

Andreas Grau, Jörg Heeren, Andreas Zick

Zusammenfassung der Ergebnisse der wissenschaftlichen Begleitung der Online-Beratung gegen Rechtsextremismus

Kontakt:

Prof. Dr. Andreas Zick, Dipl.-Sozw. Andreas Grau & Dipl.-Päd. Jörg Heeren

Institut für interdisziplinäre Konflikt- und Gewaltforschung

Universität Bielefeld

Universitätsstr. 25

33615 Bielefeld

Tel: 0521/106-2442

Fax: 0521/106-6415

E-Mail: zick@uni-bielefeld.de

Bielefeld, im Dezember 2010

1 Einleitung

Die vorliegende Zusammenfassung dokumentiert ausgewählte Ergebnisse der wissenschaftlichen Begleitung der „Online-Beratung gegen Rechtsextremismus“ der Vereinigung Gegen Vergessen – Für Demokratie e.V., die durch das Institut für interdisziplinäre Konflikt- und Gewaltforschung der Universität Bielefeld im Jahr 2010 durchgeführt wurde.

Die „Online-Beratung gegen Rechtsextremismus“ (OBGR) ist ein Modellprojekt im Bundesprogramm „Vielfalt tut gut. Jugend für Vielfalt, Toleranz und Demokratie“, als Teil des Themenclusters „Modellprojekte: Jugend, Bildung und Prävention“. Träger der OBGR ist die gemeinnützige Vereinigung „Gegen Vergessen – Für Demokratie“ mit Sitz in Berlin, die sich der Stärkung der Demokratie sowie der Auseinandersetzung mit den nationalsozialistischen Verbrechen und dem Unrecht des SED-Regimes verschrieben hat.

Zunächst könnte hier die Frage aufkommen: Warum überhaupt Online-Beratung? Dazu konstatieren Hintenberger und Kühne (2009)¹, dass sich Medienlandschaft und Mediennutzung im Laufe der vergangenen Jahre radikal verändert haben. Bereits in den 1990er Jahren starteten in Deutschland die ersten Angebote für psychosoziale Beratung via Internet. So begann beispielsweise 1995 die Telefonseelsorge mit Modellversuchen und bot Beratung per E-Mail an, die später auf das passwort-verschlüsselte Webmail umgestellt und um Beratungs-Chats ergänzt wurde (vgl. Knatz & Dodier, 2003)². Ebenfalls 1995 rief Pro Familia das Projekt SEXTRA ins Leben, das webbasierte Mail-Beratung zu Liebe und Sexualität anbietet. Weitere spezialisierte Beratungsangebote sind heute z.B. die Online-Beratung der Aidshilfe, Papatya (sibel-papatya.org: Beratung für junge Migrantinnen) und eben die OBGR. Auf beratungsnetz.de bieten zahlreiche gemeinnützige Beratungsstellen E-Mail-Beratung und Chats zu verschiedenen Themen an, von Stress, Mobbing, und häuslicher Gewalt bis zu Suizidgefährdung.

Charakterisiert war das Vorgehen der wissenschaftlichen Begleitung durch eine Verknüpfung von *interpretativen qualitativen Verfahren* mit einer *standardisierten quantitativen Befragung*. Beide Untersuchungsverfahren wurden parallel mit jeweils unterschiedlichen Datensätzen durchgeführt. Durch dieses multimodale Untersuchungsdesign ist es möglich, im Forschungsprozess und in der Ergebnisdarstellung die resultierenden Befunde aufeinander zu beziehen.

Bei Interesse an weiteren Details der wissenschaftlichen Begleitung kann der ausführliche Abschlussbericht über info@online-beratung-gegen-rechtsextremismus.de angefragt werden.

¹ Hintenberger, G. & Kühne, S. (2009). Veränderte mediale Lebenswelten und Implikationen für die Beratung. In S. Kühne & G. Hintenberger (Hrsg.), *Handbuch Online-Beratung* (S. 13-24). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

² Knatz, B. (2005). Rat und Hilfe aus dem Internet - Die Beratung per Mail: Standards und Herausforderungen. *e-beratungsjournal*, 1 (1). Verfügbar unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0105/knatz.pdf [30.9.2010].

2 Wissenschaftliche Begleitung

Die OBGR hat eine Reihe von Ratsuchenden erreicht (vgl. Kap. 3) und sich augenscheinlich in der Praxis bewährt. Offen blieb bislang jedoch die Frage, inwieweit das Projekt den in den Finanzierungsanträgen und im Projektkonzept formulierten Aufgaben gerecht wird und seine Ziele – und damit auch seine Zielgruppe – erreicht.

Für diesen Fragenkomplex wurde das Institut für interdisziplinäre Konflikt- und Gewaltforschung (IKG) der Universität Bielefeld hinzugezogen und mit der Analyse sowie der Auswertung der Arbeit der OBGR beauftragt, um das Beratungsangebot zu durchleuchten, das Projekt dabei von außen zu unterstützen und das Beratungsangebot gezielt zu verbessern.

Gegenstand der wissenschaftlichen Begleitung von Modellversuchen und Projekten ist „...das Beobachten, das gestaltende Mitwirken und das Ableiten wissenschaftlicher Erkenntnisse“³.

Teilaufgaben einer wissenschaftlichen Begleitung sind folgende Bereiche:

- das Beraten der am Modellversuch oder Projekt beteiligten Mitarbeiter
- die Beschreibung und Analyse von Settings, Veränderungsprozessen und Ergebnissen
- die wissenschaftliche Verallgemeinerung
- der Transfer der Ergebnisse

Die wissenschaftliche Begleitung auf dem Prinzip der Unabhängigkeit: Weder der Programmträger noch der Projektträger erteilt Auflagen an die wissenschaftliche Begleitung. Vielmehr wird eine allparteiliche Bewertung auf Grundlage vereinbarter Kriterien und eine wissenschaftlich begründete Darstellung der Ergebnisse angestrebt. Wissenschaftlicher Begleitung kommt die Aufgabe zu, die Qualität eines Projekts oder eines Modellversuchs zu exemplifizieren. Die wissenschaftliche Begleitung wurde in enger Kooperation mit den Wünschen und Zielen der OBGR entwickelt. Sie ist keine Evaluation, sondern eine beratende Begleitung, die der Etablierung, Qualifikation und Weiterentwicklung der OBGR dienen soll.

Das Setting der wissenschaftlichen Begleitung beschränkt sich nicht auf die bloße Erhebung und Analyse von Daten, sondern umfasst neben der theoretischen Fundierung auch den Transfer der Ergebnisse in die Öffentlichkeit unter Einbezug der Mitarbeiter des beforschten Projekts.

Dementsprechend ergeben sich *vier Bausteine* für die wissenschaftliche Begleitung der OBGR:

1. Die kontinuierliche Recherche von Online-Beratungsansätzen, wissenschaftlichen Studien und Aufarbeitung von Evidenz aus der Forschung.
2. Eine Befragung von Ratsuchenden, die bereits die OBGR aufgesucht haben.
3. Eine qualitative Inhaltsanalyse von anonymisierten Beratungsprotokollen.
4. Die Durchführung von Workshops mit allen Beteiligten zur Verbesserung der Beratungsqualität.

³ Buggenhagen, H. J. & Busch, K. (o.J.). *Wissenschaftliche Begleitung und Innovationstransfer: Ziele der wissenschaftlichen Begleitung*. Verfügbar unter: http://www.itf-transfer.net/wissen-db/4100_doc.htm [11.12.2010].

3 Beschreibung der „Online-Beratung gegen Rechtsextremismus“

Mit der Einrichtung der Beratungsstelle wurde auf die Tatsache reagiert, dass es sich bei Rechtsextremismus nicht nur um eine politische Bedrohung handelt, sondern dass er auch mit sozialen, psychischen und emotionalen Belastungen korrespondiert sowie zu individuellen Leidensprozessen führt: in Familien und Freundeskreisen, in Schulen und im Beruf. Bisherige Angebote gehen auf diese Problemlagen kaum ein. Die OBGR begann im Juli 2007 zunächst als auf drei Jahre begrenztes Modellprojekt, das im Anschluss bis Ende 2010 verlängert wurde. Nach einer konzeptionellen und organisatorischen Aufbauphase ging die Beratungsstelle im Mai 2008 online. Seitdem ist es ihr gelungen, sich zunehmend als eine bedeutsame Institution im Feld der Online-Beratungen zu etablieren. Die Besucherzahlen für die Website der OBGR liegen zwischen 1001 (Minimum) und 1861 (Maximum) je Monat, wobei der Mittelwert bei rund 1314 Besuchern liegt (Betrachtungszeitraum Juli 2008 bis August 2010). Seit Projektbeginn erfolgten via Beranet-Plattform 267 E-Mail-Beratungen, 19 Einzelchats und 24 Gruppenchats (Stand 12.08.2010). Über die E-Mail-Adresse „info@online-beratung-gegen-rechtsextremismus.de“ wurden darüber hinaus bis August 2010 etwa 200 Informationsanfragen beantwortet. Damit ergeben sich seit Projektbeginn über 500 Beratungskontakte (E-Mails, Einzel- und Gruppenchats).

Grundsätzlich werden Ratsuchende jeweils von einem der beiden Berater (ein Diplom-Pädagoge, eine promovierte Psychologin) betreut, beide ausgebildet in systemischer Beratung und qualifiziert als Online-Berater (Zertifikat der Deutsche Gesellschaft für Online-Beratung). Die Arbeit der OBGR erfolgt auf Grundlage konzeptioneller Erwägungen, die mit einer non-direktiven Klientenzentrierung und einem systemischen Beratungsansatz verstrebt sind.

Die Arbeit der OBGR zielt auf Prävention und Intervention bei Prozessen der Rechtsradikalisierung und erfolgt ausschließlich internetgestützt. Zu unterscheiden sind dabei die OBGR als Institution und die gleichnamige virtuelle Beratungsstelle als Kernstück dieser Institution.

Das Alleinstellungsmerkmal der virtuellen Beratungsstelle liegt darin, dass sie via Internet eine *individuelle psychosoziale Begleitung* für Menschen anbietet, deren Lebenssituation sich unter dem Einfluss von Rechtsextremismus verschlechtert hat. Weitere Aufgabe ist die individuelle Begleitung von Personen, die sich gegen rechtsextremistische Entwicklungen engagieren wollen. Als Leitziele führt die OBGR an (2010, S. 4)⁴:

- Intervention bei psychosozialer Beeinträchtigung durch Prozesse der Rechtsradikalisierung; Prävention von Ausbreitung und Verfestigung rechtsextremer Strukturen im persönlichen Lebensumfeld.
- Mitwirkung an der allgemeinen Auseinandersetzung mit Rechtsextremismus;
- Etablierung und Weiterentwicklung der Online-Beratung.

⁴ Online-Beratung gegen Rechtsextremismus (Hrsg.). (2010). *Konzeptionelle Grundlagen*. Berlin

So verstanden, trägt die OBGR mit ihrer Begleitung von Betroffenen nicht nur zur individuellen Bewältigung von Problemen mit Rechtsextremismus bei, sondern bekämpft indirekt die Verfestigung und Ausbreitung des Rechtsextremismus. Die OBGR (2010, S. 11)⁴ spricht hier von einem Domino-Effekt. Die durch die Beratung angestoßene Verhaltensänderung eines Systembeteiligten kann das Verhalten anderer Systembeteiligter ins Wanken bringen und so mittelbar zu einer Abkehr von rechtsextremistischen Bestrebungen führen.

Die OBGR ist im Internet mit der virtuellen Beratungsstelle und mit einem Informationsportal vertreten. Die Informationsseite ist über die Adresse www.online-beratung-gegen-rechtsextremismus.de zu erreichen. Sie ist als „Landing Page“ konzipiert, die durch ihre gute Positionierung bei Suchmaschinen wie Google und Bing für Ratsuchende leicht auffindbar ist und diese bei Bedarf zur virtuellen Beratungsstelle weiterleitet. Die virtuelle Beratungsstelle an sich ist über den Server der Plattform Beranet zu erreichen (www.beranetplus.de/?bs=676). Vor Nutzung der Beratungsstelle ist eine Registrierung bei Beranet notwendig, danach können sich Ratsuchende per verschlüsselter Webmail mit dem Beraterteam der OBGR in Verbindung setzen. Als Kommunikationswege für den Beratungsprozess stehen über Webmail hinaus Einzelchat und Gruppenchat zur Verfügung. Eine feste Zielgruppe legt das Projekt nicht fest. Begründet wird dieser Verzicht damit, dass Rechtsextremismus ein gesamtgesellschaftliches Problem darstellt und nicht auf bestimmte Minderheiten, Geschlechts- oder Altersgruppen begrenzt werden kann.

4 Ergebnisse der qualitativen Analysen

Qualitative Forschung erlaubt, zu erkunden und zu dokumentieren, welche Abläufe und Strukturen die beraterische Arbeit angesichts von Rechtsextremismus unter Zuhilfenahme von computervermittelter Kommunikation charakterisieren. Dahinter stehen der grundsätzliche Anspruch qualitativer Forschung Lebenswelten aus Sicht der handelnden Akteure zu beschreiben sowie ihre Fähigkeit, durch exploratives Vorgehen wissenschaftliches Neuland zugänglich zu machen (vgl. Flick, von Kardorff & Steinke, 2008, S. 14; Schmidt & Zurstiege, 2000, S. 43)⁵⁶.

Methodisch wird für die qualitative Analyse auf Verfahren der Grounded Theory nach Corbin und Strauss (2008)⁷ zurückgegriffen. Grundlage der Analyse sind Beratungsprotokolle von 30 Klienten der OBGR, aus dem Zeitraum Mai 2008 bis Mai 2010. Bei den Protokollen handelt es sich um Texte, die über die Beratungsplattform beranet.de verschlüsselt zwischen Klienten und

⁵ Flick, U., Kardorff, E. von & Steinke, I. (2008). Was ist qualitative Forschung? Einleitung und Überblick, *Qualitative Forschung. Ein Handbuch*. (Rowohlt's Enzyklopädie, S. 13–29). Reinbek bei Hamburg: Rowohlt-Taschenbuch-Verlag.

⁶ Schmidt, S. J. & Zurstiege, G. (2000). *Orientierung Kommunikationswissenschaft: Was sie kann, was sie will*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt-Taschenbuch-Verlag.

⁷ Corbin, J. M. & Strauss, A. L. (2008). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory* (3rd). Los Angeles, California: Sage Publications. Verfügbar unter: <http://catdir.loc.gov/catdir/toc/ecip0725/2007034189.html>.

Beratern ausgetauscht wurden. Dieser Austausch fand entweder via Webmail oder via Chat (Einzel- bzw. Gruppenchat) statt. Die qualitative Analyse der Beratungsprotokolle nahm dabei eine Bestandsaufnahme vor und bildete so das Spektrum der in der Beratungsstelle behandelten Themen ab. Auf eine einzelfallbezogene Befragung der Klienten wurde verzichtet, um das Bedürfnis des Ratsuchenden nach Anonymität nicht durch das Vordringen des Forschers in die Beratungsbeziehung zu verletzen. Daher werden Aussagen der Klienten zur OBGR alleinig aus ihren prozessproduzierten Äußerungen in E-Mails oder Chats zitiert und paraphrasiert. Auch werden Annahmen hergeleitet, die auf diesen Äußerungen aufbauen.

Im Sinne der Grounded Theory und dem damit verbundenen Theoretical Sampling (Corbin & Strauss, 2008)⁸ wurden zunächst einzelne Fälle separat untersucht und anschließend kontrastiert, um die Arbeitsweise sowie die Effekte der OBGR zu charakterisieren.

Das Erkenntnisinteresse richtete sich auf die Ausgestaltung der Kommunikation von Berater und Klient und auf die durch die Beratungsstelle (mit) induzierten Veränderungen der Problemsicht und des Verhaltens des Klienten sowie dadurch beeinflusste Veränderungen im Verhalten seines sozialen Umfeldes.

Aus diesen Zielen wurden folgende Untersuchungsfelder und damit verbundene Fragestellungen abgeleitet, die bei der Auswertung der Protokolle an die Texte angelegt wurden:

1. Spektrum der Beratungsthemen: Welche Themen bringen die Klienten in den Beratungsprozess hinein und welche Themen entwickeln sie im Austausch mit den Beratern?
2. Veränderungen in den Lebenssituationen der Ratsuchenden: Was hat sich im Leben der Ratsuchenden getan und ihrer Darstellung nach hinsichtlich ihrer Themen verbessert, während sie in Kontakt zur OBGR standen?
3. Kommunikative Mittel der Berater: Welche Interventionen und Methoden ergreifen die Berater hinsichtlich des Anliegens?

Die Auswertung dieser qualitativen Untersuchung verlief zweigegliedert. Im ersten Teil wurden Komponenten des oben genannten Untersuchungsschemas auf fünf Einzelfälle bezogen. Diese Einzelfälle werden als Prototypen für charakteristische Beratungsanlässe verstanden. Sie zeichnen sich durch einen hohen Kontrast aus und sollen so dazu beitragen, ein Verständnis der Breite des Spektrums von Fällen zu vermitteln, die von der OBGR begleitet werden. In den Blick genommen werden hier zwei der vorgestellten Untersuchungsfelder (Varianz der Beratungsthemen und Veränderungen in den Lebenssituationen).

Im zweiten Teil der qualitativen Analyse wurde fallübergreifend auf die kommunikativen Mittel der Berater eingegangen, um zu zeigen, mit welcher beraterischen Haltung den Ratsuchenden begegnet wird.

Die jeweilige Zielrichtung der aus den Beratungsprotokollen der OBGR abgeleiteten Interventionen und Methoden führt vor Augen, dass es einen erkennbaren Trend zur Nutzung von Instrumenten aus der systemisch-lösungsorientierten Beratung gibt. Beispiele sind die für die

systemisch-lösungsorientierte Beratung typischen Skalierungsfragen, die zirkulären Fragen, das Ergünden von Ausnahmen in Situation und Verhalten wie auch die Wunder-Frage⁸. Zugleich lässt sich auch erkennen, dass die Berater ebenfalls auf die wertschätzende und empathische Haltung setzen, die für die klientenzentrierte Beratung charakteristisch ist. Erkennbar ist das unter anderem an den Interventionen „Anerkennen“ und „Komplimentieren“ (Letzteres wird in der klientenzentrierten Beratung auch mit dem Begriff „Ermutigen“ bezeichnet). Insgesamt zeichnet sich eine eher fragende Haltung der Berater ab, die den Klienten unterstützen, durch Selbstintrospektion zu eigenen Lösungen zu gelangen. Wenn die Berater sich mit eigenen Deutungen oder Handlungsempfehlungen melden, so geschieht das respektvoll und so offen formuliert, dass dem Ratsuchenden die Wahl zwischen seinen eigenen Ideen und den von den Beratern herangetragenen Überlegungen bleibt. Charakteristisch für die OBGR ist die Expertise ihrer Berater zum Thema Rechtsextremismus. Wenn sich die Berater zu Phänomenen in diesem Bereich äußern, so geschieht das oft, um Klienten in der Wahrnehmung einer Situation zu bestätigen oder um alternative Deutungen einer Situation einzubringen, so dass die Ratsuchenden diese als Erweiterung ihrer bisherigen Perspektive aufgreifen können und auf diese Weise zu neuen Handlungsoptionen gelangen.

Was aus der obigen Auflistung freilich nicht hervorgeht, ist der weitgehende Verzicht der Berater der OBGR auf Interventionen, Methoden und Erklärungsmuster anderer Beratungsansätze. So fällt in den Beratungsprotokollen auf, dass die Berater die Klienten kaum darum bitten, zu erläutern, wie es zu einzelnen Problemsituationen gekommen ist und welche Ursachen sie hinter dem Verhalten der Personen vermuten, die in ihr Problem involviert sind. Auf diese Weise distanzieren sich die Berater von ursachen- bzw. problemorientierten Ansätzen wie der Psychoanalyse oder der Transaktionsanalyse. Vielmehr fokussieren die Berater im Sinne des systemisch-lösungsorientierten Ansatzes mit ihren Interventionen und Methoden auf das Erreichen einer verbesserten Lebenssituation.

Die qualitative Analyse der Beratungsprotokolle macht deutlich, dass die Klienten sich in breitem Ausmaß von den beraterischen Maßnahmen der OBGR beeinflussen lassen. Das Themenspektrum, mit dem die Nutzer an die Online-Beratung herantreten, ist weit. Im Zentrum stehen Konflikte bzw. Hilflosigkeit im Umgang mit Personen, die sich in der rechtsextremen Szene betätigen und eine entsprechende Ideologie pflegen. Hier hinein spielt das Leiden durch das oft abweisende Verhalten von Rechtsextremisten und die Ablehnung ihrer menschenfeindlichen Ideologie. Daraus resultiert eine subjektive Anspannung der Ratsuchenden, z.B. Selbstvorwürfe bei Eltern und anderen Angehörigen, die bei sich die Schuld für das „Abdriften“ eines Kindes oder einer anderen nahestehenden Person in den Rechtsextremismus sehen. In den Beratungsprozessen der OBGR geht es auch um die Suche nach Mitteln, um Personen in der rechten Szene eine Ausstiegsmotivation anzubieten und um zu verhindern, dass

⁸ Dies ist eine Methode aus der systemischen Kurzzeittherapie, die verkürzt ausgedrückt darin besteht, den Klienten aufzufordern, statt seines Problems einen Idealzustand zu imaginieren.

andere in die Szene einsteigen. Ein weiteres Thema sind belastende Erfahrungen mit Rechtsextremisten, durch die die Gestaltung des Alltags beeinträchtigt wird, weil sie unter dem Vorzeichen neuerlicher Attacken steht. Damit verbunden ist die Suche nach Wegen aus der Angst und nach Wegen die Passivität abzulegen, um wieder initiativ das eigene Leben zu kontrollieren und sich weniger ausgeliefert zu fühlen.

Die beraterische Arbeit der OBGR induziert vielfältige und deutlich erkennbare Veränderungen in den Lebenssituationen der Klienten. Dabei erscheint die OBGR als eine Komponente eines Netzwerks von Unterstützungsangeboten. Klienten der OBGR nutzen oft unter anderem zusätzlich Selbsthilfegruppen, psychologische Betreuung im Face-to-Face-Kontakt oder auch Rehabilitationsmaßnahmen. Die OBGR spielt dabei teilweise die Rolle eines niedrigschwelligen Zugangs zu derartigen Angeboten: Wenn sich ein Ratsuchender überwunden hat, Hilfe von der virtuellen Beratungsstelle anzunehmen, scheint es ihm leichter zu fallen, auch Unterstützung im Face-to-Face-Kontakt zu suchen. Gleichzeitig ermöglicht die OBGR auch, dass Klienten untereinander in Kontakt treten und Erfahrungen austauschen können.

Vor allem für die Nutzer der OBGR, die psychosoziale Beratung in Anspruch nehmen, lässt sich festhalten, dass die Beratungsstelle in der Lage ist, evidente Veränderungsprozesse in der Lebenssituation der Ratsuchenden anzuregen. Darin eingeschlossen ist, dass eine Reihe von Ratsuchenden im Verlauf der Beratung von Veränderungen in ihrem Umfeld berichten, die sie auf die Veränderung ihres eigenen Verhaltens zurückführen. Es gelingt der OBGR also in das Umfeld der Ratsuchenden hineinzuwirken und dort Veränderungen anzustoßen. Die Berater fördern ihre Klienten dabei, zu einer lösungsorientierten Sicht auf ihre Belastungssituation zu gelangen und sich so anzueignen, Ereignisse, die vom unerwünschten Zustand abweichen und als positiv empfunden werden, eher zur Kenntnis zu nehmen und stärker wertzuschätzen als zuvor. Für einen Großteil der Klienten der OBGR hat diese Perspektivenänderung zur Folge, dass sie sich von einer ursachenorientierten Problembetrachtung, die die Suche nach den Gründen für die Probleme in den Mittelpunkt stellt und so häufig zur einer Problemverstetigung führt, wegbewegen.

5 Ergebnisse der quantitativen Befragung

Die Beurteilung der Qualität einer Online-Beratungsstelle zieht eine Unterscheidung von Qualität aus *Anbieterperspektive* (z.B. spezifischer methodischer Zugang) und aus *Nutzerperspektive* (z.B. Usability, wahrgenommene Wirksamkeit der Beratung, Zufriedenheit mit der Beratung) nach sich (vgl. Kutscher, 2010, S. 15–16)⁹. Bei der empirisch-quantitativen Befragung stand die Nutzersperspektive im Zentrum des Interesses. Mittels einer theoriegeleiteten Klientenbefragung

⁹ Kutscher, N. (2010). *Qualität in der Onlineberatung: Perspektiven und Herausforderungen*, Vortrag Fachforum Onlineberatung. Verfügbar unter: http://www.ohm-hochschule.de/fileadmin/Fachbereiche/sw/Studienwerkstatt/Onlineberatung/Fachforum_2010/qualiaet_onlineberatung_kutscher.pdf [11.12.2010].

wurden Einschätzungen der Nutzer der OBGR zur Kommunikation mit den Beratern und zur Wirksamkeit der Dienstleistung der Beratungsstelle erfasst. In Anlehnung an Grawe (1998)¹⁰ sowie Grawe und Kollegen (1999)¹¹ wurden die beiden wirkungsrelevanten Perspektiven Kommunikationsdimension und Veränderungsdimension erfasst. Daneben wurden für die Online-Beratung spezifische Fragen erfasst, wie beispielsweise Schriftlichkeit, Ortsunabhängigkeit und Anonymität. Anhand der Daten der quantitativen Befragung sollen die folgenden zentralen Fragen, die sich immer auf die Online-Beratung gegen Rechtsextremismus beziehen, auch wenn im Folgenden der Einfachheit halber nur von Online-Beratung geschrieben wird, beantwortet werden. Erstens: Wie wichtig sind für die Ratsuchenden Online-Spezifika wie beispielsweise Schriftlichkeit, Anonymität und Ortsunabhängigkeit? Zweitens: Wie gut gelingt die Kommunikation mit den Ratsuchenden? Drittens: Welche Effekte hat die Online-Beratung? Diese übergeordnete Frage lässt sich in folgende Teilfragen gliedern: Inwieweit kann die Online-Beratung ressourcenaktivierend und kompetenzerhöhend wirken? Inwiefern kann die Selbstwirksamkeit gestärkt und die Eigeninitiative der Klienten gefördert werden? Viertens: Wie zufrieden sind die Ratsuchenden mit der Online-Beratung?

An der Klientenbefragung haben in der Zeit vom 08. Juli 2010 bis zum 10. August 2010 insgesamt 32 Personen teilgenommen. Bis zum 15.10.2010 waren 189 Klienten mit E-Mailadresse im Beranet-System für die Online-Beratung registriert. Daraus ergibt sich eine „Rücklaufquote“ von rund 17 %. Es zeigte sich, dass über 90 % der Befragten das Internet täglich für E-Mail-Kommunikation nutzen. 44,4 % der Befragten gaben an, in einem Ort mit weniger als 20.000 Einwohnern zu leben. Nach Auskunft der Befragten hatten 63,3 % ein bis zwei Kontakte mit der Beratungsstelle. Immerhin 16,7 % gaben an, zwischen drei und fünf Kontakte gehabt zu haben und ein Fünftel der Befragten (20,0 %) hatte sechs oder mehr Kontakte mit der Beratungsstelle. Für die Erstellung der Items für den in der hier dokumentierten Untersuchung eingesetzten Fragebogen orientierten wir uns vor allem an zwei Publikationen: Zum einen an der Arbeit von Ludewig (1993)¹², der im Hamburger Evaluationsfragebogen (HEF) Fragen zum Verlauf der Therapie, zum Zeitraum danach und zur Zufriedenheit mit den Therapiebedingungen stellte. Zum anderen an der Arbeit von Geyerhofer und Kollegen (2004)¹³, die sich ihrerseits bei der Erstellung ihres Fragebogens auch am HEF orientierten und diesen anpassten. Im Rahmen der Online-Befragung hatten die Befragten bei einem Großteil der Fragen bzw. Aussagen die

¹⁰ Grawe, K. (1998). *Psychologische Therapie*. Göttingen: Hogrefe.

¹¹ Grawe, K., Regli, D., Smith, E. & Dick, A. (1999). Wirkfaktorenanalyse - ein Spektroskop für die Psychotherapie. *Verhaltenstherapie und Psychosoziale Praxis*, 31 (2), 201-225.

¹² Ludewig, K. (1993). Evaluation systemischer Therapien in einer Kinder- und Jugendpsychiatrie. *System Familie*, 6 (1), 21-35.

¹³ Geyerhofer, S., Ebmer, J. & Pucandl, K. (2004). Systemische Therapie und die Zufriedenheit der KlientInnen. *Systeme*, 18 (2), 114-132.

Möglichkeit, ihre Beurteilung anhand einer vierstufigen Antwortskala abzustufen (meist „trifft überhaupt nicht zu“, „trifft eher nicht zu“, „trifft eher zu“ und „trifft voll und ganz zu“)¹⁴.

Im Folgenden geht es zunächst darum, wie die Nutzerfreundlichkeit sowohl der *Informationsseite* (www.online-beratung-gegen-rechtsextremismus.de) als auch der *Beratungsseite* (https://www.beranetplus.de/?option=com_beranet&Itemid=15&mos_change_template=target_gegegegenverge) von den Klienten beurteilt wird. Auf 85,1 % der Befragten trifft es eher oder voll und ganz zu, dass sie die *Informationsseite* als vertrauenswürdig einstufen. Als informativ wird sie von 85,7 % der Befragten bezeichnet. Weiterhin beurteilen 85,2 % der Befragten die Informationsseite als übersichtlich und 85,8 % als verständlich. Auf 75,0 % der Befragten trifft es eher oder voll und ganz zu, dass sie die Seite als benutzerfreundlich beurteilen. Dies ist kein schlechter Wert, aber hier ist noch Steigerungspotential vorhanden. Insgesamt kann die Nutzerfreundlichkeit der Informationsseite als gelungen bezeichnet werden. Die Nutzerfreundlichkeit der *Beratungsseite* wird insgesamt sehr positiv gesehen. Jeweils über 90 % der Befragten halten es für eher oder voll und ganz zutreffend, dass die Beratungsseite vertrauenswürdig, übersichtlich und verständlich ist. 78,6 % der Befragten halten es für eher oder voll und ganz zutreffend, dass die *Beratungsseite* benutzerfreundlich ist.

Bemerkenswert ist, dass es auf 75,9 % der Befragten eher oder voll und ganz zutrifft, dass es vor Ort kein anderes Beratungsangebot für ihr Problem gibt. Die OBGR schließt hier also eine Lücke, für die bisher keine Alternativen vorhanden sind. Des Weiteren ist festzuhalten, dass die OBGR gerade für Personen, die in Orten mit weniger als 20.000 Einwohnern leben, eine Perspektive bieten kann, da gerade in kleineren Orten und im ländlichen Raum kaum Zugang zu Beratungsstellen vorhanden sein dürfte. Flächendeckend derartige Beratungsangebote vor Ort anzubieten, erscheint wenig realistisch. Die OBGR kann solche Personen (immerhin 44,4 % der Befragten) bisher gut erreichen und diese Nische ausfüllen. Hier liegt unserer Einschätzung nach dennoch viel Potenzial brach, da gerade in ländlichen Regionen das Angebot der OBGR vermutlich noch nicht flächendeckend bekannt ist. Die Empfehlung, in diesem Bereich den Bekanntheitsgrad zu erhöhen, ergibt sich aus einem weiteren Aspekt: Gerade in kleinen Orten herrscht im Vergleich zu Großstädten eine hohe Homogenität. Werden hier von einzelnen Personen rechtsextreme Strömungen erkannt, können diese vor Ort häufig nicht thematisiert werden, weil sich die betreffenden Personen dann auch gegen ihren eigenen Nachbarn, Feuerwehrkameraden, Vereinskollegen etc. positionieren müssten. So trifft es auf die Hälfte der Befragten eher oder voll und ganz zu, dass Anonymität während der Beratung für sie wichtig ist. Diese ermöglicht auch Personen aus ländlichen Gebieten und kleinen Orten, sich Rat zu holen, ohne unmittelbar vor Ort auf Widerstand zu treffen. Ein Großteil der Befragten schätzt es, sich jederzeit an die Online-Beratung wenden zu können. Ebenso empfinden es drei von vier Befragten als hilfreich, ihr Anliegen schriftlich zu übermitteln.

¹⁴ Bei Interesse an den methodischen Details der Befragung kann der ausführliche Abschlussbericht über info@online-beratung-gegen-rechtsextremismus.de angefragt werden.

Hinsichtlich der Klientenzentrierung stellen die Befragten der OBGR ein hervorragendes Zeugnis aus: 90 % der Befragten vertrauen den Beratern, 78,6 % der Befragten sind der Auffassung, dass die Berater ihnen ein gutes Gefühl geben und über 86 % fühlen sich durch die Berater geachtet. Die Beratungsstelle verfügt damit über ein hervorragendes Fundament für die inhaltliche Auseinandersetzung mit den Problemen der Klienten.

Hinsichtlich der oben erwähnten Veränderungsperspektive sind folgende Ergebnisse festzuhalten: Positiv ist hervorzuheben, dass etwa zwei Drittel der Befragten es für eher oder voll und ganz zutreffend halten, dass sich durch die Beratungsstelle ihre Selbstwirksamkeit erhöht hat. 72,0 % stimmen eher oder voll und ganz der Aussage zu, dass die Online-Beratung sie ermuntert hat, eigene Lösungen auszuprobieren. Bei der Hälfte der Befragten ist es gelungen, einen anderen Blick auf das Problem und damit eine Perspektivenerweiterung zu erzielen. Bedenkt man die wenigen Kontakte mit der Beratungsstelle, ist dies ein Erfolg. Neue Handlungsmöglichkeiten durch die Online-Beratung haben 68,0 % (trifft eher zu und trifft voll und ganz zu) der Befragten erhalten und 65,2 % können ihre Probleme durch die Online-Beratung leichter lösen (trifft eher zu und trifft voll und ganz zu). Auf 73,1 % der Befragten trifft es eher oder voll und ganz zu, dass sie durch die Online-Beratung mehr Handlungssicherheit haben. 70,8 % der Befragten wurden durch die Online-Beratung ermutigt, anders mit dem Problem umzugehen. Damit geben etwas mehr als sieben von zehn Befragten an, dass sich ihre Eigeninitiative durch die Online-Beratung erhöht hat. Immerhin 50 % berichten, dass der Druck des Problems spürbar kleiner geworden ist. Im Bereich der Veränderung ist weiterhin positiv hervorzuheben, dass es auf ein Viertel der Befragten eher zutrifft, dass sich ohne die Beratungsstelle ihr Problem nicht gelöst hätte. Auch dieser Wert ist gerade vor dem Hintergrund der durchschnittlich wenigen Kontakte der Befragten mit der Beratungsstelle beachtlich.

Die aus unserer Sicht zentralen Ergebnisse aus der Befragung zur *Zufriedenheit* der Klienten mit der Online-Beratung werden im Folgenden aufgegriffen. Im Allgemeinen sind 76,7 % der Befragten mit der Online-Beratung zufrieden. Im Hinblick auf ihr persönliches Anliegen sind 80,0 % der Befragten zufrieden. Für 73,3 % der Befragten war die Online-Beratung hilfreich. Die Empfehlungen der Online-Beratung waren für 79,3 % der Befragten passend. Die Befragungsergebnisse signalisieren eine hohe Zufriedenheit der Klienten mit der OBGR und bescheinigen ihr eine hohe Qualität. Hier muss das Ziel lauten, dieses Niveau zu halten.

6 Resümee und Ausblick

Vor dem Hintergrund der berichteten Ergebnisse wird im Folgenden ein Resümee gezogen, welches angesichts der Projektentwicklung und der zukünftigen Planungen der Online-Beratung ein Zwischenresümee ist. Das Projekt ist im Prozess, und die vorliegende Zusammenfassung der wissenschaftlichen Begleitung ist gewissermaßen eine Ausschnittbeobachtung. Dabei sei zunächst nochmals die Courage der Online-Beratung betont, sich überhaupt dieser wissenschaftlichen Begleitung zu stellen. Sowohl die inhaltsanalytische Auswertung vollständiger

und anonymisierter Beratungsfälle als auch die Befragung von Nutzern, die die Beratung in Anspruch genommen haben, bedeuten eine völlige Offenlegung der Beratungstätigkeit und stellen eine mögliche Quelle der Kritik an der Arbeit der Berater dar. Der Mut der Berater, sich einer wissenschaftlichen Begleitung auszusetzen, hat sich aus unserer Sicht ausgezahlt. Die Reflexion der Berater wurde gefördert, und es wurde ihnen die Möglichkeit eröffnet, spezifische Fragen wissenschaftlich abzusichern. Fast ein Novum stellt die Tatsache dar, dass die Online-Beratung ihre Nutzerzahlen offenlegt, was bei vergleichbaren Angeboten nur sehr selten der Fall ist. Aus unserer Sicht deutet die Zahl der durchgeführten Beratungen auf eine hohe Nachfrage hin, die im letzten Quartal unserer Betrachtung einen Höhepunkt von 48 Beratungskontakten erreicht hat. Die vergleichsweise hohe Nachfrage ist damit erklärbar, dass die OBGR ein zielgruppenoffenes, bundesweites Angebot ist, das unter anderem auch Verteilfunktionen (z.B. Weitervermittlung an passgenaue, andere Beratungsangebote) übernimmt.

Zu den Leistungen der Berater zählt aus wissenschaftlicher Sicht an erster Stelle ihre Kompetenz, sowohl im E-Mail als auch im Chat-Kontakt mit zielführenden Methoden zu arbeiten, die helfen, *Deutungs- und Verhaltensänderungen* der Betroffenen zu stimulieren.

Nach genauer Sichtung des Grundkonzeptes der Beratung und der Begleitung des Prozesses können wir feststellen, dass die Kompetenz vor allem darin besteht, dass die Berater den Ratsuchenden *alternative Deutungen* ihrer Situationen anbieten, wodurch etwa schmerzhaftes Selbstbeschuldigungen relativiert werden, sie führen alternative Sichtweisen und Handlungsmöglichkeiten ein und erweitern so den Handlungsspielraum der Nutzer. In der Untersuchung der Einzelfälle zeigt sich, dass Klienten gemeinsam mit den Beratern der OBGR Handlungsoptionen entwickeln, um in ihrem Alltag neue produktive Routinen zu entwickeln, die ihnen helfen, sich von den Belastungen durch die Konfrontation mit rechtsextremistischen Personen freizumachen. Dies zeigen – wie oben bereits ausführlicher dargestellt – auch die Befragungsergebnisse: Etwa zwei Drittel der Befragten halten es für eher oder voll und ganz zutreffend, dass sich durch die Beratungsstelle ihre Selbstwirksamkeit erhöht hat. Des Weiteren wird deutlich, dass sich die Klienten in der Zusammenarbeit mit der OBGR einen eher lösungsorientierten Blick angeeignet haben, der auch auf Personen in ihrem Umfeld abfährt.

Zweitens besteht eine Kernkompetenz darin, dass die Berater kleine und große Erfolge der Nutzer *komplimentieren*, die Wahrnehmung und Einschätzung von Ratsuchenden *bestätigen* und sie bei *Veränderungsvorhaben bestärken*. Markant ist dabei, dass die Berater nicht auf vorgefertigte „Rezepte“ und Handlungsanweisungen zurückgreifen, sondern die Ratsuchenden durch eine *fragende und wertschätzende Haltung* stärken, eigene Lösungen zu entwickeln, um eine Verbesserung ihrer Situation zu erreichen. Vor allem für die Nutzer der OBGR, die psychosoziale Beratung in Anspruch nehmen, lässt sich festhalten, dass die Beratungsstelle in der Lage ist, evidente Veränderungsprozesse in der Lebenssituation der Ratsuchenden anzuregen. Die Berater bringen ihr fundiertes Wissen über Rechtsextremismus in den

Beratungsprozess ein und stehen den Ratsuchenden bei der Bewertung von Entwicklungen in ihrem sozialen Umfeld mit Experteneinschätzungen zur Seite.

Drittens hat die Begleitung ergeben, dass die klinisch-praktische wie theoretische Fundierung und Grundlegung der Beratung durch einen *systemisch-lösungsorientierten Beratungsansatz* ausgesprochen relevant und zielführend ist. Die klientenzentrierte Haltung der Berater und die Reflexion darüber – hier werden dann eben auch die weitere Supervision und wissenschaftliche Begleitung/Fundierung notwendig – ist ein Gewinn für den „Markt der Angebote und Projekte bei Rechtsextremismus“. Laut der Klienten-Befragung vertrauen fast 90 % der Befragten dem Berater, und 78,6 % der Befragten sind der Auffassung, dass der Berater ihnen ein gutes Gefühl gibt, und über 86 % fühlen sich durch den Berater geachtet. Die Klientenzentrierung kann damit als sehr positiv beurteilt werden.

Abschließend soll der Blick nochmals auf die Spezifika von Online-Beratung gerichtet werden. Hier zeigt sich in der Befragung, dass es für über 76,6 % der Befragten hilfreich ist, ihr Anliegen schriftlich zu formulieren. Für 86,7 % der Befragten es ist wichtig, sich jederzeit an die Beratungsstelle wenden zu können und 75,9 % der Befragten geben an, dass es für sie vor Ort kein anderes Beratungsangebot für ihr Problem gebe. Aus den inhaltsanalytischen Analysen wird zudem deutlich, dass einzelne Nutzer der OBGR im Verlauf der Beratung zusätzlich lokale Hilfseinrichtungen konsultieren. Hieran wird die Qualität der OBGR als niedrighschwelliges und auf Wunsch anonymes Angebot deutlich, das eine Türöffner-Funktion für weitere Hilfsangebote beinhaltet. Diese Ergebnisse unterstreichen die Lücke, die die OBGR in der „Beratungslandschaft gegen Rechtsextremismus“ zu schließen imstande ist.

Allerdings gibt es durchaus noch Bereiche, die verbesserungswürdig sind: Ein enormes Potenzial scheinen beispielsweise die Einzel- bzw. Gruppenchats zu bieten, die (allerdings bisher nur von wenigen Ratsuchenden in Anspruch genommen) von den Befragten tendenziell als sehr gut bezeichnet werden. Diese beiden Beratungssettings sollten ausgebaut und häufiger angeboten werden. Einen zusätzlichen Nutzen können die Gruppenchats dadurch generieren, dass die Ratsuchenden sich auch untereinander „kennenlernen“ und austauschen können. Gleichzeitig kann der Gruppenchat zusätzliche Entlastung bringen, da den Klienten deutlich wird, dass andere sich mit ähnlichen Problemkonstellationen auseinandersetzen. Es sollte daran festgehalten werden, die Beraterinnen und Berater fortlaufend zu schulen und zu coachen. Es ist zu diskutieren, wie das Beratungswissen nachhaltig weitervermittelt werden kann. Wie kann es gelingen, dass andere Einrichtungen und Projekte von der Beratungskompetenz der OBGR lernen und profitieren können? Wenn die Zivilgesellschaft weiterhin das Ziel verfolgt, den Rechtsextremismus zu bekämpfen und zu kontrollieren, sollte die Online-Beratung gegen Rechtsextremismus als Präventions- und Interventionsprojekt längerfristig und stabil institutionalisiert werden.