristig wechseln und regelmäßige Aufenthaltsorte vermeiden	So können Sie vorübergehend Schutz und Distanz bei akuten Drohungen schaffen und analoge Angriffe vermeiden. Erstellen Sie präventiv eine Liste an Menschen, die Ihnen nahestehen und bei denen Sie für eine Übergangszeit unterkommen können.  Selbstständig organisieren
Nachbar*innen informieren und sensibilisieren	Sie sensibilisieren Ihre Nachbar*innen für Ihre Situation und bekommen ggf. emotionale Unterstützung.  Eigene Nachbar*innen selbstständig informieren. Büro*nachbar*innen übernimmt die*r Krisenkoordinator*in:
Bei Veranstaltungen, auf denen Sie als Gast eingeladen sind: Anmeldeliste verlangen, Sicherheitspersonal organisieren und Hausregeln aufstellen lassen.	Sie erhalten einen Überblick, wer an Veranstaltungen teilnimmt und können sich vorbereiten und ggf. Gefahren abwenden.  Selbstständig in Absprache mit Safeguard für Netiquette:
Angriffe*r*innen identifizieren und zur Rechenschaft ziehen	Durch Anzeigen wird die Polizei für Ihre Situation sensibilisiert und kann Sicherheitsmaßnahmen umsetzen. Darüber hinaus können unbekannte Täter*innen durch geeignete Ermittlungsmaßnahmen ggf. identifiziert und in der Folge zur Rechenschaft gezogen werden.  Sicherheitsbeauftragte*r:

### Ihren Standpunkt vertreten

Was sollen Sie tun?	Was erreichen Sie damit?
Statement veröffentlichen	Sie können Ihre eigene Position klar darstellen.  Pressesprecher*in:
Lokalzeitung kontaktieren	Sie können Ihre eigene Position an andere Zielgruppen verbreiten und dem Thema Wichtigkeit geben.  Pressesprecher*in:

### Digitale Sicherheit

Was sollen Sie tun?	Was erreichen Sie damit?
Passwörter ändern	Starke Passwörter verringern das Hacking-Risiko. Ein Passwort-Manager kann Sie dabei unterstützen. Dabei handelt es sich um Tools, die sichere Passwörter generieren und diese in einer Datenbank für Sie speichern.  Selbstständig in Absprache mit IT-Sicherheitsexpert*in:
Zwei-Faktor-Authentifizierung einstellen	Die Zwei-Faktor-Authentifizierung erschwert Hacking Angriffe, weil Sie sich nicht nur mit Ihrem Passwort, sondern mit einer zusätzlichen Information einloggen. Diese kann z. B. über einen Code erfolgen, der Ihnen per Mail zugesendet wird.  Selbstständig mit Unterstützung von IT-Sicherheitsexpert*in:
Sensible Informationen im Netz suchen und ggf. löschen	Sie schützen die eigene Privatsphäre.  Privatsphäre-Hüter*in: (ggf. HateAid zur Unterstützung kontaktieren)
Bei Hacking-Verdacht externe Unterstützung zu IT-Sicherheit einbeziehen	Hacking-Angriffe können unterschiedlich gefährlich sein. Mit externer Unterstützung sind Sie gesichert und können die eigene IT-Sicherheit wiederherstellen und die Aufklärung des Vorfalls vorantreiben.  IT-Sicherheitsexpert*in:

### Social-Media-Kommunikation

Was sollen Sie tun?	Was erreichen Sie damit?
Kommentarfunktion auf den eigenen Social-Media-Kanälen einschränken	Passen Sie die Kommentareinstellungen in der Kommentarfunktion an („öffentlich“ -> „privat“).  Community Manager*in:
Social-Media-Konten für eine kurze Zeit deaktivieren	Ihr Konto wird nicht gelöscht, sondern für eine Zeit unsichtbar geschaltet. Wenn Sie Ihr Konto nach der Krise wieder verwenden wollen, müssen Sie sich in der Regel nur erneut einloggen. Damit endet die Deaktivierung.  Community Manager*in:
Inhalte auf Social-Media-Plattformen melden	Gemeldete Inhalte werden im besten Fall von den Plattformen gelöscht.  Community Manager*in:
Angriffe*r*innen auf Social-Media-Plattformen blockieren	Wenn Sie die Profile der Angreifenden „melden“ und für sich „blockieren“, sehen diese Personen nicht, was Sie zukünftig veröffentlichen, und können Sie nicht kontaktieren.  Community Manager*in:
Kommentare, die der Netiquette widersprechen, konsequent löschen	Sie schaffen einen sicheren Ort, für Menschen, die respektvoll mit Ihnen und mit anderen interagieren wollen.  Community Manager*in:
Unterstützer*innen aktivieren	in Absprache mit Safeguard für Netiquette:  Auf diese Weise können Sie Unterstützung und Solidarität suchen und aktivieren, z. B. in Form von Gegendeckung.  Krisenkoordinator*in: