

RATGEBER

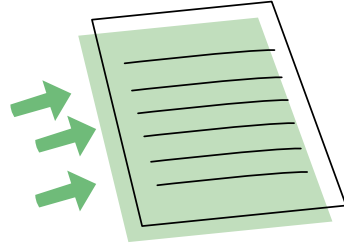
DIGI- TALE GEWALT

**VERGISS NIE
HIER ARBEITET EIN
MENSCH**

Schutz und Deeskalation im Internet

Deutschland ist eines der sichersten Länder der Welt. Dennoch ist eine zunehmende Verrohung der Gesellschaft unübersehbar, die Zahl der Gewaltdelikte steigt kontinuierlich an. Insbesondere und immer häufiger werden Beschäftigte im öffentlichen Dienst und privatisierten Sektor Opfer von Beleidigungen und Angriffen mit Worten und Taten. Die Gründe für diese Entwicklung sind vielschichtig, können sie aber nicht rechtfertigen. Mit der Initiative „Vergiss nie, hier arbeitet ein Mensch“ setzen sich der DGB und seine Mitgliedsgewerkschaften für mehr Respekt und gegen jegliche Gewalt ein.





Inhaltsverzeichnis

Digitale Gewalt: Eine wachsende Bedrohung im Internet	4
Fallbeispiel: Hatestorm nach der Müllentsorgung	6
Zahlen und Fakten	8
Praktische Handlungshilfen	9
Hier findest du Hilfe	15
Interview mit Chan-jo Jun, Fachanwalt für IT-Recht und Internetkriminalität	16
Das fordert der DGB	21

DIGITALE GEWALT: EINE WACHSENDE BEDROHUNG IM INTERNET

Digitale Medien gehören fest zu unserem beruflichen und privaten Alltag – laut der ARD/ZDF-Onlinestudie 2023 nutzen 95 % der deutschen Bevölkerung das Internet, 80 % nutzen es täglich. Eine Studie der Postbank ermittelte 2024 eine durchschnittliche Online-Zeit von etwa 69 Stunden pro Woche – verteilt auf Laptop, Desktop-Computer, Tablet und Smartphone.

Auch im öffentlichen Dienst wurden mittlerweile zahlreiche Prozesse und Services digitalisiert – vom Datenmanagement über Infrastruktur und Kommunikation bis zur Verwaltung. Die Digitalisierung birgt neben vielen positiven Aspekten aber auch Risiken und Gefahren für Beschäftigte und für Dienststellen. Denn auch im digitalen Raum gibt es Gewaltausübung, Straftaten und kriminelle Handlungen – zusammengefasst oft als Cyberkriminalität bezeichnet.

Mehr als jede*r Vierte war schon einmal von Cyberkriminalität betroffen, ermittelte das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik in seiner Bürgerbefragung zur Cybersicherheit 2023. Daraus lässt sich schließen, dass auch ein beträchtlicher Teil der Beschäftigten im öffentlichen Dienst und privatisierten Sektor bereits digitale Gewalt erlebt hat.

Obwohl Straftaten im Internet genauso rechtswidrig sind wie in der realen Welt, ist die Hemmschwelle für Täter*innen oftmals geringer, weil sie vermeintlich anonym agieren können, häufig kooperativ miteinander vernetzt sind und ihren Opfern nicht persönlich gegenüberstehen. Um dem Problem zu begegnen, begann die damalige Bundesregierung mit der Arbeit an einem Gesetz gegen digitale Gewalt, dessen Eckpunkte im Frühjahr 2023 vorgestellt wurden. Aufgrund der zunehmenden Dringlichkeit steht eine Fortführung des Vorhabens weiterhin im Raum.

Gravierende Folgen von Straftaten im Netz

Da digitale Gewalt zeit- und ortsunabhängig ist, bedroht sie nicht nur akut, sondern wirkt potenziell sehr lange nach. Einmal veröffentlichte Inhalte sind einem weltweiten Publikum jederzeit und meist jahrzehntelang abrufbar, leicht zu kopieren und schwer zu löschen – „das Internet vergisst nichts“.

Insbesondere wenn es sich dabei um beleidigende, ehrverletzende, bloßstellende oder verleumderische Inhalte handelt, haben die langfristige Speicherung und die Breitenwirkung für die Opfer meist gravierende psychische, soziale und materielle Folgen. Die psychischen Belastungen wiegen dabei oftmals am schwersten, wie der WEISSE RING aus seiner jahrelangen Erfahrung mit digitaler Gewalt zu berichten weiß. Darüber hinaus können die Grenzen zwischen der digitalen und der physischen Welt oft verschwimmen, sodass Gewaltakte auch tief in das „Offline-Leben“ der Opfer eingreifen.

WAS IST DIGITALE GEWALT?

Der Begriff „digitale Gewalt“ umfasst ein breites Spektrum an Tatbeständen; im beruflichen Kontext von Bedeutung sind neben Betrugs-, (Daten-) Diebstahls- und Spionagevorfällen vor allem gezielte, meist hasserfüllte Angriffe, Beleidigungen, Bloßstellungen, Isolierungen, Diskriminierungen, Belästigungen, Erpressungen oder Bedrohungen von Personen im Internet und/oder mithilfe technischer Geräte. Häufig begegnet man digitaler Gewalt in sozialen Netzwerken, Messenger-Apps, Chaträumen oder im eigenen E-Mail-Postfach.

Digitaler Gewalt wirksam begegnen

Die vorliegende Broschüre soll Führungskräfte, Betriebsrät*innen, Personalrät*innen sowie Beschäftigte im öffentlichen Dienst und privatisierten Sektor mit Informationen und Impulsen dabei unterstützen, digitaler Gewalt entgegenzuwirken. Sie gibt einen Überblick über die verschiedenen Erscheinungsformen digitaler Gewalt, über konkrete Handlungsmöglichkeiten und über Hilfsangebote und Anlaufstellen für Opfer. Dafür haben wir wertvolles Wissen unter anderem von HateAid, vom WEISSEN RING, von der Polizei und aus der Forschung zusammengetragen und neu aufbereitet.

Die hierin enthaltenen Handreichungen stellen keinen Anspruch auf Vollständigkeit dar, noch sind sie als alleiniger Weg zum Ziel zu betrachten. Sie sollen vielmehr dabei helfen, Leitlinien und Checklisten zu erarbeiten, anhand derer jede Organisation ihr maßgeschneidertes Konzept erstellen kann.

Klar ist: Absolute Sicherheit und völlige Gewaltfreiheit kann es nicht geben. Doch mit dem Bewusstsein für mögliche Gefährdungen setzt Prävention bereits ein. Der DGB und seine Mitgliedsgewerkschaften wollen mit ihrer Initiative „Vergiss nie, hier arbeitet ein Mensch“ und mit dieser Broschüre einen Beitrag dazu leisten.



Elke Hannack
Stellvertretende Vorsitzende des DGB

Foto: DGB/Simone M. Neumann



DAS INTERNET IST LÄNGST KEIN NEULAND MEHR

Was ist in den letzten Jahren falsch gelaufen, wenn Beschäftigte im Dienst der Gesellschaft mittlerweile verstärkt mit einem Gefühl der Unsicherheit oder gar Angst vor Fahrgästen, Kund*innen, Patient*innen oder Antragsteller*innen zur Arbeit gehen? Ein Blick in die Tageszeitung reicht, um zu erkennen, dass es sich bei Angriffen gegen sie längst nicht mehr um Einzelfälle handelt. Auch die Polizeiliche Kriminalstatistik zeigt: Nach einem leichten Rückgang steigt die Gewalkriminalität in Deutschland aktuell wieder an.

Diese Entwicklung ist nicht nur, aber auch ein Symptom des schwindenden gesellschaftlichen Zusammenhalts und Folge einer zu weit getriebenen Verschlingung des Staates. Die Beschäftigten im öffentlichen Dienst und privatisierten Sektor werden

als Stellvertretende des Staates häufig für politische Entscheidungen verantwortlich gemacht. Frust, Unmut und Ohnmacht werden dann direkt vor Ort abgeladen. Oftmals „nur“ durch Respektlosigkeiten, nicht selten durch physische Gewalt. Die Auswirkungen treffen in der Regel genau jene Menschen, die durch die zunehmende Arbeitsverdichtung ohnehin schon am Limit sind. Beschäftigte, die sich aufgrund vorangegangener Sparmaßnahmen tagtäglich im Dienst aufreiben, werden dadurch zusätzlich belastet.

Der DGB fordert daher bessere gesetzliche Regelungen zum Schutz vor digitaler Gewalt, setzt sich für die Sensibilisierung in Bezug auf Online-Kommunikation ein und unterstützt Betroffene durch Beratung, Schulung und Information.

HATESTORM NACH DER MÜLLENTSORGUNG

„Ich bin ja an Beschimpfungen gewöhnt,
aber das hat mich wirklich umgehauen“



Ein fiktionales Beispiel für die ganz reale Gewalt

Donnerstag, 7:35 Uhr: Herr L. ist spät dran. Eilig steigt er in sein Auto und rauscht los, um es noch rechtzeitig zum Geschäftstermin zu schaffen. Nach kurzer Fahrt durch sein Wohnviertel kommt der Verkehr zum Stehen. In einer engen Straße arbeitet das Team eines privaten Entsorgungsunternehmens und leert im Auftrag der Stadt Hamburg die Mülltonnen. Das massige Müllfahrzeug versperrt kurzzeitig den Weg.

Herr L. will zurücksetzen, doch zu spät: Hinter ihm wartet bereits eine Schlange weiterer Autos. „Das darf nicht wahr sein“, ruft Herr L., schlägt mit der Hand aufs Lenkrad und beginnt wütend zu hupen. Als einer der Müllwerker mit zwei Tonnen an der Hand aus einem Haus kommt, fährt Herr L. sein Fenster herunter. „Könnt ihr nicht parken wie normale Menschen?“, herrscht er den Beschäftigten an, „So kommt doch niemand an euch vorbei!“ – „Geht gleich weiter“, ruft der Müllwerker zurück und platziert die Tonnen am Entsorgungswagen. Dann hält er inne, öffnet einen der Behälter und schaut einige Sekunden lang hinein.

„Geht es noch, verdammt noch mal? Beweg dich!“ Herr L. ist erzürnt. Reflexhaft zückt er sein Handy und beginnt zu filmen. Er nimmt den Müllwerker auf, wie er unbewegt in die Tonne

sieht, sie dann zuklappt und zurück ins Haus bringt. „What the ... seht ihr das?“, kommentiert Herr L. „Diese sogenannte Fachkraft lässt uns nicht nur warten, sondern macht auch ihre Arbeit nicht! Dabei ist die so einfach, dass sogar der das schaffen sollte.“ Nun ist zu sehen, wie der Müllwerker wieder zum Fahrzeug läuft, die verbliebene Tonne leert und sie dann ebenfalls zurückbringt. „Ja, lass dir ruhig Zeit“, spricht Herr L. über die Aufnahme. „Dass andere Leute richtig arbeiten müssen, ist dir natürlich scheißegal.“ Als der Müllwagen sich schließlich einige Meter nach vorne bewegt, setzen sich die aufgestauten Autos in Bewegung. „Aber nur, weil ich laut geworden bin“, behauptet Herr L., „ohne läuft in Deutschland ja nix.“ Noch im Vorbeifahren filmt er dem Müllwerker hinterher. „Typisch faule Sau! Verpisst euch nach Hause!“

Das Video geht viral. Hunderte Male wird es geteilt, auch in einschlägigen Online-Foren. Unter den Social-Media-Posts der Entsorgungsfirma häufen sich plötzlich Hasskommentare und rassistische Bemerkungen gegen den im Video gezeigten Mitarbeitenden. Ein Hatestorm braut sich zusammen – und Leyla Sahin muss nun adäquat reagieren. Die leitende Social-Media-Managerin des betroffenen Entsorgungsunternehmens ist auf den Ernstfall vorbereitet: Ihr ganzes Marketing- und Kommunikationsteam

hat einen Workshop zum Online-Krisenmanagement absolviert, eine Kommunikationsstrategie und einen Notfallplan entwickelt.

Konkrete Maßnahmen gegen den Hatestorm

Zuerst dokumentiert Leyla Sahin alle eindeutig rassistischen Kommentare, indem sie rechts-sichere Screenshots anfertigt. Nur so kann sie strafrechtlich relevante Inhalte gegebenenfalls zur Anzeige bringen – beziehungsweise den betroffenen Müllwerker dabei unterstützen. Anschließend meldet oder löscht sie Kommentare und blockiert die betreffenden User. Da sie damit kaum nachkommt, schaltet sie die Kommentarfunktion des Unternehmensprofils schließlich komplett ab.

Als nächstes fasst sie einen Social-Media-Beitrag als Reaktion auf das virale Video. Leyla Sahin weist darauf hin, dass die Müllwerker*innen täglich im Einsatz sind, um für die Sauberkeit der Stadt zu sorgen, und dass sich dabei ungünstige Verkehrssituationen nicht immer vermeiden lassen. Sie erklärt zudem, warum der Müllwerker im konkreten Fall die Tonne ungeleert zurückgebracht hat: Er hatte bemerkt, dass darin flüssige Farbreste entsorgt waren, die als schadstoffhaltiger Sondermüll beim Recyclinghof abgegeben werden müssen. Der Müllwerker hat seine Arbeit also völlig korrekt ausgeführt. Sie beschließt den Online-Post mit dem deutlichen Statement, dass rassistische Bemerkungen nicht toleriert und direkt zur Anzeige gebracht werden. Anschließend lässt sie jegliche Social-Media-Aktivität für einige Tage ruhen, um den Hatestorm nicht weiter zu befeuern.

In der Zwischenzeit sucht Leyla Sahin, gemeinsam mit der Geschäftsführung des Entsorgungsbetriebs, das persönliche Gespräch mit dem betroffenen Müllwerker und bietet ihm professionelle psychologische Ersthilfe an. Dieser zeigt sich von seiner ungerechtfertigten Bloßstellung auf Social Media und vom blanken Hass in den Kommentaren zunächst schockiert. Zwar sei er an Beschimpfungen gewöhnt und er von vielen Kolleg*innen wisse er, dass sie immer häufiger beschimpft, bespuckt oder gar körperlich angegriffen werden, berichtet der Betroffene, doch das Video habe ihn umgehauen. Als er sich in der kommenden Woche schließlich krankschreiben lässt, meldet sich Leyla Sahin postalisch bei ihm, nennt verschiedene Hilfsangebote gegen digitale und psychische Gewalt, etwa vom WEISSEN RING oder HateAid, und sichert ihm die Unterstützung der Firma zu.

In der Folge erarbeiten Betriebsrat, Geschäftsführung und Personalabteilung im Austausch mit Betroffenen verschiedene Maßnahmen, um Müllwerker*innen vor Anfeindungen und tätlichen Übergriffen zu schützen. Auch Deeskalationstrainings sollen künftig angeboten werden. Außerdem entwickelt Social-Media-Managerin Leyla Sahin ein wöchentliches Beitragsformat, das die tägliche Arbeit der Müllwerker*innen in positiven Zahlen greifbar macht – Anzahl der geleerten Tonnen, der abgefertigten Wohnhäuser oder der gelaufenen Kilometer – aber auch Gewalterfahrungen der Beschäftigten aufzeigt. Dies und die klare antirassistische Positionierung der Hamburger Entsorgungsfirma bringen ihr viel Zuspruch ein.

Wenige Wochen später verrichtet der Müllwerker wieder seine Arbeit auf Hamburgs Straßen. Mit Rückendeckung seines Arbeitgebers erstattet er Anzeige gegen Herrn L., was schließlich zu dessen Verurteilung führt.

Zahlen und Fakten

In **92%** der Kommunen haben Beschäftigte schon **digitale Gewalt erlebt**.

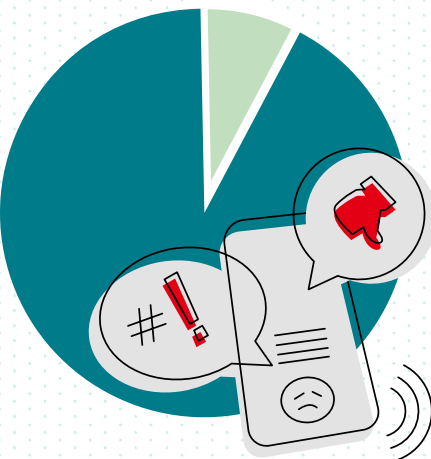
Genauer:

83%

haben beleidigende oder bedrohliche Nachrichten per Mail oder über Messenger-Dienste erhalten

69%

wurden in Kommentaren in Sozialen Medien beleidigt oder bedroht



26%

sind von anderen Formen digitaler Gewalt betroffen, zum Beispiel von negativen oder beleidigenden Google-Rezensionen

17%

haben erlebt, dass private Informationen ungewollt verbreitet wurden (sog. Doxxing)

Wo digitale Gewalt auf dem Vormarsch ist, nehmen auch andere Gewaltformen zu:

In **76%** der Kommunen wurden Beschäftigte innerhalb der letzten zwölf Monate **körperlich angegriffen**.



Praktische Handlungshilfen

MASSNAHMEN ZUR VORSORGE

Beim Meinungsaustausch im Internet kann es zu Situationen kommen, in denen verbale oder anderweitig psychische Gewalt ausgeübt wird, beispielsweise durch Beleidigungen, Drohungen oder Nötigungen. Das betrifft nicht nur öffentliche Profile wie die eines Unternehmens oder einer Dienststelle, sondern oft auch die privaten Social-Media-Konten der Mitarbeitenden, sofern diese gefunden werden. Die Gewalt umfasst dabei öffentliche wie private Kommunikation, also sowohl Kommentare als auch Direktnachrichten. Dieses Vorgehen kann Teil einer Strategie sein, einzelne Personen aus einem Organisationskontext herauszureißen und sie über private Kanäle anzugreifen, da sich Organisationen oft scheuen, ihren Mitarbeitenden in solchen Fällen zur Hilfe zu kommen.

Hierauf vorbereitet zu sein, ist die Voraussetzung für sicheres und professionelles Handeln.

Bewusstsein schaffen und danach handeln

- ☐ Sensible Daten (berufliche und persönliche) im Internet schützen, besonders in Sozialen Netzwerken – was ist öffentlich einsehbar?
- ☐ Kolleg*innen und privates Umfeld für Datensicherheit sensibilisieren
- ☐ Sichere Passwörter und digitale Schutzvorrichtungen am Arbeitsplatz etablieren und konsequent nutzen
- ☐ Regelmäßige Sicherheits-Audits durchführen

Kommunikationsstrategien aneignen

- ☐ Mitarbeiter*innen für potenzielle Vorfälle digitaler Gewalt schulen
- ☐ Medienkompetenz- und Kommunikationstrainings durchführen, dabei auch Anti-Rassismus-Trainings integrieren, damit Mitarbeitende angemessen reagieren können
- ☐ Klare Social-Media-Richtlinien bzw. Netiquette für die eigenen Kanäle erstellen, veröffentlichen und konsequent durchsetzen
- ☐ Schnelle und stringente Moderation, um entstehende Shitstorms zu bremsen und im Idealfall zu verhindern
- ☐ Krisenkommunikationsplan erstellen und Verhaltensregeln festlegen für die häufigsten Formen digitaler Gewalt

**WUSSTEST
DU SCHON?**

WAS BEDEUTET NETIQUETTE?

Netiquette beschreibt Regeln, für einen respektvollen Umgang im Internet, unter anderem in Kommentarbereichen. Denn nur wenn festgelegt ist, was erlaubt ist und was nicht, kann bei Bedarf konsequent eingegriffen werden. Dabei sollten mindestens diese Punkte geklärt sein:

- Was fällt unter Hate Speech?
- Welche Kommentare werden entfernt?
- Wann werden User*innen blockiert?

Shitstorms, Hass und Hetze vorbeugen

- ☐ Spezielle Monitoring-Tools nutzen, um ungewöhnliche Aktivitäten und potenzielle Probleme frühzeitig erkennen und darauf reagieren zu können
- ☐ Reaktionskette festlegen: Wer reagiert wie im Falle eines aufkommenden Shitstorms, wie erfolgt die Abstimmung zwischen den beteiligten Abteilungen?
- ☐ Offene und transparente Betriebskultur pflegen, um Angriffsflächen zu minimieren

DIE SHITSTORM-SKALA

Die sogenannte Shitstorm-Skala von Daniel Graf und Barbara Schwede (via feinheit.ch), hier leicht zusammengefasst dargestellt, hilft bei der Einordnung von Online-Vorfällen.

Windstärke 0	Windstille Keine kritischen Rückmeldungen
Windstärke 1	Leichter Zug Vereinzelt Kritik von Einzelpersonen ohne weitere Resonanz
Windstärke 2	Schwache Brise Wiederholte Kritik von Einzelpersonen, schwache Reaktionen der Community auf dem gleichen Kanal
Windstärke 3	Frische Brise Andauernde Kritik von Einzelpersonen, zunehmende Reaktionen der Community. Verbreitung auf weiteren Kanälen. Interesse von Medienschaffenden geweckt, erste Artikel in Blogs und Online-Medien
Windstärke 4	Starker Wind Herausbildung einer vernetzten Protestgruppe, wachsendes, aktives Follower-Publikum auf allen Kanälen. Zahlreiche Berichte in Blogs und Online-Medien, erste Artikel in Print-Medien
Windstärke 5	Sturm Protest entwickelt sich zur Kampagne: pauschale, stark emotionale Anschuldigungen, kanalübergreifende Kettenreaktion; großer Teil des wachsenden Publikums entscheidet sich fürs Mitmachen. Ausführliche Blog-Beiträge und Follow-up-Artikel in Online-Medien, wachsende Zahl von Artikeln in klassischen Medien
Windstärke 6	Orkan Ungebremster Schneeball-Effekt mit aufgepeitschtem Publikum, Tonfall mehrheitlich aggressiv, beleidigend, bedrohend. Top-Thema in Online-Medien, intensive Berichterstattung auch darüber hinaus

MASSNAHMEN ZUR DEESKALATION

Mit geschultem Blick ist oft frühzeitig erkennbar, wann eine Online-Diskussion zu eskalieren droht. Strategien zur Deeskalation anwenden zu können, ermöglicht, die Kontrolle zu behalten und die Situation im Idealfall zu entschärfen. Trotzdem sollte ein Fahrplan für Akutmaßnahmen im Ernstfall vorliegen.

Diskussion kontrollieren

- ☐ Ruhe bewahren und eine professionelle, empathische und rechtskonforme Kommunikation pflegen
- ☐ Rassistische, sexistische oder anderweitig diskriminierende/gewalttätige/bedrohliche Posts und Kommentare keinesfalls stehen lassen. Je nach Schweregrad:
 - inner- und außerhalb der Plattform melden, entlang des Digital Services Act (DSA) der Europäischen Union
 - Löschung des Inhalts veranlassen
 - Nutzer*innen blockieren
 - unter Berufung auf die Netiquette auf Konsequenzen hinweisen
- ☐ Community Management kontinuierlich fortführen:
 - Auf vernünftig verfasste Kommentare sachlich eingehen
 - Nicht auf Endlosdiskussionen einlassen und den Austausch nach maximal vier Argumenten beenden
 - Für unterstützende Kommentare der Community bedanken und diese liken oder beantworten, was auch den Algorithmus beeinflusst und positive Inhalte sichtbar macht; zum Schutz der Daten von Mitarbeitenden können Moderator*innen hierfür ein Pseudonym (in Form eines echt klingenden Vor- und Nachnamens sowie Bild) nutzen
- ☐ Offene Nachfragen stellen und sich vergewissern, dass man richtig verstanden hat und richtig verstanden wurde; wenig Angriffsfläche bieten und nicht in Widersprüche verwickeln
- ☐ Drohungen unbedingt ernst nehmen, aber auf etwaige Forderungen nicht eingehen

- ☐ Falls notwendig, Interaktionsfunktionen zeitweise abschalten (für den betreffenden Beitrag oder das ganze Profil), um weitere Eskalation zu vermeiden
- ☐ Schnell, aber überlegt handeln: Eine prompte und angemessene Reaktion kann oft verhindern, dass sich ein ausgeprägter Shitstorm entwickelt
- ☐ Mit Vorgesetzten zu Vorgehen und Zeitplan abstimmen

Spuren sichern

- ☐ Von relevanten Posts bzw. Kommentaren in Sozialen Netzwerken unbedingt sofort rechtssichere Screenshots machen, da diese jederzeit wieder gelöscht werden können
- ☐ Damit ein Screenshot rechtssicher ist, müssen neben dem eigentlichen Kommentar unbedingt ersichtlich sein:
 - das vollständige Datum (Tag, Monat und Jahr) sowie die Uhrzeit der betreffenden Inhalte – ein Screenshot des ganzen Bildschirms, der mit den Funktionen des Betriebssystems bzw. Handys gemacht wird, enthält den wichtigen Zeitstempel direkt in der Datei
 - die (User-) Namen des mutmaßlichen Täters bzw. der mutmaßlichen Täterin
 - der Kontext, in dem der Kommentar gepostet wurde (d.h. der Beitrag oder Kommentar, auf den er sich bezieht sowie ggf. andere Kommentare derselben Diskussion)
 - Detaillierte Anleitungen gibt es auf: hateaid.org/rechtssichere-screenshots/
- ☐ Gesicherte Spuren der zuständigen Meldestelle und ggf. der Polizei übergeben

WICHTIG



Alle Schritte immer mit der betroffenen Person abstimmen, denn diese hat durch den Vorfall gerade Gewalt erfahren. Ein Übergehen bei weiteren Entscheidungen kann als erneute übergreifende Handlung verstanden und sollte daher dringend vermieden werden.

MASSNAHMEN ZUR NACHSORGE

Ob direkt persönlich oder indirekt beruflich betroffen: Nach einer Eskalation gilt es, ruhig zu bleiben, im wahrsten Wortsinn abzuschalten, Abstand zu gewinnen und Hilfe zu holen.

Wichtig zu erinnern: Auch erfahrene Beschäftigte können in Situationen geraten, die professionelle Unterstützung erfordern.

Offline gehen und Aufgaben delegieren

- ☐ Accounts fernbleiben, um sich selbst zu schützen: Hate Storms haben Ihren Höhepunkt meist in den ersten drei bis vier Tagen, danach ebbt die Welle der digitalen Gewalt meist ab – als direkt Betroffene*r während dieser Zeit nicht mehr mit den Hater*innen auseinandersetzen
- ☐ Dringende Aufgaben, z.B. im Marketing oder Social-Media-Management, an Vorgesetzte oder Kolleg*innen abgeben oder notfalls ruhen lassen

Strafanzeige stellen

- ☐ Meldung an spezialisierte Meldestellen und/oder an zuständige Behörden wie die Polizei abgeben – ist die Allgemeinheit als Ganzes betroffen, etwa bei volksverhetzenden Inhalten, kann jede Person Strafanzeige stellen, die von der Straftat weiß
- ☐ Betriebliches Verfahren festlegen und veröffentlichen, inkl. Erwägung, ob private oder dienstliche Adresse in Anzeige angegeben wird
- ☐ Beratungsangebote für den Ernstfall nutzen, z.B. vom Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI)

Erstbetreuung und Hilfe in Anspruch nehmen

- ☐ Hilfsangebote nutzen, etwa von HateAid oder dem WEISSEN RING
- ☐ Eigene Ressourcen nutzen: Hobbys oder private Projekte können helfen, die alltägliche Struktur zu erhalten und Abstand zur Situation zu gewinnen
- ☐ Kolleg*innen, Freund*innen oder Familienangehörige um Beistand bitten

- ☐ Psychologische Erstbetreuung in Anspruch nehmen, die innerhalb von 24 Stunden nach dem Gewaltvorfall zur Verfügung stehen sollte und die Betroffene nach einem traumatisierenden Ereignis begleitet – mit dem Ziel, das Geschehen nach dem ersten Schock bewältigen, ein Gefühl von Sicherheit und Geborgenheit sowie die eigene Handlungsfähigkeit zurückzugewinnen

WICHTIG !

Die emotionalen Folgen digitaler Gewalt werden oft unterschätzt, können aber gravierend sein: Schlafstörungen, Konzentrationsstörungen, Panikattacken, bis hin zu Suizidgedanken. Freunde und Familie, aber auch Arbeitgebende sollten hier sensibel sein und die Situation ernst nehmen.



FORMEN DIGITALER GEWALT

Digitale Gewalt tritt in vielen unterschiedlichen Formen auf. Fachleute teilen sie in drei Hauptbereiche ein.

1. Hass und Hetze

Alle Formen von Hassrede, die sich gegen einzelne Personen oder marginalisierte Gruppen richten, mit dem Ziel, sie herabzuwürdigen und aus dem öffentlichen Diskurs auszugrenzen. Auch die Verbreitung von Desinformationen und Deepfakes sowie Cybermobbing und Shitstorms/Hatestorms gehören zu diesem Bereich.

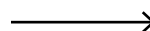
- **Hassrede (engl. Hate Speech):** Direkter oder indirekter sprachlicher Angriff auf eine Person oder Personengruppen, intentional und öffentlich im Netz.
- **Shitstorm:** Breite Welle negativer Kommentare in Sozialen Medien gegen eine Person, Organisation, Dienststelle oder Partei, kann verschiedene Intensitäten haben und auch sachliche Kritik enthalten.
- **Hatestorm:** Massive und intensive Welle persönlicher, hasserfüllter und oftmals rassistischer bzw. diskriminierender Äußerungen; weniger gebräuchlicher, spezifischerer Begriff.
- **Cybermobbing:** Beleidigen, Bedrohen, Bloßstellen oder Belästigen von Personen im Internet.
- **Deepfakes:** Mittels KI generierte, gefälschte Audio-, Video- oder Bildaufnahmen.
- **Trolling:** Vorsätzliches Auslösen von Streit in Online-Communitys durch provokante, beleidigende Kommentare, mit dem Ziel, den Diskurs zu lenken (sogenanntes De-Railing).
- **Desinformationen:** Falsch- und Fehlinformationen, die häufig in Sozialen Netzwerken, Chat-Gruppen und Online-Foren verbreitet werden.
- **Fake-Profile:** Social-Media-Profile mit entwendeten Fotos, über die das Umfeld der betroffenen Person kontaktiert wird, meist um sie zu diffamieren.

Shitstorms und Hatestorms ereignen sich vorwiegend in Sozialen Medien und können rasant eskalieren. Sie stellen Betroffene vor große Herausforderungen und erfordern ein gezieltes Krisenmanagement sowie konkrete Maßnahmen-/Notfallpläne, um die negativen Auswirkungen zu begrenzen und angemessen zu reagieren.

2. Kapital- und Betrugsdelikte

Alle Formen des digitalen Betrugs, die auf finanzielle Bereicherung oder Identitätsdiebstahl abzielen. Die Methoden reichen von gefälschten E-Mails (Phishing) bis zu komplexen Hacking-Angriffen. Bei Betrugsdelikten sind Täter*innen oft in Banden organisiert und agieren häufig aus dem Ausland.

- **Phishing:** Versuch, über gefälschte Websites oder E-Mails an sensible Daten zu gelangen.
- **Smishing:** Variante des Phishings, die über SMS oder Messenger-Dienste erfolgt.

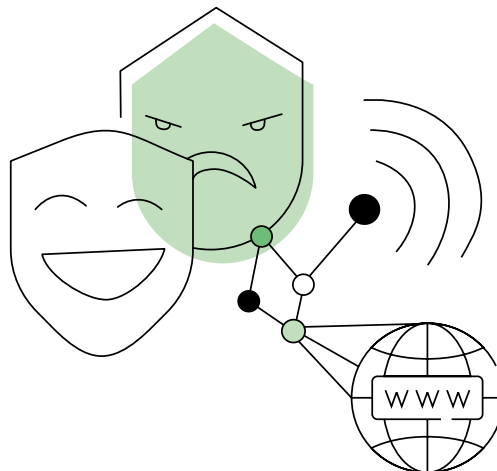


- **Quishing:** Einsatz von QR-Codes, die zu gefälschten Websites führen, um Daten abzugreifen.
- **Telefonbetrug mittels Call-ID-Spoofing:** Betrugsanrufe, deren Anrufnummern technisch verfälscht werden und bei denen sich der*die Gesprächspartner*in z.B. als von der Polizei ausgibt oder als eigene*r Enkel*in (Enkeltrick).
- **Social Engineering:** Manipulative Gesprächsführung (meist telefonisch) mit dem Ziel, sensible Daten zu erlangen.
- **Fake-Shops:** Betrügerische, täuschend echt wirkende Online-Shops, bei denen der Diebstahl von Geld und persönlichen Daten droht.

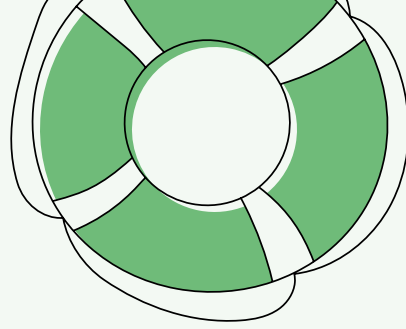
3. Sexualisierte Belästigung und Gewalt

Verschiedene Formen sexualisierter Übergriffe, von unerwünschten sexuellen Nachrichten bis zur Erpressung mit intimen Aufnahmen.

- **Cyberstalking:** Penetrantes Nachstellen, Bedrohen und Belästigen im digitalen Raum, teilweise unter Nutzung spezifischer Spionagesoftware.
- **Cybergrooming:** Gezielte Versuche der Anbahnung sexueller Kontakte mit Minderjährigen im Internet.
- **Sextortion:** Erpressung mit sexuellen Aufnahmen, die einvernehmlich oder gegen den Willen der betroffenen Person erlangt wurden.
- **Deepnudes:** Mittels KI generierte, gefälschte Nacktaufnahmen, die einen Großteil von Deepfakes ausmachen und von denen vor allem Frauen im pornografischen Kontext betroffen sind.
- **Romance Scamming:** Vortäuschen von Interesse meist auf Dating-Apps, um finanzielle Vorteile zu erlangen.



HIER FINDEST DU HILFE



Ansprechpartner für das Thema „Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Dienst“ bei den Gewerkschaften des DGB ist:

Deutscher Gewerkschaftsbund | DGB

Abteilung Öffentlicher Dienst und Beamtenpolitik
Vorstandsbereich Elke Hannack

Telefon: (030) 24060-723

E-Mail: mensch@dgb.de

Webseite: mensch.dgb.de

HateAid ist eine gemeinnützige Organisation und spezialisiert auf die Beratung und Unterstützung von Betroffenen digitaler Gewalt:

HateAid

Telefon: (030) 2520 8838

E-Mail: beratung@hateaid.org

Website mit Online-Meldeformular:
hateaid.org/meldeformular/

Im Rahmen der Initiative „Vergiss nie, hier arbeitet ein Mensch“ bietet der DGB in Kooperation mit dem WEISSEN RING allen Beschäftigten des DGB und seiner Mitglieds-gewerkschaften einen direkten und niedrig-schweligen Zugang zum Hilfesystem an:

Kooperation mit dem WEISSEN RING

DGB-Hotline des WEISSEN RINGS

Telefon: 0800 116 006 0

E-Mail: DGB@weisser-ring.de

WEISSER RING e. V.

Bundesgeschäftsstelle

Weberstr. 16

55130 Mainz

Webseite: weisser-ring.de

Beratung und Unterstützung – bundesweit, kostenfrei und anonym gegenüber Arbeitgebenden bzw. Dienstherrn

Ansprechpartner für weiterführende Informationen oder spezifische Rückfragen zum Umgang mit Gewalt für Beschäftigte bei Bundesbehörden ist:

Polizeiliche Kriminalprävention der Länder und des Bundes | ProPK

Zentrale Geschäftsstelle

Telefon: (0711) 5401-2062

E-Mail: info@polizei-beratung.de

Webseite: polizei-beratung.de/infos-fuer-betroffene/cybercrime/

„DIGITALE GEWALT HAT EINEN SPÜRBAREN EINFLUSS AUF DIE MACHTVERHÄLTNISSE UNSERER GESELLSCHAFT“

Sechs Fragen an Chan-jo Jun, Fachanwalt für IT-Recht und Rechtsanwalt mit Spezialisierung auf Internetkriminalität wie Hate Speech und Fake News

Herr Jun, Sie engagieren sich seit 2016 immer wieder in juristischen Fällen zu digitaler Gewalt. Wie kam es zu dieser Spezialisierung?

Mit der Ankunft vieler Geflüchteter im Jahr 2015 wurde das Phänomen Hasskriminalität vor allem auf Facebook sichtbar. Juristen wunderten sich, dass eigentlich klar strafbare Inhalte selbst nach Meldung an die Plattformbetreiber stehen blieben und ich dachte damals ganz naiv, man müsste lediglich ein paar Anzeigen bei der Staatsanwaltschaft stellen und dann würde das Recht zur Geltung kommen. Ich wurde nicht nur von Facebook, sondern auch von Ermittlungsbehörden zunächst abgewimmelt, was mich bestärkt hat, das Thema immer intensiver zu bearbeiten. Ich hatte große öffentliche Aufmerksamkeit erhalten und fühlte mich verpflichtet, neben der Öffentlichkeitsarbeit auch für Lösungskonzepte und die Fortbildung der Rechtsprechung zu sorgen.

Wie groß ist das Problem aus Ihrer Sicht?

Digitale Gewalt, Anfeindungen, Beleidigungen und Bedrohungen haben inzwischen einen spürbaren Einfluss auf die Machtverhältnisse unserer Gesellschaft. Digitale Diskursräume bestimmen, was wir sehen, was wir denken und wen wir wählen. Unbekämpfte Gewalt führt dazu, dass sich immer mehr Menschen sowohl aus den Diskursräumen verabschieden, als auch ihr

Engagement in der Politik oder für öffentliche Ämter einstellen. Mit digitaler Gewalt kann man heutzutage viel leichter als durch Argumente erreichen, dass sich Amtsträger, Kandidaten oder sogar Experten von öffentlichen Bühnen verabschieden und das Feld denjenigen überlassen, die mehr einstecken oder austeilen können. Das Problem ist somit in seinen Auswirkungen weiter gewachsen.

Welche präventiven Maßnahmen raten Sie Menschen/Beschäftigten, um Hasskommentaren und anderen Angriffen im digitalen Raum sinnvoll zu begegnen? Und kann eine systematische Prävention aus Ihrer Sicht helfen?

Wer sich an öffentlichen Diskussionen beteiligt oder selbst Gegenstand davon wird, braucht heutzutage gut geplante Unterstützung. Mit einem dicken Fell alleine ist es nicht getan. Es beginnt damit, dass es zusätzliche Leute geben muss, die die Konten auf Sozialen Medien überwachen, um angegriffene Accountinhaber zu entlasten und zu unterstützen. Betroffene brauchen Schulung darüber, bei welchen Situationen eine eigene Interaktion nützlich oder kontraproduktiv ist und welches Instrumentarium zur Verfügung steht. Diese komplexen Entscheidungen lassen sich kaum spontan richtig treffen und Arbeitgeber und Dienstherren müssen diese Kompetenzen und Kapazitäten vorhalten. Wir erleben immer wieder, dass Be-



troffene im Stich gelassen werden und unsinnige Empfehlungen erhalten – etwa, dass man vorher weniger hätte provozieren sollen oder hinterher einfach nur Geräte ausschalten solle. Die grundsätzliche Schockstarre ist aber häufig genauso fatal wie der aktionistische Versuch, sich zu rechtfertigen.

„Jede Organisation sollte für diesen Fall ein Playbook bereit haben, in dem beobachtete Parameter, zuständige Ansprechpartner und eingeübte Reaktionen vorgesehen sind.“

Welche konkreten Hilfestellungen empfehlen Sie, um Opfer digitaler Gewalt, Menschenrechte sowie eine freie, demokratische Gesellschaft zu schützen?

Die Verteidigung darf nicht alleinige Aufgabe der Opfer sein. Die Vorbereitung bei Naturkatastrophen kann sich auch nicht darauf beschränken, dass man Anwohnern rät, ein paar Sandsäcke bereitzustellen. Die Aufgaben von Gesetzgeber, Aufsichtsbehörden und Justiz sollten eigentlich klar sein, reichen aber derzeit offensichtlich nicht aus. Ich würde mir wünschen, es gäbe staatliche Stellen, um Opfer von digitaler Gewalt

zu unterstützen. Die Last liegt derzeit alleine auf privaten Organisationen und Opfern selbst, während die Zuständigkeit der Polizei endet, wenn man keinen konkreten Täter ins Visier nehmen kann. Der Einzelne kann gegen die Übermacht von Plattformbetreibern und mobilisierten Communitys kaum etwas ausrichten. Das muss Teil der Daseinsvorsorge sein.

Welche gesellschaftlichen oder politischen Weichen müssten zusätzlich gestellt werden?

Wir brauchen einen Marshallplan gegen digitale Gewalt. Wir haben schon so viel Zeit auf Podiumsdiskussionen verbracht, um über kleine, einzelne Maßnahmen zu sprechen, die dann von jenen bekämpft werden, die von digitaler Gewalt letztlich profitieren. Die Stellen bei Bund, Ländern oder Privatwirtschaft, die etwas ausrichten können, zeigen am liebsten auf den jeweils anderen, der zunächst den größeren Hebel haben soll, um das Problem zu lösen. Der Bund zeigt auf die Länder, die für Polizei und Justiz zuständig sind, die Länder verweisen auf den Gesetzgeber, der wieder auf die Verantwortung der Wirtschaft, die an die Vernunft der Gesellschaft appellieren mag und diese Runde lässt sich beliebig fortsetzen, wenn wir dann noch verschiedene Ressorts gegeneinander ausspielen. Gäbe es echten politischen Willen, könnte etwa ein Digitalministerium einen Gesamtplan mit allen hier schon beschriebenen Maßnah-

men zusammentragen, sieht sich dann aber im Zielkonflikt mit der Wirtschaftsförderung und einzelnen Interessen.

„Wir selbst sind dazu aufgerufen, das Problem immer wieder sichtbar zu machen und dafür zu sorgen, dass wir uns nicht mit Beschwichtigungen oder vorgetäuschten Bedenken etwa zur Meinungsfreiheit einlullen lassen.“

Sehen Sie einen Zusammenhang zwischen Medienkompetenz und Gewaltprävention? Könnten Bildungsangebote gegen Hass im Netz helfen?

Die Forderung nach Bildung und Kompetenzen ist ein gefährliches Feigenblatt. Die Lösung klingt so einfach: Wären nur alle Menschen schlau, moralisch und psychisch gesund, hätten wir sicherlich weniger Probleme. Die Universalität dieser Lösung führt dazu, dass sich in den oben beschriebenen Diskussionsrunden alle im Fazit darauf einigen können, ein neues Schulfach zu fordern, was dann tosenden Applaus erzeugt. Die Wirklichkeit ist jedoch, dass die Mehrheit der angesprochenen Zielgruppen gar keine Schule mehr besucht oder sich auch nicht von seinen Lehrkräften vorschreiben lassen will, wem er glauben und wen er hassen soll. Ich habe schon selbst viele Stunden in Schulklassen verbracht, um hilfreiche Tipps zu Fake News oder mahnende Drohungen über Strafbarkeiten zu erörtern, damit alleine kommen wir aber nicht weit.

Von welchen Beispielen erfolgreicher Gegenmaßnahmen können Sie berichten?

Als im Jahr 2018 das Netzwerkdurchsetzungsgesetz in Kraft trat, glaubten alle Beteiligten, vor allem auch Plattformbetreiber, dass nun mehr Gesetze ernsthaft gelten und durchgesetzt werden könnten. Wir konnten zusehen, wie Facebook, Twitter und YouTube ihre Regeln und Mechanismen verbesserten. Dies ließ jedoch stark nach, nachdem man feststellen musste, dass das Gesetz selbst kaum durchgesetzt wird, sondern eher eine politische Willensbekundung war. Auf individueller Ebene können wir von Fällen berichten, bei denen die gerichtliche Untersagung oder die Ausurteilung einer empfindlichen Geldstrafe für Verleumdung oder Beleidigung dazu führte, dass einzelne Akteure sich nach neuen Opfern umsahen. Insgesamt ist der Erfolg damit allenfalls eher neutral.

Wie können Plattformen im Kampf gegen digitale Gewalt aktiv werden?

Für Plattformen wäre es leicht, digitale Gewalt zu bekämpfen. Es würde schon damit anfangen, eingehende Beschwerden durch echte und qualifizierte Moderatoren zu bearbeiten, statt automatisierte, meist abweisende Antworten zu verschicken. Noch immer wird ein großer Teil von Straftaten durch Tatpersonen begangen, die nicht ermittelt werden können. Würden Social-Media-Plattformen bei der Registrierung ihrer Nutzer die gleiche Sorgfalt anwenden wie ein Vermieter von E-Scootern, würde allein das einen erheblichen Anteil von strafbaren oder zivilrechtlich rechtswidrigen Handlungen verhindern oder wenigstens verfolgbar machen. Einen Anreiz für eine solche Sorgfalt könnte man dann schaffen, wenn Plattformbetreiber für ihre anonymen oder nicht ermittelbaren Nutzer haften würden.

Sollten Plattformen zur Verantwortung gezogen werden oder obliegt es den Nutzer*innen die Plattform zu gestalten?

Verantwortung und Haftung sollte dort liegen, wo Kontrolle ausgeübt und wirtschaftlicher Nutzen gezogen wird. Plattformbetreiber schieben am liebsten die Verantwortung auf Nutzer oder staatliche Rechtsverfolgung, sodass am besten vor einer Löschung eines Beitrages erst ein langwieriger Gerichtsprozess geführt werden muss. Der Irrsinn, dass selbst offenkundige, digitale Gewalt nicht wirksam bekämpft werden kann, liegt an einem Geburtsfehler des Internets, als man im Jahr 2001 glaubte, man müsste Speicheranbieter wie CompuServe oder AOL von jeglicher Haftung für illegale Inhalte befreien, damit sie richtig gedeihen können. Dieses Providerprivileg ist aus dem Selbstverständnis der Lobbyverbände nicht mehr wegzudenken und setzt sich sogar bei der Regulierung von künstlicher Intelligenz fort.

Was müsste getan werden, damit mehr Menschen ihre Rechte einfordern und Täter*innen von digitaler Gewalt anzeigen?

Betrachten wir die Hinderungsgründe. Manche Opfer haben Angst vor Anzeigen, da sie damit ihre Identität und womöglich eine ladungsfähige Adresse preisgeben müssen. Wir kennen zahlreiche Fälle, in denen das eigene Tätigwerden erst aus der digitalen Gewalt eine tatsächliche Bedrohungslage gemacht hat. Opfer haben es häufig aufgegeben, Anzeigen zu erstatten, nachdem sie erlebten, dass trotz vorliegender Strafbarkeit keine Ahndung erfolgte. Entweder konnte der Täter nicht ermittelt werden oder selbst wenn Anklage erhoben wurde, verlangte ein Richter das persönliche Erscheinen des Betroffenen mit einer hunderte Kilometer langen

Anreise, was erwartungsgemäß zur Rücknahme des Strafantrages führte. Zivilrechtliche Rechtsverfolgung stellt sich in den meisten Fällen als wirtschaftlich unsinnig dar, da die Kosten der Rechtsverfolgung im schlechten Verhältnis zu möglichen Entschädigungsansprüchen stehen. Besser geworden ist in vielen Bundesländern die Bereitschaft, Äußerungsdelikte überhaupt zu verfolgen und nicht auf den Privatklageweg zu verweisen. Bei den sehr häufigen Äußerungsdelikten gegenüber Politikern fehlt es oft genug am Strafantrag und der Verfolgungsbereitschaft, da die eigene Rechtsverteidigung gezielt als Zensurmaßnahme geframt wird.

„Ich glaube, dass wir an dieser Stelle nicht strengere Gesetze brauchen, sondern eher eine Ausdehnung ins Ordnungswidrigkeitenrecht. Im Straßenverkehr würden wir nicht weit kommen, wenn wir erst ab der Strafbarkeitsschwelle eingreifen würden und alle anderen Regelverstöße ignorierten.“

Wir brauchen eine effektivere Rechtsdurchsetzung durch Bußgelder anstatt der Ausdehnung von Straftatbeständen für das Teilen oder Weiterleiten von Falschnachrichten. Im Ordnungswidrigkeitenrecht können wir Bußen auch an Accountinhaber richten, ohne den vollständigen Tatnachweis der Handlung zu erbringen, woran wir im Strafrecht ja häufig scheitern. Digitale zivilrechtliche Verfahren zur vorläufigen Sperrung von Accounts oder Beiträgen gegen Sicherheitsleistung könnte sogar Ahndung durch Strafen

und Bußgelder in vielen Fällen obsolet machen. Streitbeilegungsplattformen bei Zahlungsdienstleistern wie PayPal oder Amazon erweisen sich als hochgradig effektiv bei hinreichender Rechtssicherheit. Entsprechende Systeme in Sozialen Medien scheitern leider an der Mitwirkung der Plattformbetreiber, die sich über Entscheidungen schlicht hinwegsetzen. Höhere und vorhersehbare Geldentschädigungen für Opfer digitale Gewalt würde ebenfalls Anreize schaffen, Rechtsverletzungen zu vermeiden. Viele dieser Vorschläge hatten wir im Gesetzgebungsverfahren zum Gesetz gegen Digitale Gewalt bereits in die Diskussion gebracht.

Zur Person

Chan-jo Jun ist Gründer und Geschäftsführer der JUN Legal GmbH und engagiert sich neben seiner anwaltlichen Tätigkeit regelmäßig pro bono für die Lösung gesellschaftlicher Probleme. Er ist Mitglied des Ausschusses für IT-Recht bei der Bundesrechtsanwaltskammer und Träger des Bayerischen Verfassungssordens.



AUF EINEN BLICK: DAS FORDERT DER DGB

→ EINEN ÖFFENTLICHEN BEWUSSTSEINSWANDEL ANSTOSSEN

Wir brauchen wieder mehr Respekt. Jeder und jedem muss klar sein: Beschäftigte im Dienst der Gesellschaft sind keine Blitzableiter für Frust.

→ PERSONALAUFBAU UND ANGEMESSENE AUSSTATTUNG SICHERSTELLEN

Wir brauchen mehr Personal, konkrete Gefährdungsanalysen und modern ausgestattete Arbeitsplätze. Das macht die Arbeit im Dienst der Gesellschaft auch attraktiver.

→ BESCHÄFTIGTE PRÄVENTIV SCHULEN, GESUNDHEITSMANAGEMENT AUSBAUEN

Wir brauchen Reaktionsleitfäden und Schulungen zu präventiven Deeskalationsstrategien sowie funktionierende Mechanismen der Nachsorge für Opfer von Gewalt.

→ FÜHRUNGSKRÄFTE SENSIBILISIEREN

Wir brauchen Führungskräfte, die den Schutz ihrer Beschäftigten ernst nehmen und jedem Vorfall konsequent nachgehen.

→ NOTWENDIGE INVESTITIONEN IN INFRASTRUKTUR TÄTIGEN

Wir brauchen Investitionen in Infrastruktur und Daseinsvorsorge. Dann steigt auch die Zufriedenheit mit den Leistungen des öffentlichen und privatisierten Sektors.

→ FUNDIERTE ZAHLEN ZU GEWALTVOEFÄLLEN ERHEBEN

Wir brauchen die systematische Erfassung von Gewalterlebnissen für betroffene Berufsgruppen. Denn solide Statistiken sind die Grundlage für Gegenmaßnahmen.



EIN RATGEBER FÜR ENGAGIERTE UND INTERESSIERTE

Diese Broschüre soll Führungskräfte, Betriebsrät*innen, Personalrät*innen und Beschäftigte im öffentlichen Dienst mit Informationen und Impulsen dabei unterstützen, digitaler Gewalt entgegenzuwirken und geeignete Strategien im Umgang damit zu entwickeln. Die Handlungshilfe in der Heftmitte trägt erprobte Maßnahmen zur Prävention, Akuthilfe und Nachsorge bei digitaler Gewalt zusammen und wird ergänzt durch ein Expert*innen-Interview, Zahlen und Fakten sowie einen Überblick über Hilfsangebote. Ein fiktives Fallbeispiel, das sich jeden Tag so ereignen könnte, rundet den Inhalt ab.

Zusätzlich zur vorliegenden werden weitere Broschüren zu verschiedenen Formen konkreter Gewalt am Arbeitsplatz und zum Thema Nachsorge veröffentlicht. Alle Hefte spannen einen thematischen Bogen und können einzeln oder als Serie genutzt werden.

Deutscher Gewerkschaftsbund | DGB
Bundesvorstand
Abteilung Öffentlicher Dienst und Beamtenpolitik
Keithstraße 1
10787 Berlin

mensch.dgb.de
mensch@dgb.de

In Kooperation mit:



hateaid.org



DGB-Hotline des WEISSEN RINGS:
0800 116 006 0
DGB@weisser-ring.de