Hate Aid

Engagement in Gefahr?

Ein Krisenplan für alle Engagierten.

Handlungsmöglichkeiten und Schutzstrategien bei digitaler Gewalt auf kommunaler Ebene. Vom Sportverein bis zur Geflüchtetenhilfe.

Inhalt

1 Was ist eine Krise?

Sie beteiligen sich an einer Diskussion zu Klimaschutz, organisieren eine Gesprächsrunde für Geflüchtete oder teilen online ab und zu Bilder über Ihre Arbeit? Die Reaktionen können heftig sein. Sie müssen nicht häufig auf Social Media aktiv sein oder ein politisches Amt ausüben, um per E-Mail, SMS oder Messenger angefeindet zu werden. Solche Angriffe sind für viele politisch Engagierte Alltag und können eine Krise auslösen.

So kann eine Krise zum Beispiel verlaufen:

- Zunächst werden Sie kritisiert.

  Wir brauchen eine Lösung, keine weitere Veranstaltung!

- Kritik entwickelt sich zu **Hass, Beleidigungen und Bedrohungen**.

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

- Plötzlich erhalten Sie innerhalb von wenigen Tagen **Unmengen von Hassmails mit Gewaltfantasien oder eine Person veröffentlicht Ihre Wohnadresse** auf Facebook.

  Ich weiß, wo du wohnst! Wenn du nicht damit aufhörst, statten wir dir einen Besuch ab.

- **Unwahre Informationen über Sie oder gefälschte (Nackt-) Fotos** werden im Internet veröffentlicht und verbreiten sich rasend schnell. Das Ziel: Sie und Ihre Arbeit diffamieren.

  Habt ihr schon das neuste Nacktfoto von der Alten gesehen? Sie sollte lieber in die Küche an den Herd und keine Politik machen.

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 oder sind schon mittendrin.

Eine Krisensituation ist ein akuter Zustand von Überforderung, Spannung oder Bedrohung, bei dem die Anforderungen der Situation die eigenen Ressourcen und Möglichkeiten überschreiten.[1]

Krisen können sowohl in der **analogen** als auch in der **digitalen** Lebenswelt ausgelöst werden.

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

Die Fremdwahrnehmung zeigt: **76 % der Befragten nehmen wahr, dass Politiker*innen am häufigsten von Hatespeech betroffen sind.**[2] Neueste Studienergebnisse belegen, dass sich Hass im Netz am häufigsten auf die politischen Ansichten der Betroffenen bezieht.[3]

13 % der Kommunalpolitiker*innen haben schon darüber nachgedacht, sich aus Sorge um ihre Sicherheit und die ihrer Familie aus der Politik zurückzuziehen.[4]

Bereiten Sie sich auf Krisensituationen und Anfeindungen vor!

1.1 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.**

Ein Krisenplan gibt Ihnen in einer Akutsituation ein Mindestmaß an Kontrolle über die Situation und kann Ihnen dabei helfen, die Krise gut zu bewältigen.

Handlungsempfehlungen wie „Bewahre Ruhe!“ oder „Lass dich nicht provozieren!“ werden im Umgang mit Krisensituationen häufig gegeben. Das ist oft leichter gesagt als getan. **Was wirklich hilft: Erstellen Sie präventiv einen Krisenplan und bereiten Sie sich damit auf eine mögliche Krisensituation vor.**
So sind Sie im Ernstfall vorbereitet.

Für den Plan beantworten Sie folgende Fragen:

1. Was sind für Sie Gefahrenszenarien und somit potenzielle Krisen?
2. Wer gehört zu Ihrem Krisenteam?
3. Welche konkreten Schritte folgen im Umgang mit einer Krise?

1.2 Was sind potenzielle Krisen? – Einige Gefahrenszenarien

- Über Sie kursieren falsche Informationen im Netz, die rufschädigend sind.
- Sie erhalten Drohungen via Mail.
- Sie bekommen Hasskommentare oder Hassnachrichten auf Social Media oder sogar einen Shitstorm.
- Es werden sexualisierte Deepfakes von Ihnen erstellt, um Sie zu diskreditieren.
- Mit Ihren Daten werden Fake-Profile auf Social-Media erstellt oder E-Mail-Adressen angelegt. Damit werden Inhalte verbreitet und Falschaussagen getätigt.
- Eine Person stalkt Sie.[5]
- Ihre E-Mail-Adresse wird gehackt und Sie können sich nicht mehr mit Ihrem Passwort einloggen oder bemerken ungewöhnliche Aktivitäten auf Ihrem Account.
- Sie erhalten Phishing-Mails, um Ihnen z. B. finanziell zu schaden.
- Ihre sensiblen, personenbezogenen Daten, wie Ihre Wohnadresse, private Fotos oder Informationen über Angehörige, werden veröffentlicht.
- Ihr Name oder Foto taucht auf Feindeslisten auf und es wird zu Gewalt gegen Sie aufgerufen.[6]
- …

Ab wann für Sie eine Krise beginnt, ist sehr individuell und hängt sowohl vom Arbeitsumfeld als auch von den eigenen Ressourcen im Umgang mit Anfeindungen ab.

Krisensituationen / Gefahrenszenarien

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 zuvor genannten Krisenszenarien als Orientierung und finden Sie weitere Beispiele, die Ihnen einfallen.

2 Wer ist Ihr Krisenteam?

Eine Krise nimmt viele Ressourcen in Anspruch. Um sich präventiv auf eine Krisensituation vorzubereiten, ist es sinnvoll, ein Krisenteam zusammenzustellen. Dieses Team übernimmt während und nach einer Krise bestimmte Aufgaben und Rollen. Im besten Fall stellen Sie dieses Krisenteam schon vor Eintreten der Krise auf und können es dann sofort aktivieren. So verfügen Sie über Handlungssicherheit und können Ihre eigenen Kräfte in der akut herausfordernden Krisensituation schonen. Sollten Sie zu diesem Zeitpunkt noch kein Krisenteam haben, organisieren Sie sich zuallererst eines. Noch ist es nicht zu spät.

Ihr Krisenteam sollte zum Beispiel aus Ihnen, Ihren Vorgesetzen und Ihren Kolleg*innen bestehen. Es können auch engagierte Personen im Team sein, die Sie kurzfristig unterstützen – etwa Ehrenamtliche, Praktikant*innen oder Menschen aus Ihrem privaten und beruflichen Umfeld.

2.1 Rollen des Krisenteams

Krisenmanagement:
- Krisenkoordinator*in
- Beobachter*in der Angriffe

Analoge und digitale Sicherheit:
- Sicherheitsbeauftragte*r
- Privatsphäre-Hüter*in
- IT-Sicherheitsbeauftragte*r

Kommunikation:
- Safeguard für Netiquette
- Community Management
- Pressesprecher*in

2.2 Krisenmanagement

Eine oder mehrere Personen behalten den Überblick über die Krisensituationen und bringen dadurch Ruhe ins Team. Zudem sind sie für die Verteilung der Rollen verantwortlich. **Folgende Rollen sollen dabei erfüllt werden:**

Krisenkoordinator*in

- Steuert das Krisenteam.
- Beruft Meetings ein, vergibt die Rollen für eine Krisensituation und informiert das Team über die nächsten Schritte des Krisenplans.
- Präventive Vorbereitung: Bereitet eine Liste mit potenziellen Unterstützer*innen, Organisationen und Expert*innen vor, die im Team fehlen, und in einem Krisenfall kontaktiert werden. Die Rolle erstellt außerdem einen Verteiler aus dieser Liste.
- In akuter Situation: Kontaktiert die Unterstützer*innen aus dem Verteiler, erklärt die Situation und schildert konkrete Schritte. Außerdem informiert diese Person das Umfeld, z. B. die Büronachbar*innen, über den Angriff und bespricht Unterstützungsmaßnahmen.
- Nachbereitung: Reflektiert gemeinsam mit dem Team die Krisensituation und überlegt, was gut lief und was beim nächsten Mal besser gemacht werden kann.

Beobachter*in der Angriffe

- Beobachtet und verfolgt die Entwicklung der Krise, die sich vor allem auf den Social-Media-Kanälen sehr rasant entwickeln kann.
- Evaluiert und schätzt die Situation konstant ein.
- Legt 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 Behauptungen auf weiteren Social-Media-Plattformen verbreitet werden).

2.3 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 gibt es:**

Sicherheitsbeauftragte*r

- Protokolliert und analysiert Angriffe und schätzt ein, welche Gefahrenszenarien eingetreten sind.
- Kontaktiert die Strafverfolgungsbehörden, schildert die Situation und bittet um Unterstützung. Kontaktiert eine geeignete Beratungsstelle für eine Gefahreneinschätzung und Schutzmaßnahmen (z. B. HateAid, Mobile Beratungsteams gegen Rechtsextremismus oder Aktion Zivilcourage). Auf der Webseite stark-im-amt.de finden Sie eine Übersicht an Beratungsangeboten und Unterstützungsmöglichkeiten für kommunal Engagierte.
- Erhält rechtssichere Screenshots von dem*der Community Manager*in und erstattet in Absprache mit der betroffenen Person Strafanzeige bei einer Polizeistation vor Ort oder bei einer Onlinewache bzw. einer Meldestelle für digitale Gewalt.

Bitte beachten Sie:

Es gibt eine Reihe von Delikten, z. B. Beleidigung, üble Nachrede und Verleumdung, bei denen neben einer Strafanzeige auch ein sog. Strafantrag notwendig ist. Ein Strafantrag ist eine ausdrückliche Erklärung der angegriffenen Person, dass sie die Strafverfolgung wünscht. Ohne einen Strafantrag kann die Staatsanwaltschaft das Verfahren grundsätzlich nicht mehr fortsetzen. Er muss innerhalb von drei Monaten gestellt werden. Die Frist beginnt an dem Tag, an dem die angegriffene Person erstmals von der Tat und der Tatperson erfahren hat.

Wenn Sie Sorge haben, dass Sie die Angabe Ihrer Adresse bei der Anzeigeerstattung gefährden könnte, sieht das Gesetz gewisse Schutzmöglichkeiten vor. Unter bestimmten Voraussetzungen können Sie eine andere Adresse als ihre private angeben, an der Sie zuverlässig erreichbar sind (z. B. Ihre Büroadresse).

Privatsphäre-Hüter*in

- Checkt mithilfe von Suchmaschinen, welche sensiblen, personenbezogenen Daten über die angegriffene Person und ihr Umfeld im Netz zu finden sind. Das können z. B. Wohnadresse, Arbeitsplatz, Telefonnummer, private Fotos etc. sein.
- Wenn sensible, personenbezogene Daten gefunden werden: Kontaktiert die Verantwortlichen z. B. Webseitenbetreiber*innen oder Suchmaschinenbetreiber*innen[7] und unterstützt ggf. bei der Löschung der Daten.[8]
- Überprüft auf den Social-Media-Plattformen, welche Informationen über die angegriffene Person für Dritte einsehbar sind und verstärkt die Privatsphäre- Einstellungen (z. B. Konto vorübergehend auf privat stellen oder Kommentarfunktion ausschalten). Weitere Informationen finden Sie in unserem Online-Artikel zu Privatsphärechecks unter hateaid.org/privatsphaere-check/

Wer bestimmte personenbezogene Daten von Ihnen hat, kann Ihre aktuelle private Anschrift ganz leicht herausfinden. Das geht mithilfe einer sog. einfachen Melderegisterauskunft, die (online) beim Meldeamt beantragt werden kann. Um sich davor zu schützen, können Sie die Eintragung einer Melderegisterauskunftssperre beantragen.

Dafür müssen Sie einen Antrag bei der zuständigen Meldebehörde stellen. In diesem führen Sie aus, wieso eine Auskunft ihrer Privatadresse an Dritte eine Gefahr für Sie darstellen würde. Nachweise, die dies belegen, z. B. von Ihnen erstattete Strafanzeigen, aber auch ein Schreiben Ihres Arbeitsgebers, eines Vereins oder einer Beratungsstelle können hilfreich sein. **Im besten Fall können Sie so die Eintragung einer Melderegisterauskunftssperre optimalerweise schon präventiv erreichen.**

HateAid kann Sie hierbei unterstützen.

IT-Sicherheitsbeauftragte*r

- Informiert das Team über Hacking[9]- und Phishing[10]-Angriffe. Falls in Ihrem Team oder Umfeld niemand über Fachwissen dazu verfügt, suchen Sie Unterstützung, z. B. durch eine IT-Fachberatung.
- Führt einen Passwortmanager und die Zwei-Faktor-Authentifizierung für alle Personen im Team ein.
- Erinnert das Team regelmäßig an die Nutzung von starken Passwörtern. (Hinweise zur Erstellung starker Passwörter finden Sie in unserem Leitfaden).
- Erinnert das Team regelmäßig, Updates auf den Arbeitsgeräten durchzuführen und Daten mithilfe von Backups zu sichern.
- Bei Hacking-Verdacht: Alarmiert das Team, ändert alle Passwörter, bewahrt alte Geräte auf (wichtig für die Beweissicherung des Hacking-Angriffs). Institutionen und Unternehmen beauftragen ein sogenanntes Cyber Incident Response Unternehmen[11].

2.4 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.** Das können etwa Ehrenamtliche, (ehemalige) Mitarbeitende, andere Organisationen oder Menschen aus Ihrem beruflichen und privaten Umfeld sein. Diese Menschen sind Ihr Solidaritätsnetzwerk. Informieren Sie es im Vorfeld einer akuten Krise und besprechen Sie, wer welche Rolle übernimmt. So sparen Sie Zeit und Arbeit in der akuten Krisensituation. Besetzen Sie folgende Aufgaben und Rollen im Bereich Kommunikation.

Safeguard für Netiquette

- Definiert Regeln, wie auf den eigenen Social-Media-Kanälen kommuniziert werden soll und veröffentlicht diese Regeln als Netiquette[12].
- Bearbeitet die Netiquette ständig und sorgt dafür, dass diese regelmäßig aktualisiert wird.

Community Manager*in

- Setzt die Regeln der Netiquette durch, filtert Kommentare und beantwortet, blockiert, meldet oder löscht sie.
- Erstellt rechtssichere Screenshots der gewaltvollen Inhalte (s. Absatz rechtssichere Screenshots erstellen).
- Meldet gewaltsame Inhalte richtig. Hier gibt es zwei Möglichkeiten: entweder die Meldung eines Verstoßes gegen die Regeln der Plattform selbst (“Community Richtlinien” bzws. AGBs) oder eine Meldung von rechtswidrigen Inhalten auf Grundlage des Digital Services Act. Nur bei einer Meldung auf Grundlage des Digital Services Act haben die Plattformen bestimmte gesetzliche Pflichten wie z. B. zu prüfen, ob der gemeldete Inhalt rechtswidrig ist und diesen ggf. zu löschen.

Pressesprecher*in

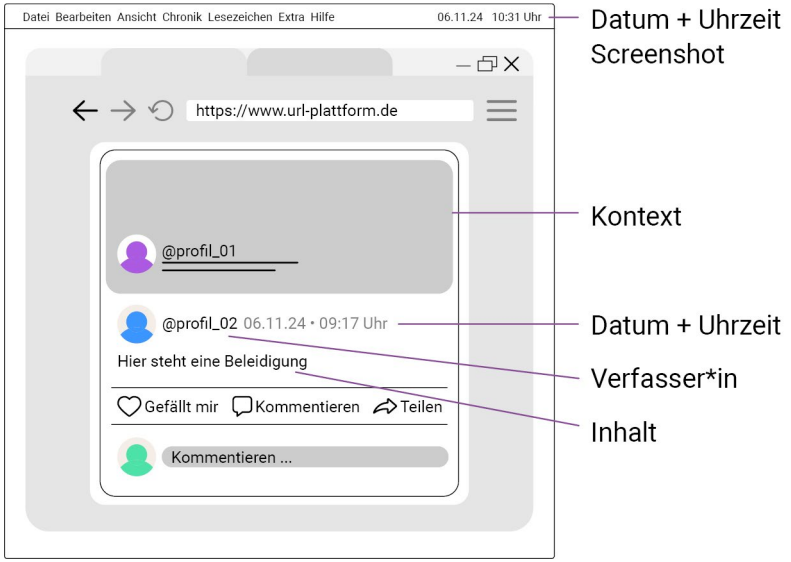
In einem kleinen Team haben Sie vielleicht keine*n Pressesprecher*in. Diese Rolle muss allerdings in Krisensituationen besetzt werden. Sie ist zuständig für die externe Kommunikation. Die Pressesprecher*in sollte präzise schreiben und kommunizieren können.

- Erstellt in Krisenfällen einen Entwurf für ein öffentliches Statement.
- Fertigt Textbausteine an, auf die das Team zurückgreifen kann.
- Informiert das Team über das Statement, sodass alle einer einheitlichen Kommunikationslinie folgen.
- Steht für öffentliche Anfragen zur Verfügung.

2.5 Rechtssichere Screenshots erstellen

Ein rechtssicherer Screenshot ist eine Bildschirmaufnahme bspw. eines Postings oder Kommentars auf Social Media, auf der bestimmte, wichtige Informationen ersichtlich sind. Diese Informationen sind:

- 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.



Beispiel eines rechtssicheren Screenshots

Sowohl im „Leitfaden zum Umgang mit digitaler Gewalt“ als auch auf der HateAid-Webseite finden Sie Anleitungen, wie Sie einen rechtssicheren Screenshot erstellen können. Mit diesen Screenshots können Vorfälle schnell und dauerhaft dokumentiert werden. Dies ist essenziell, wenn Sie sich dazu entscheiden, rechtlich gegen bestimmte Inhalte vorgehen zu wollen.

2.6 Ein Statement veröffentlichen

Warum sollten Sie ein Statement veröffentlichen?

- Es dient dazu, falsche Informationen über Sie oder Ihre Organisation richtigzustellen.
- Es ermöglicht Ihnen, sich zu einer Thematik zu positionieren und Verantwortung zu übernehmen.
- Sie können die Strategien der Angreifer*innen offenlegen.
- Sie kommunizieren nach außen, wie Sie sich in Anbetracht der akuten Krise verhalten, zum Beispiel, ob Sie sich vorerst zurückziehen oder eine Veranstaltung absagen.
- Es hilft, Unterstützung und Solidarität von anderen Personen und wichtigen Partner*innen zu erhalten.

Wo veröffentlichen Sie Ihr Statement?

- Veröffentlichen Sie es auf Ihrer Webseite, zum Beispiel auf der Seite der Kommune.
- Teilen Sie es auf Ihrem Social-Media-Konto.
- Teilen Sie es in regional bedeutsamen Gruppen auf Social-Media-Plattformen, z. B. in einer Facebook-Ortsgruppe.
- Senden Sie es direkt an Netzwerkpartner*innen, Kolleg*innen und Mandatsträger*innen.
- Geben Sie es im Rahmen von Pressemitteilungen an die Medien weiter.

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 Ihre 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.
- Vermeiden Sie Aussagen, die im Widerspruch zu Ihren eigenen Werten stehen.
- Wenn Sie etwas bedauern, dann entschuldigen Sie sich dafür. Nehmen Sie keine Verteidigungsposition ein, sondern eine aufklärende Haltung.
- Weitere Hinweise zur Veröffentlichung eines Statements finden Sie in unserem Leitfaden für Informationen und Maßnahmen zum Schutz vor digitaler Gewalt gegen kommunal Engagierte.

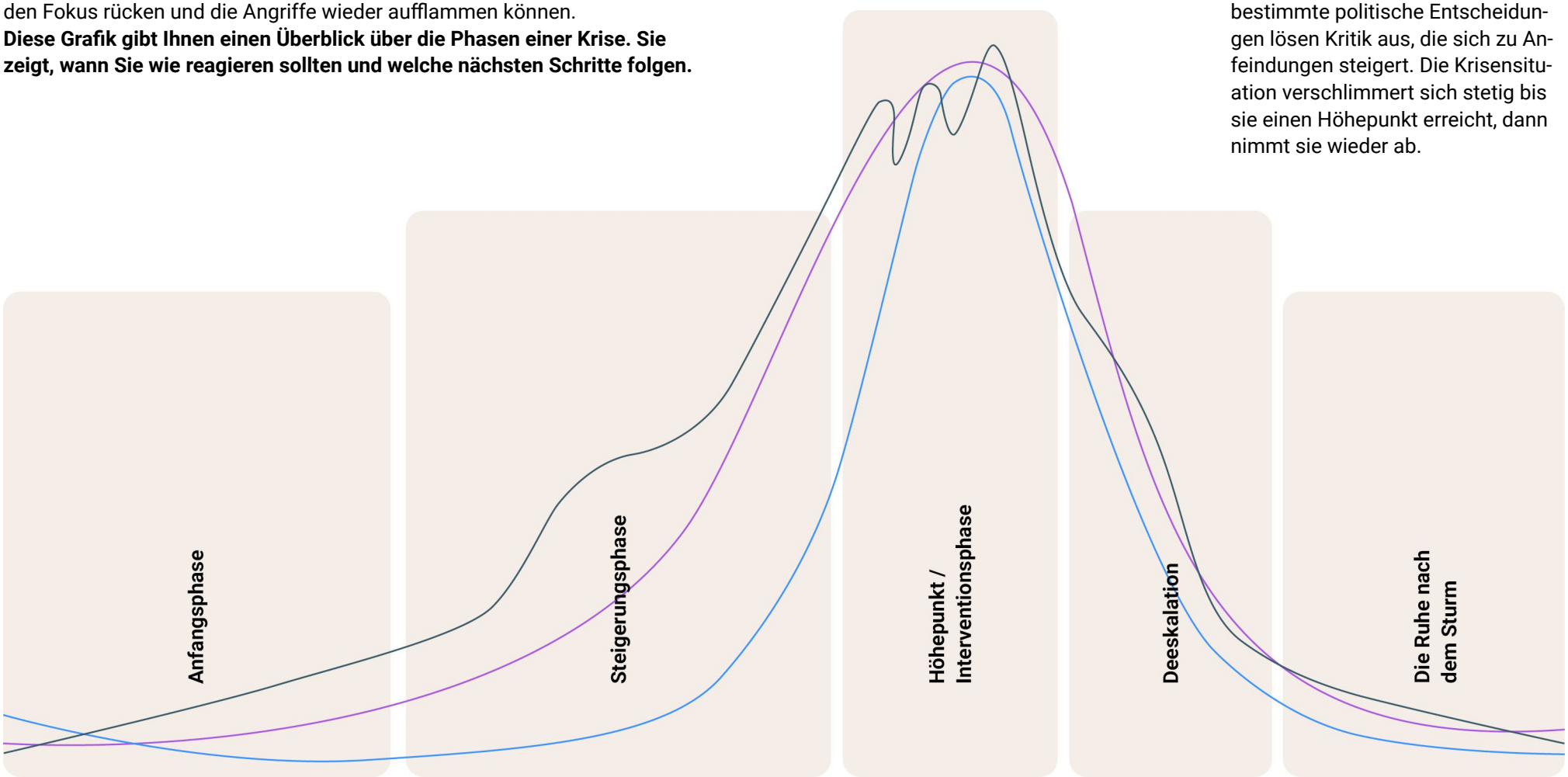
3 Erkennen Sie die unterschiedlichen Phasen einer Krise

Eine Krise entsteht durch mehrere gezielte Angriffe und verläuft oft in Wellen. Ein Ereignis, wie z. B. eine politische Entscheidung, kann zunächst Kritik auslösen, die sich rasch zu Anfeindungen steigert. Diese erreichen einen Höhepunkt und ebben meist wieder ab, bevor das Thema erneut in den Fokus rücken und die Angriffe wieder aufflammen können.
Diese Grafik gibt Ihnen einen Überblick über die Phasen einer Krise. Sie zeigt, wann Sie wie reagieren sollten und welche nächsten Schritte folgen.

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

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

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



Anfangsphase

- Sie werden heftig kritisiert und angegangen. Die Kritik ist jedoch nicht feindlich oder bedrohlich Ihnen gegenüber.
- **Präventive Maßnahmen umsetzen:** persönliche Informationen im Netz minimieren, Privatsphäreeinstellungen überprüfen, Adresse schützen (z. B. durch Sensibilisierung im sozialen Umfeld), sich nicht provokant äußern.

Steigerungsphase

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

Höhepunkt / Interventionsphase

- 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.

Deeskalation

- 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.
- Es kann weitere Höhepunkte geben, weil das Thema, zu dem Sie angefeindet werden, immer wieder aufkommt.

Die Ruhe nach dem Sturm

- 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. setzen Sie Veränderungen um.

4 Akut betroffen – konkrete 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 nahestehenden Personen darüber, wie Sie sich in dieser Situation fühlen.
- Führen Sie Gespräche mit Expert*innen von Beratungsstellen oder mit Therapeut*innen, die Sie emotional auffangen und stabilisieren können.
- Schaffen Sie einen Ausgleich für sich und unternehmen Sie bewusst Aktivitäten, die Ihnen Kraft geben. Machen Sie sich vorab Gedanken, welche Aktivitäten das sein können: ein Treffen mit Freund*innen, Sport, andere Hobbies.
- **Setzen Sie sich einen zeitlichen (z. B. maximal zwei Stunden am Tag) und örtlichen (z. B. nur draußen im Park) Rahmen, in dem Sie sich mit der Krise befassen.** Durch die zeitliche Eingrenzung schaffen Sie Distanz zu der akuten Situation und Belastung.

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. Je nach Teamgröße tragen einige Personen unterschiedliche Rollen. **Falls im Team Kompetenzen fehlen, sollten Sie für externe Unterstützung sorgen: z. B. durch HateAid.** Je früher Beratungsstellen oder die Polizei informiert und involviert sind, desto besser können sie Handlungsempfehlungen geben.

Schritt 3: Nicht erstarren, sondern handeln!

Auch wenn eine Krise extrem überfordernd sein kann, können und sollten Sie handeln. Damit es Ihnen leichter fällt, finden Sie im Anhang dieser Broschüre ein Krisenplan-Poster. **Verteilen Sie anhand dessen die Aufgaben in Ihrem Krisenteam.**

Schritt 4: Aus der Krise lernen!

Sie konnten Maßnahmen ergreifen, um aktiv mit der Situation umzugehen. Die Anfeindungen nehmen langsam ab, die Situation normalisiert sich. Sobald Ihr Alltag zurückgekehrt ist, nehmen Sie sich Zeit, um die Krise zu verarbeiten. Sprechen Sie gemeinsam mit dem Krisenteam über die Krisensituation und werten Sie aus, wie Sie mit ihr umgegangen sind.
Stellen Sie sich folgende Fragen und halten Sie die Antworten fest:

- 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, aber nicht erhalten?
- Was wollen Sie ändern, um zukünftig besser vorbereitet zu sein?
- Was ist vor der Krise (bzw. in der Anfangsphase) passiert, das Ihnen als Warnsignal für kommende Krisensituationen dienen kann?

Eine Zusammenfassung der Handlungsmöglichkeiten und einen Krisenplan zum individuellen Ausfüllen finden Sie am Ende dieser Broschüre.

5 Kontakt

Per Telefon

030 25208838

Die Sprechzeiten der telefonischen Betroffenenberatung entnehmen Sie bitte unserer Webseite.

Per Chat

hateaid.org

Es besteht auch die Möglichkeit, mit uns zu chatten. Um zu unserem Chat zu gelangen, müssen auf unserer Webseite die Cookies aktiviert werden. Dann erscheint rechts unten eine Chat-Bubble.

Die Sprechzeiten unserer Chatberatung entnehmen Sie bitte unserer Webseite.

Per Meldeformular

hateaid.org/meldeformular

Inhalte können per Meldeformular an uns weitergeleitet werden. In der Beschreibung der Meldung sollten alle relevanten Informationen hinzugefügt werden. Dazu gehören etwa rechtssichere Screenshots und Links zu den betreffenden Plattformen, auf denen digitale Gewalt ausgeübt wurde.

Per E-Mail

beratung@hateaid.org

Es ist möglich, uns eine E-Mail zu schicken. Darin sollte der Fall genau beschrieben und alle relevanten Informationen hinzugefügt werden. Dazu gehören rechtssichere Screenshots und Links zu den betreffenden Plattformen, auf denen digitale Gewalt stattfindet.

Auch allgemeine Fragen zu unserer Beratung können per E-Mail an uns gesendet werden.

Per App

hateaid.org/meldehelden-app/

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

6 Weitere Hilfsangebote

Stark im Amt

Die Initiative Stark im Amt ist spezifisch mit Kommunalpolitiker*innen erstellt worden. Auf der Website 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.

Starke Stelle

Die starke Stelle ist eine bundesweite, unabhängige Ansprechstelle für Kommunalpolitiker*innen, die dabei hilft, die für Sie passenden Unterstützungsangebote für die Bereiche der Sicherheitsbehörden, Justiz und Zivilgesellschaft zu finden.

Sie erreichen die starke Stelle per E-Mail über info@starkestelle.de

0800 – 300 99 44

Bundesverband Mobile Beratung e. V.

Bundesweit gibt es rund 50 Mobile Beratungsteams, die Sie zum Umgang mit Rechtsextremismus, Rassismus, Antisemitismus, Antifeminismus und Verschwörungserzählungen beraten. Auf der Webseite des Bundesverbandes Mobile Beratung (BMB e. V.) finden Sie eine Liste aller Beratungsstellen und ihren Standort: bundesverband-mobile-beratung.de/mobile-beratung/#Beratungsteams)

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: verband-brg.de/ueber-uns/#mitglieder

Amadeu Antonio Stiftung

Bei der Amadeu Antonio Stiftung (AAS) erhalten Sie Informationen zu Hatespeech, Desinformation und zu digitaler Gewalt im Allgemeinen. Hier finden Sie mehr Informationen zu den Angeboten der AAS: 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 analog erleben. Hier finden Sie mehr Infos: aktion-zivilcourage.de/angebote/verwaltung/schutzkonzepte

Anmerkungen

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

2 Vgl. forsa (2023): Hate Speech. Forsa-Studie 2023. Zentrale Untersuchungsergebnisse. URL: https://www.medienanstalt-nrw.de/fileadmin/user_upload/NeueWebsite_0120/Themen/Hass/forsa_LFMNRW_Hassrede2023_Praesentation.pdf (13.05.2024)

3 Vgl. Das NETTZ, Gesellschaft für Medienpädagogik und Kommunikationskultur, HateAid und Neue deutsche Medienmacher*innen als Teil des Kompetenznetzwerks gegen Hass im Netz (Hrsg.) (2024): Lauter Hass – leiser Rückzug. Wie Hass im Netz den demokratischen Diskurs bedroht. Ergebnisse einer repräsentativen Befragung. Berlin. https://kompetenznetzwerk-hass-im-netz.de/download_lauterhass.php

4 Vgl. forsa (2024): Die Situation ehrenamtlicher Bürgermeisterinnen und Bürgermeister. Ergebnisse einer Befragung für die Körber-Stiftung. URL: https://koerber-stiftung.de/projekte/demokratie-beginnt-vor-ort/.

5 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 unterstützen Sie (auch telefonisch) in Fällen von Stalking.

6 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).

7 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.

8 Weiterführende Informationen zu Ihrem Recht auf Löschung und den Voraussetzungen finden Sie hier: https://www.bfdi.bund.de/DE/Buerger/Inhalte/Allgemein/Betroffenenrechte/Betroffenenrechte_L%C3%B6schung_Vergessenwerden.html

9 Hacking bezeichnet in der Regel den Prozess, in dem Geräte, Softwares oder Netzwerke technisch angegriffen werden. Das Ziel dabei ist oft, die Besitzer*innen der Geräte, Dateien oder Programme zu schädigen.

10 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“.

11 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.

12 Beispielhaft können Sie sich an der Netiquette von HateAid orientieren: https://hateaid.org/netiquette/

Impressum

Herausgegeben von
HateAid gGmbH
Greifswalder Straße 4
10405 Berlin

Telefon: +49 (0) 30 25208802
E-Mail: kontakt@hateaid.org
hateaid.org

Sitz der Gesellschaft: Berlin
Registergericht: Amtsgericht Charlottenburg
Handelsregisternummer: HRB 203883 B
USt-IdNr.: DE322705305

Geschäftsführerinnen:
Anna-Lena von Hodenberg und Josephine Ballon
V. i. S. d. P.: Anna-Lena von Hodenberg (HateAid gGmbH)
Redaktion: Basma Bahgat, Katharina Heffe, Anna-Lena von Hodenberg, Samara Feldmann, Eva Pasch, Anna Wegscheider, Stefanie Zacharias
Gestaltung: Regina Buschmeier
Druck: Umweltdruck Berlin GmbH

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. Das Sternchen kann von Sprachausgabeprogrammen, die Menschen mit Sehbeeinträchtigungen nutzen, am besten wiedergegeben werden.

Haftungsausschluss
Die Hinweise in diesem Bericht 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 erste Auflage dieser Publikation wurde im Rahmen der Förderung des „Kompetenznetzwerkes Hass im Netz“ durch das Bundesprogramm „Demokratie leben!“ des Bundesministeriums für Familie, Senioren Frauen und Jugend im Jahr 2022 entwickelt und gedruckt.

Die vorliegende Neuauflage wurde eigenverantwortlich grundlegend von HateAid gGmbH im Jahr 2024 überarbeitet und herausgegeben.

Spenden

Als gemeinnützige Organisation sind wir auf Spenden angewiesen.

Machen Sie das Internet zu einem besseren Ort und werden Sie Dauerspender*in von HateAid.

Ihre regelmäßige Spende fließt direkt in unsere tägliche Arbeit – und damit in die Meinungsvielfalt unserer Demokratie.

Schon mit 10 Euro pro Monat machen Sie deutlich:
Hass ist keine Meinung.

Spendenkonto:
Kontoinhaberin: HateAid
Bank: GLS Bank
IBAN: DE04 4306 0967 1231 5982 03
BIC: GENODEM1GLS

hateaid.org/spenden

Krisenplan zum Ausfüllen

Die Zusammenfassung der Handlungsmöglichkeiten und den Krisenplan zum individuellen Ausfüllen können Sie hier herunterladen.

Nicht erstarren, sondern handeln!

Was können Sie tun, um in einer Krisensituation handlungsfähig zu bleiben und sich sicher zu fühlen? Und wer übernimmt welche Aufgaben?

Analoge Sicherheit

Was sollten Sie tun?	Was erreichen Sie damit und wer ist verantwortlich?
Polizeistation vor Ort kontaktieren und ein Sicherheitsgespräch verlangen	Einschätzung der Gefahrensituation durch Expert*innen gibt Ihnen Kontrolle und Handlungsfähigkeit. **Sicherheitsbeauftragte*r:** **In Absprache mit Beobachter*in der Angriffe:**
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. Weitere Informationen und Anleitungen finden Sie auf unserer Webseite. **Community Manager*in:**
Melderegisterauskunftssperre beantragen	Mehr Informationen hierzu finden Sie im Hauptteil des Krisenplans. Bedenken Sie, dass Ihre Adresse eventuell an weiteren Stellen leicht in Erfahrung gebracht werden kann und informieren Sie sich frühzeitig über Schutzmöglichkeiten. **Privatsphäre-Hüter*in:**
Routinen verändern und Alleinsein vermeiden	Variieren Sie Ihre täglichen Abläufe, um schwerer auffindbar zu sein und bleiben Sie möglichst in Begleitung, besonders an öffentlichen Orten. **Selbstständig organisieren**
Übernachtungsort kurzfristig wechseln	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**
Soziales Umfeld informieren und sensibilisieren	Sie sensibilisieren Ihr soziales Umfeld, z. B. Familie, Bekannte und Nachbar*innen, für Ihre Situation und bekommen ggf. emotionale Unterstützung. Sensibilisieren Sie auch Bildungseinrichtungen Ihrer Familienmitglieder, besonders vorsichtig mit Ihren personenbezogenen Daten umzugehen. **Eigene Nachbar*innen selbstständig informieren.** **Büronachbar*innen übernimmt die*der 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:**
Konsequent Strafanzeige erstatten	Durch Anzeigen wird die Polizei über Ihre Situation informiert und kann ggf. Sicherheitsmaßnahmen ergreifen. Darüber hinaus können unbekannte Täter*innen durch geeignete Ermittlungsmaßnahmen ggf. identifiziert und in der Folge zur Rechenschaft gezogen werden. **Sicherheitsbeauftragte*r ggf. zusammen mit der Person, gegen die sich die Angriffe richten:**

Ihren Standpunkt vertreten

Was sollten Sie tun?	Was erreichen Sie damit und wer ist verantwortlich?
Statement veröffentlichen	Sie können Ihre eigene Position klar darstellen. **Pressesprecher*in:**
Lokalzeitung kontaktieren	Sie können Ihre eigene Position in unterschiedlichen Zielgruppen verbreiten und dem Thema mehr Glaubhaftigkeit und Wichtigkeit verleihen. **Pressesprecher*in:**

Digitale Sicherheit

Was sollten Sie tun?	Was erreichen Sie damit und wer ist verantwortlich?
Passwörter ändern	Starke Passwörter verringern das Hacking-Risiko. Ein Passwort-Manager kann Sie dabei unterstützen. Dabei handelt es sich um ein Tool, das sichere Passwörter generiert und diese in einer Datenbank für Sie speichert. **Selbstständig in Absprache mit IT-Sicherheitsbeauftragte*rm:**
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. Die Authentifizierung kann z. B. über einen Code erfolgen, der Ihnen per Mail zugesendet wird. **Selbstständig mit Unterstützung von IT-Sicherheitsbeauftragte*rm:**
Sensible Informationen im Netz suchen und ggf. löschen	Sie schützen die eigene Privatsphäre. **Privatsphärehüter*in:** (ggf. HateAid zur Unterstützung kontaktieren)
Bei Hacking-Verdacht externe IT-Expertise einbeziehen	Hacking-Angriffe können unterschiedlich gefährlich sein. Mit externer Unterstützung können Sie die eigene IT-Sicherheit wiederherstellen und die Aufklärung des Vorfalls vorantreiben. **IT-Sicherheitsbeauftragte*r:**

Social-Media-Kommunikation

Was sollten Sie tun?	Was erreichen Sie damit und wer ist verantwortlich?
Kommentarfunktion auf den eigenen Social-Media-Kanälen einschränken	Passen Sie die Kommentareinstellungen in der Kommentarfunktion an (z.B „öffentlich" → „privat", oder Blockliste für bestimmte Begriffe). **Community Manager*in:**
Bei Bedarf 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. Das Konto zeitweise zu deaktivieren, kann zu mehr Entlastung und Abgrenzung beitragen. **Community Manager*in:**
Inhalte auf Social-Media-Plattformen melden	Wenn bereits rechtssichere Screenshots (siehe links) erstellt wurden, können Sie die Inhalte melden. Gemeldete Inhalte werden im besten Fall von den Plattformen gelöscht. **Community Manager*in:**
Angreifer*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 zeigen Grenzen auf und schaffen einen sicheren Ort, für Menschen, die respektvoll mit Ihnen und mit anderen interagieren wollen. **Community Manager*in:** **In Absprache mit Safeguard für Netiquette:**
Unterstützer*innen aktivieren	Auf diese Weise können Sie auf Ihren Kanälen Unterstützung und Solidarität suchen und aktivieren, z. B. in Form von öffentlichem Zuspruch durch Kooperationspartner*innen oder Gegenrede. **Krisenkoordinator*in:**

HateAid