



# Offen bleiben. Sicher handeln.

Praxisnahe Erkenntnisse aus der Studie  
zu Schutz & Prävention

# Hinweis

---

Diese Präsentation wurde für die Veranstaltungsdokumentation leicht erweitert. Einige Folien enthalten ergänzende Erläuterungen und kontextualisierende Hinweise, die im mündlichen Vortrag nur kurz angerissen oder dialogisch vertieft wurden.

## Hinweis

---

Ich starte mit drei Mini-Szenen aus den offenen Antworten – anonymisiert, aber sehr typisch.

Warum diese drei? Weil sie die Realität vieler Agenturen abbilden: Beratung – Veranstaltung – Online. Und weil sie zeigen: Das Belastende ist oft nicht nur der Vorfall – sondern der Nachlauf, die Einordnung, die Teamfrage: Was tun wir beim nächsten Mal?“

## Die offene Tür – und plötzlich ist sie nicht mehr selbstverständlich

Ein Mann kommt immer wieder in die Räume. Man kennt ihn – psychisch instabil, mal freundlich, mal abwertend. An einem Tag kippt es: Er wird laut, aggressiv, drohend gegenüber einer Kollegin. Beim Rausgehen reißt er noch ein Möbelstück um.

Körperlich passiert nichts – aber im Team bleibt etwas hängen: Wochenlang will niemand mehr allein im Büro sitzen. Öffnungszeiten und Ablauf werden angepasst, Gespräche werden vorsichtiger vorbereitet, man überlegt: Was ist unsere Linie? Wer übernimmt im Ernstfall?

## Die Veranstaltung, die zur Bühne wird

Ein öffentlicher Abend, eigentlich positiv: Austausch, Preis, Dankesrede. Dann fällt ein Satz zur aktuellen politischen Lage – und plötzlich kommen Zwischenrufe. Das Publikum polarisiert, einzelne greifen die Redner:innen und die Veranstaltenden verbal an. Im Nachgang ist nicht nur Ärger da, sondern viel Klärungsarbeit: Was war noch Debatte, was war Grenzverletzung? Welche Ansagen hätten geholfen? Welche Rolle hat Moderation, welche das Hausrecht? Aus dem einen Abend entstehen: Team-Reflexion, ein Awareness-Workshop, ein Konzept – und die Erkenntnis: Wenn es kippt, braucht es vorher verabredete Routinen.

## Der Post, der plötzlich Reichweite bekommt

Eine ganz normale Ankündigung: ein Statement, das zur Arbeit der Agentur passt. Dann wird der Beitrag von einer reichweitenstarken Seite aufgegriffen – und in kurzer Zeit laufen verächtliche Kommentare, Unterstellungen und teils wirre Drohkulissen ein. Zum ersten Mal ist das Team total verunsichert: Was antworten wir? Was dokumentieren wir? Wann melden wir? Wer entscheidet? Gleichzeitig will man nicht klein begeben: Inhalte bleiben – aber der Aufwand steigt (Monitoring, Abstimmung, Formulierungen, Schutz der Mitarbeitenden). Aus dem Schock wird ein neuer Standard: Kommentarspalten nicht „nebenbei“, sondern als Teil der Arbeit – mit klaren Zuständigkeiten.

# Leitthesen der Studie

**Nicht flächendeckend –  
aber relevant:**  
Minderheitenphänomen mit  
Streuung

**Exposition erklärt viel:**  
Sichtbarkeit und Kontext  
erhöhen Kontaktflächen.

**Alltag statt Extrem:**  
Häufig sind Beleidigungen,  
Störungen oder symbolische  
Angriffe.

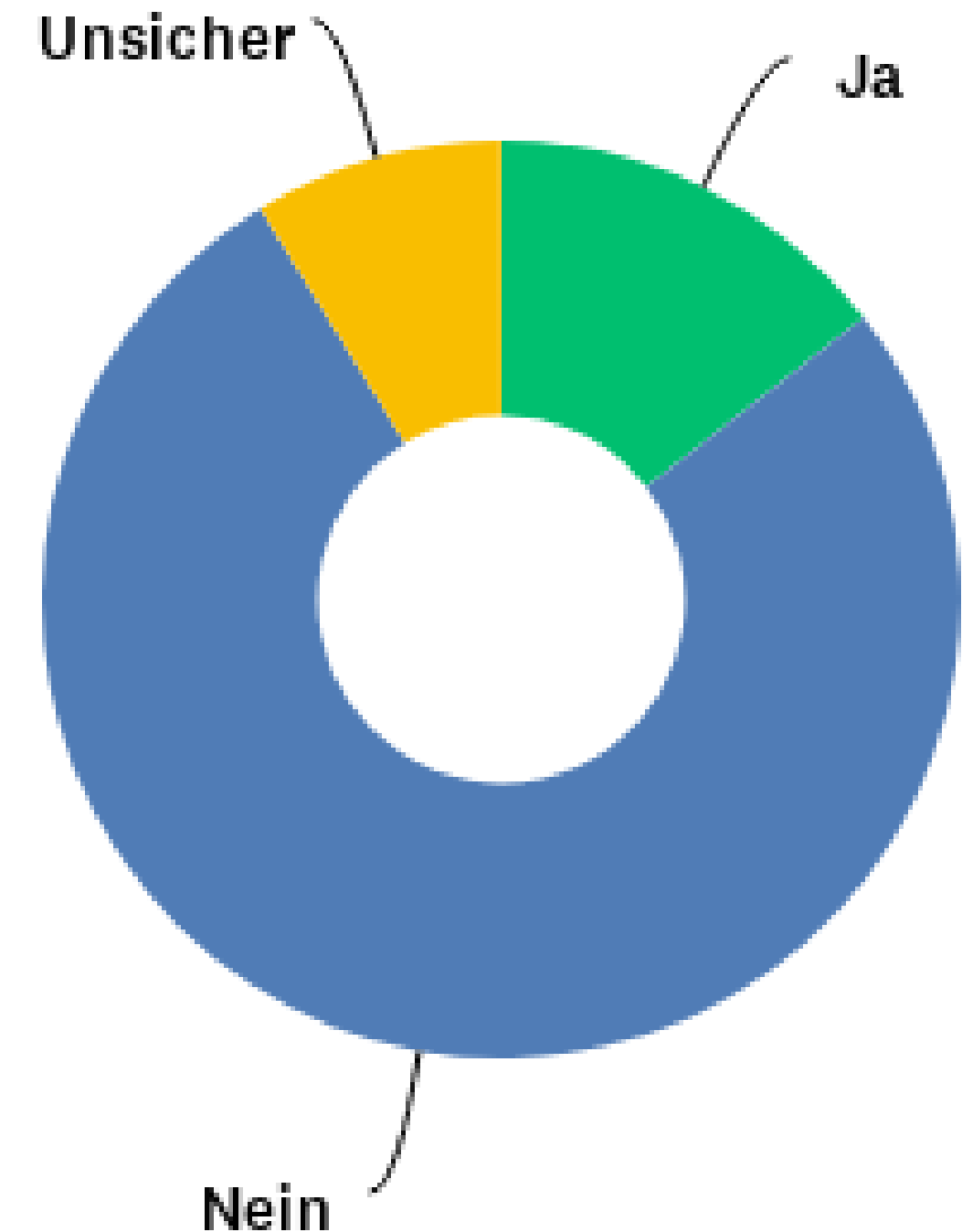
**Routinen schlagen  
Haltung allein:**  
Handlungssicherheit wächst  
durch Standards + Übung

# Wie verbreitet ist das Thema wirklich?

Ja: 14,47 %

Unsicher: 8,77 %

Zusammen: rund 23%



# Hinweis

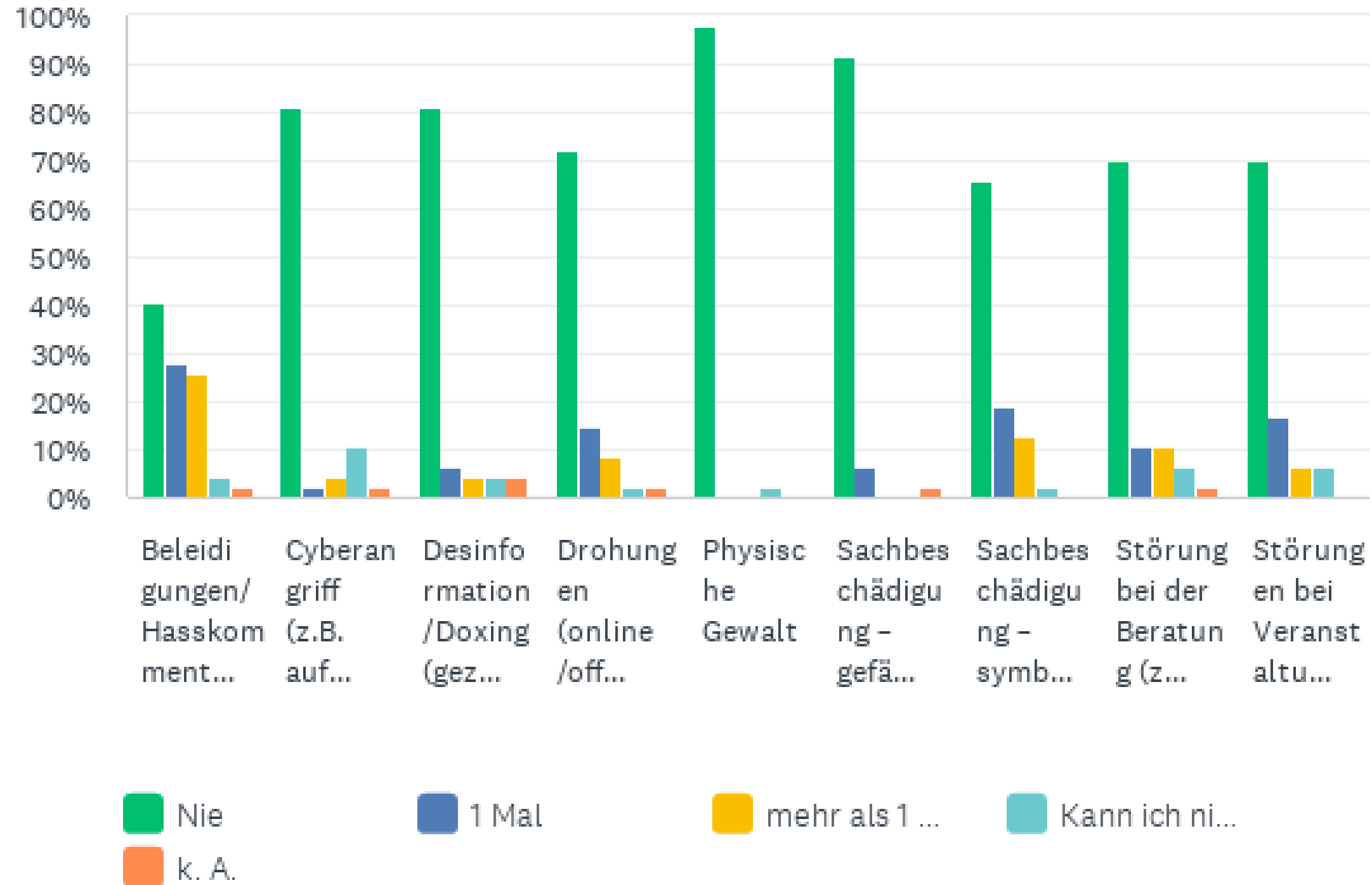
---

Das Bedrohungsprofil ist weniger extreme Gewalt, mehr ‚Alltag‘: Beleidigungen, Hasskommentare, Störungen, symbolische Sachbeschädigung; schwere körperliche Gewalt wird im Kurzbericht nicht berichtet.

Und wenn wir auf die Frage schauen: *Was war das einschneidendste Ereignis?* – dann bündeln sich die Nennungen stark bei Kontaktflächen:

Unter den 41 Personen, die dazu Angaben gemacht haben, stehen Beleidigungen/Hasskommentare an erster Stelle (24,39 %). Fast ebenso häufig werden Störungen bei Veranstaltungen (17,07 %) und Störungen in der Beratung (17,07 %) genannt – zusammen knapp 59 % dieser „Impact“-Nennungen.

# Was passiert – in welcher Form?



# Wo kippt es? Die 4 Haupt-Kontaktflächen



Beratung

Veranstaltungen



Digitaler Raum



Nahraum



Jeweils  
30%

## Exposition spielt eine Rolle

Häufiger betroffen sind **größere, städtische, öffentlich positionierte Agenturen.**

# Hinweis

---

**Betroffenheit ist nicht zufällig verteilt – sie hängt mit Kontext zusammen.**

**Raumtyp:** In ländlichen Räumen liegt der ‚Ja‘-Anteil bei 4,35 %, in Kleinstädten bei 0 % – steigt dann in Mittelstädten auf 13,46 %, in Großstädten auf 20,34 %, in Metropolen auf 17,65 %. **Und interessant:** ‚Unsicher‘ wird in kleineren Räumen häufiger gewählt – das spricht für mehr Einordnungsarbeit dort.

**Teamgröße:** In sehr kleinen Strukturen werden Ereignisse kaum genannt; deutlich auffällig ist die Kategorie ‚mehr als fünf Hauptamtliche‘: 36,11 % berichten Ereignisse.

**Das bedeutet:** Häufiger betroffen sind Agenturen mit mehr Kontaktflächen, mehr Sichtbarkeit, mehr öffentlichem Raum. Das ist kein individuelles Versagen – das ist ein Expositionsmuster.“

# Was berichten die Netzwerke der Agenturen?

22 % : Es gab konkrete Anliegen, 12% Unsicher

## Top-Themen der Anliegen:

- Hass/Beleidigungen online/offline: 41,3 %
- Schutz-/Sicherheitskonzepte: 39,7 %
- Störungen bei Veranstaltungen: 30,2 %
- Desinformation/Doxing/Datenschutz: 19,0 %

# Folgen und der Arbeitsalltag

## Mehr Abwägen – weniger Unbefangenheit

„Ein mulmiges Gefühl, ein Drübernachdenken, ob wir unsere Inhalte anpassen, eine Entscheidung dafür, dass wir weiterhin genauso wie vorher posten, aber jetzt bei Themen, die gerne von rechts angegriffen werden, immer drauf achten, was in den Kommentarspalten passiert, ein ekliges Bewusstsein dafür, dass wir unter der Lupe stehen mit unserer Arbeit.“

## Antizipationsstress: Organisation und Abläufe werden vorsichtiger

„Unsicherheiten, Anspannungen, ob entsprechende Person bei Veranstaltungen oder zu den Öffnungszeiten auftaucht und wie sie sich verhält. Veränderte Öffnungszeiten..., es sollte zunächst keiner allein im Büro sitzen.“

## Arbeitsort wird emotional “enger“ – Sicherheitsgefühl verändert sich

„Sicherheitsbedenken, man fühlt sich plötzlich nicht mehr 100% sicher am Arbeitsplatz, fühlt sich beobachtet. Gewissheit, dass wir mit unserer Arbeit im Bewusstsein von demokratiefeindliche Menschen sind und konkrete Handlungen/Straftaten gegen uns stattfinden. Arbeitsaufwand durch Anzeige, Kommunikation nach außen, Erstellung von Schutzkonzepten...“

# Alltagsbelastungen auch ohne Vorfall

- 39,6 %: Unverbindlichkeit (No-Shows/Absagen) erschwert Arbeit
- 23,76 %: Polarisierte Diskussionen erschweren Moderation/  
Beratung
- 17,33 %: Unsicherheit in konfliktiven Beratungssituationen
- 17,33 %: respektlos/schroffer Ton belastet
- 10,40 %: Sorge, dass Situationen eskalieren könnten

**Belastung = Mehraufwand + Unsicherheit**

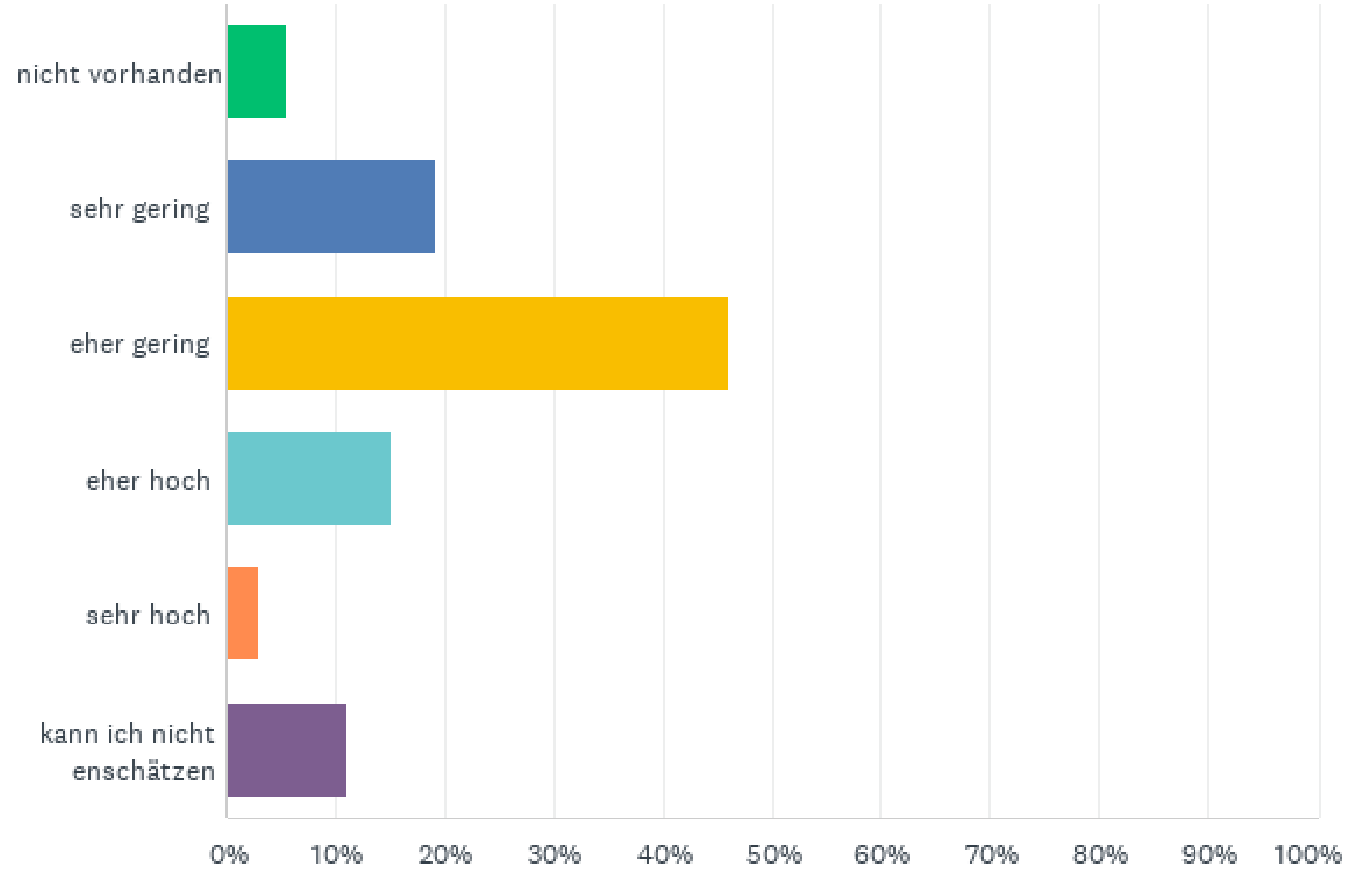
**57% - Psychische Belastung**

**38% zusätzlicher Kommunikations-/ Monitoringaufwand**

**Rückzug selten**

# Risikoeinschätzung

Wie schätzen Sie das Risiko ein, dass in Ihrer Arbeit künftig Anfeindungen/Bedrohungen auftreten?



# Paradox



78 % / 73 % / 65 %

Übersetzung in Routinen



49 % / 34 % / 35 % / 25 %

# Hinweis

---

Auf der einen Seite ist die normative Orientierung stark:

- 78 % kennen die Haltung/Positionierung ihrer Agentur,
- 73 % fühlen sich grundsätzlich geschützt,
- 65 % wissen, an wen sie sich im Ernstfall wenden können.

Auf der anderen Seite ist die Handlungssicherheit in kippen den Situationen deutlich weniger stabil:

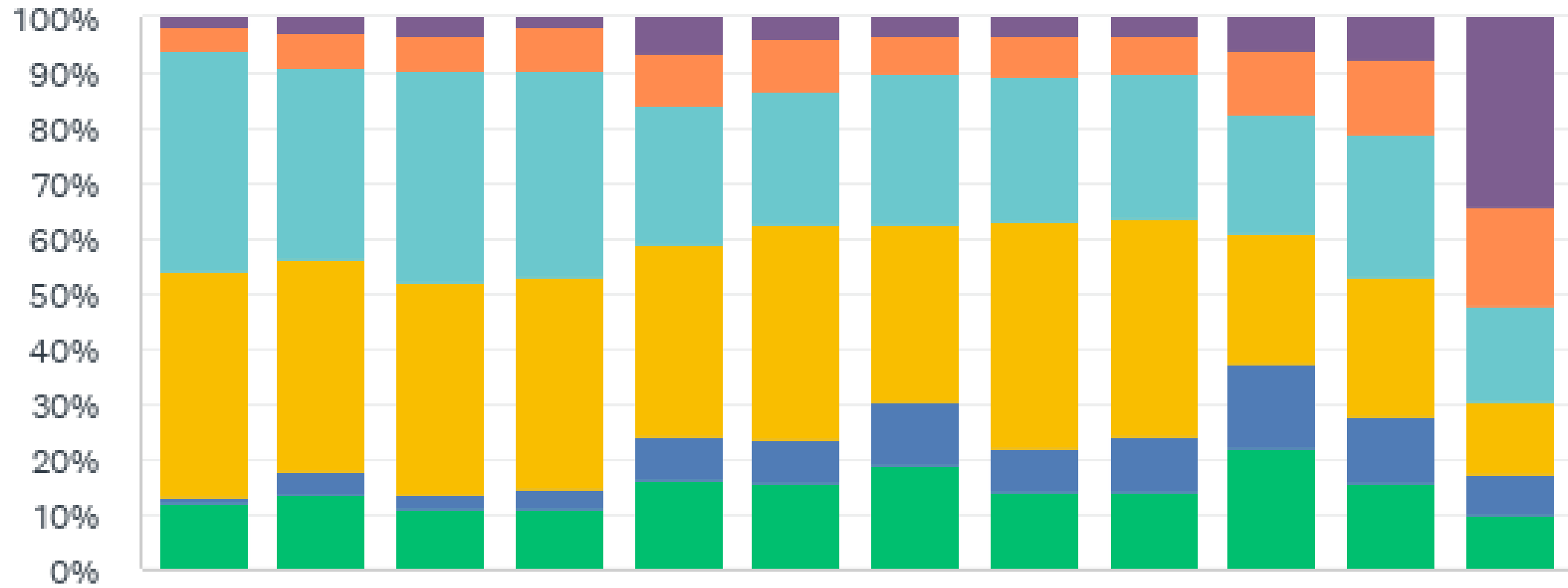
- Nur 49 % wissen, wie sie bei verbaler Eskalation in Veranstaltungen reagieren können,
- nur 34 % stimmen klar zu, dass sie sich sicher in deeskalierender Gesprächsführung fühlen,
- 35 % fühlen sich vorbereitet bei Verschwörungsnarrativen/Desinformation,
- und nur 25 % sagen, Codes of Conduct/Notfallroutinen seien ihnen bekannt und nützlich.

**Das ist eine klassische Organisationsentwicklungslücke:** Kompass ist da, aber die Werkzeuge sind nicht überall eingeübt.

# Interne Klärung ist ein Verstärker

Klärung → Routinen → Sicherheit.

# Ressourcen die gewünscht werden



Deeskalation / Modul / s-Modul / era...  
 Formulierung &... n &...  
 Notfallplan (kurz &...  
 Schutz-/Checkliste / n f...  
 Juristische Erstberatung / rat...  
 Dokumentation / en...  
 Psychosoziale Unterstützung / Unt...  
 Kurzinfo / Desinf...  
 Austausch / orm...  
 Technische Schutzmaßnahmen / tun...  
 Förderpotenzial / maß...  
 Wissen nicht / Sch...  
 Wissen nicht / gen...

■ kein Bedarf    
 ■ eher nicht ...    
 ■ eher hilfreich    
 ■ sehr hilfreich  
■ weiß ich nic...    
 ■ k. A.

# Warum es trotzdem manchmal klemmt

Zeit, Personal, Finanzen, rechtliche  
Unsicherheit.

**Nicht: Fehlender Wille**

# 3 Dinge, die sofort entlasten können

1-Seiten Notfallplan

Checkliste für  
Kontaktflächen

Kurze Übungsszenarien  
im Team

# Fazit

---

- **Relevantes Minderheitenphänomen:** Polarisierung ist angekommen – nicht flächendeckend, aber real. → Abgestufte, kontextbezogene Lösungen statt One-size-fits-all.
- **Grauzone entscheidet:** Unsicherheit entsteht in schwer einzuordnenden Situationen. → Klare Zuständigkeiten + eingeübte Abläufe = mehr Sicherheit.
- **Strukturierte Prävention statt Alarmismus:** Klare Sprache, kleine Routinen, Code of Conduct. → Handlungssicherheit ist ein Prozess.

# Fazit

---

Nicht dramatisieren – nicht bagatellisieren:  
**Schutz und Prävention ist  
Organisationsentwicklung.**



**Vielen Dank**

Dr. Benjamin Haas  
mail@benhaas.de