Digitale Hetze – „Shitstorm nach Ratsbeschluss“

Ausgangslage:

Der Stadtrat hat beschlossen, eine neue Unterkunft für Menschen mit Fluchterfahrung einzurichten.
Kurz darauf gerät die Stadtverwaltung ins Visier: In sozialen Netzwerken verbreiten sich wütende Kommentare, Halbwahrheiten und persönliche Angriffe.

Besonders **Frau Schneider**, die Pressesprecherin der Stadt, wird zur Zielscheibe.
Ihre Aussagen aus Pressegesprächen werden aus dem Zusammenhang gerissen, Fotos von ihr kursieren in Chatgruppen und Telegram-Kanälen.

Der Ton wird rauer, die Vorwürfe persönlicher.

Im Team wächst die **Verunsicherung**. Kolleg*innen sind schockiert über die Heftigkeit der Reaktionen, einige meiden seither die Öffentlichkeit.
Die **Stadtspitze fordert „Besonnenheit und Haltung“**, doch niemand weiß, **was genau damit gemeint ist**.
Es fehlt eine gemeinsame Kommunikationslinie, eine Schutzstrategie und Raum zum Austausch.
Frau Schneider versucht, professionell zu bleiben – doch innerlich fühlt sie sich **alleingelassen** zwischen öffentlichem Erwartungsdruck und fehlender Rückendeckung.

Was passiert?

In den sozialen Medien nimmt die Empörung Eigendynamik an.
Kommentarspalten füllen sich mit Aggressionen, Gerüchte verselbstständigen sich, und sachliche Argumente gehen unter.
Der Diskurs kippt – **von Kritik zu persönlicher Abwertung**.

Innerhalb der Verwaltung entsteht eine **Spirale der Unsicherheit**:

- Mitarbeitende fragen sich, was sie noch sagen dürfen, ohne selbst zur Zielscheibe zu werden.
- Gespräche werden vorsichtiger, manche schweigen lieber ganz.
- Die emotionale Belastung steigt – Angst, Scham und Wut liegen nah beieinander.

Das Vertrauen in die Verwaltung beginnt zu bröckeln, nach außen wie nach innen. Ein Gefühl von **Ohnmacht** breitet sich aus – niemand scheint wirklich zu wissen, **was jetzt das Richtige ist**.

Wer steht im Fokus?

Frau Schneider ist 42 Jahre alt und seit über zehn Jahren in der Öffentlichkeitsarbeit tätig. Sie gilt als ruhig, kompetent und loyal. Sie erlebt die **Zerrissenheit** zwischen beruflicher Verantwortung und persönlicher Überforderung.



Doch in dieser Situation erlebt sie erstmals, wie **Demokratiefeindlichkeit sie persönlich trifft**. Sie zweifelt an sich, schläft schlecht, hat Angst, etwas Falsches zu sagen.
Im Kolleg*innenkreis wird zwar Mitgefühl geäußert, doch **keiner weiß, wie konkret geholfen werden kann**. Ihre innere Frage: „Wie kann ich Haltung zeigen, ohne mich selbst zu gefährden – und wer steht eigentlich hinter mir?“

© 2025 Entwickelt von Verwaltung für Demokratie e.V. & nextlearning e.V. zur Anwendung des Erste-Hilfe-Kits Creative Commons BY-SA 4.0 | Henrike Arlt & Julia Kümper mit Hilfe von künstlicher Intelligenz

Exemplarische Lösung

Risiken

- **Einschüchterung und Selbstzensur**: Mitarbeitende ziehen sich zurück, Kommunikation wird defensiv oder ganz vermieden.
- **Radikalisierung der öffentlichen Diskussion**: Polarisierende Gruppen bestimmen den Diskurs.
- **Vertrauensverlust in Verwaltung und demokratische Verfahren**: Bürger*innen nehmen Schweigen als Schwäche wahr.
- **Langfristige Verunsicherung im Team**: „Bloß nichts mehr sagen" wird zur unbewussten Strategie.
- **Verlust von Motivation und Engagement**: Demokratiefördernde Arbeit wird als zu riskant empfunden.

Dynamiken und Bedürfnisse

- **Bedürfnis nach Orientierung:** Mitarbeitende wünschen sich klare Handlungsanweisungen, Kommunikationshilfen und sichtbare Unterstützung.
- **Bedürfnis nach Sicherheit:** Die Betroffenen brauchen Schutz – physisch, psychologisch und organisatorisch.
- **Bedürfnis nach Sinn & Haltung:** Viele möchten die demokratische Entscheidung verteidigen, wissen aber nicht, wie das ohne Eskalation gelingt.
- **Dynamik von Ohnmacht:** Die fehlende Strategie der Führung verstärkt das Gefühl, allein zu sein und ausgeliefert zu werden.
- **Gegenbewegung:** Einzelne Kolleg*innen versuchen, Ruhe zu bewahren oder Solidarität zu zeigen – aber ohne klare Struktur verpuffen die Ansätze.

1. Erkennen

- Öffentliche Diskussion kippt: von Kritik zu persönlichen Angriffen.
- Demokratische Werte (Respekt, Faktenorientierung) werden verletzt.
- Frau Schneider wird zur Projektionsfläche – Angriff auf Person und Institution.
- Führung fordert „Haltung", liefert aber keine Orientierung → Ohnmacht im Team.
- Signale: Angst, Rückzug, Sprachlosigkeit, Vertrauensverlust.

➡️ **Kernproblem:** Fehlende Strategie und emotionale Unterstützung lassen Angriffe auf Demokratie und Verwaltung ungebremst wirken.

2. Handeln

- **Sofort reagieren:**
  - Stadtspitze zeigt Rückendeckung („Wir stehen hinter unseren Mitarbeitenden").
  - Einheitliche Kommunikationslinie – sachlich, transparent, ruhig.
  - Schutz & Entlastung für Betroffene (z. B. Frau Schneider).
- **Nicht tun:**
  - Abwiegeln, Rechtfertigung oder Schweigen.
- **Kommunikative Haltung:**
  - Respektvoll, klar, solidarisch – keine Eskalation.

© 2025 Entwickelt von Verwaltung für Demokratie e.V. & nextlearning e.V. zur Anwendung des Erste-Hilfe-Kits Creative Commons BY-SA 4.0 | Henrike Arlt & Julia Kümper mit Hilfe von künstlicher Intelligenz

➡️ **Kernbotschaft:** Haltung zeigen heißt handeln – nicht nur appellieren.

3. Stärken

- Aufbau einer **Krisenkommunikationsstruktur** (Rollen, Abläufe, Reaktionsplan).
- **Ansprechstellen** für Betroffene benennen (intern & extern).
- **Training & Supervision** für Öffentlichkeitsarbeit und Führung.
- **Netzwerke aktivieren:** z. B. Verwaltung für Demokratie, HateAid, kommunale Pressestellen.

➡️ **Langfristiges Ziel:** Sicherheit, Solidarität und Handlungskompetenz stärken – Demokratie braucht institutionellen Rückhalt.

Fazit

Empfehlung:
Wer Haltung fordert, muss Strukturen schaffen, die Haltung ermöglichen.
Frau Schneider braucht Rückendeckung, klare Kommunikation und Zugang zu Schutz- und Beratungsnetzwerken.

© 2025 Entwickelt von Verwaltung für Demokratie e.V. & nextlearning e.V. zur Anwendung des Erste-Hilfe-Kits Creative Commons BY-SA 4.0 | Henrike Arlt & Julia Kümper mit Hilfe von künstlicher Intelligenz