

## Hate Speech

**Hate Speech ist gewalttätige Sprache. Sie enthält:**

- ☞ Abwertung, Angriffe, Beschimpfung, Hass
- ☞ Beleidigung und Verleumdung von Gruppen von Menschen, also gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit. Dazu gehören unter anderem Rassismus, Antisemitismus, Islamfeindlichkeit, Homo- und Transfeindlichkeit, Sexismus.
- ☞ direkte oder indirekte Aufrufe zu Gewalt, (Selbst-)Justiz, Handlungszwang

Dazu gehört aber auch, wenn Menschen die Gleichwertigkeit und gleiche Rechte abgesprochen werden – schlimmstenfalls das Recht zu leben (öfter: in Deutschland zu leben).

## Toxic Speech

**Toxic Speech ist gefährliche Sprache – gefährlich für den gesellschaftlichen Zusammenhalt und den respektvollen Umgang miteinander. Dazu gehören:**

- ☞ Desinformationen und manipulierte Erzählungen
- ☞ abwertende Verallgemeinerungen und Einzelerlebnisse, die als allgemeingültig überhöht werden
- ☞ die Verbreitung eines homogenen und antipluralistischen Gesellschaftsbildes: Alle sollen gleich leben und denken. Und wer nicht so lebt wie ich, den meine ich angreifen zu dürfen.
- ☞ eine Beschädigung der demokratischen Debatte: Soziale Regeln gelten nicht mehr; wer anderer Meinung ist, wird beschimpft, beleidigt, mundtot gemacht.

Amadeu Antonio Stiftung  
Berlin 030. 240 886 10  
Hannover 0511. 89 73 43 34  
[www.amadeu-antonio-stiftung.de](http://www.amadeu-antonio-stiftung.de)



## Engagieren Sie sich mit uns!

**Ich will selbst eine Initiative gründen.**

Die Amadeu Antonio Stiftung berät, fördert und vernetzt Projekte:

[www.amadeu-antonio-stiftung.de/projektfoerderung](http://www.amadeu-antonio-stiftung.de/projektfoerderung)

**Ich will helfen, die Debattenkultur im Internet zu verbessern.**

Beratung, Fortbildung, Qualifizierung und Unterstützung bieten:

- ☞ **Civic.net** – Aktiv gegen Hass im Netz, Berlin:  
[www.amadeu-antonio-stiftung.de/civicnet](http://www.amadeu-antonio-stiftung.de/civicnet)
- ☞ **#wildwildweb?!** – für eine demokratische Zivilgesellschaft im digitalen Raum, Hannover:  
[www.amadeu-antonio-stiftung.de/wildwildweb](http://www.amadeu-antonio-stiftung.de/wildwildweb)
- ☞ **debate//de:hate** – Für digitale demokratische Debattenkultur: pädagogische Praxis, Empowerment, Counter Speech, Debattenkultur, Monitoring  
[www.debate-dehate.com](http://www.debate-dehate.com)

**Ich möchte an meiner Schule/Bildungseinrichtung einen Workshop veranstalten, damit noch mehr Menschen in der Lage sind, gegen Hate Speech zu argumentieren.**

- ☞ Bundesweites Workshop-Angebot »Hate Speech begegnen«, umgesetzt von jungen Trainer\*innen nach dem peer trainer-Prinzip:  
[www.amadeu-antonio-stiftung.de/peer-training](http://www.amadeu-antonio-stiftung.de/peer-training)

## Informationen und Materialien

**Belltower.News** – Netz für digitale Zivilgesellschaft  
Tagesaktuelles journalistisches Informationsportal zu Demokratie-Gefährdung on- und offline  
[www.belltower.news](http://www.belltower.news)

**Publikationen der Amadeu Antonio Stiftung**  
Praktische Handreichungen für die demokratische Zivilgesellschaft, kostenlos, gedruckt oder zum Download verfügbar unter:  
[www.amadeu-antonio-stiftung.de/publikationen/](http://www.amadeu-antonio-stiftung.de/publikationen/)  
[#Soziale\\_Netzwerke](https://twitter.com/Soziale_Netzwerke)

# Was tun, wenn mir in der Öffentlichkeits- arbeit Hate Speech begegnet



## #Öffentlichkeitsarbeit

**AMADEU  
ANTONIO  
STIFTUNG**

Hate Speech wird auch für Unternehmen und Institutionen immer mehr zum Problem. Abwertungen, Beschimpfungen und Hass werden damit zu einer Herausforderung für Kommunikationsverantwortliche und Social Media-Manager\*innen. Dies kann schnell überfordern, vor allem wenn die eigenen Kanäle zum Ziel eines organisierten Shitstorms werden. Rassismus, Antisemitismus, Islamfeindlichkeit etc. werden plötzlich zum bestimmenden Thema auf Seiten, die sich eigentlich ganz anderen Feldern widmen.

- Ignorieren funktioniert nicht. Hassrede-Inhalte wie Rassismus, Antisemitismus oder Sexismus bringen es mit sich, dass Ihr Handeln von der Öffentlichkeit interpretiert wird.
- Kommunikationsverantwortliche und Social-Media-Manager\*innen arbeiten unter großem Zeitdruck und haben oft nicht die Möglichkeit, sich in diese Themen – und die Strukturen, die dahinter liegen – einzuarbeiten. Sie müssen aber trotzdem reagieren. Schlimmstenfalls geht es dabei um die Reputation des Unternehmens oder der Institution.
- Wenn Sie gegen Menschenfeindlichkeiten vorgehen, verärgern Sie Rassist\*innen, positionieren Ihr Unternehmen aber als eines mit gesellschaftlicher Verantwortung. Reagieren Sie hingegen einfach nicht, wird das oft als Zustimmung zur Abwertung gelesen. Sie können damit demokratische Leser\*innen oder Kund\*innen verlieren, die sich dann in Ihrer Arbeit nicht mehr wiederfinden.

### Was können Kommunikationsverantwortliche tun?

Ein Shitstorm kann überwältigen. Innerhalb von Stunden oder sogar noch kürzerer Zeit versinken die eigenen Kommunikationskanäle im Hass. Oft sind es nur wenige Mitarbeitende, von denen erwartet wird, sich darum zu kümmern. Deswegen ist Vorbereitung wichtig.

- Sprechen Sie, wenn möglich, in ruhigen Zeiten mit Ihrer Leitung über Werte und Gesellschaftsbilder, für die das Unternehmen oder die Institution eintritt.
- Legen Sie sich eine Netiquette zu. Eine Netiquette ist eine digitale Hausordnung, in der Sie festlegen, wie auf Ihren Kanälen kommuniziert werden soll. Wenn ein\*e Nutzer\*in sich in den Sozialen Medien nicht

daran hält, können Sie die Person zum Beispiel sperren. Gerichtsurteile geben dieser Praxis mittlerweile Recht.

- Machen Sie sich damit vertraut, worüber in der rechten Sphäre gesprochen wird, und machen Sie sich bewusst, welche Ihrer Themen vielleicht aufgegriffen werden könnten.
- Bereiten Sie sich mit Textbausteinen vor. Die Argumentationen von Hater\*innen ähneln sich sehr oft. Sie müssen nicht jedem individuell antworten, sondern können sich aus Ihrem eigenen Baukasten bedienen. Dann können Sie sich auch gefahrlos von Kolleg\*innen helfen lassen!
- Melden Sie juristisch relevante Kommentare an die Sozialen Medien und erstatten Sie Anzeige, z. B. bei den Internetwachen der Polizei. Wenn Sie unsicher sind, ob der Beitrag strafbar ist, senden Sie ihn an [www.internet-beschwerdestelle.de](http://www.internet-beschwerdestelle.de) oder [www.hass-im-netz.info](http://www.hass-im-netz.info). Da prüfen Jurist\*innen und Jugendschützer\*innen die Strafbarkeit oder Jugendgefährdung.
- Achten Sie auf sich selbst. Es ist anstrengend und kann frustrierend sein, sich permanent mit Hass beschäftigen zu müssen. Sprechen Sie mit Ihren Kolleg\*innen und Ihren Vorgesetzten darüber.
- Betreiben Sie Gegenrede! Egal, ob in den Sozialen Medien oder per Email, vielleicht sogar am Telefon. Hetze gegen Gruppen von Menschen normalisiert Abwertung und Menschenfeindlichkeiten, wir gewöhnen uns daran. Und das Handeln folgt, von der Ausgrenzung bis zur Gewalt.
- Vergessen Sie dabei auch nicht diejenigen, die von Hassrede betroffen sind. Wenn Sie sich positionieren, stärken Sie diesen Menschen den Rücken und zeigen ihnen, dass sie nicht allein sind.









### Gegenrede – wie geht das am besten?

- Wenn Sie für ein Unternehmen kommunizieren, sollte ein entschiedener, aber sachlicher Einsatz gegen gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit Ihr Leitbild sein.
- Deeskalieren: Fragen Sie nach, wie der Post gemeint ist. Ungeschickte Formulierung ist kein Problem, bewusster Rassismus hingegen schon.
- Beleidigungen und Verleumdungen haben Sie hoffentlich in der Netiquette ausgeschlossen – ahnden

Sie das entsprechend konsequent. Wer bei Ihnen diskutiert, sollte keine Angst haben müssen.

- Wenn es um Kritik am Unternehmen geht: Beantworten Sie, was sich sachlich beantworten lässt. Wenn immer die gleichen Fragen oder Vorwürfe kommen, dann auch gern mit einem Artikel oder Link zu FAQs auf Ihrer Website. Weisen Sie Hass-Inhalte wie Rassismus, Islamfeindlichkeit oder Hetze gegen Geflüchtete deutlich zurück.
- Verleumdungen und falsche Tatsachenbehauptungen müssen Sie nicht stehen lassen! Wenn Sie viele Diskussionen stehen lassen wollen, brauchen Sie genug Moderator\*innen, um eine sachliche Auseinandersetzung zu ermöglichen. Holen Sie sich gegebenenfalls Hilfe.
- Wenn Sie überzeugen wollen: Überraschende Ansätze suchen, am Weltbild des anderen ansetzen; nicht sagen, dass der andere falsch liegt, sondern dass er etwas übersehen hat.
- Sie müssen nicht endlos diskutieren. Studien zeigen: spätestens nach vier Argumenten ist der andere überzeugt – oder nicht. Dann können Sie sich positionieren und das Gespräch beenden.

### Weitere Flyer aus der Serie: Was tun, wenn ...

-  mir Hate Speech begegnet
-  meine Organisation von Hate Speech betroffen ist
-  mir Hate Speech in der Jugendarbeit begegnet
-  ich auf einen Hate Speech-Shitstorm reagieren muss
-  ich für eine demokratische Netzkultur eintreten will
-  mir als Seiten-Moderator\*in Hate Speech begegnet
-  mir »Fake News« oder Desinformationen begegnen
-  ich persönlich von Hate Speech betroffen bin