



Gegen Vergessen Für Demokratie e.V.

Stauffenbergstraße 13-14 · 10785 Berlin
☎ +49 30 2639 78-3 · 📠 +49 30 2639 78-40
info@gegen-vergessen.de, www.gegen-vergessen.de
www.online-beratung-gegen-rechtsextremismus.de

Wissenschaftliche Begleitung im Jahr 2010

Im Zeitraum von Mai 2008 – Ende 2010 gingen bei der Online-Beratung gegen Rechtsextremismus 558 Mailanfragen ein. Zusätzlich wurden in diesem Zeitraum 16 Einzel- und 24 Gruppenchats durchgeführt. Die Mitarbeitenden der Online-Beratung stellten sich im Jahr 2010 einer wissenschaftlichen Reflexion ihrer Tätigkeit durch das Institut für Konflikt- und Gewaltforschung (IKG) der Universität Bielefeld. Wichtige Bestandteile der wissenschaftlichen Begleitung waren eine quantitative Klientenbefragung sowie eine qualitative Rekonstruktion typischer Beratungsprozesse anhand von im System gespeicherten Protokollen.

Reichweite und Benutzerprofil

Die quantitative Studie gibt Hinweise auf die Reichweite des Angebots, das Benutzerprofil und die wahrgenommene Beratungsqualität. Von 189 angeschriebenen Klienten nahmen 32 Personen an der Befragung teil, was einer Rücklaufquote von 17% entspricht. Dies ist ein typischer Wert für Online-Befragungen. Gemäß der quantitativen Erhebung wird das bundesweite Angebot von Ratsuchenden aus allen Ländern Deutschlands in Anspruch genommen. Dabei zeichnet sich relativ zum Anteil an der Gesamtbevölkerung (Stand: 31.12.2009) eine höhere Nutzung durch Ratsuchende aus den neuen Bundesländern ab: Ost 33,3 % (15,8%), West 63% (80%), Berlin 3.7% (4,2%).

Es sind vor allem Erwachsene mittleren Alters (Angehörige, Lehrpersonen, Mitarbeitende etc.), die sich an die Beratungsstelle wenden, um Fragen und Probleme im Zusammenhang mit rechtsextremen Entwicklungen in ihrem Umfeld zu erörtern.

Die Online-Beratung kann als ein niedrighschwelliges Lückenangebot charakterisiert werden. Sie erreicht vor allem Menschen, die nicht in eine traditionelle Beratungsstelle gehen würden: 90% schätzen die Zeitunabhängigkeit des Angebots; 76% sagen, dass sie keine andere Beratungsstelle vor Ort haben; 50% bekunden, dass ihnen die Anonymität wichtig ist.

63% der Befragten hatten 1-2 Beratungskontakte, 16% hatten 3-5 Kontakte, 20% sechs und mehr Kontakte. Die Online-Beratung wird damit vorwiegend für kurze Beratungen (Information, Kurzzeitberatung, Vermittlung) genutzt. Sie fungiert aber auch als eine eigenständige Form psychosozialer Beratung, die von wenigen Austausch bis zu zweijährigen Begleitprozessen reichen kann. Derartige Langzeitberatungen werden von in besonderer Weise betroffenen Ratsuchenden in Anspruch genommen - typischerweise Eltern, die intensiv an der Problematik arbeiten wollen.

Berater-Klient-Beziehung

In der psychologischen Fachliteratur wird immer wieder die Schlüsselrolle der Beziehungsqualität zwischen Beraterin und Klientin für den therapeutischen Prozess betont. Entlang anderer Analysen von Beratungsangeboten hat das IKG daher bei der Befragung eine Kommunikations- von einer Veränderungsdimension unterschieden.

Den Beraterinnen und Beratern gelingt es sehr gut über das Medium des Schreibens eine vertrauensvolle, wertschätzende Beziehung zu den Ratsuchenden aufzubauen. So fühlen sich zum Beispiel 86% der Ratsuchenden geachtet und jeweils 90% bekunden, dass sie sich verstanden fühlen und den Beratern vertrauen. Eine gute Beziehung ist essenziell, um eine Information als glaubwürdig und eine Frage oder Anregung als hilfreich anzunehmen. Sie korreliert daher auch stark mit der Zufriedenheit hinsichtlich des Angebots.

Vorsitzender Dr. h.c. Joachim Gauck
Stellv. Vorsitzende Eberhard Diepgen · Prof. Dr. Bernd Faulenbach · Cornelia Schmalz-Jacobsen
Geschäftsführer Dr. Michael Parak
Beiratsvorsitzende Prof. Dr. Rita Süßmuth
Ehem. Vorsitzende Dr. Hans-Jochen Vogel · Dr. h.c. Hans Koschnick
Sparkasse KölnBonn · Konto 855 1707 · BLZ 370 501 98

Veränderungsprozesse

Die Befragten nehmen auf unterschiedlichsten Ebenen Veränderungen wahr. 73,1% bekunden über mehr Handlungssicherheit zu verfügen. 70,8% sehen sich ermutigt, anders mit dem Problem umzugehen. Jeweils 50% stimmen der Aussage zu, dass sie einen anderen Blick auf das Problem gewonnen haben und dass der Druck des Problems spürbar kleiner geworden sei. Berücksichtigt man die durchschnittlich geringe Anzahl von Kontakten, sind diese Ergebnisse beachtlich. In der qualitativen Teilstudie wurden fünf typische Beratungsprozesse hinsichtlich der beraterischen Interventionen und der Veränderungen auf Klientenseite rekonstruiert. Sie gibt auf diese Weise vertiefte Einblicke in das dynamische Geschehen während und zwischen den Beratungskontakten.

Es zeigt sich, dass in der schriftbasierten Kommunikation zwischen Berater und Klient ein vielfältiges Repertoire an Methoden systemisch-lösungsorientierter Beratung zum Zuge kommt, die geeignet scheinen, vielschichtige Veränderungsprozesse anzuregen. „Ein markantes Merkmal der OBGR ist, dass sie ihre Klienten dabei unterstützt, sich den Anspruch anzueignen, das eigene Wohlbefinden wieder stärker in den Blick zu nehmen und nicht vom Verhalten oder der Einstellung anderer abhängig zu machen. Für Angehörige von Rechtsextremisten bzw. von Menschen, die sich im rechtsextremistischen Milieu bewegen, heißt das zum Beispiel, dass sie verinnerlichen, dass nicht sie es sind, die die ideologische Einstellung ihres Gegenübers verändern können, sondern dass diese Veränderung nur von dieser Person selbst kommen kann. Diese Selbstentlastung geht damit einher, dass sich die Ratsuchenden stärker um die Erfüllung eigener Bedürfnisse bemühen als zuvor, was sich z.B. in der Wahrnehmung von Bildungsangeboten oder in der Teilnahme an gesundheitsförderlichen Maßnahmen zeigt“ (Zick, Grau, Heeren 2010, S. 56).

Bei den längeren Beratungsprozessen zeigen sich darüber hinaus auch vermehrt positive systemische Effekte auf das Umfeld der Ratsuchenden. Neben dem Zugewinn an Handlungssicherheit und Zuversicht auf Seiten der Ratsuchenden, zeigen sich in den rekonstruierten Fällen zum Beispiel positive Effekte auf das Gesprächsklima und die rechtsextreme Orientierung von Jugendlichen, deren Eltern beraten wurden.

Gesamteinschätzung und Verbesserungspotenziale

Während die Zustimmungsqoten zu den erfragten Veränderungen vom Anliegen und der Dauer der Beratung abhängig sein dürften, erscheint die Frage nach der Zufriedenheit für alle Beratungsprozesse gleichermaßen geeignet. Sie ist ein inhaltsunabhängiges Maß für die Gesamteinschätzung der Angebotsqualität: 80% der Ratsuchenden sind zufrieden bezogen auf ihr jeweiliges Anliegen. Damit gelingt es der Online-Beratung über verschiedene Anfragetypen hinweg (Information, Kurz- und Langzeitberatung) vielen Ratsuchenden weiterzuhelfen.

Um die Qualität der Beratung aufrecht zu erhalten, schlägt das IKG vor, die aufgenommenen Maßnahmen der Qualitätssicherung (Weiterbildung, Inter- und Supervision, strukturelle Etablierung des Projekts) weiter zu pflegen und zu erweitern. Verbesserungspotenziale wurden von den Ratsuchenden bei der Gestaltung von Webseite und Beratungsplattform konstatiert. Die Webseite wurde daraufhin überarbeitet. Die Bielefelder stellen darüber hinaus fest, dass noch mehr Personen aus dem ländlichen Raum angesprochen werden können.

Eine ausführliche Zusammenfassung der Ergebnisse der wissenschaftlichen Begleitung durch das IKG Bielefeld finden Sie auf beiliegender CD