

# Liebe > Hass

Sabine Weber, so1710406040

Bachelorarbeit 2  
Eingereicht zur Erlangung des Grades  
Bachelor of Arts in Social Sciences  
an der Fachhochschule St. Pölten

Datum: 29. April 2020

Version: 1

BegutachterInnen: Mag.<sup>a</sup> (FH) Dr.<sup>in</sup> Dana Pajkovic und Dipl. Soz-Päd. Wioletta Rührer, BA

## Abstract Deutsch

Die vorliegende Bachelorarbeit II beschäftigt sich mit den Strategien und Methoden der Caritas der Erzdiözese Wien, um gegen Hass im Netz vorzugehen. Für die Gewinnung von Ergebnissen wurden qualitative Expert\*Inneninterviews mit Klaus Schwertner, dem Generalsekretär der Caritas Wien, und Rosemarie Pilz, der Social Media Expertin geführt. Die Auswertung fand unter Anwendung der Systemanalyse statt. Herausgefunden wurde, dass verhetzende Aussagen im Netz angezeigt werden. Meldestellen wie „netangels“ und „counter speech“ wurden etabliert, die mit Hilfe von Aufklärung und Schaffung eines positiven Diskussionsklimas vorgehen. Weiters hat Klaus Schwertner einen „flowerrain“, eine weltweite Umarmung für eine Familie, die von Hass betroffen war, gestartet. Aufgrund von bestehenden Herabwürdigungen im Internet ist es wichtig, dass sich die Caritas der Erzdiözese Wien und die Gesellschaft dagegen einsetzen und Zivilcourage zeigen.

## Abstract Englisch

This bachelor thesis II deals with Caritas strategies and methods to combat online hate. To obtain results, qualitative expert interviews were held with Klaus Schwertner, the secretary general of Caritas and Rosemarie Pilz, the social media expert. These were evaluated using the system analysis. It was found that incitement and credit-damaging statements on the Internet are reported by Caritas. In addition, hotlines, such as "netangels" and "counter speech", have been established, which use education and create a positive climate for discussion against online hate speech. Klaus Schwertner also started a "flowerrain", a worldwide hug for a family that was affected by hate. Due to existing derogations on the Internet, it is important that Caritas and society work against it and show civil courage.

# Inhalt

<b>1 Einleitung .....</b>	<b>5</b>
<b>2 Begriffsbestimmung.....</b>	<b>6</b>
2.1 Offizialdelikt .....	6
2.2 Ermächtigungsdelikt .....	6
2.3 Privatanklagedelikt .....	7
2.4 Beleidigung - §115 Strafgesetzbuch .....	7
2.5 Kreditschädigung - §152 Strafgesetzbuch .....	8
2.6 Üble Nachrede - §111 Strafgesetzbuch .....	9
2.7 Verhetzung - §283 Strafgesetzbuch .....	9
2.8 Verleumdung - §297 Strafgesetzbuch.....	11
2.9 Wiederbetätigung - §3 Verbotsge	11
2.10 Hate Speech .....	12
2.11 Caritas Österreich.....	13
2.12 Caritas der Erzdiözese Wien .....	13
<b>3 Forschungsinteresse .....</b>	<b>14</b>
3.1 Interessensbeschreibung .....	14
3.2 Relevanz der Thematik.....	15
3.3 Stand der Forschung .....	15
3.4 Zielsetzung der Arbeit.....	17
3.5 Forschungsfragen.....	18
<b>4 Forschungsdesign .....</b>	<b>19</b>
4.1 Erhebungsmethode .....	19
4.2 Auswahl der Interviewpartner*Innen .....	20
4.3 Auswertungsmethode .....	20
<b>5 Forschungsergebnisse .....</b>	<b>21</b>
5.1 Phänomen „Hass im Netz“ und Caritas .....	21
5.1.1 Chancen und Risiken .....	22
5.1.2 Zielgruppe.....	23
5.1.3 Auslöser für Hass im Netz .....	23
5.1.4 Ziele .....	24
5.1.5 Zivilcourage im Netz .....	24
5.1.6 Politische Zugehörigkeit .....	25
5.2 Strategien und Methoden .....	25
5.2.1 Rechtliche Konsequenzen.....	26
5.2.2 Nächstenliebe .....	27
5.2.3 Vorbildhafte Beispiele.....	27
5.2.4 Stabstellen .....	30
5.2.5 Persönliche Gespräche und Kontaktaufnahme.....	31
5.2.6 Achtsamkeit im Umgang mit Medien .....	31

5.2.7	Kooperation .....	32
5.3	Effizienz der Strategien .....	32
5.4	Reflexion des Forschungsprozesses .....	33
<b>6</b>	<b>Resümee und Forschungsausblick.....</b>	<b>34</b>
<b>Literatur .....</b>	<b>37</b>	
<b>Daten .....</b>	<b>39</b>	
<b>Abkürzungen .....</b>	<b>39</b>	
<b>Leitfadeninterview – Expert*Innen .....</b>	<b>40</b>	
<b>Transkript Expert*Inneninterview (T1 2019) .....</b>	<b>41</b>	
<b>Auswertung T1 2019 - Systemanalyse.....</b>	<b>42</b>	
<b>Eidesstaatliche Erklärung.....</b>	<b>44</b>	

# 1 Einleitung

Zur Erlangung des Grades „Bachelor of Arts in Social Science“ wird eine Bachelorarbeit vorgelegt. Diese qualitative Arbeit beschäftigt sich mit dem Einsatz der Caritas der Erzdiözese Wien gegen Hass im Netz vorzugehen. Diffamierung auf Online-Plattformen kann jede\*n treffen und jede\*r kann sich dagegen einsetzen. Es gibt bereits einige Organisationen wie „ZARA“ oder „Weisser Ring“ sowie zivile Held\*Innen wie Ingrid Brodnig, Sigi Maurer oder Klaus Schwertner, die sich für Zivilcourage und gegen Hasskriminalität im Netz einsetzen. Im Rahmen des Bachelorprojektes konnten Statements beziehungsweise Stimmen gegen Hetze und Diskriminierung gesammelt werden. Daraus ist ein Kurzfilm entwickelt worden, welcher im Zuge der Projektvernissage vorgestellt wurde. Die Kolleg\*Innen Ines Langstädlinger und Natasa Hausmann werden an der Weiterentwicklung und Weiterverarbeitung des Filmes arbeiten. Für diese Forschungsarbeit wurde ein Interview mit dem Generalsekretär der Caritas der Erzdiözese Wien, Klaus Schwertner und ein weiteres mit der Social Media Expertin der Caritas der Erzdiözese Wien, Rosemarie Pilz, geführt.

Hass im Netz ist in der Zeit der Digitalisierung ein aktuelles Thema, so die zivile Heldin Ingrid Brodnig (vgl. Christian Brandstätter Verlag GmbH & Co KG 2019). Die teilweise gegebene Anonymität führt zu einem Enthemmungseffekt, sodass mit Leichtigkeit verunglimpfende Kommentare geschrieben werden können. Vor allem rechtsextreme Personen oder Gruppen nutzen dies und provozieren beziehungsweise lenken deren Anhänger in Richtung Herabwürdigung Andersdenkender oder Personen mit bestimmten Merkmalen wie Geschlecht, Hautfarbe, Herkunft, Sexualität, Alter, Religion oder Weltanschauung. In vielen Fällen spielen Islamfeindlichkeit, Antisemitismus, Rassismus und Gewalt gegenüber Frauen eine große Rolle. Allein aufgrund von äußeren Merkmalen, einer anderen Sichtweise oder Einstellung kann bereits gehetzt werden. Aber auch zivile Held\*Innen, die sich für andere Menschen einsetzen, können selbst von Diffamierung betroffen sein (vgl. „Landesanstalt für Medien NRW“ und Arbeitsgemeinschaft Kinder- und Jugendschutz (AJS) NRW e. V. o.A.). Für betroffene Mitmenschen aufzustehen, bedeutet auch das Risiko einzugehen, mit dem Hass der Anderen konfrontiert zu werden.

Oftmals fehlt das Bewusstsein darüber, dass beleidigende Kommentare, die einen Straftatbestand aufweisen, rechtliche Konsequenzen nach sich ziehen können (vgl. ebd.). Jede\*r Mensch hat prinzipiell das Recht auf Meinungsfreiheit, welches im Staatsgrundgesetz über die allgemeinen Rechte der Staatsbürger\*Innen (StGG) im Artikel 13 angeführt sind. Aber es gibt auch Grenzen der freien Meinungsäußerung, wie das Bundesministerium für Justiz in der Initiative „Gewalt im Netz“ offen legt.

*„Das Grundrecht auf Meinungsfreiheit endet jedoch dort, wo die schrankenlose Ausübung der Meinungsfreiheit den öffentlichen Frieden gefährdet und einem anderen geschadet wird. Verletzende, diskriminierende und/oder rassistische Übergriffe im Netz haben in den letzten Jahren sowohl zahlenmäßig als auch in ihrer Form und Schärfe zugenommen.“ (Bundesministerium für Justiz o.A.)*

## 2 Begriffsbestimmung

Das Kapitel „Begriffsbestimmung“ beinhaltet die Erläuterung von strafrechtlich relevanten Tatbeständen, die für diese Arbeit essenziell sind. Diese finden sich in den Handlungsoptionen der Caritas, gegen den Hass im Netz vorzugehen, wieder. Zuvor werden die Begriffe „Offizialdelikt“, „Ermächtigungsdelikt“ und „Privatanklagedelikt“ näher beschrieben. Die Organisation ist immer wieder von Kreditschädigung betroffen, aber auch die Professionist\*Innen und Zielgruppen der Caritas der Erzdiözese Wien erleben Herabwürdigung in Form von Beleidigung, übler Nachrede, Verhetzung und Verleumdung, indem sie sich für andere Menschen einsetzen. Aber auch Wiederbetätigung und Hate Speech sind im Alltag der Mitarbeiter\*Innen vorzufinden. Daher haben sich die Social Media Abteilung und die „counter speech“-Stabstelle der Caritas der Erzdiözese Wien zur Aufgabe gesetzt, ihre Kolleg\*Innen über Straftatbestände im Netz aufzuklären, sodass rechtlich relevante Postings und Kommentare zur Anzeige gebracht werden können. Die Erläuterung der Begriffe „Caritas Österreich“ und „Caritas der Erzdiözese Wien“ rundet das Kapitel ab.

### 2.1 Offizialdelikt

Gelangen Straftaten, die unter das Offizialdelikt fallen, in Kenntnis der Kriminalpolizei, Staatsanwaltschaft oder dem Gericht, dann wird eine Anklage durch die zuständigen Behörden eingeleitet, ungeachtet dessen, ob die Privatperson dem zustimmt oder nicht. Dieser Grundsatz findet sich in der Strafprozessordnung im §2 wieder. Dies bedeutet, dass von Amts wegen eine Verfolgung und Aufklärung des Straftatbestands erfolgt. Davon ausgenommen sind nur jene Straftaten, die dem Privatanklagedelikt oder Ermächtigungsdelikt zugeordnet werden. Es bedarf daher keiner förmlichen Anzeige. Zum Offizialdelikt zählen der Straftatbestand der Verhetzung und Verleumdung, sowie der Wiederbetätigung (vgl. Weber-Schigutt 2020:29)

*„Das heißt, alle Delikte sind grundsätzlich Offizialdelikte, soweit sie nicht ausdrücklich nur auf Verlangen von berechtigten Personen zu verfolgen sind.“ (ebd.)*

### 2.2 Ermächtigungsdelikt

Das Gesetz sieht vor, dass nur dann eine Strafe verfolgt wird, wenn eine Ermächtigung durch bestimmte im Gesetz angeführte Personen vorliegt. Hierzu zählen Delikte der Täuschung, Ehrenbeleidigung des Bundespräsidenten, Hausfriedensbruch und Kindesentziehung. Willigt eine bestimmte im Gesetz angeführte Person der amtlichen Verfolgung und Aufklärung des Straftatbestandes zu, dann geschieht dies durch die Kriminalpolizei, Staatsanwaltschaft oder mittels Gericht. Wird keine Zustimmung erteilt, ist eine unverzügliche Einstellung der Ermittlungen vorgesehen (vgl. Weber-Schigutt 2020:30).

## 2.3 Privatanklagedelikt

Bei Privatanklagedelikten muss das Opfer von sich aus einen Strafantrag stellen und bei Gericht die Bestrafung des/der Täter\*In durchsetzen. Das bedeutet, dass die Privatperson entscheidet, ob eine rechtliche Verfolgung ihren Absichten entspricht. Strafbare Handlung gegen die Ehre, Kreditschädigung oder die üble Nachrede zählen zu den Straftatbeständen eines Privatanklagedelikts. Es findet kein Ermittlungsverfahren seitens der Kriminalpolizei oder der Staatsanwaltschaft statt. Auf Anklage des/der Privatankläger\*In kommt es zu einem Hauptverfahren. Die Kosten sind jedoch von der Person selbst zu bezahlen (vgl. ebd.)

Bei den Nutzer\*Innen der Caritas handelt es sich vorrangig um Personen mit Migrationshintergrund oder Individuen, die wenig finanzielle Mittel zur Verfügung haben. Aufgrund schlechter Deutschkenntnisse oder hoher Prozesskosten ist es für diese Zielgruppe oftmals nicht möglich beleidigende oder herabwürdigende Kommentare im Netz nachzuverfolgen, sofern diese unter das Privatanklagedelikt fallen. Ebenfalls müsste ein Wissen über die Antragsstellung und rechtliche Informationen zu Straftatbeständen vorliegen, damit eine Verfolgung überhaupt stattfinden kann. Dadurch steigt die Hemmschwelle, beleidigende Aussagen zur Anzeige zu bringen. Deshalb ist es wichtig, dass sich die rechtlichen Rahmenbedingungen so verändern und weiterentwickeln, dass jedem Individuum die Möglichkeit gegeben wird sich gegen herabwürdigende Kommentare zu wehren und Anzeige zu erstatten. Dies sollte von Amts wegen erfolgen, damit weder der finanzielle Status, die Staatsbürgerschaft noch die ethnische Herkunft ein Hindernis darstellen.

## 2.4 Beleidigung - §115 Strafgesetzbuch

Unter dem Begriff „Beleidigung“ fällt laut Strafgesetzbuch (StGB) das Verspotten, Beschimpfen, Misshandeln am Körper oder Drohen einer körperlichen Misshandlung. Dies muss öffentlich oder zumindest vor mehreren Personen erfolgen, damit es dem Straftatbestand der Beleidigung zuzuordnen ist. Der/Die Straftäter\*In ist im Falle einer Schuldspprechung zu dreimonatiger Freiheitsstrafe oder einer Geldstrafe bis zu 180 Tagessätzen zu verurteilen (vgl. StGB §115 (1)).

Neben Verspottung gehören auch Schimpfwörter in der Öffentlichkeit zum Tatbestand der Beleidigung. Dies liegt dann vor, wenn ein größerer Personenkreis unmittelbar eingebunden ist. Da sich in sozialen Netzwerken viele User\*Innen aufhalten, kann bei Foren, Chats und Homepages von einem großen Publikum ausgegangen werden (vgl. StGB §115 (2)).

Hervorzuheben ist, dass auch in Chatrooms eine Beleidigung vorliegen kann, solange die im oberen Absatz genannten Voraussetzungen dafür erfüllt sind. Dabei muss die Person hinter dem Profil ausgeforscht werden. Damit verspottende Kommentare nicht länger im Netz kursieren, besteht die Möglichkeit sich an den/die Betreiber\*In des Forums zu wenden, um die Löschung derer zu beantragen. Hier ist jedoch fraglich, wie schnell ein Kommentar dann auch wirklich gelöscht wird, oder ob es dem/der Inhaber\*In der Medienseite ein Anliegen ist

dem nachzugehen. Daher gibt es auf Online-Plattformen, wie Facebook, mittlerweile einen „Verbergen“-Button, mithilfe dessen unerwünschte Aussagen von User\*Innen unsichtbar gestellt werden können. Dies ist vermutlich die einfachste und schnellste Variante. Da es sich bei Tatbeständen der Beleidigung um Privatanklagedelikte handelt, muss die Privatperson von sich aus Anzeige erstatten. Das könnte dazu führen, dass die Hemmschwelle bei Nutzer\*Innen steigt und eine Straftat aufgrund dessen nicht gemeldet wird.

## 2.5 Kreditschädigung - §152 Strafgesetzbuch

Dem Straftatbestand der Kreditschädigung machen sich all jene strafbar, die unrichtige Tatsachen behaupten und dadurch den Kredit, Erwerb oder das berufliche Fortkommen einer anderen Person gefährden oder schädigen. Dies ist mit einer Freiheitsstrafe von bis zu sechs Monaten oder mit einer Geldstrafe von 360 Tagessätzen zu bestrafen (vgl. StGB §152 (1)).

Am Beispiel der Caritas würde dies bedeuten, dass Falschmeldungen oder unwahre Behauptungen, wie die soziale Hilfsorganisation würde gratis iPhones an geflüchtete Menschen verschenken, einen Tatbestand der Kreditschädigung darstellen. Die Organisation kann dadurch ihren Ruf und ihr Image verlieren, was dazu führen könnte, dass das Vertrauen in diese geschmälert wird und Einbußen bei Spendenaktionen zu vermerken sind. Um dem entgegenzuwirken reicht eine Lösung des Beitrags vielleicht nicht aus, weshalb rechtliche Schritte die einzige Lösung darstellen, einen weiteren Schaden zu vermeiden. Bei Weiterverbreitung der Behauptung kann die Einrichtung Personen nach dem §152 Strafgesetzbuch anzeigen. Anzumerken ist, dass eine Kreditschädigung, wie dies hier der Fall ist, gravierende Folgen mit sich bringen kann und im Vergleich dazu die Strafe für den/die Beschuldigte\*n als mild erachtet werden könnte. Außerdem gestaltet sich eine juristische Verfolgung sicherlich schwieriger, da nur eine eindeutige Beweislage zur Verurteilung führen kann und hier fraglich ist, welche Aspekte in der Aussage enthalten sein müssen, damit das Posting strafbar ist.

Die Kreditschädigung fällt ebenfalls in den Bereich der Privatanklagedelikte und ist somit auf Verlangen vom/von der Geschädigten zu verfolgen. Auch hier besteht die Möglichkeit sich direkt an den/die Betreiber\*In der Plattform oder Internetseite zu wenden und die Lösung des Kommentars zu beantragen, um einer Schädigung entgegenzusteuern (vgl. StGB §152 (2)). Aufgrund der rasanten Verbreitung im Internet ist es beinahe unmöglich alle Kommentare und Beiträge zu löschen, sodass der Effekt hier sicherlich aus bleiben würde. Daher ist am Beispiel der Caritas der Erzdiözese Wien rechtliche Konsequenzen einzuleiten, die effizientere Wahl, da es zugleich einen Abschreckungseffekt auslöst.

## 2.6 Üble Nachrede - §111 Strafgesetzbuch

Die üble Nachrede ist eine strafbare Handlung gegen die Ehre. Wer eine andere Person einer verächtlichen Eigenschaft oder Gesinnung, eines unehrenhaften Verhaltens, eines gegen die guten Sitten verstößenden Verhaltens beschuldigt, begeht üble Nachrede und kann aufgrund §111 im Strafgesetzbuch verurteilt werden. Wenn die Straftat in einer für eine dritte Person wahrnehmbare Weise geschieht, drohen bis zu sechs Monaten Freiheitsstrafe oder eine Geldbuße in Höhe von 360 Tagessätzen (vgl. StGB §111 (1)).

Geschieht üble Nachrede in einer breiten Öffentlichkeit, wie beispielsweise im Rundfunk oder im Internet auf sozialen Plattformen, dann ist mit einer Freiheitsstrafe bis zu einem Jahr oder einer Geldbuße bis zu 720 Tagessätzen zu rechnen (vgl. StGB §111 (2)). Aber auch hier ist die Nachvollziehbarkeit wichtig, denn für eine Verurteilung bedarf es einer adäquaten Beweissicherung.

Der Täter ist aber nur dann zu bestrafen, wenn die Beschuldigung als unwahr erwiesen wird. Hier könnte es schwierig sein zu belegen, ob eine These nun als wahr oder falsch zu betrachten ist. Die üble Nachrede ist ebenfalls ein Privatanklagedelikt (vgl. StGB §111 (3)). Hier ist zu beachten, dass nicht jede üble Nachrede auch verurteilt wird. Denn Kommentare entsprechen nicht immer einem Straftatbestand. Sie sind zwar ethisch verwerflich, aber sind strafrechtlich nicht verfolgbar. Daher bedarf es aufgrund des Privatanklagedelikts vorab einer Abwägung, wie hoch die Chancen für eine erfolgreiche Klage sind. Denn dem/der Kläger\*In fallen Prozesskosten an, die von ihm/ihr selbst zu tragen sind, falls die Klage erfolglos ausgeht. Dieses bestehende Risiko ist sicherlich ein Grund dafür seltener üble Nachrede zur Anzeige zu bringen, da die Chancen für einen Erfolg des Prozesses schwierig abzuwegen sind.

## 2.7 Verhetzung - §283 Strafgesetzbuch

Der Tatbestand der Verhetzung beinhaltet das Aufrufen beziehungsweise Aufstacheln zu Gewalt oder Hass gegen eine Kirche, Religionsgesellschaft oder gegen Personen mit bestimmten Kriterien. Diese können Merkmale der Hautfarbe, Sprache, Religion, politischen Weltanschauung, Staatsangehörigkeit, Abstammung, nationalen oder ethnischen Herkunft, des Geschlechts, körperlicher oder geistiger Beeinträchtigung, des Alters oder der sexuellen Ausrichtung sein. Wenn demnach gegen Personen mit den eben genannten Eigenschaften, oder gegen ein Mitglied einer solchen Gruppe wegen der Zugehörigkeit zu dieser Gruppe zu Hass oder Gewalt aufgerufen wird, dann ist dies strafbar (vgl. StGB §283 (1) Z1). Dieser Tatbestand ist sicherlich öfters aufzufinden. Grund hierfür ist, dass vermehrt gegen Personen mit bestimmten Merkmalen, wie geflüchtete oder arbeitsuchende Menschen oder Personen mit homosexueller Ausrichtung gehetzt wird. Fraglich ist, welche Wortwahl und Faktoren dazu führen, dass ein Kommentar als verhetzend eingestuft werden kann und somit auch strafbar ist.

Wer den oben genannten Strafbestand erfüllt und in der Absicht gehandelt hat, die Menschenwürde anderer zu verletzen, sowie diese Gruppe in der öffentlichen Meinung zu verächtlichen oder herabzusetzen, ist mit einer Freiheitsstrafe von bis zu zwei Jahren zu bestrafen. Dies muss öffentlich und in einer Art und Weise, dass es vielen Menschen zugänglich ist, geschehen (vgl. StGB §283 (1) Z2). Auch wenn der/die Täter\*In eine Strafe erhält, fehlt dennoch die Entschädigung für das Opfer. Denn alle Straftaten, die gegen eine Person persönlich gerichtet sind, können an der Psyche eines Individuums zerren und schwerwiegende Folgen mit sich bringen. Daher ist eine Inhaftierung des/der Delinquent\*In zwar eine Bestrafung, aber inwieweit die geschädigte Person davon profitieren kann, ist fraglich. Einerseits würde eine finanzielle Entschädigung Gerechtigkeit bringen, andererseits aber auch die Art der Bestrafung. Anstelle einer Freiheitsstrafe, wäre es zielführender die Einstellung und Werthaltung der Täter\*Innen zu hinterfragen und daran zu arbeiten, so wie dies bei NEUSTART im Sinne von „Dialog statt Hass“ getan wird (vgl. NEUSTART o.A.). Dafür braucht es aber eine gerichtliche Zuweisung. Dies bedeutet, dass alle Richter\*Innen und Staatsanwält\*Innen gefordert sind, alternative Strafen mitzudenken.

Wird in einem Rundfunk oder im Internet gegen die genannte Gruppe gehetzt, dann ist mit einer Freiheitsstrafe bis zu drei Jahren zu rechnen. Das beinhaltet auch das Teilen von verhetzenden Beiträgen im Internet. Denn rechtlich macht es kaum einen Unterschied, ob die Tat im sozialen Netz oder in der realen Welt begangen wurde (vgl. StGB §283 (2)).

Im Absatz 3 des §283 StGB ist außerdem noch Folgendes geregelt:

*„(3) Wer durch eine Tat nach Abs. 1 oder 2 bewirkt, dass andere Personen gegen eine in Abs. 1 Z 1 bezeichnete Gruppe oder gegen ein Mitglied einer solchen Gruppe wegen dessen Zugehörigkeit zu dieser Gruppe Gewalt ausüben, ist mit Freiheitsstrafe von sechs Monaten bis zu fünf Jahren zu bestrafen.“ (StGB §283 (3))*

Die Verhetzung fällt unter das Offizialdelikt und wird daher von Amts wegen verfolgt. Wenn auf sozialen Netzwerken verhetzende Posts oder Kommentare auffallen, kann mittels Screenshots bei der Polizei Anzeige erstattet werden. Diese hat die Verpflichtung dem nachzugehen. Neben einer behördlichen Verfolgung gibt es die Möglichkeit sich an Informations- und Beratungsstellen zu wenden. #GegenHassimNetz bietet Unterstützung durch juristisch und psychosozial geschulte Mitarbeiter\*Innen und wird von „ZARA“ betrieben. Es ist auch möglich sich direkt an „ZARA“ zu wenden, diese setzen sich für Zivilcourage und Betroffene von Rassismus ein. Ebenfalls zu den Meldestellen zählt „Stopline“, bei welcher anonym Meldungen über nationalsozialistische oder kinderpornografische Inhalte im Internet erstattet werden. Von Seiten des Innenministeriums wurde eine Meldestelle für NS-Wiederbetätigung eingerichtet, welche für neonazistische, rassistische oder antisemitische Inhalte spezialisiert ist (vgl. Saferinternet.at 2020). Für eine schnelle Meldung kann die App „banHate“ - Hass verbannen - herangezogen werden. Rassistische oder antisemitische Kommentare können mithilfe des Instruments einfach online mit einer Kopie des Kommentars gemeldet werden (vgl. Antidiskriminierungsstelle Steiermark 2018). Die Meldestellen sind sicherlich eine effektive Vorgangsweise gegen Hass im Netz, da eine behördliche Verfolgung auch ins Leere verlaufen könnte. Demnach bräuchte es sicherlich auch eine Verschärfung oder Anpassung der juristischen

Konsequenzen. Denn Hasspostings im Netz sind mittlerweile keine Seltenheit mehr, aber die gesetzlichen Rahmenbedingungen haben sich nur vereinzelt an die Entwicklung im Internet angepasst. Die Initiative von NEUSTART „Dialog statt Hass“ ist sicherlich ein erster Schritt, um sich an den digitalen Wandel anzupassen. Denn Freiheitsstrafen dürfen nicht immer die richtige Wahl für Straftäter\*Innen sein, da es hier eher ein Umdenken in der Einstellung bedarf und dies mit Freiheitsentzug nur schwer zu erreichen sein wird. Voraussetzung für die Teilnahme am Projekt ist eine richterliche Zuweisung zur Bewährungshilfe bei NEUSTART und zusätzlich eine Weisung zur Teilnahme bei „Dialog statt Hass“ (vgl. NEUSTART o.A.).

## 2.8 Verleumdung - §297 Strafgesetzbuch

Die Verleumdung regelt den Tatbestand der fälschlichen Verdächtigung. Wird eine Person bezichtigt, eine mit Strafe bedrohte Handlung begangen zu haben und dadurch der Gefahr einer behördlichen Verfolgung ausgesetzt, so ist der/die Täter\*In mit einer Freiheitsstrafe bis zu einem Jahr oder einer Geldbuße bis zu 720 Tagessätzen zu bestrafen. Hervorzuheben ist, dass die Behauptung durch den/die Täter\*In getötigt wurde, trotz dem Wissen, dass der Verdacht nicht der Wahrheit entspricht. Würde die fälschlich angelastete Handlung ein Strafmaß von einem Jahr übersteigen, so ist der/die Deliquent\*In zu einer Freiheitsstrafe von mindestens sechs Monaten bis zu fünf Jahren zu verurteilen (vgl. StGB §297 (1)).

In jedem Fall ist der/die Täter\*In nicht zu bestrafen, wenn die Gefahr einer strafrechtlichen Verfolgung vor der Kenntnisnahme einer Behörde beseitigt wurde (vgl. StGB §297 (2)).

Am Beispiel der Caritas der Erzdiözese Wien würde dies folgendes bedeuten: Wer die Hilfsorganisation falsch verdächtigt Spendengelder zu veruntreuen, in dem Wissen, dass diese Behauptung nicht der Wahrheit entspricht, ist ebenfalls dem Tatbestand der Verleumdung unterzuordnen und zu verurteilen.

Bei dem Delikt der Verleumdung handelt es sich um ein Offizialdelikt, was bedeutet, dass von Amts wegen eine strafrechtliche Verfolgung ergeht.

## 2.9 Wiederbetätigung - §3 Verbotsgegesetz

Im Jahr 1945 wurde hinsichtlich der Folgen des Zweiten Weltkrieges ein Verbotsgegesetz durch die Republik Österreich erlassen, welches unter anderem die Wiederbetätigung regelt und bestraft. Dem §3 des Verbotsgegesetzes zufolge, ist es jeder Person untersagt, sich, sei es auch außerhalb der Organisation, für die Nationalsozialistische Deutsche Arbeiterpartei oder deren verfolgten Zielen zu betätigen. Wer sich weiterhin dieser Partei angehörig fühlt oder Bestrebungen in diese Richtung hat, macht sich einer strafbaren Handlung schuldig. Außerdem ist die Gründung, Wiederherstellung oder Aufrechterhaltung einer nationalsozialistischen Partei verboten. Jede Betätigung oder Verbreitung im „nationalistischen Sinn“ ist zu unterlassen. Dazu zählen Symbole dieser Partei wie das Hakenkreuz. Wer sich nicht daran hält, wird mit dem Vorsatz der Wiederbetätigung

angezeigt und mit einer Freiheitsstrafe von zehn bis zu zwanzig Jahren bestraft. Bei besonderer Gefährlichkeit des/der Täter\*In ist mit einer Freiheitsstrafe von bis zu zwanzig Jahren zu rechnen (vgl. VerbotsG §3a (1)).

Wer beispielsweise den Nationalsozialismus verharmlost, leugnet oder verherrlicht, muss ebenso mit Strafen rechnen.

*„§ 3h. Nach § 3g wird auch bestraft, wer in einem Druckwerk, im Rundfunk oder in einem anderen Medium oder wer sonst öffentlich auf eine Weise, daß es vielen Menschen zugänglich wird, den nationalsozialistischen Völkermord oder andere nationalsozialistische Verbrechen gegen die Menschlichkeit leugnet, gröslich verharmlost, gutheißt oder zu rechtfertigen sucht.“* (VerbotsG §3h)

Die Wiederbetätigung wird, wie Verleumdung und Verhetzung, von Seiten der Behörden strafrechtlich verfolgt und stellt ebenfalls ein Offizialdelikt dar. Erschreckend ist, dass trotz der zeitlichen Distanz zu diesem schwerwiegenden Ereignis, noch immer Personen aufgrund des Verbotsgesetzes straffällig werden und offensichtlich Werte vertreten, die dazu geführt haben Menschen zu töten. Fraglich ist, ob nationalsozialistisches Gedankengut aufgrund von Freiheitsentzug verändert werden kann.

## 2.10 Hate Speech

Unter Hate Speech werden Hassreden im Netz verstanden. Diese sind rassistischer, fremdenfeindlicher oder antisemitischer Natur und zielen darauf ab, Hass gegenüber anderen Personen zu verbreiten. Hate Speech kann jegliche Form von Intoleranz beinhalten. Dazu gehören die Ablehnung und Herabwürdigung in Bezug auf das Geschlecht, Alter, Sexualität, Behinderung aber auch die Feindlichkeit gegenüber Minderheiten und Personen mit Migrationshintergrund. Es ähnelt dem Strafbestand der Verhetzung, da aufgrund von gewissen Merkmalen diskriminiert wird. Daher kann je nach Grad der Äußerung ein Straftatbestand vorliegen.

Unterschieden wird laut dem Europäischen Gerichtshof für Menschenrechte (EGMR) nach der Äußerung. Hier kommt es darauf an, ob ein Kommentar als abstoßend, schockierend oder störend eingestuft werden kann oder ob es dazu führt, Hass in der Gesellschaft zu verbreiten. Berücksichtigt werden dabei, welches Ziel mit der Äußerung verfolgt wurde, die Inhalte dessen sowie der Zusammenhang, welche Person oder Zielgruppe angesprochen wurde. Außerdem werden der Grad der Öffentlichkeit und die daraus resultierenden Folgen sowie die Art und Schwere des Straftatbestandes untersucht.

*„Der EGMR stützt sich bei seinen Urteilen im Allgemeinen primär auf Artikel 17 der Europäischen Menschenrechtskonvention, der einen Missbrauch der Rechte durch Handlungen untersagt, die den grundlegenden Wertungen der Konvention entgegenstehen.“* (Klagsverband 2020)

Artikel 17 der Europäischen Menschenrechtskonvention (EMRK) regelt das Verbot des Missbrauchs der Rechte:

*„Keine Bestimmung dieser Konvention darf dahin ausgelegt werden, daß sie für einen Staat, eine Gruppe oder eine Person das Recht begründet, eine Tätigkeit auszuüben oder eine Handlung zu begehen, die auf die Abschaffung der in der vorliegenden Konvention festgelegten Rechte und Freiheiten oder auf weitergehende Beschränkungen dieser Rechte und Freiheiten, als in der Konvention vorgesehen, hinzielt.“ (EMRK Art. 17)*

Um Hate Speech zur Anzeige bringen zu können, gibt es die Regelung nach §283 StGB den Tatbestand der Verhetzung. Jedoch gibt es in Österreich nur wenige Urteile aufgrund von Hassreden, da der Begriff der Öffentlichkeit der Aussagen schwer definierbar und nachweisbar ist (vgl. Klagsverband 2020). Hier wird ersichtlich, dass sich der Straftatbestand der Verhetzung aufgrund von Hassreden dem digitalen Wandel noch nicht angepasst hat. Denn das Internet würde eine Öffentlichkeit darstellen und Beiträge sind von vielen User\*Innen einsehbar. Auch wenn es schwierig ist im Netz nachzuvollziehen wie vielen Personen das Kommentar zugänglich war, sollte sich hier die gesetzliche Lage weiterentwickeln, damit Straftatbestände im Netz dennoch verurteilt werden können.

## 2.11 Caritas Österreich

Die Caritas Österreich ist eine gemeinnützige Hilfsorganisation der katholischen Kirche und setzt sich für benachteiligte Personengruppen ein. Beispielsweise unterstützt sie Menschen, die sich in Notsituationen befinden, die von Armut, Krankheit oder Beeinträchtigung betroffen sind. Dies tun sie unabhängig von deren Alter, Geschlecht, ethnischer Herkunft, Religion oder Hautfarbe. Sie setzt sich in vielen unterschiedlichen Bereichen ein wie der Pflege, dem Asylwesen, der Obdachlosenhilfe, dem Behindertenbereich, im Altenbereich, für Frauen und Kinder, für Familien und ist vielfältig vertreten. Aufgrund der Gemeinnützigkeit verfolgt die Caritas Ziele im Interesse der Allgemeinheit und ist nicht gewinnorientiert ausgerichtet. Das Gemeinwohl steht somit an erster Stelle und die finanziellen Mittel wandern in die Verwirklichung gemeinnütziger Zwecke. Damit eine flächendeckende Unterstützung gewährleistet werden kann, bedarf es hauptamtlicher und ehrenamtlicher Mitarbeiter\*Innen, die sich täglich für benachteiligte Menschen einsetzen und damit den Wohlfahrtsstaat unterstützen. Die Institution Kirchlichen Rechts hat sich in allen Bundesländern Österreichs etabliert. Direktor und Präsident der Österreichischen Caritaszentrale, mit dem Sitz in 1160 Wien in der Albrechtskreithgasse 19-21, ist DDr. Michael Landau (vgl. Caritas Österreich 2015b).

## 2.12 Caritas der Erzdiözese Wien

Der Caritas der Erzdiözese Wien sind die Regionen Wien und Niederösterreich-Ost zugehörig. Sie ist somit Teil der Caritas Österreich, aber eine eigenständige Institution und untersteht dem Erzbischof der Erzdiözese Wien. Die Ziele und der Tätigkeitsbereich gleichen sich mit denen der Caritas Österreich. Sie bietet ebenfalls Beratung und Nothilfe in den Bereichen Pflege, Familie, Hospiz, Obdach und Wohnen, Arbeit und Beschäftigung, Asyl und Integration, Menschen mit Behinderung sowie in der Pfarrcaritas. Klaus Schwertner und

Alexander Bodmann zählen zu den Generalsekretären und Geschäftsführern der Caritas der Erzdiözese Wien (vgl. Caritas Österreich 2015c).

*„Die Caritas ist heute eine der größten Freiwilligen-Organisationen dieses Landes. Gemeinsam mit mehr als 50.000 Freiwilligen in ganz Österreich – knapp 12.000 davon allein auf dem Gebiet der Erzdiözese Wien – arbeiten wir Tag für Tag [...].“ (Michael Landau 2018)*

Aufgrund der Interviews mit Expert\*Innen der Caritas Wien bezieht sich die Bachelorarbeit auf die Strategien und Methoden derselben. Obwohl die Ziele und Standpunkte der gemeinnützigen Hilfsorganisation je nach Zugehörigkeit zu einem Gebiet ident sind, könnte es Unterschiede in den Strategien gegen Hass im Netz geben und deshalb liegt der Schwerpunkt auf der Caritas der Erzdiözese Wien.

### 3 Forschungsinteresse

Im folgenden Kapitel werden das Interesse an dieser Arbeit sowie die Relevanz des Themas beschrieben. Punkt 3.3 beinhaltet den derzeitigen Stand der Forschung. Anhand von bestehender Literatur soll an das Thema herangetastet werden. Die Zielsetzung der Arbeit folgt in einem weiteren Schritt, die den Zweck der Forschung und das erhoffte Endergebnis auflistet. Abschließend werden in der Rubrik „Forschungsinteresse“ die Forschungsfragen dargelegt.

#### 3.1 Interessensbeschreibung

Das Engagement und der Einsatz der Caritas der Erzdiözese Wien für benachteiligte Menschen begleiten mich seit August 2017, als ich neben meinem Studium in einer Wohngruppe dieser Organisation für Menschen mit körperlicher und geistiger Beeinträchtigung als Behindertenbetreuerin zu arbeiten begann. Dabei stieß ich immer wieder auf den folgenden Leitfaden:

*„Der Kernauftrag der Caritas ist es, Not zu sehen und zu handeln. Und für jene Menschen einzutreten, die keine Stimme haben. Das bedeutet, menschliches Leben von Anfang bis Ende zu achten und zu schützen und Menschen in Notlagen zu helfen, ungeachtet ihrer Herkunft, Religion oder ihres Geschlechts.“ (Caritas 2015c)*

Da ich die sozialen Medien selbst nutze und immer wieder auf beleidigende Postings und Kommentare stoße, wurde mein Interesse für den Einsatz von zivilen Held\*Innen gegen Hass im Netz geweckt. Denn, wenn man selbst von herabwürdigenden Aussagen betroffen ist, hat man ein gewisses Ohnmachtsgefühl und fühlt sich mit der Situation alleine gelassen. Daher ist es wichtig, dass Betroffene von Cyber-Mobbing Unterstützung bekommen. Dabei ist es egal, ob man Erfahrung darin hat oder die Person kennt. Es geht lediglich darum sich für andere einzusetzen. Denn man darf nie vergessen, dass man selbst auch mal in dieselbe Situation kommen könnte und sich dann Hilfe wünschen würde. Gemeinsam kann mehr

bewirkt und auf beleidigende Kommentare reagiert werden. Weil es ein Thema ist, dass auch viele Folgen mit sich bringt, ist es wichtig präventiv anzusetzen. Denn ein Shitstorm<sup>1</sup> kann psychische Nachwirkungen auslösen und birgt somit ein großes Risiko einem Menschen zu schaden. Damit es dazu nicht kommt, ist es von Relevanz frühzeitig anzusetzen und Hetzern keinen Raum zu geben. Dafür braucht es Strategien und Methoden, die effizient und einfach anwendbar sind. Wir dürfen nicht wegschauen, weil es uns nicht betrifft sondern müssen hinschauen und für Zivilcourage eintreten.

### 3.2 Relevanz der Thematik

*„Rassismus und Hass im Netz sind gesellschaftliche Phänomene, die uns alle etwas angehen. Die Behandlung und Bekämpfung obliegt uns allen.“ (ZARA 2020)*

Die Beratungsstelle „ZARA – Zivilcourage und Anti-Rassismus Arbeit“ sowie die Verbrechensopferhilfe „Weisser Ring“ setzen sich für Opfer von rassistischer oder kriminogener Diskriminierung ein (vgl. Weisser Ring 2020). Aber auch die Einrichtung NEUSTART engagiert sich seit 2017 mit dem Modellversuch „Dialog statt Hass“, das bereits in den Regelbetrieb integriert werden konnte, im Sinne der Täter\*Innenarbeit gegen Herabwürdigung im Netz. Daher ist der Verein ein relevanter Kooperationspartner dieses Bachelorprojektes „Hass im Netz“, da zudem die Lehrveranstaltung in Kooperation mit zwei Lehrenden, die auch bei NEUSTART in dem Projekt mitarbeiten, geführt wird (vgl. NEUSTART o.A.).

Darum finde ich von besonderer Bedeutung, dass sich weitere Organisationen und zivile Held\*Innen gegen Beleidigung und Hetze einsetzen. Wie Klaus Schwertner im Interview berichtete, setzt sich die Caritas vermehrt zu diesem aktuellen Thema ein. Mittels Aufklärung, Transparenz und Einsatz soll das Gefühl von Gemeinschaft geschaffen und gegen Hass innerhalb einer Gesellschaft eingesetzt werden (vgl. T1 2019).

### 3.3 Stand der Forschung

Im folgenden Kapitel wird der gegenwärtige Stand der Forschung zum Thema „Caritas der Erzdiözese Wien – gegen Hass im Netz“ beschrieben und anhand von ausgewählter Literatur diskutiert. Das bereits gesammelte Wissen soll für den Verlauf der Forschung von Nutzen sein.

Einen Beitrag zum Verständnis von Herabwürdigungen im Internet liefert Ingrid Brodnig, welche das Buch mit dem Titel „Hass im Netz“ veröffentlicht hat. In diesem schildert sie Methoden und Tipps, wie gegen Hetze, Mobbing und Lügen vorgegangen werden kann. Sie ermuntert darin auch die Gesellschaft sich gegen die digitale Hasskultur zu wehren und zu schützen. Ebenfalls deckt Ingrid Brodnig die Mechanismen auf, die dazu führen, dass

<sup>1</sup> Sturm der Entrüstung in einem Kommunikationsmedium des Internets, der zum Teil mit beleidigenden Äußerungen einhergeht (Bibliographisches Institut GmbH 2020)

verhetzende Kommentare leichtfertig gepostet werden können. Sie beschreibt aber auch, wie Privatpersonen darauf reagieren können und welche Strategien hilfreich sind. Dabei nennt sie unter anderem auch den Humor, welcher bei Gegendarstellungen von Vorteil sein kann (vgl. Christian Brandstätter Verlag GmbH & Co KG 2019). Damit legt sie bereits einen Meilenstein, wie gegen Hasskommentare vorgegangen werden kann. Ebenso beschreibt sie die Lage rund um den digitalen Wandel und die Chancen des Netzes, welche in die Bachelorarbeit eingearbeitet wurden. Passend zu dem Thema gab es am 21. Jänner 2020 an der Fachhochschule St. Pölten einen Vortrag von Ingrid Brodnig zu Hass im Netz. Dabei konnten viele Informationen zur Entstehung, dem Umgang und den Strategien zur Diskriminierung im Internet gewonnen werden und dienten als Einführung in das sensible Thema.

Der Sammelband „Pädagogik sprechen“ von Alisha M. B. Heinemann und Natascha Khakpour beinhaltet das Kapitel „Sprache und Gewalt im Kontext von Flucht, Migration und Geschlecht, eine sprachphilosophische Annäherung“. Geschrieben wurde dieses Kapitel von Posselt Gerald und berichtet im Prolog von einer Verurteilung am Grazer Straflandesgericht. Dabei wird deutlich, dass vor allem geflüchtete Menschen Hass in den sozialen Medien erleben. Dies bestätigt die Annahme, dass geflüchtete Menschen Zielgruppe von Diskriminierung im Netz sind. Darauf wird im Ergebniskapitel im Absatz „Zielgruppe“ näher eingegangen. In dem Buch wird ein FPÖ-Politiker erwähnt, welcher gegen geflüchtete Menschen hetzt und dazu aufruft diese zu töten. Dieses Kapitel ist für die Bachelorarbeit relevant, da es aufzeigt, dass bestimmte Personengruppen von Diffamierung betroffen sein können, aber auch die Zugehörigkeit zu einer politischen Partei eine Rolle spielt. Diese Beispiele, die in dem Kapitel erwähnt werden, weisen sexistische, islamfeindliche, rassistische und homophobe Ausdrucksweisen auf und belegen somit die Annahme, dass Einstellungen und Sichtweisen, sowie die Wortwahl ausschlaggebend für die Ursachen von Hass im Netz verantwortlich sind. Metaphern wie „Flüchtlingswelle“ oder „Flüchtlingsstrom“ könnten laut Posselt bei Personen den Eindruck erwecken, dass die „einheimische“ Bevölkerung gefährdet oder bedroht wird und daher reagieren diese mit Ablehnung (vgl. Posselt 2019:11-34).

In der Zeitung „Falter“ ist am 26. Oktober 2018 ein Artikel zum Thema „Blutrausch im Netz“ erschienen. Hierfür wurde „ZARA“-Chef Dieter Schindlauer von Florian Klenk interviewt. Herr Schindlauer spricht einerseits über das Phänomen „Hass im Netz“, welches die Gesellschaft noch nicht ganz verstehen kann. Diese Aussage ist für die Forschungsarbeit zentral, da es die Annahme, dass Diskriminierung und hetzende Kommentare im Internet für viele Personen noch nicht wirklich nachvollziehbar sind, unterstützt. Andererseits nennt er als Beispiel für das Phänomen die Entfremdung, das unsichtbare Gegenüber, was zu einem Aufbauschen des Hasses führt. Außerdem berichtet er, dass Personen, die verhetzende Kommentare schreiben, dies im Nachhinein nicht wahr haben wollen und von sich selbst über die Wortwahl verwundert sind. Aber durch Diskussionen und provozierende Geschichten schaukelt sich der Hass auf und es kommt zu einem Blutrausch im Netz (vgl. Schindlauer 2018:14-15). Dies bestätigt die Annahme der Interviewpartnerin Rosemarie Pilz, welche auch davon spricht, dass Täter\*Innen nach Absetzen eines diskriminierenden

Kommentars gar nicht darüber reden wollen und eher deren Meinung mitteilen möchten ohne darauf zu achten, ob die Aussage nun der Wahrheit entspricht (vgl. T2 2020).

„Hassrede und Radikalisierung“ lautet die Überschrift des Online Civil Courage Initiative-Forschungsberichts von Johannes Baldauf, Julia Ebner und Jakob Guhl. In diesem leistet Prof. Dr. Christian Montag seinen Beitrag mit der Wirkung von Filterblasen auf die (politische) Einstellung eines Individuums. Unter Filterblasen wird der Strom einseitig berichtender Nachrichten verstanden. Die vorliegenden Interessen oder parteiliche Zugehörigkeit können anhand von Suchhistorien oder vergebenen Likes auf Online-Plattformen herausgefunden werden. Anhand des Algorithmus erhalten Personen für sie individuell zugeschnittene Meldungen und Neuigkeiten. Das bedeutet, dass User\*Innen nur die Informationen erhalten, die sich mit deren Interessen decken. Dadurch erhoffen sich die Betreiber\*Innen von Online-Plattformen eine positive Bilanz an Nutzer\*Innen. Problematisch wird der Algorithmus, wenn rechtsextreme oder radikale Personen mit eingeengtem Weltbild dadurch verstärkt in Richtung Rassismus, Antisemitismus oder Herabwürdigung von Personengruppen getriggert<sup>2</sup> werden. Aufgrund des algorithmischen Newsfeed<sup>3</sup> werden die extremen Haltungen durch ähnliche Meldungen immer wieder bestätigt und andere Werte und Denkmuster bleiben außen vor (vgl. Montag 2018:33). Für diese Forschungsarbeit ist der Bericht interessant, da es die Annahme bestätigt, dass gewisse Inhalte durch die sozialen Medien nicht transportiert werden und somit vorbestimmt wird, welche Meldungen User\*Innen erhalten. Ebenso bestätigt es die These, dass Personengruppen mit rechtsextremen Denkmustern durch die Berichterstattung und Online-Plattformen radikaliert und in deren Einstellung bestätigt werden. Dadurch wird der Hass gegenüber Zielgruppen wie beispielsweise geflüchtete Menschen verstärkt.

Literatur zum Einsatz der Caritas der Erzdiözese Wien gegen Hass im Netz gibt es zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht. In den Social Media Kanälen, wie Facebook und in Zeitungen wird zwar von Strategien der Caritas der Erzdiözese Wien berichtet, wie beispielsweise über den „flowerrain“ oder die erfolgreichen Klagen gegen die Verbreitung der iPhone Lüge. Offensichtlich geht hier die Hilfsorganisation individuell gegen Hetze und Rassismus vor. Dies macht den Anschein, dass sie sich bewusst zu bestimmten Themen und bei gewissen Zielgruppen stark machen. Daher gibt es zwar weniger Online-Einträge zur Thematik, dafür soll mittels Interviews mehr zum Einsatz der Hilfsorganisation gegen Hass im Netz in Erfahrung gebracht werden.

### 3.4 Zielsetzung der Arbeit

An erster Stelle gilt herauszufinden, wie die Expert\*Innen der Caritas der Erzdiözese Wien das Phänomen „Hass im Netz“ erleben. Außerdem wird das Ziel verfolgt, inwieweit sie der Ansicht sind, dass hetzende Kommentare in den letzten Jahren verstärkt aufgetreten sind

---

<sup>2</sup> Die neuesten Nachrichten (Bibliographisches Institut GmbH 2020)

<sup>3</sup> Jemandes Interesse erregen; einen Vorgang auslösender Impuls (Bibliographisches Institut GmbH 2020)

und welche Gründe oder Ursachen es dafür geben könnte. Daher werden sie nach ihrem Statement befragt. Dies soll einerseits bewusst machen, dass das Netz sowohl Chancen als auch Risiken mit sich bringt. Andererseits sollen die Folgen von Hasspostings verdeutlicht und ein Bewusstsein über die Grenzen der Meinungsfreiheit im Internet geschaffen werden.

Der zweite Fokus liegt auf den Strategien und Möglichkeiten der sozialen Hilfsorganisation, wie gegen Herabwürdigungen und Diskriminierungen im Netz vorgegangen werden kann. Die Caritas der Erzdiözese Wien hat bereits einige Personen, die gehetzt haben, bei der Staatsanwaltschaft angezeigt. Hier ist gut vorstellbar, dass die gemeinnützige Institution sich weitaus mehr gegen Hass im Netz engagiert, als womöglich nach außen bewusst ist. Daher soll aufgezeigt werden, dass sich immer mehr Organisationen gegen Verhetzung einsetzen und Beleidigungen sowie üble Nachrede in der Gesellschaft nicht toleriert werden. Je mehr sich dagegen einsetzen, desto höher ist die Wahrscheinlichkeit, dass Hasskommentare unterbunden werden.

### 3.5 Forschungsfragen

Für diese Arbeit wurde folgende qualitative Forschungsfrage erstellt:

**Welche Strategien und Methoden wendet die Caritas der Erzdiözese Wien an, um dem gesellschaftlichen Phänomen „Hass im Netz“ entgegenzuwirken?**

Des Weiteren beschäftigt sich diese Arbeit mit den drei nachstehenden Unterfragen, die der genaueren Erschließung der Hauptforschungsfrage dienlich sein sollen:

- Wie erleben Professionist\*Innen der Caritas der Erzdiözese Wien das Phänomen „Hass im Netz“?
- Wie engagiert sich die Caritas der Erzdiözese Wien gegen Diffamierung auf Online-Plattformen?
- Wie wirkungsvoll werden die Strategien und Methoden der Caritas der Erzdiözese Wien erlebt?

Mithilfe dieser Fragen wird darauf hingearbeitet und hinterfragt, inwieweit in Kooperation mit anderen Organisationen gegen Hass im Netz vorgegangen wird.

## 4 Forschungsdesign

Das Kapitel „Forschungsdesign“ handelt von der Herangehensweise an das Thema der Bachelorarbeit II und zeigt, wie nach der Ergebnisgewinnung weiter vorgegangen wird. Zu Beginn wird die Erhebungsmethode näher erläutert. Diese beschreibt, anhand welcher qualitativen Methoden geforscht wird. In einem weiteren Schritt wird die Auswahl der Interviewpartner\*Innen beleuchtet. Abschließend zu diesem Kapitel folgt die Auswertungsmethode der Interviews. Dazu findet sich im Anhang ein Auswertungsbeispiel.

### 4.1 Erhebungsmethode

Für die Gewinnung des Datenmaterials wurden vorrangig Interviews mit Professionist\*Innen der Caritas der Erzdiözese Wien geführt. Das erste persönliche Gespräch fand unter dem Motto „Ein Statement gegen Hass im Netz“ statt und war Teil des Projekts. Ein weiterer Dialog wurde mit einer Professionist\*In der Social Media Abteilung der Caritas der Erzdiözese Wien geführt, welche laufend mit dem Thema in ihrer Arbeit konfrontiert ist. Aufgrund der aktuellen Krisensituation und den geltenden Ausgangsbeschränkungen wegen Covid19 musste auf ein persönliches Zusammentreffen verzichtet werden. Stattdessen wurde auf ein telefonisches Interview zurückgegriffen, das aufgezeichnet wurde und als gewonnenes Datenmaterial verarbeitet werden konnte. Für die Ferngespräche wurde vorab ein qualitativer Leitfaden anhand der Kriterien von Flick (2016) erstellt. Die Fragen zielten auf das Phänomen „Hass im Netz“ ab. Weiters wurde nach Strategien und Methoden der Caritas, um gegen Hasspostings vorzugehen, gefragt. Außerdem konnten eigene Erfahrungen und das Engagement der Professionistin dargelegt werden. Aufgrund der subjektiven Wahrnehmung der befragten Person und der individuellen Sichtweise zu dem Thema wurde ein Expert\*Inneninterview, eine Variante des Leitfadeninterviews, ausgewählt. Ziel war es eine möglichst ausführliche Antwort zu den Fragen zu bekommen. Da die interviewten Personen als Repräsentant\*Innen für die Handlungs- und Sichtweisen der Caritas der Erzdiözese Wien ausgewählt wurden, war es von Vorteil nach den Kriterien von Flick offene und halbstrukturierte Fragestellungen zu formulieren. Die offenen Fragestellungen wurden gewählt, um erzählgenerierend zu wirken. Halbstrukturierte Fragestellungen waren der Lenkung des Interviews dienlich und konnten dem Gespräch Struktur geben (vgl. Flick 2016:113).

Von Mitarbeiter\*Innen der Social Media Abteilung der Caritas Wien konnten Dokumente zu den unterschiedlichen Ausprägungen von Hass im Netz, wie Verhetzung oder Verleumdung, gewonnen werden. Ebenfalls enthalten die Schriftstücke der Caritas der Erzdiözese Wien für Mitarbeiter\*Innen eine Vorgangsweise bei Diskriminierung oder Falschmeldungen. Dazu wurden im Interview ebenfalls Fragen gestellt und abschließend in die Bachelorarbeit II hineingearbeitet.

Neben Interviews und dem zur Verfügung gestellten Datenmaterial wurde online, auf sozialen Medien, wie Facebook, nach dem Einsatz der gegen Hass im Netz gesucht. Zum Teil decken sich die gewonnenen Informationen mit den Aussagen aus den Interviews. Wie beispielsweise Herr Schwertner im persönlichen Gespräch erwähnt hat, konnte mittels „flowerrain“ und Gegenmaßnahmen zur iPhone Lüge die Verbreitung von Hetze und Falschmeldungen eingedämmt werden (vgl. T1 2019). Dies deckt sich mit den Aussagen der Expert\*In Rosemarie Pilz (T2 2020), sowie den Ergebnissen der Online-Suche.

## 4.2 Auswahl der Interviewpartner\*Innen

Für die beiden Interviews wurden Personen ausgewählt, die mit Hass im Netz vermehrt in Berührung gekommen sind. Zum einen ist die Wahl auf Klaus Schwertner gefallen, dem Generalsekretär der Caritas der Erzdiözese Wien, welcher sich immer wieder mit effizienten Methoden gegen die Diskriminierung im Internet zur Wehr setzt. Aufgrund seines Engagements sich für andere Personen einzusetzen, hat er sich auch mit der Sensibilisierung hinsichtlich Zivilcourage im Netz vertraut gemacht. Ebenfalls kann er aufgrund seiner Erfahrung mit Diskriminierung und Falschmeldungen Feedback zum Thema geben.

Darüber hinaus wurde nach weiteren Interviewpartner\*Innen gesucht. Dies hat sich anfangs schwieriger dargestellt, da es Mitarbeiter\*Innen gab, die sich zwar zum Thema „Hass im Netz“ äußern könnten, aber wenig Erfahrung hatten, wie sich die Caritas der Erzdiözese Wien diesbezüglich einsetzt. Schlussendlich wurden von Kolleg\*Innen zwei Expert\*Innen der Social Media Abteilung der Caritas der Erzdiözese Wien empfohlen, welche sowohl mit Diskriminierung im Internet Erfahrung haben, als auch über die Strategien der Caritas der Erzdiözese Wien Bescheid wissen. Die Mitarbeiterin Rosemarie Pilz hat sich für ein Interview bereit erklärt.

## 4.3 Auswertungsmethode

Die geführten qualitativen Expert\*Inneninterviews wurden im ersten Schritt transkribiert und anschließend durch ein hermeneutisches Verfahren mit der Systemanalyse nach Froschauer und Lueger (2003) ausgewertet. Die Hermeneutik ist auch bekannt als die Kunst des Verstehens von Sinnzusammenhängen alltäglicher Interaktionen und Interaktionsprodukte. Die Systemanalyse dient zur Auswertung von größeren Textmengen und orientiert sich an der Erschließung von prozessdynamischen Aspekten. Anhand der Kriterien einer Systemanalyse werden die Gesprächsinhalte anhand von fünf Aspekten interpretativ analysiert. Von Bedeutung sind in diesem Zusammenhang hypothetische Annahmen zu den im Interview getätigten Äußerungen, Formulierungen, angesprochenen Themen und des Gesprächsflusses (vgl. Froschauer/ Lueger 2003:142-143).

Die fünf Aspekte gliedern sich in die paraphrasierende Analyse, den Textrahmen, den lebensweltlichen Kontext, die Interaktionseffekte und Systemeffekte. Bei der Paraphrase

geht es um eine prägnante Darstellung wesentlicher Inhalte des Materialausschnitts. In einem nächsten Schritt wird der Textrahmen analysiert. Hier liegt der Fokus auf der Situiertheit der Äußerung der sprechenden Person. Die Bedeutung der strukturellen Rahmenbedingungen der Person gliedert den lebensweltlichen Kontext. Es kann Aufschlüsse über soziale Beziehungen geben. Die Ebene der Interaktionseffekte gliedert sich in den hypothetischen Wirkungskontext und soll Aufschluss über die Folgen für die unmittelbare Handlungsstrukturierung der Person geben. Diese Perspektive ist für die letzte Ebene für die Systemeffekte von Bedeutung, da diese ebenfalls auf den hypothetischen Wirkungskontext abzielt. Hier gilt die Auswirkungen auf das Zusammenspiel mit anderen Akteur\*Innen, Einrichtungen, Organisationen oder Subsystemen zu ermitteln (vgl. Froschauer/ Lueger 2003:150-152).

Für eine übersichtliche Darstellung der Systemanalyse findet sich im Anhang der Bachelorarbeit ein Auswertungsbeispiel.

## 5 Forschungsergebnisse

Das Kapitel „Forschungsergebnisse“ beinhaltet den Hauptteil der Arbeit. Zu Beginn wird das Phänomen „Hass im Netz“ näher beschrieben. Hier geht es vor allem darum, Ziele und Personengruppen von Diskriminierung und Herabwürdigung im Internet zu erarbeiten. Aber auch die politische Zugehörigkeit, sowie Chancen und Risiken des Internets sind ein Bestandteil dieses Aspekts. In einem weiteren Schritt wird mittels Auflistung von Strategien und Methoden der Caritas, um gegen Hass im Netz vorzugehen, auf die Forschungsfrage näher eingegangen. Danach folgen die Kooperationen mit diversen Einrichtungen und Organisationen, welche der Verunglimpfung von Personen im Internet entgegenwirken. Abschließend wird die Effizienz der Strategien erläutert und eine schlussfolgernde Reflexion des Forschungsprozesses dargelegt.

### 5.1 Phänomen „Hass im Netz“ und Caritas

„Hass im Netz“ ist zwar seit längerem kein Phänomen mehr, dennoch ist es für die Gesellschaft teilweise unverständlich, dass sich Herabwürdigungen im Internet auf Plattformen, wie Facebook, Twitter, Instagram oder anderen sozialen Medien etabliert haben (vgl. Schindlauer 2018:14-15). Gründe für diese Entwicklung könnten laut Ingrid Brodnig einerseits der digitale Wandel, aber andererseits die Strömung der Gesellschaft sein (vgl. Christian Brandstätter Verlag GmbH & Co KG 2019). Wo früher das Internet für Arbeitszwecke verwendet wurde, wird es heutzutage vermehrt für Online-Plattformen und soziale Medien genutzt. Profile wurden angelegt und Fotos, sowie Beiträge werden mit einer Vielzahl an Personen geteilt. Vor einigen Jahren war es hauptsächlich die jüngere Generation, die Gefallen an der digitalen Entwicklung gefunden hat. Heutzutage werden soziale Medien auch von älteren Personengruppen genutzt. Dies führt dazu, dass viele

verschiedene Persönlichkeiten Beiträge im Netz posten, lesen und kommentieren. Aufgrund der freien Meinungsäußerung und der Niederschwelligkeit beim Antworten auf geäußerte Gedanken anderer User\*Innen können rasch Diskussionen entstehen, was grundsätzlich nichts Negatives darstellt, so die Social Media Expertin Rosemarie Pilz. Sobald sich aber verletzende oder herabwürdigende Aussagen unter die Kommentare mischen, kann gegenseitiger Hass und Hetze entstehen (vgl. T2 2020).

Laut Aussagen von Klaus Schwertner, dem Generalsekretär der Caritas Wien, ist der Hass nicht erst durch das Netz entstanden. Den gibt es immer schon, nur hat dieser sich in den letzten Jahren ins Internet verlagert. Als Beispiel nennt Herr Schwertner hier den „Wirtshausstammtisch“, welcher in Lokalen zu finden ist. Hier wurden Gerüchte weitergegeben und über bestimmte Themen und Personen teilweise ablehnend gesprochen. Der Unterschied zum Netz ist, dass mehr User\*Innen die Beiträge lesen können und es dadurch schneller verbreitet wird (vgl. T1 2019:80-85).

### 5.1.1 Chancen und Risiken

Das Netz bietet nicht nur negative Aspekte, sondern kann auch in gewissen Bereichen eine Stütze sein. Als Beispiel erwähnt Klaus Schwertner, dass das Netz ein größeres Spektrum an Hilfe bieten kann, aufgrund der schnellen Verbreitung von Neuigkeiten. Anzunehmen ist, dass damit auch Spendenaufrufe gemeint sind, denn durch die Vielzahl an User\*Innen gewinnt die Caritas der Erzdiözese Wien ein größeres Publikum und mehr Menschen fühlen sich bei Spendenaufrufen angesprochen. Ebenso spricht der Generalsekretär die Solidarität an (vgl. T1 2019:86-89). Auf dem Facebook-Profil der Caritas der Erzdiözese Wien ist wahrnehmbar, dass vermehrt Fotos von geflüchteten, obdachlosen oder finanziell belasteten Menschen zu sehen sind und vermutlich dadurch die Empathie der User\*Innen weckt. Dadurch könnte erreicht werden, dass Personen Solidarität zeigen und spenden. Auch das Engagement bei Aktionen der Caritas der Erzdiözese Wien mitzuwirken, beispielsweise bei Essensausgaben, könnte geweckt werden.

Ein Risiko, welches die digitale Entwicklung mit sich bringt, ist die Anonymität im Netz (vgl. Schindlauer 2018:14-15). Denn aufgrund derer, könnte bei User\*Innen die Hemmschwelle beim Posten und Kommentieren von Beiträgen sinken. Dies würde zur Folge haben, dass Personen ihre Meinung, ohne Rücksicht auf Wortwahl, Wertschätzung und andere Werthaltungen, ungehemmt mitteilen. Stößt die Sichtweise eines/einer Einzelnen auf Ablehnung, dann könnte diese Debatte zu einem Shitstorm führen (vgl. T1 2019:74-78).

Weitergedacht könnte der Schutz der Anonymität eine Gefahr mit sich bringen, da die freie Meinungsäußerung im Netz zwar gegeben ist, aber nur solange niemand davon Schaden nimmt. Demnach dürften sich einige der User\*Innen nicht bewusst sein, dass strafrechtliche Äußerungen auch im Internet nicht erlaubt sind und sogar verfolgt werden. Anzunehmen ist, dass die Nutzer\*Innen sich im Schutzmantel der Anonymität in Sicherheit wiegen und ohne Überlegung herabwürdigende Kommentare gegen ein Thema oder Personen schreiben. Dabei sollte gerade hier Vorsicht geboten sein, denn was einmal ins Netz gestellt wurde, ist

im Nachhinein nur schwer zu entfernen. Daraus erschließt sich, dass im Vorhinein überlegt werden sollte, wie Beiträge zu formulieren sind.

### 5.1.2 Zielgruppe

Aus beiden Interviews hat sich eine Zielgruppe als gefährdetes Opfer von Hasskriminalität herauskristallisiert. Sowohl Klaus Schwertner, als auch Rosemarie Pilz sind der Ansicht, dass geflüchtete Menschen regelmäßig von sogenannten „Shitstorms“ betroffen sind. Auch Gerald Posselt stellt in seinem Prolog geflüchtete Menschen in den Mittelpunkt von Hass und Verhetzung (vgl. Posselt 2019:11-34). Ein Grund hierfür wird nicht genannt. Allerdings wird vermutet, dass einerseits aufgrund von politischer Überzeugung auf Migrant\*Innen ablehnend reagiert wird. Andererseits könnten ein vorherrschender Rassismus und Neid gegenüber dieser Personengruppe ein Auslöser für die Herabwürdigung im Netz sein. Hier spielen vermutlich die Medien eine große Rolle, denn je mehr über eine Zielgruppe berichtet wird, desto stärker prägt sich die Ablehnung aus. Ebenso kommt es darauf an, welche Art von Meldungen und Neuigkeiten wir über die Online-Plattformen einsehen können, so Prof. Dr. Christian Montag (vgl. Montag 2018:33). Beispielsweise könnten die detaillierten Berichterstattungen der Medien bei Vorfällen, mit Angabe der Staatsbürgerschaft, bei Bürger\*Innen rassistisches Gedankengut auslösen. Aber auch die Einstellungen und Werthaltungen teils übernommen durch die Vorbildfunktion der Eltern können dazu beitragen, dass auf gewisse Personengruppen mit Ablehnung reagiert wird. Die Flüchtlingswelle in den Jahren 2014, 2015 und 2016 dürfte laut dem Generalsekretär der Caritas zu Aggressionen der Gesellschaft gegen diese Zielgruppe geführt haben (vgl. T1 2019:4-6). Grund dafür nennt Gerald Posselt, Autor des Kapitels „Sprache und Gewalt im Kontext von Flucht, Migration und Geschlecht“, die Gefahr der Entfremdung der heimischen Werte und Kultur. Die Bevölkerung fühlt sich laut Posselt durch die Welle an geflüchteten Menschen bedroht und entwickelt dadurch Ablehnung (vgl. Posselt 2019:11-34).

Rosemarie Pilz ergänzt die Aussage von Klaus Schwertner mit der Annahme, dass auch „Kopftuchträgerinnen“ von Hass im Netz betroffen sind. Interpretativ ist anzunehmen, dass der in der Gesellschaft seit Jahrzehnten vorherrschende Rassismus noch immer nicht abgebaut wurde und eine gewisse Ablehnung gegenüber Personen anderer Religionen und Werthaltungen vorliegt. Dabei sollte angenommen werden, dass diese Abwehrhaltung im Laufe der Jahre abgelegt wurde, aber gerade bei Hass im Netz wird deutlich, dass dies offensichtlich noch nicht der Fall ist (vgl. T2 2020:217).

### 5.1.3 Auslöser für Hass im Netz

Wie bereits im Punkt 5.1.2 Zielgruppe erwähnt, könnte die Flüchtlingswelle, welche dazu geführt hat, dass beinahe täglich Beiträge zu geflüchteten Menschen in den Medien veröffentlicht wurden ein Auslöser für Hass im Netz sein (vgl. Posselt 2019:11-34). Diese Neuigkeiten waren vermutlich, je nachdem in welcher Zeitung man nachgelesen hat, mit negativen Formulierungen, Übertreibungen oder auch Interpretationen behaftet. Hinzu kommt, dass der Umgang der Medien mit Meldungen sowie deren Wortwahl ein wesentlicher

Faktor sein kann, welcher die Gesellschaft hinsichtlich gewisser Themen, wie das der Flüchtlingswelle, spaltet. Wie dies Klaus Schwertner im Interview bereits erwähnt hat, inszenieren und verbreiten soziale Medien auch Unwahrheiten, welche für ihn als Lügen zu betrachten sind (vgl. T1 2019:6-7). Diese Falschmeldungen könnten Übertreibungen beinhalten und die Leser\*Innen dazu bringen, gegenüber anderen Menschen Abneigung zu empfinden. Dies könnte zu abwertenden Kommentaren führen.

Rassismus, Antisemitismus und der Neid gegenüber anderen Personengruppen könnten ebenfalls Auslöser für Hass im Netz sein. Allerdings wäre es denkbar, dass neu entfachte Themen, wie die Flüchtlingswelle oder die aktuelle Situation an der griechischen Grenze, neuerlich zu rassistischen oder antisemitischen Äußerungen führen könnten (vgl. Posselt 2019:11-34).

Neben den direkten Ursachen für Hass gibt es auch indirekte Auslöser für Herabwürdigung. Beispielsweise setzen sich Tag für Tag zivile Held\*Innen für andere Personen ein. Dies könnte dazu führen, selbst von Verunglimpfung im Netz betroffen zu sein (vgl. T1 2019).

#### 5.1.4 Ziele

Eines der angenommenen Ziele von Hass im Netz ist einerseits die Herabwürdigung und Schlechtdarstellung von Personen und Zielgruppen. Andererseits herrscht in Österreich die freie Meinungsäußerung, die dazu führen könnte, dass User\*Innen ihre Gedanken zu einem Thema mitteilen möchten. Daraus könnte eine Debatte entstehen, da im Internet viele unterschiedliche Persönlichkeiten vertreten sind und somit diverse Ansichten, Werthaltungen und Einstellungen. Diese Diskussionen könnten womöglich Auslöser für folgende Hasskommentare sein. Somit ist das Ziel seine Meinung einerseits mitzuteilen und andererseits andere Personen mit kontroversen Standpunkten für die eigene Vorstellung zu überzeugen.

*„[...] [D]ie Generationen mitwachsen also das sind jetzt einfach auch viel mehr Leute, ahm die Netzwerke nutzen oder einfach auch im Internet sich aufhalten.“ (T2 2020:22-24)*

#### 5.1.5 Zivilcourage im Netz

Klaus Schwertner äußert sich im Interview über Zivilcourage, die unumgänglich ist, um ein wertschätzendes Miteinander zu gewährleisten. Das Internet darf kein Ort sein, wo Personen ausgegrenzt und beleidigt werden, es sollte eine Plattform sein, wo sich User\*Innen austauschen und positive Erfahrungen sammeln können. Demnach bräuchte es mehr zivile Held\*Innen, wie den Generalsekretär der Caritas, die mit gutem Beispiel vorangehen und sich für Gerechtigkeit und Solidarität im Netz einsetzen. Sie sollten Vorbild für andere Menschen sein, damit das Internet nicht zum Austragungsort für Rassismus, Hetzerei und Diskriminierung wird. Wie beide Interviewpartner\*Innen erzählen, kann jede\*r Einzelne Zivilcourage zeigen, sich adäquat im Netz verhalten und sich für andere Personen einsetzen,

wenn herabwürdigende Kommentare oder Beiträge kursieren. Dabei gilt zu beachten, so Klaus Schwertner, dass es relativ einfache Methoden sind, um sich gegen den Hass zu stellen, damit viele Personen zu zivilen Held\*Innen werden (vgl. T1 2019:22).

*„Es wird aber auch ganz stark auf jeden Einzelnen und jede Einzelne von uns ankommen, das heißt hier ist auch Zivilcourage im Netz gefragt.“ (T1 2019:20-22)*

#### 5.1.6 Politische Zugehörigkeit

Wie die Zielgruppen, der digitale Wandel als auch die Ursachen für Hass im Netz eine Rolle spielen, so ist laut Rosemarie Pilz auch die politische Zugehörigkeit ein entscheidender Faktor. Denn je nach Parteizugehörigkeit sind oftmals die Einstellungen und Wertvorstellungen unterschiedlich. Dementsprechend reagieren Personen, je nach Ansichten und politischer Überzeugung, divers auf Themen wie auf geflüchtete oder arbeitslose/arbeitsuchende Menschen. Diese Reaktion kann aufgrund politischer Einstellung positiv formuliert sein, aber auch negative Kommentare können daraus resultieren.

*„[...] [W]ir jetzt auf, auf Social Media ahm können das insofern ein bisschen, ein bisschen ahm.. kontrollieren, ahm weil wir wissen dass ahm wenn wir einen Beitrag bewerben, wir da die Zielgruppen auch auswählen können, aber wissen auch, dass wenn das manchmal nicht ganz genau zugeschnitten ist, dann wir recht schnell unsere eigene Blase verlassen und ahm dann ahm auf einmal alle beispielsweise FPÖ –Wähler bei uns haben und da muss man dann genau aufpassen.“ (T2 2020:11-16)*

Spannend ist, dass die Social Media Expertin von einer „Blase“ spricht, in der wir uns in sozialen Netzwerken aufhalten. Diese Annahme bestätigt auch Prof. Dr. Christian Montag, wenn er von Filterblasen spricht, die den einseitigen Strom von Nachrichten meint (vgl. Montag 2018:33). Aus dem Interview lässt sich heraushören, dass die Freiheitliche Partei Österreichs (FPÖ) und deren Anhänger\*Innen häufiger bei der Verbreitung von Hassbotschaften wiederzuerkennen sind als andere politische Vertreter\*Innen. Offensichtlich vertritt diese Partei willensstark ihre Meinung, vermutlich auch ohne Rücksicht auf Andersdenkende. Außerdem lässt die interviewte Person anklingen, dass rechte Kommentare interpretativ Auslöser für Hetze sein könnten und daher oftmals unter Beiträgen unerwünscht sind (vgl. T2 2020).

### 5.2 Strategien und Methoden

Das Kapitel „Strategien und Methoden“ beinhaltet die Handlungsansätze, die die Caritas der Erzdiözese Wien anwendet, um gegen den Hass im Netz vorzugehen. Darunter fallen rechtliche Schritte, die Etablierung von Meldestellen, die Aufklärung und Wissensvermittlung aber auch persönliche Gespräche mit Täter\*Innen. Zentral dabei sind das Engagement der Caritas der Erzdiözese Wien Mitarbeiter\*Innen und die damit verbundene Nächstenliebe. Im Folgenden wird anhand der Auswertungen der Interviews mit der Social Media Expertin Rosemarie Pilz und dem Generalsekretär Klaus Schwertner auf die einzelnen Strategien der Organisation eingegangen.

### 5.2.1 Rechtliche Konsequenzen

Dem Generalsekretär der Caritas der Erzdiözese Wien zufolge hat der sich im Netz etablierte Hass mittlerweile eine Dimension angenommen, die eine rote Linie überschritten hat. Offensichtlich nicht nur für Klaus Schwertner, sondern auch für viele andere Personen (vgl. T1 2019:10-11). Daher wurden vor einigen Jahren Gegenmaßnahmen gesetzt. Bei strafrechtlich relevanten Kommentaren auf Online-Plattformen werden User\*Innen durch Mitarbeiter\*Innen der Caritas der Erzdiözese Wien angezeigt. Egal, ob Falschmeldungen, im Sinne von Kreditschädigung, verhetzende Aussagen, Verleumdung, Beleidigung oder üble Nachrede. Alle diese Straftatbestände werden bei Behörden gemeldet und verfolgt (vgl. T2 2020).

*„Ich glaub, dass es eine Reihe von Maßnahmen ah braucht im Umgang mit Hass im Netz. Da wirds gesetzliche Rahmenbedingungen brauchen, die es zum Teil schon gibt und die zu wenig ausgeschöpft werden, das heißt wir haben als Caritas auch in einzelnen Fällen mittlerweile Menschen angezeigt wegen Verhetzung ahm auch wegen Wiederbetätigung, Sachverhaltsdarstellungen an die Staatsanwaltschaft übermittelt.“ (T1 2019:15-19)*

Obwohl bei Hasspostings im Netz geklagt wird, entsteht die Schwierigkeit der Nachverfolgbarkeit. Ein Grund ist hierfür die im Punkt 5.1.1 erwähnte Anonymität im Internet. Da User\*Innen nicht verpflichtet sind mit einem realen Nutzer\*Innennamen zu surfen, sind Fakenamen keine Seltenheit. Daher dürfte es schwierig sein, die Person hinter dem Profil auszuforschen. Andererseits könnte es an Nachvollziehbarkeit und Beweisen mangeln. Grund hierfür könnte die Menge an täglichen Kommentaren und Beiträgen sein, sodass herabwürdigende Aussagen in Diskussionen schwer wieder auffindbar sind. Möglich wäre auch, dass der/die User\*In den Kommentar in der Zwischenzeit gelöscht hat und dieser deshalb nicht mehr sichtbar ist. Um dieser Problematik entgegenzuwirken hat die eingerichtete Sammelstelle „beitragmelden – counter speech“ der Caritas der Erzdiözese Wien eine Checkliste erstellt, welche ein Sichern von Beweisen im Netz gewährleisten soll. Diese Liste beinhaltet ein Ablaufschema, nach welchem ein Kommentar oder Beitrag mit Permalink, Uhrzeit, Datum und Screenshot des gesamten Bildschirms mit der beleidigenden Aussage, gespeichert werden muss, damit er zu einem späteren Zeitpunkt auch noch als Beweis herangezogen werden kann (vgl. Caritas Österreich 2019).

*„Wir haben dann die Stelle eben beitragmelden eingerichtet und ahm eben da auch ah eine kurze Checkliste erstellt, was man alles tun muss, auch für die, die sich im Netz aufhalten.“ (T2 2020:43-45)*

Ebenso gibt es eine genaue Anleitung seitens der Caritas, wie rasch gegen Hasspostings vorgegangen werden kann.

*„Wenn Du ein Hassposting siehst, handle bitte so:*

- *Gendarstellung darunter kommentieren (am besten gleich!)*
- *Beitrag selbst direkt melden (Bei FB [Facebook] oder/und beim Eigentümer des FB [Facebook] Accounts)*
- *Dokumentieren, weil strafrechtlich verfolgbar (Anleitung siehe unten)*
- *Email mit Dokumentation und Info, was gemacht wurde, an [beitragmelden@caritas-austria.at](mailto:beitragmelden@caritas-austria.at)*  
*(Caritas Österreich 2019)*

Interpretativ kann hier angenommen werden, dass diese Maßnahmen doch aufwendig sind und ein gewisses Know-How der Mitarbeiter\*Innen der Caritas der Erzdiözese Wien verlangen. Dadurch steigt die Hemmschwelle, ein Hassposting nachzuverfolgen und weniger Beiträge und Kommentare werden gemeldet.

### 5.2.2 Nächstenliebe

Die Caritas wirbt öffentlich, vor allem auf Facebook, mit dem Slogan „Liebe>Hass“, das für Zivilcourage, Solidarität und Nächstenliebe spricht. Daher ist es der Caritas ein Anliegen, sich für deren Zielgruppen wie geflüchtete, obdachlose oder verarmte Personen, einzusetzen. Trotz der Gefahr, dass man durch den Einsatz für Gruppen mit bestimmten Merkmalen wie Hautfarbe, Religion, Geschlecht, Alter, ethnischer Herkunft oder sexueller Orientierung selbst von Herabwürdigung und übler Nachrede betroffen sein könnte, setzen sich die Mitarbeiter\*Innen der Caritas für diese ein. Demnach wollen die zivilen Held\*Innen auch Vorbilder für die Gesellschaft sein und diese zu Nächstenliebe ermutigen. Denn je mehr Personen Zivilcourage zeigen und sich für Mitmenschen einsetzen, desto weniger User\*Innen wird es geben, die Hass im Netz verbreiten (vgl. Caritas Österreich 2015c).

Angenommen wird, dass die Erfolge der zivilen Held\*Innen wie beispielsweise bei Aktionen von Klaus Schwertner auch andere Personen und Einrichtungen dazu motivieren, selbst Nächstenliebe zu zeigen und sich gegen den Hass im Netz einzusetzen. Demnach kann deutend gesagt werden, dass das Engagement, sich für andere einzusetzen, mit der Erfolgsquote von Maßnahmen gegen Herabwürdigung zusammenhängt und abhängig ist.

### 5.2.3 Vorbildhafte Beispiele

Im Folgenden werden zwei Beispiele vorgestellt, bei denen die Caritas der Erzdiözese Wien sich effektiv gegen den Hass im Netz eingesetzt hat. Der erste Fall betrifft die iPhone Lüge, welche in beiden Interviews angesprochen wurde. Dieser repräsentiert eine effiziente Strategie der Caritas, wie gegen die Herabwürdigung im Internet gehandelt wurde. Als zweites Beispiel wird die Initiative von Klaus Schwertner, der sich für eine Familie, die von Hass im Netz betroffen war eingesetzt hat, näher erläutert.

#### 5.2.3.1 iPhone Lüge

Rund um die Präsidentschaftswahlen in Österreich im Jahr 2016 haben FPÖ-Anhänger\*Innen Falschmeldungen über die Caritas verbreitet. Mitgeteilt wurde, dass die Caritas an geflüchtete Menschen iPhones im Wert von 900€ verschenken würde. Da diese Neuigkeit von User\*Innen im Netz geteilt wurde, erreichte diese rasant eine Großzahl von Internetnutzer\*Innen. Um der These Glauben zu schenken, wurden weitere Konzerne, wie die Firma Hartlauer oder T-Mobile, mit in diese Lügen-Geschichte gezogen. Es wurde behauptet, dass diese Firmen der Schenkung von iPhones an geflüchtete Menschen, in Kooperation mit der Caritas zugestimmt hätten. Dem wurde laut der Social Media Expertin

Rosemarie Pilz nachgegangen und die Falschmeldung konnte richtig gestellt werden (vgl. T2 2020).

Sowohl die Caritas als auch die Konzerne Hartlauer und T-Mobile haben sich gegen diese Falschmeldungen zur Wehr gesetzt und mit Aufklärung und Statements versucht dem Shitstorm entgegenzuwirken. Die Firma Hartlauer hat Folgendes zum Thema auf Facebook geschrieben:

*Liebe Facebook-Community. Aufgrund eines aktuellen Anlasses möchten wir folgendes klarstellen: Die Firma Hartlauer verschenkt keine Smartphones an AsylwerberInnen oder andere Personen, es werden die Kosten für Smartphones auch nicht von der Caritas oder einer anderen Hilfsorganisation übernommen. Die Caritas hat auch über die Firma Hartlauer keine Geräte für AsylwerberInnen angekauft. Wir distanzieren uns klar von solchen Aussagen, da es sich einfach um Falschmeldungen handelt!“ (Hartlauer 2016)*

Selbst unter diesem Beitrag von Hartlauer waren noch negative und verhetzende Kommentare zu finden. Offensichtlich ist es nur dann möglich, eine Richtigstellung von Fakten glaubhaft zu machen, wenn Aufklärungsgespräche im echten Leben, anstatt anhand von Internetprofilen geführt werden. Vermutlich wird das Netz nicht als ausreichend vertrauenswürdig eingestuft, weshalb es weiterhin Kritiker zu diesem Thema gibt. Auch T-Mobile hat ein Statement dazu abgegeben:

*„In erhitzten Wahlkampfzeiten werden auch längst als Unwahrheiten erwiesene Behauptungen wieder neu aufgetischt. Wie diese: Flüchtlinge bekommen 900 Euro teure iPhones von Händlern, Hilfsorganisationen und sonst wem geschenkt. Dieses Gerücht wurde schon vor Monaten widerlegt, der betreffende Händler erklärte an diesem Wochenende erneut, dass die Behauptung falsch ist und durch Wiederholung nicht richtiger wird. Es würde dem mit solchen Unwahrheiten (angeblich) unterstütztem Präsidentschaftskandidaten gut anstehen, solche Aktionen seiner Wahlkämpfer zurück zu weisen.“ (Magenta Redaktion 2016)*

Dennoch konnte eine Verbreitung nicht vollständig gestoppt werden, weshalb die Caritas nach zirka zwei Jahren der Lügenverbreitung Personen, die daran beteiligt waren, geklagt hat. Aufgrund dessen wurden User\*Innen zu Geldstrafen oder diversionellen Vergleichen verurteilt, wie folgendes Beispiel von Klaus Schwertner zeigt:

*„Wir haben auch ahm uns mit einem/einer User\*In, der/die verurteilt worden ist, einen Vergleich abgeschlossen ahm der dann ahm der/die diese iPhone Lüge verbreitet hat, der/die dann in ein Flüchtlingshaus von uns gekommen ist. Ich hab ihn/sie auch persönlich getroffen, musste einen Tag lang dort mitarbeiten, aber sich vor allem auch anschauen, wie schaut so ein Flüchtlingshaus aus, wie schaut der Alltag dort aus.“ (T1 2019:54-59)*

Klaus Schwertner ergänzte im Interview, dass im Anschluss an diese Erfahrung ein Gespräch mit dieser Person hinsichtlich ihrer Ansichten zu dem Thema aufgrund des diversionellen Vergleiches stattgefunden hat. Auch wenn bei dieser Person die Einstellung nicht vollständig geändert werden konnte, so hat sie eine andere Sichtweise auf den Alltag

von geflüchteten Menschen erhalten. Die Aussage des/der Täter\*In, dass ein „Flüchtlingshaus“ doch kein „All-inclusive Hotel“ ist, war für den Generalsekretär sicherlich ein kleiner Erfolg (vgl. T1 2019:59-62).

#### 5.2.3.2 #flowerrain

Pünktlich zum Jahreswechsel kam am 1. Jänner 2018, kurz nach Mitternacht, das Neujahrsbaby namens „Asel“ zur Welt. Ein Foto der jungen Familie wurde ins Netz gestellt, unter welchem sich binnen kürzester Zeit Glückwünsche gesammelt haben. Unter den vielen Kommentaren fanden sich allerdings auch Herabwürdigungen und verhetzende Aussagen gegen das Kind, aber auch gegen die Mutter, welche auf dem Bild ein Kopftuch trug, wieder. Die Eltern und das Neugeborene waren einer regelrechten Hasswelle im Netz ausgeliefert.

Diese Aufregung hat auch der Generalsekretär der Caritas, Klaus Schwertner, mitbekommen. Im Interview wurde deutlich, wie enttäuscht er von der Gesellschaft war, dass selbst ein Neugeborenes von Hass und verhetzenden Aussagen betroffen sein kann. Um die Familie vor weiteren negativen Kommentaren zu bewahren und dem Shitstorm entgegenzuwirken, hat Klaus Schwertner einen „flowerrain“, eine weltweite Umarmung, gestartet und damit getreu nach dem Motto der Caritas gezeigt, dass Liebe größer als Hass ist. Dazu hat er das Foto der Familie mit folgender Bildunterschrift gepostet:

*„Mach auch du mit!“*

*Das ist das Wiener Neujahrsbaby und seine glücklichen Eltern. Das süße Mädchen war bereits in den ersten Stunden nach seiner Geburt einer unvorstellbaren Welle von Gewalt- und Hasskommentaren im Netz ausgeliefert. Es ist eine völlig neue Dimension von Hass im Netz gegen ein unschuldiges Neugeborenes. Ich will das so nicht hinnehmen und sammle hier in den Kommentaren jetzt Glückwünsche, nette Worte und Willkommensnachrichten für das entzückende Baby und seine Eltern. Diese Nachrichten möchte ich dann ausdrucken, binden lassen und der Familie übergeben. Ich wünsche mir einen regelrechten #flowerrain für das Neugeborene namens „Asel“. Wer ist dabei?“*

*Mach auch du mit! Teile dieses Posting! Klick auf ❤! Und schreibe eine Botschaft, die zeigt Liebe>Hass.“ (Schwertner 2018).*

Mit dieser weltweiten Umarmung hat es Klaus Schwertner geschafft, tausende von Glückwünschen zu sammeln und daraus ein Buch zu gestalten, welches die Familie immer wieder an die Geburt ihrer Tochter erinnern soll. Am 18. Jänner 2018 hat der Generalsekretär auf seiner Facebook-Seite das fertiggestellte Buch mit den vielen Glückwünschen für das Neujahrsbaby „Asel“ veröffentlicht und der Familie übergeben (vgl. ebd.).

Dieser Beitrag von Klaus Schwertner soll ein Zeichen dafür sein, dass man sich gegen den Hass im Netz wehren soll. Ebenso hat er der Gesellschaft wieder Hoffnung vermittelt, dass aus etwas anfänglich „Negativem“ etwas Positives entstehen kann. Er hat die Chancen des Netzes genutzt und zu einem weltweiten flowerrain aufgerufen (vgl. T1 2019).

#### 5.2.4 Stabstellen

Vor zirka zwei Jahren wurde einerseits aufgrund der stark zunehmenden Verbreitung von Fake News vor allem gegenüber der Caritas und andererseits aufgrund von verhetzenden Kommentaren gegen ihre Zielgruppe eine Meldestelle eingerichtet. Diese Sammelstelle, bekannt unter „Counter Speech“, beschäftigt sich unter anderem damit, Mitarbeiter\*Innen der Caritas zu informieren, welche Aussagen im Netz juristisch relevant sind, um diese dann auch zur Anzeige zu bringen. Dies bedeutet, dass Kolleg\*Innen Kommentare, die strafrechtliche Tatbestände erfüllen, an die Meldestelle weiterleiten können und dort dann geprüft wird, ob die Aussage zur Anzeige gebracht werden kann. Katharina Klieber ist eine der Kolleg\*innen der Meldestelle (vgl. T2 2020:43).

*„Im Internet kursieren immer öfter Lügen und Falschmeldungen über die Caritas. Besonders auf Facebook werden über verschiedene Gruppen und Seiten Diffamierungen über Menschen in Not, der Zielgruppe der Caritas, und auch über die Caritas selbst in Umlauf gebracht. Wir als Organisation wollen diesem Klima der Ablehnung und Menschenfeindlichkeit keinen Raum geben, wir möchten uns von Hate Speech distanzieren und klar darauf reagieren. Deswegen gibt es ab sofort eine interne, zentrale Sammelstelle, an die sich Caritas MitarbeiterInnen wenden können.“ (Klieber 2016)*

Von Seiten der Kommunikationsabteilung der Caritas Österreich wurde durch Katharina Klieber, die Ansprechperson der Sammelstelle, ein Informationssheet erstellt, welches die Aufgaben näher erklären soll. Frau Klieber hat im Grünen Club im Parlament Erfahrung mit Hate Speech gesammelt und ist somit Expertin für den Bereich von Hasskommentaren im Netz. Partner dieser Meldestelle ist die Rechtsanwaltskanzlei Suppan&Spiegl, welche bei rechtlichen Fragen zur Seite steht (vgl. ebd.).

Neben der Sammelstelle hat sich ein weiteres Projekt etabliert. #NetAngels setzen sich für ein besseres Miteinander in einer digitalen Welt ein. Sie engagieren sich in ganz Österreich und tragen zu Solidarität in der Gesellschaft bei (vgl. Caritas Österreich 2015a).

*„Die NetAngels sind eine Facebook-Gruppe mit Freiwilligen, die gegen Hasskommentare und Hetze im Internet vorgeht. Ziel der Gruppe ist es, das Diskussionsklima auf Facebook zu verbessern. #OnlineZivilcourage.“ (ebd.)*

Da der Hass gegenüber Personen, Gruppen und Initiativen offensichtlich nicht abnimmt, haben sich die NetAngels zur Aufgabe gemacht, sich für zivilgesellschaftliche Anliegen und Gerechtigkeit einzusetzen. Die NetAngels sind eine Community, der Jede\*r beitreten kann, um sich gegen Diffamierung im Netz einzusetzen. Als Mitglied der Gruppe ist es unterstützend, Beiträge von NetAngels mit einem „Like“ zu versehen, sodass die Sichtbarkeit des positiven Kommentars erhöht wird. Außerdem ist es als aktives Mitglied der NetAngels möglich, sachliche und menschenfreundliche Aussagen zu verbreiten nach dem Caritas-Motto „Fakten > Fake News“ (vgl. ebd.).

## 5.2.5 Persönliche Gespräche und Kontaktaufnahme

Wird von Mitarbeiter\*Innen der Social Media Abteilung der Caritas der Erzdiözese Wien ein herabwürdigendes Kommentar entdeckt, dann versuchen die Expert\*Innen erstmals mit dem/der User\*In in Kontakt zu treten, um diesen/diese über die Wortwahl im Posting aufzuklären. Sie geben Information und Aufklärung bei Beiträgen, die nicht der Wahrheit entsprechen. Offensichtlich ist es den Expert\*Innen ein Anliegen, bevor ein Kommentar gemeldet werden muss, der Person selbst die Möglichkeit zu geben, das Kommentar selbstständig zu löschen. Ebenfalls hat Facebook einen „Verbergen-Modus“, durch den man einfach einen unerwünschten Kommentar für andere Personen unsichtbar machen kann. Dadurch bekommt der/die Absetzer\*In des Postings offensichtlich nichts mit, weshalb keine Debatte geführt werden kann.

*„[...] [D]ie zwar irgendwie einen Wirbel machen und wenn ma dann mit ihnen wirklich länger ahm mit den sogenannten Trollen, wenn ma da wirklich länger und sich auf einen Dialog einlässt, dann steigen sie eh irgendwie aus, also sagen wir wens da drum geht , dass sie sich dann wirklich irgendwo informieren und sich wirklich die Infos von der Homepage holen und das wollen sie ja gar nicht, also sie wollen ja dann eh gar nicht eines Besseren belehrt sein.“* (T2 2020:119-123)

Laut der interviewten Person fällt es Personen offensichtlich schwer sich mit ihrem Kommentar auseinanderzusetzen oder sich zu informieren, woher diese Behauptungen stammen und ob diese überhaupt der Wahrheit entsprechen (vgl. ebd.).

Für die Mitarbeiter\*Innen birgt die Wissensvermittlung und Aufklärung aber auch immer gewisse Herausforderungen. Denn es gibt offensichtlich Personen mit rechtsextremen Denkmustern, die sich kaum auf Diskussionen einlassen können, ohne verbal ausfällig zu werden. Dies führt dazu, dass Gespräche mehr Kraft rauben, als sie zielführend sind. Deutend kann hier festgestellt werden, dass gewisse Denkmuster und Einstellungen nur in gewissem Maße veränderbar sind und bei Personen mit radikalen oder rechtsextremen Ansichten kaum bis gar nicht umgelenkt werden können. Aufgrund dessen ist von besonderer Bedeutung, sich gut abzugrenzen und sich auf Diskussionen mit radikal Andersdenken gar nicht erst einzulassen, denn diese Zielgruppe ist an einer Richtigstellung offensichtlich nicht interessiert. Im Interview ist herauszuhören, dass diese Abgrenzung meist nicht einfach ist (vgl. T2 2020).

## 5.2.6 Achtsamkeit im Umgang mit Medien

Alle diese genannten Strategien zeigen, dass im Umgang mit den Medien stets Achtsamkeit gefragt ist. Daher wiegt die Social Media Abteilung der Caritas der Erzdiözese Wien vor dem Absenden eines Beitrags ab, welche Zielgruppe dadurch angesprochen wird und welche Kommentare zum Posting folgen könnten. Eine geeignete Kontrolle der eigenen Postings, hinsichtlich Wortwahl, könnte Hass im Netz verhindern. Eine Diskussion zwischen mehreren User\*Innen ist laut Rosemarie Pilz auf Plattformen etwas Gutes, solange keine herabwürdigenden oder strafrechtlichen Äußerungen enthalten sind. Daher sollte man sich vermutlich auch überlegen, wie der eigene Kommentar beim Gegenüber ankommt. Gerade

bei vielen Kommentaren zu einem Thema ist es laut der Expertin essenziell, die positiven Aussagen mit einem „Gefällt mir“ zu versehen und gegebenenfalls zu teilen (vgl. T2 2020).

Neben dem Umgang der Caritas der Erzdiözese Wien mit sozialen Medien ist die Handhabung der Zeitungen und Anbieter\*Innen von Plattformen ein ebenso relevanter Punkt. Medien wie „Österreich“, „Heute“ oder „die Kronen Zeitung“ könnten ausschlaggebend für Hasspostings sein. Hier sind Betitelung, Wortwahl, Schlagzeilen und Behauptungen für die Provokation von Hass gegenüber anderen entscheidend. Das Pressewesen könnte dafür verantwortlich sein, welche Themen überhaupt bis zur Gesellschaft durchdringen und welche Inhalte für uns verborgen bleiben könnten, ein so genannter algorithmisch gestalteter „Newsfeed“. Dies bedeutet, dass soziale Medien-Plattformen, wie Facebook, den Interessen eines/einer Nutzer\*In entsprechend, nur jene Neuigkeiten präsentieren, die seiner/ihrer gesetzten „Likes“ entsprechen. Die Personen werden hinsichtlich ihrer Vorlieben durch die Medien „getriggert“ (vgl. Baldauf et al. 2018:33). Ebenso entscheiden diese, welche Informationen für die User\*Innen am interessantesten sein könnten. Interpretativ wird hier angenommen, dass der Fokus auf geflüchtete Menschen gerichtet ist, da diese Zielgruppe immer wieder im Mittelpunkt der Schlagzeilen steht. Beispielsweise wird bei Delikten wie Diebstählen, Raub oder Körperverletzung, immer wieder die Herkunft und Nationalität des/der Täter\*In angegeben. Spürbar vermehrt geschieht dies bei Personen mit ausländischer Staatsbürgerschaft.

#### 5.2.7 Kooperation

Laut der Professionistin der Social Media Abteilung wurde eine Kooperation mit der „Kronen Zeitung“ eingegangen. Dadurch soll negativen Kommentaren auf deren Seite Einhalt geboten werden. Indem positive Kommentare ein „Like“ durch die Social Media Abteilung erhalten, werden diese hervorgehoben und sollen für die Öffentlichkeit ein Ansporn sein, ihnen dies gleich zu tun (vgl. T2 2020).

### 5.3 Effizienz der Strategien

Wie man auf der Facebook Seite von Klaus Schwertner, aber auch den Interviews zufolge, erkennen kann, sind die Strategien der Caritas der Erzdiözese Wien wirksam. Denn Klaus Schwertner ermutigt die User\*Innen beinahe täglich zu Zivilcourage und Solidarität für andere Menschen. Auch Rosemarie Pilz beschreibt die gesetzten Methoden als ausreichend und effizient. Dennoch ist anzunehmen, dass hier nicht locker gelassen werden darf und man tagtäglich dem Hass im Netz entgegenwirken muss (vgl. T2 2020).

Aufgrund der derzeitigen Lage wegen der Corona-Krise haben Herabwürdigungen und strafrechtliche Äußerungen im Netz in der letzten Zeit stark abgenommen, so die Social Media Mitarbeiterin. Die Menschen zeigen Zusammenhalt und unterstützen sich gegenseitig. Vielleicht könnte diese Krise auch etwas Gutes haben und wir halten als Gesellschaft auch

danach zusammen, sodass Verhetzung, Kreditschädigung und Beleidigung keinen Platz im Internet mehr finden (vgl. ebd.).

## 5.4 Reflexion des Forschungsprozesses

Der Beginn des Forschungsprozesses hat mit der Auswahl der Erhebungsmethoden gestartet. Um zu reichlichen Informationen zu gelangen, wurden Expert\*Inneninterviews geplant. Da es sich um Strategien und Methoden im Netz handelt, wurden Plattformen wie Facebook oder der Caritas-Website herangezogen. Klaus Schwertner stellte sich im November 2019 für ein Interview bereit. Dieser Termin fand zwar sehr kurzfristig statt, was dazu geführt hat, dass binnen zwei Tagen ein Leitfaden für das Gespräch erstellt werden musste. Dennoch ist das Interview sehr gut verlaufen und relevante Informationen konnten herausgefunden werden.

Im Februar 2020 wurde ein Konzept für diese Bachelorarbeit vorgelegt und nach eingeholtem Feedback durch die Bachelorbetreuerinnen konnte der Forschungsprozess fortgeführt werden. Da das Interview mit Klaus Schwertner recht kurz war, wurde angedacht ein zweites zu führen. Jedoch war dies aufgrund zeitlicher Ressourcen von Seiten der Caritas der Erzdiözese Wien nicht möglich. Dennoch wurde ich von Mitarbeiter\*Innen der sozialen Hilfsorganisation gut unterstützt und Professionist\*Innen aus der Social Media Abteilung haben sich für gemeinsame Gespräche bereiterklärt. Die Kontaktaufnahme mit Rosemarie Pilz sowie die Terminvereinbarung für Anfang März haben problemlos funktioniert. Leider musste dieser Termin aufgrund des Corona-Virus und den verhängten Ausgangsbeschränkungen abgesagt werden. Nach unzähligen E-Mails konnten wir uns auf ein Telefonat einigen und einen neuen Termin festlegen. Aufgrund der derzeitigen Krise wurde auch diese Besprechung wegen erhöhtem Arbeitsaufwand seitens der Social Media Abteilung gecancelt.

Daher wurde in der Zwischenzeit die Plattform der Caritas, sowie die Facebook-Seite von Klaus Schwertner nach Methoden und Strategien untersucht. Ende März konnte schlussendlich doch noch ein Termin mit Rosemarie Pilz gefunden werden. Das telefonische Gespräch wurde mittels einer Aufnahme-App aufgezeichnet, um es im Anschluss transkribieren und auswerten zu können. Dennoch hat sich das Telefonat herausfordernder als ein Vier-Augen-Gespräch gestaltet. Während des Interviews war es schwierig abzuschätzen, ob die Gesprächspartnerin noch mehr Input geben wollte oder ob die nächste Frage folgen konnte. Hinzu kam dass bestimmte Inhalte im Nachhinein wegen der Aufzeichnungs-App akustisch schlecht verständlich waren. Außerdem schien die interviewte Person nebenbei beschäftigt gewesen zu sein, weshalb sie sich nicht vollständig auf das Interview konzentriert hätte. Dies äußert sich vor allem am häufigen Nachfragen der Social Media Expertin und an den vielen Füllwörtern. Daher war es beim Auswerten mühevoll die essenziellen Aspekte herauszuarbeiten und zu analysieren. Ebenfalls herausfordernd war das Transkribieren, da gewisse Passagen des aufgenommenen Materials – wie bereits erwähnt – akustisch schwer verständlich waren. Dennoch hat das Interview für die Arbeit einige relevante Informationen geliefert. Ebenso ist der Expertin hoch anzurechnen, dass sie

sich trotz der gegebenen Umstände die Zeit für dieses Gespräch genommen hat und auch für weitere Anliegen zur Verfügung stand.

Aufgrund des gewonnenen Datenmaterials konnte auf die Forschungsfrage gut eingegangen und die wichtigsten Aspekte eingearbeitet werden, sodass diese Arbeit trotz der herausfordernden Umstände nicht an Qualität verloren hat. Auch das Verschriftlichen der Forschungsergebnisse hat sich als relativ einfach gestaltet. Zusätzlich galten die Betreuerinnen dieser Bachelorarbeit, Mag.<sup>a</sup> (FH) Dr.<sup>in</sup> Dana Pajkovic und Dipl. Soz-Päd. Violetta Rührer BA, als unterstützend und standen mit Rat zur Seite.

Kritisch zu reflektieren ist mein Bezug zur Caritas. Da ich bereits seit ein paar Jahren bei der Organisation angestellt bin, war für mich anfangs schwierig abzuschätzen, ob dieser Aspekt ein Vor- oder Nachteil für die Bachelorarbeit sein könnte. Ich persönlich habe es bezüglich der Gewinnung von Interviewpartner\*Innen als sehr hilfreich empfunden, da ich das Gefühl vermittelt bekommen habe, auf einer Augenhöhe mit den Mitarbeiter\*Innen zu sein. Spannend war die Erkenntnis, dass ich mich hier sehr gut distanzieren konnte und mich auf den Blickwinkel als Forscherin gut einlassen konnte. Diese Abgrenzung ruht vermutlich aufgrund der Interviewpartner\*Innen, da ich vor Beginn des Forschungsprozesses keinen Kontakt zu diesen hatte und somit unvoreingenommen in die Gespräche gehen konnte. Aber auch das Thema „Hass im Netz“ unterscheidet sich sehr stark von meiner beruflichen Tätigkeit als Behindertenbetreuerin, weshalb eine gute Distanz gefunden werden konnte.

Abschließend ist zu sagen, dass der Zeitplan, der zu Beginn des Forschungsprozesses intendiert wurde, trotz Corona-Krise, gut eingehalten werden konnte. Mit den Ergebnissen dieser Arbeit bin ich persönlich sehr zufrieden. Ich konnte viele neue Informationen zum Thema „Hass im Netz“ sammeln, die für meine zukünftige Arbeit als Sozialarbeiterin sicherlich von Vorteil sind.

## 6 Resümee und Forschungsausblick

Das Kapitel „Resümee und Forschungsausblick“ bildet den letzten Teil der Bachelorarbeit II. Schlussfolgernd werden hier nochmals die spannendsten und vermutlich auch die überraschendsten Ergebnisse prägnant dargestellt. Anhand dieser werden Interpretationen und Deutungen zur Forschungsfrage „Welche Strategien und Methoden wendet die Caritas der Erzdiözese Wien an, um dem gesellschaftlichen Phänomen ‘Hass im Netz’ entgegenzuwirken?“ entwickelt. Im Anschluss wird ein Forschungsausblick, hinsichtlich einer Weiterbearbeitung des Themas, erstellt.

Durch die beiden Interviews mit dem Generalsekretär der Caritas der Erzdiözese Wien und einer Expertin der Social Media Abteilung, konnte herausgefunden werden, dass Herabwürdigungen und Diffamierungen im Netz keine Seltenheit sind. Die Caritas, als auch die Zielgruppen, für die sie sich einsetzen, können von Hass im Internet betroffen sein.

Einerseits bieten Online-Plattformen, wie beispielsweise Facebook, auch viele positive Chancen im Sinne der Ermöglichung von Hilfen, wie Spenden oder freiwilliges Engagement. Andererseits birgt das Netz auch Risiken und Gefahren. Verunglimpfende Kommentare oder Verbreitung von falschen Behauptungen gegenüber der Caritas sind zwei Beispiele dafür, dass das Internet vor Straftaten oder ethisch nicht vertretbaren Aussagen nicht schützt. Auslöser und Ursachen für Hetze, Kreditschädigung oder Herabwürdigung im Internet könnten die Anonymität auf sozialen Medien, aber auch das Unwissen über Grenzen der Meinungsfreiheit und die damit verbundenen strafrechtlichen Konsequenzen sein. Es gibt Personen, die aufgrund bestimmter Merkmale von Hass verstärkt betroffen sein könnten. Zu diesen Faktoren zählen Alter, Geschlecht, politische oder religiöse Weltanschauung, sexuelle Identität, körperliche oder geistige Beeinträchtigung, ethnische Herkunft oder Hautfarbe. Vor allem geflüchtete Menschen stehen immer wieder im Mittelpunkt von „Hasswellen“.

Daher fordert Klaus Schwertner zu Zivilcourage im Netz auf. Bereits mittels einfacher Strategien kann Hasskommentaren entgegentreten und so betroffene Mitmenschen unterstützt werden. Eine dieser Verfahren sind die rechtlichen Konsequenzen. Die Caritas hat, vor allem aufgrund der Verbreitung, sie würden gratis iPhones an geflüchtete Menschen verschenken, begonnen, Personen, die sich strafrechtlich im Netz äußern, zu klagen. In einigen Fällen scheint dies oftmals der einzige zielführende Weg zu sein, da verhetzende Kommentare ansonsten nur schwer zu unterbinden seien. Weiters setzte sich Klaus Schwertner bereits mehrmals mittels Vorbildwirkung für andere Personen ein. Ein gutes Beispiel für sein Engagement ist das Neujahrsbaby „Asel“, welches bereits kurz nach seiner Geburt von einem regelrechten Shitstorm überwältigt wurde. Der Generalsekretär hat sich dagegen zur Wehr gesetzt und mithilfe der Community einen „flowerrain“, eine weltweite Umarmung, gestartet. Er hat dazu aufgerufen Glückwünsche für die Familie auszusprechen, welche den Eltern und dem Baby anschließend gesammelt in einem Buch übergeben werden konnten.

Eine weitere Strategie ist, den Täter\*Innen aufgrund deren abwertenden Kommentaren eigene Erfahrungen sammeln zu lassen, um sie vom Gegenteil zu überzeugen. Dies wurde einer Person im Zuge eines diversionellen Ausgleichs ermöglicht, indem diese einen Tag lang in einem Heim für geflüchtete Menschen mitarbeiten konnte. Grund hierfür war die Verbreitung der Behauptung, die Caritas würde gratis iPhones an Personen in „Asylunterkünften“ verschenken. Durch die Erfahrung konnte die Person ihre Einstellung zu dieser Zielgruppe überdenken und ein eigenes Bild von deren Alltag erlangen.

Außerdem gibt es eigene Stabstellen der Caritas, wie „Counter Hate speech – beitragmelden“ oder „netangels“, die sich gegen Hass im Netz engagieren. Die genannten Strategien und Methoden werden von den interviewten Personen als effizient erlebt und laut Rosemarie Pilz auch momentan als ausreichend bewertet. Hier kommt es offensichtlich auf die aktuellen Themen und die unterschiedlichen Meinungen dazu an. Denn aufgrund vieler diverser Ansichten können unter Beiträgen Diskussionen entstehen, welche möglicherweise auch zu Hass und Diskriminierung von Personen und Gruppen führen können. Hier kommt

es aber stark auf die Berichterstattung der Medien an. Deren Wortwahl ist oft entscheidend, wie auf die Berichterstattungen reagiert wird.

Essenziell ist, sich bewusst zu machen, dass Diffamierung auf Online-Plattformen längst keine Seltenheit mehr ist und sich Jede\*r dagegen einsetzen kann. Wir als Gesellschaft sind gefordert, Zivilcourage zu zeigen und bei Hass nicht wegzusehen. Dies betrifft nicht nur die Bürger\*Innen im Alltag, sondern auch die Professionist\*Innen in ihrer Arbeit, denn sie können für Solidarität und Akzeptanz sensibilisieren. Hier spielt die Profession der Sozialen Arbeit sicherlich auch eine wichtige Rolle, da eine Vermittlung von Wertschätzung gegenüber anderen Menschen und Andersdenkenden entscheidend ist. Ebenso bedarf es durch die Professionist\*Innen einer Aufklärung über die Grenzen der Meinungsfreiheit und der strafrechtlichen Folgen bei verhetzenden Aussagen im Internet.

Für eine Fortführung dieser Forschung wäre es interessant, sich einerseits das derzeitige Rechtssystem anzusehen, inwieweit es hier eine Verschärfung bei herabwürdigenden Kommentaren im Netz, die zwar nicht strafrechtlich relevant, aber unmoralisch sind, bräuchte. Andererseits wäre es wissenswert, wie andere Einrichtungen und Organisationen mit Hass im Internet umgehen und diesbezüglich Gegenmaßnahmen entwickelt haben.

*Denn „[...] [jede] und jeder von uns kann einen Beitrag leisten. Man muss dafür nicht an Wunder glauben. Es reicht der Glaube daran, dass das Gemeinsame letztlich stärker ist als das Trennende, dass das 'Wir'mehr bewirken kann als jede und jeder von uns alleine.“ (Caritas Österreich 2015c)*

# Literatur

Antidiskriminierungsstelle Steiermark (2018): Startseite. App. <https://www.banhate.com/app/> [22.4.2020].

Bibliographisches Institut GmbH (2020): Duden. Newsfeed.  
<https://www.duden.de/rechtschreibung/Newsfeed> [23.4.2020].

Bibliografisches Institut GmbH (2020): Duden. Shitstorm.  
<https://www.duden.de/rechtschreibung/Shitstorm> [22.4.2020].

Bibliografisches Institut GmbH (2020): Duden. Trigger.  
<https://www.duden.de/suchen/dudenonline/trigger> [23.4.2020].

Bundesministerium für Justiz (o.A.): Bürgerservice. Initiative „Gewalt im Netz“. Gewalt im Netz –Umgang mit Hasspostings.  
<https://www.justiz.gv.at/home/wwwjustizgvat/buergerservice/initiative-gewalt-imnetz~384.de.html> [4.2.2020].

Caritas Österreich (2019): Anleitung – rasch gegen Hasspostings vorgehen. Wien. Unveröffentlicht.

Caritas Österreich (2015a): Caritas Österreich. #NetAngels. <https://www.caritas.at/netangels/> [8.4.2020].

Caritas Österreich (2015b): Caritas Österreich. Aktuell. Standpunkte und Positionen. Standpunkte und Positionen der Caritas. <https://www.caritas.at/aktuell/standpunktepositionen/> [16.4.2020].

Caritas Österreich (2015c): Caritas Österreich. Aktuell. Publikationen. Wirkungsberichte. Wirkungsbericht 2018. <https://www.caritas.at/aktuell/publikationen/wirkungsberichte/> [17.4.2020].

Christian Brandstätter Verlag GmbH & Co KG (2019): Bücher. Hass im Netz. Was wir gegen Hetze, Mobbing und Lügen tun können. Ingrid Brodnig. <https://www.brandstaetterverlag.com/buch/hass-im-netz> [3.2.2020].

Erzdiözese Wien (2018): Home. Nachrichten. Karitäts. Caritas. Schwertners „flowerrain“-Buch für Neujahrsbaby erschienen. <https://www.erzdioezese-wien.at/site/home/nachrichten/article/65979.html> [16.4.2020].

Flick, Uwe (2016): Sozialforschung. Methoden und Anwendungen. Ein Überblick für die BA Studiengänge. 3. Auflage, Rowohlt Verlag, Hamburg.

Froschauer, Ulrike/ Lueger, Manfred (2003): Das qualitative Interview. Zur Praxis interpretativer Analyse sozialer Systeme. Wien.

Hartlauer (2016): Facebook. Hartlauer.  
[https://www.facebook.com/loewennews/posts/10154472850887033?\\_xts=\[0\]=68.ARCEAARApkcYNZ41MKBCuxyR8XhjbnwfCuX4pBPb8UoUtuah2w\\_cL1xQGVcLruYFgPOVxho3vgZRhx\\_5663un\\_nizA0k0OweUjOE57thAYENKkJkyRxdBGOTFM8YJBydZyQ-kvzQR0E1\\_EyuaryAh7XzliEPRKDkr7JPOz6MtgofkKonK6Qx6-bsc98Dz8G2el7Y2NBNFoUqPXZxca6UuAFo0LHmBwccQxkgII9ZBD\\_YkOupIWdFeeeeAzQf0npHaq\\_WK\\_ZHNyJiAqICBdVdqxNIBJZCFvr-DNaAZ8McCVY0lwMECfixPqANr5hVOknZfv7P36\\_bvcCMOC2RP3&\\_tn\\_=-R](https://www.facebook.com/loewennews/posts/10154472850887033?_xts=[0]=68.ARCEAARApkcYNZ41MKBCuxyR8XhjbnwfCuX4pBPb8UoUtuah2w_cL1xQGVcLruYFgPOVxho3vgZRhx_5663un_nizA0k0OweUjOE57thAYENKkJkyRxdBGOTFM8YJBydZyQ-kvzQR0E1_EyuaryAh7XzliEPRKDkr7JPOz6MtgofkKonK6Qx6-bsc98Dz8G2el7Y2NBNFoUqPXZxca6UuAFo0LHmBwccQxkgII9ZBD_YkOupIWdFeeeeAzQf0npHaq_WK_ZHNyJiAqICBdVdqxNIBJZCFvr-DNaAZ8McCVY0lwMECfixPqANr5hVOknZfv7P36_bvcCMOC2RP3&_tn_=-R) [8.4.2020].

Klagsverband (2020): Klagsverband. Mit Recht gegen Diskriminierung. Start. Wissen. Hate Speech. <https://www.klagsverband.at/info/hate-speech> [9.4.2020].

Klieber, Katharina (2016): Caritas Österreich Kommunikation. Sammelstelle Counter Speech. Wien. Unveröffentlicht.

Landau, Michael (2018): Caritas Österreich. Wirkungsberichte. Wirkungsbericht 2018. Vorwort. Die Caritas der Erzdiözese Wien im Jahr 2018. <https://wirkungsbericht.caritas-wien.at/wirkungsbericht-2018/vorwort/> [22.4.2020].

„Landesanstalt für Medien NRW“ und Arbeitsgemeinschaft Kinder- und Jugendschutz (AJS) NRW e. V. (o.A.): Hate Speech. Hass im Netz. Informationen für Fachkräfte und Eltern. Köln.

Magenta Redaktion (2016): Magenta News. Magenta Blog. Hilfe zur Integration ist unverzichtbar. <https://blog.magenta.at/2016/08/02/hilfe-zur-integration-ist-unverzichtbar/> [8.4.2020].

Montag, Christian (2018): Filterblasen: „Wie wirken sich Filterblasen unter Berücksichtigung von Persönlichkeit auf (politische) Einstellung aus?“. In: Baldauf, Johannes/ Ebner, Julia/ Guhl, Jakob (Hrg.Innen): Hassrede und Radikalisierung im Netz. Der OCCI Forschungsbericht. Institute for Strategic Dialogue. London/ Washington DC/ Beirut/ Toronto. 73.

NEUSTART (o.A.): Über uns. Die Geschichte von NEUSTART. Vom Verein für soziale Jugendarbeit zu NEUSTART. 2017. [https://www.neustart.at/at/de/ueber\\_uns/geschichte.php](https://www.neustart.at/at/de/ueber_uns/geschichte.php) [17.4.2020].

Posselt, Gerald (2019): Sprache und Gewalt im Kontext von Flucht, Migration und Geschlecht. Eine sprachphilosophische Annäherung. In: Heinemann, Alisha M.B./ Khakpour, Natascha (Hrg.Innen): Pädagogik sprechen. Die sprachliche Reproduktion gewaltvoller Ordnungen in der Migrationsgesellschaft, Stuttgart: Springer Verlag GmbH, 204.

Saferinternet.at (2020): Themen. Problematische Inhalte. FAQs. Wo finde ich Unterstützung und Beratung rund um Hasspostings. <https://www.saferinternet.at/faq/problematische-inhalte/wo-finde-ich-unterstuetzung-und-beratung-rund-um-hasspostings/> [22.4.2020].

Schindlauer, Dieter (2018): Blutrausch im Netz. Falter, 26. Oktober, 14-15.

Schwertner, Klaus (2018): Facebook. Klaus Schwertner. Chronik. <https://www.facebook.com/klaus.schwertner/posts/10155602315809807> [8.4.2020].

Weber-Schigutt, Elisabeth (2020): Ausgewählte Gebiete aus dem Strafrecht. Strafrecht, Strafverfahrensrecht, Verbrechensopferschutz. Skriptum. Fachhochschule St. Pölten.

Weisser Ring (2020): Verbrechensopferhilfe. Opferhilfe. <https://www.weisser-ring.at/opferhilfe/> [17.4.2020].

ZARA – Zivilcourage und Anti-Rassismus Arbeit (2020): Über ZARA. ZARA Grundsätze. [https://ZARA.or.at/de/ueber\\_ZARA/was\\_wir\\_wollen/grundsaezze](https://ZARA.or.at/de/ueber_ZARA/was_wir_wollen/grundsaezze) [17.4.2020].

## Daten

T1, Transkript Interview 1, erstellt von Sabine Weber, November 2019, Zeilen durchgehend nummeriert.

T2, Transkript Interview 2, erstellt von Sabine Weber, März 2020, Zeilen durchgehend nummeriert.

## Abkürzungen

StGG – Staatsgrundgesetz über die allgemeinen Rechte der Staatsbürger\*Innen

FPÖ – Freiheitliche Partei Österreichs

StGB – Strafgesetzbuch

VerbotsG - Verbotsgesetz

EGMR – Europäischer Gerichtshof für Menschenrechte

EMRK – Europäische Menschenrechtskonvention

## Leitfadeninterview – Expert\*Innen

Klärung Datenschutz und Anonymisierung (Datenschutzerklärung)

Zeitrahmen und sonstige Rahmenbedingungen festlegen + Aufnahme des Interviews

### **1. Wie erleben Sie das Phänomen „Hass im Netz“?**

- a. Was hat sich in den letzten 3,5 und 10 Jahren Ihrer Meinung nach in Bezug auf Verhetzung, Diskriminierung oder Herabwürdigung verändert?
- b. Wie haben Sie Erfahrung mit Hass im Netz gesammelt?

### **2. Wie engagiert sich die Caritas der Erzdiözese Wien gegen Hass im Netz?**

- a. Können Sie mir von Beispielen berichten?
- b. Welche Strategien und Methoden werden angewandt, um gegen Hass im Netz vorzugehen?

### **3. Inwieweit arbeitet die Caritas der Erzdiözese Wien mit anderen Einrichtungen oder Institutionen zusammen, um gegen Hass im Netz vorzugehen?**

- a. Wie wird die Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen erlebt?
- b. Gibt es eine Zusammenarbeit mit NEUSTART?

### **4. Wie wirkungsvoll werden die Strategien, um gegen Hass im Netz vorzugehen, erlebt?**

### **5. Welche weiteren Projekte oder Handlungsmöglichkeiten sind in Planung, um gegen Hass im Netz verstärkt vorzugehen?**

- a. Welche Aspekte möchten Sie noch erwähnen, die bisher noch nicht thematisiert wurden?

# Transkript Expert\*Inneninterview (T1 2019)

Interviewpartner: Klaus Schwertner (Generalsekretär der Caritas)

Ort: 1180 Wien, 2. Gruft – Lacknergasse 98

Datum: 13.11.2019, 9:30

Dauer: 8,17 Minuten

1   **Interviewerin:** Welche Erfahrungen haben Sie mit Hass im Netz gemacht und wos is Ihr  
2   Statement dazu?

3   **Klaus Schwertner:** Sowohl die Caritas, als auch ich waren persönlich von Hass im Netz  
4   betroffen. Aber vor allem auch Menschen, für die wir uns Tag für Tag einsetzen. Ah. Das war  
5   besonders ahm von den Auswirkungen ums Jahr 2014,15, 16 ah wos sehr viel Aggression,  
6   Hass gegen ahm geflüchtete Menschen gab. Wo ahm auch sehr sehr viel Falschinformation  
7   oder Fake News, ich sag ja lieber Lügen dazu, verbreitet wurden. Und ahm auch wenn ich  
8   an das Wiener Neujahrssbaby 2018 denke, dass wenige Tage nach Weihnachten wirklich mit  
9   einem regelrechten Shitstorm, ein Neugeborenes, zugeschüttet wurde, als Baby. Und äh die  
10   jungen Eltern, dann war das eine Dimension, die schon auch eine rote Linie irgendwie  
11   überschritten hat. Für mich, aber für ganz viele andere Menschen auch.

12   **Interviewerin:** Ahm und wos is Ihnen dabei eingefallen, weil Sie haben ja auch dann den  
13   Flower-Rain gestartet. Wie san Sie auf de Idee kuma oder wos wor des Appell, dass sie  
14   gsogt haum do muass ma sie jetzt einsetzen dafür?

15   **Klaus Schwertner:** Ich glaub, dass es eine Reihe von Maßnahmen ah braucht im Umgang  
16   mit Hass im Netz. Da wirds gesetzliche Rahmenbedingungen brauchen, die es zum Teil  
17   schon gibt und die zu wenig ausgeschöpft werden, das heißt wir haben als Caritas auch in  
18   einzelnen Fällen mittlerweile Menschen angezeigt wegen Verhetzung ahm auch wegen  
19   Wiederbetätigung, Sachverhaltsdarstellungen an die Staatsanwaltschaft übermittelt. Wenn  
20   Menschen sich nicht adäquat und strafrechtlich relevant im Netz geäußert haben, auf der  
21   einen Seite. Es wird aber auch ganz stark auf jeden Einzelnen und jede Einzelne von uns  
22   ankommen, das heißt hier ist auch Zivilcourage im Netz gefragt. Da Flower-Rain war ein  
23   Versuch ah das zu machen, ich hab damals auch nicht gewusst ah wird des gelingen. Ich  
24   hatte nur das Gefühl, es geht ganz vielen Menschen so wie mir, dass sie da zeigen wollen,  
25   sie sind nicht einverstanden damit, was hier grad für gesellschaftliche Entwicklungen ahm  
26   begeben. Und dass man hier was dagegensetzen will. Ich glaub das Wichtige ist, dass das  
27   sehr einfache Methoden sind, dass man den Menschen nicht zu viel abverlangt. Dass sie  
28   sich leicht auch betätigen können und etwas dagegen machen können bei solchen Aktionen.  
29   Das heißt ich hab ein Posting geschrieben, man konnte drunter Kommentare äh in den  
30   Kommentaren schreiben äh Liebesgrüße, Glückwünsche, Willkommensnachrichten für diese  
31   Familie. Wir haben dann daraus ein Willkommensbuch gemacht. Das heißt, auch der  
32   Versuch etwas Böses in etwas Gutes umzuwandeln ist sehr schön beim Flower-Rain  
33   gegangen, hat geklappt. Ah. Ich hab mich damals wie ich das Posting geschrieben habe  
34   auch ein bisschen klein gefühlt, mir ein bisschen die Frage gestellt kann ich überhaupt etwas  
35   ändern? Ahm. Macht das jetzt Sinn was ich mache? Ich habs damals versucht.

## Auswertung T1 2019 - Systemanalyse

	<b>Paraphrase</b>	<b>Textrahmen/Intention</b>	<b>Lebensweltlicher Kontext</b>	<b>Interaktionseffekte</b>	<b>Systemeffekte</b>
Zeile 12 - 38	<p>Die interviewte Person betont die Zivilcourage in unserer Gesellschaft und im Netz. Es gibt vieles, das wir gegen Hass im Netz tun können. Die Caritas macht dies im Sinne von Anzeigen. Klaus Schwertner hat mithilfe eines Flower-Rains dem Hass in der Gesellschaft entgegengesteuert. Er betont, dass jede*r einzelne etwas tun kann und es dafür oftmals gar nicht viel Aufwand bedarf.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Weicht anfangs von der Fragestellung der Interviewerin ab und kommt dann schlussendlich wieder darauf zurück</li> <li>-Betont, dass die Caritas sich bereits mit Maßnahmen gegen Hass im Netz einsetzt</li> <li>-Ist sich sicher/bewusst welche Maßnahmen es braucht, um gegen Hass im Netz vorzugehen</li> <li>-Er betont, dass man noch mehr machen könnte, als bereits getan wird</li> <li>-Lässt außen vor, welches Verhalten noch als adäquat angesehen wird</li> <li>-Fordert dazu auf Zivilcourage im Netz zu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-die Caritas sieht sich in der Pflicht Personen, die sich nicht adäquat im Netz verhalten, anzuzeigen</li> <li>-derzeit gibt es noch wenige Maßnahme im Umgang mit Hass im Netz</li> <li>-es dürfte vielen nicht bewusst sein, dass Verhetzung und Wiederbetätigung strafrechtlich relevant sind</li> <li>-es gibt derzeit noch zu wenig Zivilcourage im Netz</li> <li>-Trotz Unsicherheiten bezüglich des Erfolgs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Es benötigt ein Fachwissen, um zu erkennen, wann Aussagen nicht mehr adäquat und strafrechtlich verfolgbar sind</li> <li>-Personen müssen darin geschult werden achtsamer mit den Mitmenschen umzugehen und sich auch für diese einzusetzen</li> <li>-man muss etwas wagen/versuchen, um sich gegen Hass im Netz zu wehren</li> <li>-zivile Held*innen können und sollen ein Vorbild für andere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Maßnahmen, im Umgang mit Hass im Netz müssen initiiert werden – einerseits rechtlich durch Strafverfolgung und andererseits mittels Zivilcourage</li> <li>-Caritas setzt sich gegen Verhetzung und Wiederbetätigung ein und bringt Täter*innen auch zur Anzeige</li> <li>-Das Netz bietet Raum für Hasspostings, Verhetzung und Postings in Richtung Wiederbetätigung</li> <li>-Es bedarf einer</li> </ul>

		<p>zeigen, jede*r einzelne soll etwas tun</p> <p>-Zeigt auch Unsicherheit bezüglich seines Handelns, äußert eigene Befindlichkeit zu seinem Handeln</p> <p>-Offenbart, dass er sich für die Gesellschaft bzw. im Sinne der Gesellschaft eingesetzt hat</p> <p>-betont durch „Ich hab ein Posting geschrieben...“ seinen persönlichen Einsatz</p> <p>-nimmt sich selbst zurück und weiß um seine Effektivität bezüglich seines Handelns Bescheid</p>	<p>des eigenen Handelns soll etwas gegen den Hass im Netz getan werden</p> <p>-Nicht jedes Handeln wird Erfolg zeigen</p> <p>-das Gefühl nicht alleine zu sein bestärkt einen darin, sich gegen den Hass zu wehren</p> <p>-die Gesellschaft befindet sich in einer ständigen Entwicklung – ob dies immer zum guten oder zum schlechten ist, ist ungewiss</p> <p>-einfache Methoden führen dazu, dass sich mehr Menschen trauen etwas zu tun</p>	<p>Menschen sein, sich gegen Hass im Netz zu engagieren</p> <p>-auch, wenn man sich nicht sicher ist, ob man mit seinem Handeln etwas bewirken kann, soll man sich trauen und schauen, was dabei raus kommt</p> <p>-positive Rückmeldungen auf Taten bewirken weitere Taten (Bsp. Flower Rain)</p> <p>-man muss sich im klaren sein, dass nicht jede Tat zu einem Erfolg führen wird, mit Niederlagen umgehen lernen</p> <p>-Hass im Netz herrscht im Alltag, aber auch im Netz vor – auf beiden Ebenen muss dagegen vorgegangen werden</p>	<p>Aufklärung der Gesellschaft, dass auch das Netz seine Grenzen hat und genauso wie in der Gesellschaft, strafrechtliche Äußerungen rechtlich geahndet werden</p> <p>-Familien, die vielleicht nicht den Erwartungen der Gesellschaft entsprechen, können schnell von Hass im Netz betroffen sein</p> <p>-Zur Zivilcourage benötigt es Ermutigung seitens der Organisationen, wie der Caritas, aber auch von in der Öffentlichkeit stehenden Personen, wie Klaus Schwertner</p>	36
--	--	---	---	---	--	----

## Eidesstaatliche Erklärung

Ich, **Sabine Weber**, geboren am **15.10.1996** in **Tulln**, erkläre,

1. dass ich diese Bachelorarbeit selbstständig verfasst, keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe,
2. dass ich meine Bachelorarbeit bisher weder im In- noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsaarbeit vorgelegt habe,

St. Pölten, am 29. April 2020

*Sabine Weber*