

**Migration und
Digitalisierung**Praxistipp 1: Datenschutz
S.5Praxistipp 2: Umgang
mit Hate Speech
S.6**Migration & Integration
Info**

Das Smartphone, Symbol der Digitalisierung, ist treuer Begleiter im Alltag vieler.

Liebe Leserinnen und Leser, „Migration und Digitalisierung“ – im Titelthema dieses Infohefts 1/2019 der neuen caritas treffen zwei gesellschaftliche Megatrends aufeinander. Sie stehen aktuell gleichermaßen im Zentrum der politischen und der verbandlichen Aufmerksamkeit. Je für sich allein stellen sie Herausforderungen dar, die Politik und Caritas über das Jahr 2019 hinaus beschäftigen werden. Migration und Digitalisierung sind aber nicht isoliert, sondern in ihrer Verbindung und Verschränkung zu betrachten. Diese klare Überzeugung der Redaktion steht hinter der Entscheidung für das Thema des vorliegenden Hefts – gerade auch im Kontext der Jahreskampagne #sozialbrauchtigital (www.sozialbrauchtigital.de), die der Deutsche Caritasverband Mitte Januar 2019 gestartet hat.

„In einer Welt, in der alle Bereiche des gesellschaftlichen Lebens von der digitalen Transformation durchdrungen sind, wird digitale Teilhabe zur zentralen Voraussetzung für soziale Teilhabe“, formulieren die sozialpolitischen Positionen, die wir anlässlich des Kampagnenstarts veröffentlicht haben. Wer kein Smartphone hat, wird schnell zum „digital outsider“; wer keinen Zugang zum Internet findet, ist von existenziell wichtigen Informationen förmlich „abgeschnitten“. Die Chancen, die sich durch die digitalen Möglichkeiten für größere Partizipation und breitere Information ergeben, dürfen nicht denen vorbehalten sein, die auf dem Sonnendeck der Gesellschaft Platz genommen haben. Es gehört zum Selbstverständnis der Caritas, zu verhindern, dass sich in der „digitalen Welt“ neue Exklu-

sionsrisiken manifestieren. Es geht darum, dass (digitale) soziale Infrastruktur für alle verfügbar und erreichbar sein muss, nicht nur für diejenigen, die „von allein“ über die entsprechende Hard- und Software und die nötigen digitalen Grundkompetenzen verfügen.

Für viele Migrant(inn)en, insbesondere auch für Menschen auf der Flucht, ist das Smartphone in einem umfassenden Sinn zum Navigator geworden. Es war und ist Inbegriff von Orientierung und Selbstbestimmung, von Verbindung mit Familie und Heimat. Damit es seine Navigationsfunktion auch bei der Integration in Deutschland erfüllen kann, ist der Zugang zum Netz eine der wichtigen Voraussetzungen. Kostenloses WLAN ist in Deutschland aber noch immer keine Selbstverständlichkeit – wer IC fährt, macht dazu ganz andere Erfahrungen als Reisende im ICE. Im Rahmen des Projekts „Das sorgende Dorf in der digitalen Welt“, an dem sich die Caritas-Konferenzen Deutschlands (CKD) in Ovenhausen seit zwei Jahren beteiligen, gehört das Klön-Café mit freiem WLAN daher ebenso zu den digitalen Angeboten für Geflüchtete wie hilfreiche Apps, die vom BAMF („Ankommen“) oder von anderen (sozialen Start-ups) entwickelt worden sind.

Für die Caritas ist es eine Herausforderung, die Routinen sozialer Arbeit mit den Erwartungen der digitalen Welt zu synchronisieren. Bei einer Befragung im Mai 2018 gaben zwei Drittel der Caritas-Mitarbeiter(innen) in der Quartiersarbeit an, dass sie keine digitalen Tools für die sozialräumliche Arbeit nutzen. Das heißt, für die Zielgruppen wichtige Zugangs- und Kommunikationsmöglichkeiten werden noch nicht selbstverständlich genutzt. Durchaus auch aus begründeter Sorge in Bezug auf Datenspuren im Netz. Viele der Apps und Messenger-Dienste, die von Migrant(inn)en selbstverständlich

genutzt werden – wie Whatsapp –, entsprechen nicht den Datenschutzstandards, denen wir uns in der Sozialen Arbeit aus gutem Grund verpflichtet fühlen. Hilfe in Not, Hilfe für vulnerable Gruppen braucht die Zusage, dass mit den Informationen, die in einer solchen Notlage preisgegeben werden, vom Helfer kein Schindluder getrieben wird. Datenschutz ist das „Beichtgeheimnis des 21. Jahrhunderts“! Doch kann er, falsch verstanden, die Hürden für Hilfesuchende auch unnötig aufbauen.

Digitalkompetenz (Digital Literacy) erfordert in der Sozialen Arbeit neben kompetentem Umgang mit Datenschutz und -sicherheit die Fähigkeit, in sozialen Medien gesellschaftliche Meinungsbildungsprozesse mitzugestalten. Hasskommentare (Hate Speech, s. S. 7) und ausländerfeindliche Echoräume im Netz erschweren die Integrationsbemühungen und zerstören die Aufnahmebereitschaft der Gesellschaft. Eine Beteiligung der Caritas an neuen Kampagnen- und Lobbyformaten gehört daher zum Programm von #sozialbrauchtigital unzweifelhaft dazu.

Wer weiß, vielleicht wird die erste vom DCV gestartete Online-Petition sich eines Themas aus der Migrationsberatung annehmen? Ich bin gespannt und freue mich auf alle guten Erfahrungen, die wir teilen, damit auch für Migrant(inn)en gilt: Digital ist sozial.



Eva M. Welskop-Deffaa
Vorstand Sozial- und Fachpolitik
des Deutschen Caritasverbandes
E-Mail: vorstand.sozialpolitik@caritas.de

Ihre Eva M. Welskop-Deffaa

Thema

Geflüchtete sind medial bestens vernetzt

Mobile Medien – niemals in der Weltgeschichte breitete sich eine Technologie schneller aus. So haben global mittlerweile mehr Menschen Zugang zu mobilen Medien wie dem Smartphone als zu Toiletten. Gleichzeitig stellt die Telekommunikation ein großes Bedürfnis im Rahmen der weltweiten Migrationsbewegung dar. Schon das Aufkommen von günstiger globaler Telefonie Anfang der 2000er-Jahre kann durchaus als „sozialer Klebstoff“ der weltweiten Migration bezeichnet werden, da die Menschen hierdurch günstig und in Echtzeit in Kontakt bleiben konnten. Heute wird dies durch die permanente Internetverbindung und die damit verbundenen Dienste wie Messenger-Apps, soziale Online-Netzwerke und Video-Anrufe weiter „verfestigt“.

So ist denn auch nicht verwunderlich, dass diese mobilen Medien, meist in Form des internetfähigen Smartphones, bei fast allen Geflüchteten im Jahr 2015 Teil des Gepäcks waren. Boten diese doch in vielerlei Hinsicht wesentliche Erleichterungen: Sie halfen bei der Planung im Vorfeld als auch bei der In-situ-Koordination des Fluchtprozesses. Zusätzlich waren sie ein wichtiges Mittel zur Herstellung von „self-empowerment“, also Selbstermächtigung und Selbstbestimmung. So berichteten im Kontext einer am Berliner Institut für Migrationsforschung durchgeführten Studie (Arnold & Görland, 2016) einige Geflüchtete, dass diese mobilen Medien ihnen halfen, unabhängiger von Betrügern und Schleppern zu sein. Unter anderem schilderte eine junge Geflüchtete aus Syrien, dass sie mit Hilfe der App auf ihrem Smartphone erkannte, dass ein Taxifahrer in Griechenland sie statt an die griechisch-mazedonische Grenze in die entgegengesetzte Richtung fahren wollte. Ein weiteres Beispiel ist der

Notruf einer Flüchtlingsgruppe, der mitten auf dem Mittelmeer abgesetzt werden konnte. Dadurch konnte die italienische Küstenwache die Gruppe lokalisieren und retten.

Auch mit der Ankunft im Zielland verliert das Mobiltelefon nicht an Bedeutung. Da die meisten Geflüchteten meist nur das Smartphone mit sich führten, konzentrierten sich darauf fast alle medialen Prozesse der Information, Unterhaltung und Kommunikation. So ist es auch nicht verwunderlich, dass in den Aufenthaltsräumen von Flüchtlingsunterkünften meist das gleiche Szenario anzutreffen ist: Junge Menschen, über das Smartphone gebeugt, surfen durch das Web, nutzen Videotelefonie oder schauen sich Youtube-Videos an, um Deutsch zu lernen. Die Gründe zur medialen Nutzung sind vielfältig. Wie für die deutsche Bevölkerung gilt: je jünger die Personen, desto internetaffiner sind sie.

Selbst gestaltete Initiativen beliebter als „Top-down“-Anwendungen

Nach 2015 wurden viele Facebook-Gruppen gegründet, selbstorganisiert von Geflüchteten für Geflüchtete erstellt. Vom Abfotografieren deutscher Behördentexte und der Übersetzung durch die „crowd“ über gegenseitigen Support bei der Integration bis hin zur humoristischen Aufarbeitung der katastrophalen Zustände im Heimatland behandeln diese Gruppen viele Thematiken, die sie bewegen. Auch politische Vermittlungsversuche gab es: So bildete sich die Gruppe „Syrier gegen Sexismus“ nach den Übergriffen auf der Kölner Domplatte, um sich von einem solchen Verhalten zu distanzieren und sich, obwohl persönlich nicht involviert, öffentlich zu entschuldigen.

Auch gesellschaftliche Initiativen und sogar das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF) versuchten, dieser digitalen Entwicklung mit einer eigenen Strategie zu begegnen: Integrations-Apps. Diese kleinen Programme fürs Smartphone (zum Beispiel: ankommenapp.de) sollen Geflüchteten bei der Eingewöhnung im Land helfen. Von 97 zum Medienkonsum befragten Geflüchteten gaben aber nur elf an, eine solche App überhaupt schon einmal verwendet zu haben – diese gehe an den wirklichen Bedürfnissen vorbei: Übersetzungen, Kontaktadressen oder auch die Herkunftssprache sprechende Ärzte zu finden. Stattdessen erzählte ein junger Mann, dass die Apps einen starken Fokus auf „kulturelle Bildung“ hätten. Dies wirkte auf ihn sehr befremdlich, da man sich Umgangsformen zumeist durch den Alltag aneigne. Diese Erkenntnisse lassen sich auch im internationalen Kontext wiederfinden: Viele digitale Top-down-Anwendungen, die von staatlichen Stellen oder Initiativen ohne die Beteiligung Betroffener programmiert und gestaltet wurden, werden von Geflüchteten nur wenig genutzt.

Postmigrantische Mediennutzung

Es ist hierbei wichtig, festzuhalten, dass die Mediennutzung von jüngst Zugewanderten kaum Unterschiede gegenüber der Nutzung der Majoritätsgesellschaft aufweist. Natürlich gibt es auch eine parti-

elle Zuwendung zu sogenannten „Ethnomedien“, die aus dem Heimatland kommen und kulturnah thematisieren. Jedoch ist diese Nutzung keinesfalls ausschließlich, sondern eingebettet in ein breites Medienrepertoire. Medienkultur ist – Ausnahmen bestätigen die Regel – auch eine globale Kultur. Jugendliche aus Syrien oder dem Irak sind vor allem junge Menschen, die sich in Zeiten mediatisierter Lebensstile genau wie ihre deutschen Altersgenoss(inn)en für die Stars auf Instagram, das langersehnte Update eines Videospiele oder den neuesten Actionfilm interessieren.

Es wäre daher eine Fehlannahme, ginge man von homogenen Herkunftskulturen der Geflüchteten aus. Im Gegenteil – ihre Lebensstile sind, auch dank der digitalen Welt, von vielerlei unterschiedlichen lokalen und globalen Faktoren geprägt. Daraus resultiert ein Mosaik, das als „postmigrantisch“ zu bezeichnen ist. Die Ähnlichkeiten in der Mediennutzung – von Samsung über Selfies bis zu Skype – verdeutlichen, dass es mehr Gemeinsamkeiten als Unterschiede gibt. Ein Integrationsbegriff, der eine Anpassungsleistung von einer Gruppe an die andere verlangt, wird durch solche Nutzungsstile somit ins Wanken gebracht.

Dr. Stephan Oliver Görland

Wiss. Mitarbeiter am Institut für Medienforschung der Universität Rostock und assoziiertes Mitglied des Berliner Instituts für empirische Integrations- und Migrationsforschung

Literatur

ARNOLD, S.; GÖRLAND, S.: *Digitalisierung und selbstorganisierte migrantische Logistik. In: Forschungsbericht. Forschungs-Interventions-Cluster „Solidarität im Wandel?“ (S. 286–296). Berlin: Berliner Institut für empirische Integrations- und Migrationsforschung (BIM), Humboldt-Universität zu Berlin, 2017. Download: <https://bit.ly/2B6A6nj>*

Digitalisierung in der Sozialen Arbeit mit geflüchteten Menschen

Digitalisierung durchdringt Soziale Arbeit auf den Ebenen der Organisation, der Fachkräfte sowie der Adressat(inn)en¹ und somit auch das Handlungsfeld der Sozialen Arbeit mit Migrant(inn)en. Im Folgenden soll dies am Beispiel der Arbeit mit – insbesondere jungen – Geflüchteten verdeutlicht werden. Der Beitrag fokussiert die Bedeutung der Digitalisierung mit Blick auf geflüchtete Menschen im Aufnahmeland und leitet daraus Konsequenzen für Fachkräfte und Organisationen Sozialer Arbeit ab.

„Internet ist gleich mit Essen“ lautet der Titel einer Studie zur Mediennutzung unbegleiteter minderjähriger Geflüchteter.² Mit dieser Aussage eines geflüchteten Jugendlichen wird der Wert der Nutzung digitaler Medien für geflüchtete Menschen hervorgehoben und der Nahrungsaufnahme, die existenziell fürs Überleben ist, gleichgestellt. Geflüchtete bringen unterschiedliche Mediennutzungskennnisse, die sich von keiner bis hin zur intensiven Mediennutzung erstrecken, aus dem Herkunftsland mit. »

Im Aufnahmeland ist es für geflüchtete Menschen, die kein Smartphone besitzen – weil sie gegebenenfalls dessen beraubt wurden oder dieses als Handelsgut eingesetzt haben – zentral, ein Smartphone mit entsprechendem Prepaid-Guthaben zu erwerben. Insbesondere Telefonshops, die von Migrant(inn)en betrieben werden, sind hierbei eine Anlaufstelle, da dort sprachliche Hürden überwunden werden können. Die oft kostengünstigeren Verträge mit Telefonanbietern stehen den geflüchteten Menschen meist aufgrund der unsicheren Bleibeperspektive nicht zur Verfügung.

Lebens-Mittel Smartphone

In medialen Diskursen wird vielfach der Besitz eines oder sogar mehrerer Smartphones durch Geflüchtete mit einem negativen Subtext versehen. Studien zur Mediennutzung geflüchteter Menschen³ heben jedoch die Bedeutung der Möglichkeit hervor, digitale Medien zu nutzen. Hierbei ist zuvorderst die interpersonelle Kommunikation zu benennen. Die territoriale Trennung von Familie und Freunden wird über Kommunikationsdienste wie Whatsapp, Viber und Imo überbrückt. Das Smartphone fungiert als Schlüsselmedium, um mit Personen aus dem Herkunftskontext in Verbindung zu treten. Familie wird über digitale Medien aktiv hergestellt. So wird durch das Teilen von Bildern und die Nutzung von Videotelefonie das Gegenüber in den eigenen Alltag einbezogen. Teils nehmen die Eltern unbegleiteter geflüchteter Kinder und Jugendlicher auch über die räumliche Distanz hinweg elterliche Aufgaben wahr.⁴ Die Kommunikation mit Menschen, die sich im Herkunftsland befinden oder ebenso auf der Flucht sind, setzt voraus, dass diese erreichbar sind. Stromausfälle oder der Zusammenbruch des Kommunikationsnetzes durch kriegsgerishte Aufstände beschränken das Kontakthalten.

Des Weiteren ermöglicht die Nutzung digitaler Medien, im Aufnahmeland teilzuhaben. Über das Smartphone ist es möglich, Fahrplan- und Karten-Apps zu nutzen und damit den neuen Ort eigenständig zu erschließen und Mobilität herzustellen. Übersetzungs- und Sprachlern-Apps bieten neben Sprachkursen die Chance, sich die deutsche Sprache anzueignen. Des Weiteren lassen sich deutsche Medienangebote rezipieren, die geflüchtete Menschen zur Information über das Aufnahmeland brauchen können. Neben den aufgeführten Nutzungspraktiken ist herauszustellen, dass geflüchtete Menschen digitale Medien ebenso wie nicht geflüchtete Menschen zur Freizeitbeschäftigung nutzen: indem sie Spiele und Musikvideos über das Smartphone genießen oder Fußballstars auf Instagram folgen.⁵

Diese Ausführungen gelten in vielen Bereichen ebenso für Migrant(inn)en. „Die Kommunikation und Interaktion von Migranten findet inzwischen immer stärker über das Internet statt. Dort tauschen sie sich mit Nutzern sowohl im Aufnahmeland als auch in ihren Herkunftsländern aus. Auf Websites, in Foren oder Chats werden soziale, kulturelle und politische Themen beider Länder offen diskutiert, kritisiert und alternative Positionen aufgezeigt. Hierdurch

bilden sich zahlreiche neue und zum Teil transnationale Online-Gemeinschaften.“⁶

Problematische Aspekte der Mediennutzung

Grenzen und besondere Herausforderungen in der Nutzung digitaler Medien durch geflüchtete Menschen bestehen darin, dass die Nutzung vielfach durch institutionelle Gegebenheiten beschränkt ist. So ist sowohl in Sammelunterkünften als auch in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe nicht grundlegend davon auszugehen, dass WLAN vorhanden ist. Daher „wird die Nutzung oftmals in prekäre Räume verlagert, indem die jungen Menschen öffentliche Hotspots aufsuchen. Da viele kommerzielle Betreiber öffentlicher ‚kostenloser‘ Hotspots dafür Daten der Nutzenden als Gegenleistung fordern, bedeutet dies, dass die Jugendlichen auf diese Weise verstärkt auch Datenschutzrisiken ausgesetzt sind“⁷.

Die Mediennutzung selbst kann damit verbunden sein, dass geflüchteten Menschen Inhalte zugehen, die mit hoher emotionaler Belastung verbunden sind, zum Beispiel Social-Media-Nachrichten über die Zerstörung des Herkunftslands⁸ oder von Freunden geteilte Enthauptungsvideos auf Facebook⁹. Die limitierenden Faktoren – mangelnde Ausstattung und begrenzende Nutzungsregelungen – führen dazu, dass die geflüchteten Menschen für die Nutzung digitaler Medien eigene finanzielle Ressourcen aufwenden müssen. Das beinhaltet häufig sowohl den Erwerb eines Smartphones als auch des Prepaid-Guthabens. Junge Geflüchtete wenden oft ihr gesamtes Taschengeld hierfür auf.

Anhand meiner Ausführungen werden Anforderungen an die Soziale Arbeit mit geflüchteten Menschen deutlich, die aber sicherlich auch für die (Migrations-)Sozialarbeit insgesamt auf der Ebene der Fachkräfte und Organisationen zu berücksichtigen sind. Die Mediennutzung muss adäquat begleitet werden, insbesondere im Hinblick auf Fragen des Daten- und Jugendschutzes. Ebenso muss kritisch hinterfragt werden, über welche Kommunikationsdienste Fachkräfte und Adressat(inn)en miteinander kommunizieren. Hierbei bedarf es einer entsprechenden (Nach-)Qualifizierung der Fachkräfte. Auf der Ebene der Organisationen spielen die Themen Ausstattung (Bereitstellung von Computern, Möglichkeiten des Zugangs zum Internet) und Finanzierung (zum Beispiel mit der Fragestellung, ob ein Smartphone zur Erstausrüstung gehört) eine zentrale Rolle.

Lisa-Marie Kreß

*Wissenschaftliche Mitarbeiterin an der
DHBW Stuttgart, Fakultät Sozialwesen*

Anmerkungen

1. KUTSCHER, N.; LEY, T.; SEELMEYER, U.: *Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit*. In: Dies. (Hrsg.): *Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit*. Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren, 2015, S. 3–15.
2. KUTSCHER, N.; KRESS, L.-M.: *Internet ist gleich mit Essen. Empirische Studie zur Nutzung digitaler Medien durch unbegleitete minderjährige Flücht-*

- linge. Projektbericht in Zusammenarbeit mit dem Deutschen Kinderhilfswerk. 2015. DOI: 10.13140/RG.2.1.1028.8729. Download: <http://bit.ly/1OAnwtI>
3. KUTSCHER, N.; KRESS, L.-M.: ebd.; EMMER, M.; RICHTER, C.; KUNST, M.: *Flucht 2.0. Mediennutzung durch Flüchtlinge vor, während und nach der Flucht*. 2016. Download: <https://bit.ly/2ydeIwO>; GILLESPIE, M. et al.: *Mapping Refugee Media Journeys. Smartphones and Social Media Networks. Research Report*. 2016. Download: <https://bit.ly/2afxpVC>
4. KRESS, L.-M.; KUTSCHER, N.: *Digitale Elternarbeit in der Jugendhilfe mit Geflüchteten*. In: *unsere jugend*, 71. Jg., Heft 2/2019, S. 69–78.
5. KUTSCHER, N.; KRESS, L.-M.: *Das Smartphone als Schlüsselmedium – transnationale und lokale Teilhabe unbegleiteter geflüchteter Jugendlicher*. In: *Migration und Soziale Arbeit*, 40. Jg., Heft Nr. 4/2018, S. 325–330.
6. KISSAU, K.; HUNGER, U.: *Internet und Migration*. In: *Dies. (Hrsg.): Internet und Migration*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 2009, S. 7–11.
7. KUTSCHER, N.; KRESS, L.-M. 2018: a. a. O., S. 328.
8. FRIEDRICHS-LIESENKÖTTER, H.; MÜLLER, F.-M.: *Die Bedeutung digitaler Medien für Jugendliche mit Fluchterfahrung. Zwischen jugendtypischen und migrationsbasierten Nutzungsformen und -bedarfen*. In: *Migration und Soziale Arbeit*, 40. Jg., Heft 4/2018, S. 316–324.
9. KUTSCHER, N.; KRESS, L.-M.: a. a. O., 2015, S. 49.

„Datenschutz digital“ in der Migrationssozialarbeit

Spätestens seit der Debatte um die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) ist Datenschutz ein Thema für die Soziale Arbeit. In gewisser Weise gilt das besonders für die Sozialarbeit im Migrationsbereich. Rein rechtlich gelten hier die Regelungen der DSGVO zwar genauso wie in anderen Arbeitsfeldern. Doch praktisch stellt die Arbeit im Migrationsbereich Sozialarbeiter(innen) vor ganz eigene Herausforderungen. Bevor diese jedoch näher zu beleuchten sind, zwei Hinweise vorab:

- ◆ Wenngleich alle folgenden Hinweise mit Jurist(inn)en abgestimmt sind und auf deren Rat beruhen, bin ich selbst kein Jurist. Es handelt sich hier also ausdrücklich nicht um Rechtsberatung.
- ◆ Theoretisch und rechtlich sind die Regelungen der DSGVO eindeutig und klar. Praktisch gibt es leider immer wieder Punkte, bei denen die Theorie mit der Praxis kollidiert. Die Adaption der folgenden Ansätze erfolgt auf eigene Verantwortung.

Datenschutz hat nicht immer höchste Priorität

Moment – mir ist natürlich bewusst, dass Datenschutz für Sozialarbeiter(innen) und Träger der Wohlfahrt und der Sozialen Arbeit eine hohe Priorität hat. Diese leitet sich nicht nur aus den gesetzlichen Regelungen, sondern auch aus unserer Fürsorgepflicht gegenüber unseren Klient(inn)en und deren Daten ab. Dennoch stehe ich zur Aussage: Datenschutz hat nicht immer höchste Priorität. Das zeigt sich in der Migrationssozialarbeit besonders deutlich. Hier spielen einige Faktoren eine Rolle:

- ◆ In verschiedenen Ländern und kulturellen Kontexten wird Datenschutz unterschiedlich verstanden und gehandhabt. Rechtlich spielt das für Träger hierzulande zwar keine Rolle, es beeinflusst jedoch das Verhalten der Klient(inn)en und ihren Umgang mit Daten.
- ◆ So wichtig Datenschutz rechtlich auch ist – und ich stimme da vollkommen zu –, so schnell tritt er jedoch in den Hintergrund, wenn Leib und Leben der Klient(inn)en und/oder ihrer Familie bedroht sind.
- ◆ Gerade bei Menschen aus nichtdemokratischen Staaten bedeutet Datenschutz aus Sicht der Klient(inn)en oftmals in erster Linie den Schutz der Daten vor staatlichem Zugriff und Missbrauch. Der Aspekt der Privatsphäre gegenüber Werbetreibenden oder Unternehmen spielt eine untergeordnete Rolle, wenn er denn überhaupt wahrgenommen wird.

All diese Aspekte entbinden Sozialarbeiter(innen) und Träger in Deutschland und Europa nicht von ihren gesetzlichen Pflichten und den Regelungen der DSGVO. Sie machen jedoch deutlich, warum Datenschutz für die Klient(inn)en der Migrationssozialarbeit manchmal eine ganz andere Rolle spielt als in den Annahmen des Gesetzgebers vorausgesetzt.

Zugangshürden senken, sensible Daten schützen

In vielen Arbeitsbereichen der Sozialen Arbeit sind Messenger inzwischen ein einfacher und von den Klient(inn)en gern genutzter Kommunikationskanal, der den Zugang zu Beratung oder den Erstkontakt spürbar erleichtern kann. Durch den gezielten Einsatz und das Angebot von Messenger-Kommunikation kann die Zugangshürde deutlich gesenkt werden.

Den Kolleg(inn)en, die als Datenschutzbeauftragte aktiv sind, stehen bei diesem Thema jedoch – nachvollziehbarerweise – die Haare zu Berge. Bereits die Vorstellung, sensible Klientendaten gingen über Whatsapp oder den Facebook-Messenger, ist aus rechtlicher Sicht ein absolutes Tabu. Und dennoch sind es genau diese Kommunikationskanäle, die von Klient(inn)en der (Migrations-)Sozialarbeit oft bevorzugt werden.

Persönlich bin ich davon überzeugt und habe es in verschiedenen Projekten gesehen, dass wir in der Sozialen Arbeit und Wohlfahrt die zur Verfügung stehenden Mittel und Kanäle nutzen müssen, wenn dies im Sinne unserer Klient(inn)en ist. Roland Knillmann vom Diözesan-Caritasverband Osnabrück schreibt dazu in seinem Pro-Contra-Artikel zu Facebook (www.caritas-digital.de/caritas-und-facebook).

Um es klar zu sagen: Wir verfolgen unsere Ziele, indem wir Facebooks Möglichkeiten der hochdifferenzierten personenbezogenen Datenanalyse nutzen und dafür bezahlen. Anders und noch schärfer formuliert: Wir nutzen die Möglichkeiten, die wegen ihres massiven Missbrauchs kritisiert werden.

Genau das ist auch bei der Kommunikation mit Klient(inn)en in der (Migrations-)Sozialarbeit möglich. Hier die Wege, die ich in

meiner Arbeit mit verschiedenen Projekten kennengelernt habe und die aus Sicht des Datenschutzes zumindest vertretbar sind.

Praxistipps: den Klienten helfen – und Datenschutz ernst nehmen

Whatsapp und der Facebook-Messenger sind hervorragende erste Anlaufstellen und Kommunikationschancen, um mit Klient(inn)en in Kontakt zu treten. Wenn Projekte und Beratungsstellen über diese Wege erreichbar und ansprechbar sind, können Gespräche stattfinden. Auch Newsletter, die Informationen über Messenger verbreiten, sind ein sinnvoller Weg, um Klient(inn)en zu erreichen.

Sensible Konversationen und Daten sollten jedoch nicht über diese Kanäle laufen. Der Ansatz ist daher: Erstkontakt über Facebook-Messenger, Whatsapp oder andere Kanäle – aber aktiver Austausch dann nach Möglichkeit über eigene Angebote der Träger oder Einrichtungen, die alle rechtlichen Anforderungen erfüllen. Dabei gibt es einige Möglichkeiten, diesen Austausch zu gestalten:

- ◆ Die sicherste und meist auch bevorzugte Möglichkeit ist das persönliche Gespräch. Die Terminvereinbarung kann via Messenger erfolgen, die konkrete Arbeit dann persönlich.
- ◆ Ist das nicht möglich, sind auch Telefonate eine Option. Hier kann jedoch die Sprachbarriere stärker ins Gewicht fallen als beim persönlichen Gespräch.
- ◆ Grundsätzlich sind auch Chat- und Online-Beratung sinnvolle Optionen. Sie müssen jedoch mobilfähig, auf Englisch oder mehrsprachig verfügbar und auch mit schlechter Internetverbindung nutzbar sein.

Entscheidend ist bei all diesen Optionen, dass die Angebote möglichst benutzerfreundlich und idealerweise auch ohne Kenntnis der (Schrift-)Sprache verständlich sind.

Datenschutz ist grundsätzlich die Verantwortung und Aufgabe der Sozialen Arbeit, nicht (in erster Linie) die der Klient(inn)en. In der Praxis bedeutet das für uns immer wieder die Abwägung zwischen den Bedürfnissen der Klient(inn)en und den Anforderungen des Datenschutzes.

Aus meiner Sicht ist es nicht fair, diese Abwägung einzelnen Sozialarbeiter(inne)n aufzubürden, die ohnehin schon eine sehr anspruchsvolle und wichtige Arbeit machen. Hier sind Träger, Verbände und Einrichtungen gefragt, gemeinsam übergreifende Lösungen und Infrastruktur zu schaffen, die die datenschutzkonforme Arbeit ihrer Mitarbeiter(innen) mit den Klient(inn)en möglich macht.

Christian Müller

Sozial-PR, Kommunikationsberater, Hattingen

Umgang mit Hate Speech im digitalen Raum

Die Äußerung des französischen Philosophen Julien Benda aus dem Jahr 1927 spiegelt perfekt das Gefühl derer, die sich in die Kommentarspalten von Artikeln der Tagespresse auf Facebook wagen: Es

genüge schon, „allmorgendlich eine beliebige Zeitung aufzuschlagen, um festzustellen, daß die [...] Haßgefühle keinen Tag ruhen.“¹

Wer einen Blick in die Kommentarspalten der Tagespresse wirft oder sich auf Twitter die Äußerungen mancher Politiker(innen) zum Thema Flucht anschaut, wird sich in Brendas Wahrnehmung von vor fast einhundert Jahren wiederfinden. „Ob Hetze und Diffamierung die Oberhand gewinnen oder ob Vorurteilen und verbaler Gewalt entschlossen begegnet wird, ist daher nicht nur – und gewiss nicht in erster Linie – eine Frage des Rechts“, resümiert die Historikerin Birgit Hofmann² in einem geschichtlichen Rückblick auf das Phänomen. Hate Speech – die Hassrede also – gibt es schon länger als das Internet, und so lange stellt sich auch die Frage nach dem Umgang damit. Dennoch wird der Begriff im deutschsprachigen Raum genutzt, um explizit Hass-Postings in sozialen Medien zu beschreiben. Dabei meint „Hate Speech“ die diskriminatorische Abwertung von Menschen oder Menschengruppen mit dem Ziel der Herabwürdigung oder Verunglimpfung. Der Begriff beschreibt also ein vielschichtiges Phänomen, das sich nicht nur in Worten, sondern auch in Bildern und anderen medialen Formen im Netz ausbreiten kann. Auch wer von Formen des Hate Speech betroffen ist, ist nicht gefeit davor, selbst welche zu produzieren. Es handelt sich um eine Online-Form von gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit.

Die Veränderung von Öffentlichkeiten, die mit der Entwicklung der sozialen Netzwerke einherging, hat dazu geführt, dass Hate Speech wesentlich schneller und öffentlich sichtbar wird, zumal in den Anfangsjahren von Facebook, Twitter und Youtube Hate Speech kaum bis zuweilen gar nicht gelöscht oder moderiert wurde. Einer der bahnbrechenden Aspekte der Digitalisierung ist die Demokratisierung der Kommunikation in den öffentlichen Raum für jede Person mit einem Internetzugang. So wurden auch die Schattenseiten jeder verbalen Auseinandersetzung – wie unter anderem Hate Speech – stärker abgebildet. Menschen, die in der Dunkelheit des Lebens wandeln, gibt es auch im Netz. Was früher eher am Stammtisch als Abwertung in einem „eingeschworenen“ Kreis geäußert wurde, wurde plötzlich wesentlich öffentlicher einsehbar.

Doch wo verläuft die Grenze der abwertenden Meinungsäußerung, und wann sind Fake News, die von jeder Person mit einem Online-Account verbreitet werden können, schädigend für die öffentliche Meinungsbildung? In Deutschland gibt es seit Januar 2018 das Netzwerkdurchsetzungsgesetz (NetzDG), das die großen Plattformen wie Facebook, Twitter und Youtube stärker in die Pflicht nimmt, strafrechtlich relevante Inhalte in sozialen Medien innerhalb von 24 Stunden zu prüfen und gegebenenfalls zu entfernen. Auch wenn das Gesetz versucht, soziale Medien stärker an deutsches Recht zu binden, so kriert es doch neue Probleme: Es lagert die gesamte Entscheidung über die Äußerungen an die privaten Unternehmen aus und agiert zugleich etwas am Problem vorbei. Die Antwort auf Hate Speech ist nicht etwa das einfache Löschen menschenfeindlicher Einstellungsäußerungen, sondern vor allem die

Förderung einer digitalen Debattenkultur: eine demokratische, werbebasierte Haltung.

Insbesondere die sozialen Medien sind von rechtsextremen Bewegungen (wie zum Beispiel Identitären), rechtspopulistischen Strömungen und Parteien als Orte der Rekrutierung, Mobilisierung und Verbreitung ihrer Ideologie in den letzten Jahren erschlossen worden. Häufig genutzt wird dabei nicht direkt Hate Speech – vielmehr wird mit „toxic speech“, „gefährlichen Sprachanwendungen“ gearbeitet. Diese Sprache sind „Worte, die sein können wie winzige Arsendosen: Sie werden unbemerkt verschluckt; sie scheinen keine Wirkung zu tun – und nach einiger Zeit ist die Giftwirkung doch da“.³ Victor Klemperer wusste, wovon er da schrieb – auch ganz ohne soziale Netzwerke. Er beobachtete rechtsextreme Sprache sehr genau und empfand sie als eines der relevantesten Mittel, um Menschen und ihr Handeln zu beeinflussen. Insbesondere rassistische Narrative, zum Beispiel zu den Themen Migration und Kriminalität und ihrer scheinbaren Korrelation, werden als Geschichten im Netz erzählt, die Menschen erst stark emotionalisieren und dann auch mobilisieren können – wie es die Ereignisse im Sommer 2018 in Chemnitz zeigten. So kann gefährliche Sprache sehr wohl auch die Vorstellung und nachfolgend Handlungen mitbeeinflussen.

Die Wissenschaftlerin Susan Benesch hat das Konzept der „gefährlichen Sprache“ entwickelt, von dem sie sagt, dass ein vergiftetes Kommunikationsklima und die Verschiebung von Sagbarem (dessen, was als gesellschaftlich akzeptabel empfunden wird) vor Hate Speech passieren. Diese Sprachanwendungen sind rechtlich schwie-

rig zu fassen, da sie unter die Meinungsäußerungsfreiheit fallen, aber zu Gewalt und gewaltvoller Sprache anregen. Dazu gehören zum Beispiel das Bezeichnen von Menschengruppen als Tiere/Ungeziefer sowie die Beschreibung von Gruppen als Krankheit.⁴

Wie kann ein angemessener Umgang damit stattfinden? Präventiv und am besten vorbereitet sind solche Akteure, die eine gute Community aufgebaut haben, in der eine aktive Auseinandersetzung mit eigenen Standards existiert. Sie wissen meist sehr genau, was sie auf ihren Seiten und Foren zulassen wollen, und können so schnell und klar toxischem Onlineverhalten und Hate Speech von vornherein die Grenzen aufzeigen. Gleiches gilt für Akteure, die gute Personalressourcen und Ideen in ihre Social-Media-Arbeit stecken und sich im Vorfeld im Umgang mit Hate Speech auseinandersetzen.

Gefährliche Sprachanwendung und toxische Narrative wirken vor allem dort, wo es keinen Widerspruch mehr gibt, wo die Gleichgültigkeit der bewussten demokratischen Haltung Platz gemacht hat und wo ihren diskriminierenden Inhalten überhaupt eine öffentliche Plattform gegeben wird. Oder auch dort, wo gefährliche Sprache in den Kommentaren stehen gelassen wird, sei es – wie im Fall rechtsextremer und -populistischer Seiten – absichtlich mit Strategie oder – im Fall mancher Tageszeitung – aus Gründen einer „fairen Meinungsabbildung“ und defensiven Moderation: Damit wird das Kommunikationsklima nachhaltig toxischer, und auch die Sagbarkeit von Abwertungen erscheint legitim.

Es geht also um die Bereitstellung von Ressourcen im Umgang mit Hate Speech als wichtige Aufgabe in den Digitalisierungsprozessen,

PRAXISTIPPS ZUM UMGANG MIT HATE SPEECH

- ◆ Melden (beim sozialen Netzwerk oder bei der Moderation des Kanals) und Anzeigen (Polizei – Onlinewachen). Wenn Sie unsicher sind, ob der Beitrag strafbar ist: Senden an www.internet-beschwerdestelle.de oder www.hass-im-netz.info – er wird geprüft und je nachdem weitergeleitet.
 - ◆ Weil Meldungen manchmal dauern: Es schadet nicht, sich gegen den Post zu positionieren, aber bringen Sie sich nicht selbst in Gefahr.
 - ◆ Die Meinungsfreiheit deckt auch bestimmte rassistische, antisemitische, islamfeindliche, sexistische Äußerungen – es ist an uns, zu widersprechen, Sachlichkeit in Diskussionen zu bringen und Gleichwertigkeit als eine Grundlage unseres Zusammenlebens zu verteidigen.
 - ◆ Je persönlicher der Kontakt, desto größer die Bereitschaft, Argumenten zuzuhören: Diskussionen über problematische Postings lieber per persönlicher Nachricht oder im persönlichen Gespräch als öffentlich einsehbar klären.
 - ◆ Möchte die Person die problematische Quelle für Informationen oder den abwertenden Kommentar nicht löschen – kommentieren Sie für die Mitlesenden, machen Sie Ihre Haltung klar, aber möglichst sachlich.
 - ◆ Bieten Sie andere Sichtweisen, Erzählungen, Quellen, Erfahrungen.
 - ◆ Solidarisieren Sie sich mit von Hate Speech Betroffenen.
 - ◆ Nicht vergessen: Das Liken guter Beiträge und Gegenpositionen geht immer!
 - ◆ Über strafrechtlich relevante Hate Speech (wie Volksverhetzung, Holocaust-Leugnung) keine Diskussion entfachen.
- Weitere Tipps für den Umgang mit verschiedenen Aspekten von Hate Speech finden Sie auf: www.amadeu-antonio-stiftung.de/aktuelles/2018/neue-flyerreihe-was-tun-gegen-hate-speech

Christina Dinar

die viele Institutionen durchlaufen, darunter auch die Schulung von Ehrenamtlichen und Professionellen. Dies birgt zugleich eine große Chance: eigene Werte der Beteiligung und Vorstellung von demokratischer Debattenkultur im gesamten Organisationsbereich zu reflektieren, sich dieser selbstwirksam zu vergewissern und sie dann mit klarer Haltung nach außen zu tragen.

In der Zukunft werden im Zusammenhang mit Hate Speech vor allem Filtersysteme und künstliche Intelligenz getestet – diese können Geschriebenes danach filtern, ob es sich möglicherweise um gefährliche Sprache handelt. Sie können jedoch nie ersetzen, was für die Auseinandersetzung mit Hate Speech und für die Digitalisierung unbedingt notwendig erscheint: eine Haltung gegenüber

einer technischen Entwicklung und auch ihren Schattenseiten zu haben.

Christina Dinar

Amadeu Antonio Stiftung, Projektleitung *debate//*
für digitale demokratische Kultur

Anmerkungen

1. <https://bit.ly/2uIsSns>
2. *Ebd.*
3. KLEMPERER, V.: *LTI. Notizbuch eines Philologen*. Stuttgart: Reclam Verlag, 23. Auflage 2007, S. 26.
4. <https://dangerousspeech.org/faq/?faq=577>

NACHGEDACHT



Christina Busch

Leiterin des Bereichs
EU, Innovation,
Flüchtlingsarbeit
beim DiCV Berlin,
E-Mail: c.busch@caritas-berlin.de

Zugänge übers Smartphone

„Die haben ja alle ein Smartphone!“ Diesen „Vorwurf“ habe ich in den Jahren 2013 bis 2018 allzu häufig zu Ohren bekom-

men – mit einem mehr oder weniger deutlich negativen Unterton, immer jedoch als Bewertung der Lebenssituation von Menschen mit Fluchthintergrund. Obwohl Smartphones für uns mittlerweile zu den selbstverständlichsten Alltagsgegenständen zählen.

Es trifft zu: Eine große Zahl geflüchteter Menschen nutzt digitale, mobile Geräte wie Smartphones, auch Laptops, nutzt soziale Medien wie Facebook oder Whatsapp ausgesprochen intensiv. Warum auch nicht? Geflüchtete Menschen leben, wie wir alle, in Sozialräumen, in denen die Grenzen zwischen analog und digital, offline und online, ausgesprochen fließend sind. Sie organisieren sich zum Beispiel in Whatsapp-Gruppen in ihren Communities mit dem Ziel, Informationen zu finden, etwa zu Themen wie Wohnungs- und Arbeitssuche oder zu Asylverfahren.

Einerseits haben digitale Medien Vorteile wie Rundum-Erreich-

barkeit und/oder Austausch in der eigenen Sprache. Andererseits besteht ein hohes Risiko, dass „halbrichtige“ oder zuweilen völlig falsche Informationen mit sehr hohem Verbreitungsgrad in der Welt sind. Ein auch aus „analogen Zeiten“ nicht gänzlich unbekanntes Phänomen, doch die Verbreitungsgeschwindigkeit solcher „Fake News“ ist mittlerweile rasant.

Wer sich in der Unterstützung/Beratung geflüchteter Menschen engagiert, ist zunehmend mit der Frage konfrontiert, wo (an welchen Orten und Schnittstellen) und wie verlässliche Information und Beratung platziert werden können, um die Nutzer(innen) gut zu erreichen. Mittlerweile gibt es Angebote und Ansätze unterschiedlicher Akteure insbesondere der Zivilgesellschaft, die die Bedarfe von Menschen mit Fluchthintergrund aufgreifen und adressieren. Auch die Caritas ist daran beteiligt, vor allem im Feld individueller Onlineberatung: www.mbeon.de (Messenger-Anwendung) oder www.jmd4you.de (Online-Beratung im passwortgeschützten Bereich) sind aktuelle Beispiele.

Die nach meinem Dafürhalten nicht umkehrbare Entwicklung ist Antrieb, im Sinne einer Nutzer(innen)-Orientierung nachhaltig auf dem Weg zu bleiben.

Christina Busch

IMPRESSUM

www.caritas.de

Redaktion: Tobias Mohr (verantwortlich), Stefan Peetz, Klemens Bögner
Karlstraße 40, 79104 Freiburg

Redaktionssekretariat: Diana Maihöfer, Tel. 07 61/200-374; E-Mail: migration.integration@caritas.de

Vertrieb: Rupert Weber; Tel. 07 61/200-420, Fax: 200-11 420, E-Mail: zeitschriftenvertrieb@caritas.de

Titelfoto: AdobeStock/Mirko

Nachdruck und elektronische Verwendung nur mit schriftlicher Genehmigung. Herausgegeben vom Referat Migration und Integration, Deutscher Caritasverband e. V. in Freiburg

