

**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](mailto:zick@uni-bielefeld.de)

Bielefeld, im Dezember 2010

# 1 Einleitung

Die vorliegende Zusammenfassung dokumentiert ausgewählte Ergebnisse der wissenschaftlichen Begleitung der „Online-Beratung gegen Rechtsextremismus“ des Vereins 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 der gemeinnützige Verein „Gegen Vergessen – Für Demokratie“ mit Sitz in Berlin, der sich der Demokratie-Stärkung sowie der Auseinandersetzung mit Nationalsozialismus und dem SED-Regime verschrieben hat.

Zunächst könnte hier die Frage aufkommen: Warum überhaupt Online-Beratung? Dazu konstatieren Hintenberger und Kühne (2009)<sup>1</sup>, 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)<sup>2</sup>. 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 Online-Beratung gegen Rechtsextremismus. 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](mailto:info@online-beratung-gegen-rechtsextremismus.de) angefragt werden.

---

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0105/knatz.pdf) [30.9.2010].

## 2 Wissenschaftliche Begleitung

Die Online-Beratung gegen Rechtsextremismus hat eine Reihe von Ratsuchenden erreicht (vgl. Kap. 3) und hat 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 daher das Institut für interdisziplinäre Konflikt- und Gewaltforschung (IKG) hinzugezogen und mit der Analyse sowie der Auswertung der Arbeit der Online-Beratung gegen Rechtsextremismus beauftragt, mit der Absicht, das Beratungsangebot zu durchleuchten und das Projekt dabei von außen zu unterstützen, das Beratungsangebot gezielt zu verbessern.

Die wissenschaftliche Begleitung von Modellversuchen und Projekten gilt als eine besondere Form der experimentellen Forschung (vgl. Buggenhagen & Busch, o.J.)<sup>3</sup>. Ihr Gegenstand ist „das Beobachten, das gestaltende Mitwirken und das Ableiten wissenschaftlicher Erkenntnisse“. Als Teilaufgaben der wissenschaftlichen Begleitung lassen sich unter anderem folgende Bereiche ableiten<sup>3</sup>:

- 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

Dabei beruht die wissenschaftliche Begleitung auf dem Prinzip der Unabhängigkeit: Weder der Programmträger noch der Projektträger erteilt Auflagen an die wissenschaftliche Begleitung. Auch darf die wissenschaftliche Begleitung durch ihre Stellungnahmen und Handlungen keiner der beteiligten Partnereinrichtungen einseitige Vorteile verschaffen. 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. Für die Messung von Qualität erscheint es grundlegend, die zu untersuchenden Merkmale als Messkriterien zu nennen. Dafür ist es erforderlich:

- bestehende Kriterien aufzugreifen, z.B. Aufgaben- und Zielstellungen innerhalb eines Projektkonzepts;
- im Laufe der wissenschaftlichen Begleitung aus bestehenden Theorien oder mittels Theoriegenerierung Kriterien zu entwickeln, die auf in der Begleitforschung erhobenen Daten basieren.

---

<sup>3</sup> 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](http://www.itf-transfer.net/wissen-db/4100_doc.htm) [11.12.2010].

Die Frage, die sich daraus ergibt, lautet: „Was wird auf welcher Grundlage und mit welchem Ziel unter dem Stichwort ‚Qualität‘ verhandelt?“ (Kutscher, 2010, S. 12)<sup>4</sup>.

Für eine Online-Beratungsstelle zieht das eine Unterscheidung von Qualität aus Anbieterperspektive (z.B. spezifischer methodischer Zugang) und aus Nutzerperspektive (z.B. Usability, wahrgenommene Wirksamkeit der Beratung) nach sich (vgl. Kutscher, 2010, S. 15–16)<sup>4</sup>.

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 Online-Beratung gegen Rechtsextremismus dienen soll.

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

Dementsprechend ergeben sich *vier Bausteine* für die wissenschaftliche Begleitung des Projekts Online-Beratung gegen Rechtsextremismus:

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 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, emotionalen Belastungen korrespondiert und zu individuellen Leidensprozessen führt: in Familien und Freundeskreisen, in Schulen und im Beruf. Bisherige Angebote gehen auf diese Problemlagen kaum ein. Die Online-Beratung gegen Rechtsextremismus begann im Juli 2007 zunächst als auf drei Jahre begrenztes Modellprojekt, das im Anschluss um ein halbes Jahr 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. So liegen die Besucherzahlen für die Website der OBGR im Betrachtungszeitraum von Juli 2008 bis August 2010 monatlich zwischen 1001 (Minimum) und

---

<sup>4</sup> Kutscher, N. (2010). *Qualität in der Onlineberatung: Perspektiven und Herausforderungen*, Fachforum Onlineberatung. Verfügbar unter: [http://www.ohm-hochschule.de/fileadmin/Fachbereiche/sw/Studienwerkstatt/Onlineberatung/Fachforum\\_2010/qualiaet\\_onlineberatung\\_kutscher.pdf](http://www.ohm-hochschule.de/fileadmin/Fachbereiche/sw/Studienwerkstatt/Onlineberatung/Fachforum_2010/qualiaet_onlineberatung_kutscher.pdf) [11.12.2010].

1861 (Maximum), wobei der Mittelwert bei rund 1314 Besuchern je Monat liegt. Über die Beranet-Plattform erfolgten seit Projektbeginn 267 E-Mail-Beratungen sowie 19 Beratungen via Einzelchat und 24 via Gruppenchat (Stand 12.08.2010). Darüber hinaus weisen die Berater darauf hin, dass über die E-Mail-Adresse „info@online-beratung-gegen-rechtsextremismus.de“ im selben Zeitraum etwa 200 Informationsanfragen beantwortet wurden. Damit ergeben sich insgesamt seit Projektbeginn über 500 Beratungskontakte (E-Mails, Einzel- und Gruppenchats).

Grundsätzlich werden die Ratsuchenden jeweils von einem der beiden Berater (ein Diplom-Pädagoge, eine promovierte Psychologin) betreut, beide ausgebildet in systemischer Beratung und qualifiziert als Online-Berater (zertifiziert durch die 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 Online-Beratung gegen Rechtsextremismus (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* von Menschen anbietet, deren Lebenssituation sich unter dem Einfluss von Rechtsextremismus verschlechtert hat. Weitere Aufgabe der Beratungsstelle ist die individuelle Begleitung von Personen, die nicht direkt unter Rechtsextremismus leiden, sondern sich gegen rechtsextremistische Entwicklungen engagieren wollen. Als Leitziele der Beratungsstelle führt die OBGR an: 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 (Online-Beratung gegen Rechtsextremismus, 2010, S. 4)<sup>5</sup>.

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 spricht hier von einem Domino-Effekt (vgl. Online-Beratung gegen Rechtsextremismus, 2010, S. 11)<sup>5</sup>. Der Anstoß durch die Verhaltensveränderung eines Systembeteiligten bringt das Verhalten anderer Systembeteiligter ins Wanken und kann so mittelbar zu einer Abkehr von rechtsextremistischen Bestrebungen führen.

Die Online-Beratung gegen Rechtsextremismus ist im Internet mit der virtuellen Beratungsstelle und mit einem Informationsportal vertreten. Die Informationsseite ist über die Adresse [www.online-beratung-gegen-rechtsextremismus.de](http://www.online-beratung-gegen-rechtsextremismus.de) zu erreichen. Sie ist als „Landing Page“

---

<sup>5</sup> Online-Beratung gegen Rechtsextremismus (Hrsg.). (2010). *Konzeptionelle Grundlagen*. Berlin

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](http://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 qualitative 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, und die Fähigkeit qualitativer Forschung, durch ihr exploratives Vorgehen wissenschaftliches Neuland zugänglich zu machen (vgl. Flick, von Kardorff & Steinke, 2008, S. 14; Schmidt & Zurstiege, 2000, S. 43)<sup>67</sup>.

Methodisch wird für die qualitative Analyse auf Verfahren der Grounded Theory nach Corbin und Strauss (2008)<sup>8</sup> zurückgegriffen. Grundlage der Analyse sind Protokolle zu 30 Klienten der Online-Beratung gegen Rechtsextremismus, die aus dem Zeitraum von Mai 2008 bis Mai 2010 stammen. Bei den Protokollen handelt es sich um Texte, die über die Beratungsplattform Beranet.de verschlüsselt zwischen Klienten und 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 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

---

<sup>6</sup> Flick, U., Kardorff, E. von & Steinke, I. (2008). Was ist qualitative Forschung? Einleitung und Überblick, *Qualitative Forschung. Ein Handbuch*. Orig.-Ausg., 6 (Rowohlt's Enzyklopädie, S. 13–29). Reinbek bei Hamburg: Rowohlt-Taschenbuch-Verlag.

<sup>7</sup> Schmidt, S. J. & Zurstiege, G. (2000). *Orientierung Kommunikationswissenschaft: Was sie kann, was sie will* (Orig.-Ausg.). Reinbek bei Hamburg: Rowohlt-Taschenbuch-Verlag.

<sup>8</sup> 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>.

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)<sup>8</sup> werden zunächst einzelne Fälle separat untersucht und anschließend kontrastiert, um davon ausgehend die Arbeitsweise und die Effekte der Online-Beratung gegen Rechtsextremismus 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.

Abgeleitet aus diesen Zielen wurden folgende Untersuchungsfelder und damit verbundene Fragestellungen, 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, 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 Ergründen von Ausnahmen in Situation und Verhalten wie auch die Wunder-Frage<sup>9</sup>. Zugleich lässt sich auch erkennen, dass die Berater ebenfalls auf die wertschätzende und empathische

---

<sup>9</sup> Dies ist eine Methode aus der systemischen Kurzzeittherapie, die verkürzt ausgedrückt darin besteht, den Klienten aufzufordern, statt seines Problems einen Idealzustand zu imaginieren.

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. 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. 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 Fokussierung wegbewegen, welche dadurch, dass sie die Suche nach Gründen für das Problem in den Mittelpunkt stellt, häufig eher zu einer Verstetigung der Problems führt.



## 5 Ergebnisse quantitative 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)<sup>10</sup>. Während im Rahmen der qualitativen Analyse der Schwerpunkt eher auf der Anbieterperspektive lag, stand bei der empirisch-quantitativen Befragung die Nutzersperspektive im Zentrum des Interesses. Mittels einer theoriegeleiteten Klientenbefragung wurden Einschätzungen der Nutzer der Online-Beratung gegen Rechtsextremismus zur Kommunikation mit den Beratern und zur Wirksamkeit der Dienstleistung der Beratungsstelle erfasst. Anhand der Daten der quantitativen Befragung sollen die folgenden 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 steht es um die Nutzerfreundlichkeit der Online-Beratung? Zweitens: Wie zufrieden sind die Ratsuchenden mit der Online-Beratung? Drittens: Wie wichtig sind für die Ratsuchenden Online-Spezifika wie beispielsweise Schriftlichkeit, Anonymität und Ortsunabhängigkeit? Viertens: 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?

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.

Zunächst ging es darum, wie die Nutzerfreundlichkeit sowohl der *Informationsseite* ([www.onlineberatung-gegen-rechtsextremismus.de](http://www.onlineberatung-gegen-rechtsextremismus.de)) als auch der *Beratungsseite* ([https://www.beranetplus.de/?option=com\\_beranet&Itemid=15&mos\\_change\\_template=target\\_gegegegenverge](https://www.beranetplus.de/?option=com_beranet&Itemid=15&mos_change_template=target_gegegegenverge)) von den Klienten beurteilt wird. *Informationsseite*: 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

---

<sup>10</sup> 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](http://www.ohm-hochschule.de/fileadmin/Fachbereiche/sw/Studienwerkstatt/Onlineberatung/Fachforum_2010/qualiaet_onlineberatung_kutscher.pdf) [11.12.2010].

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.

Die aus unserer Sicht zentralen Ergebnisse aus der Befragung zur *Zufriedenheit* der Klienten mit der Online-Beratung werden im Folgenden aufgegriffen und dabei ihre Bedeutung für die Qualitätssicherung und die Weiterentwicklung der Online-Beratung festgehalten. 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 Online-Beratung gegen Rechtsextremismus und bescheinigen ihr eine hohe Qualität. Hier muss das Ziel lauten, dieses Niveau zu halten.

Beachtlich ist weiterhin, 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 diese Leute (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.

Hinsichtlich der Ressourcenaktivierung zeigt sich, dass 72,0 % eher oder voll und ganz der Aussage zustimmen, dass die Online-Beratung sie ermuntert hat, eigene Lösungen auszuprobieren. Immerhin 50 % der Befragten geben an, dass sie Dinge entdeckt haben, auf die sie selbst nicht gekommen wären. 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.

Hinsichtlich der Klientenzentrierung stellen die Befragten der Online-Beratung gegen Rechtsextremismus 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. Im Bereich der Veränderung ist positiv hervorzuheben, dass es auf ein Viertel der Befragten eher zutrifft, dass sich ohne die Beratungsstelle ihr Problem nicht gelöst hätte. Dieser Wert ist gerade vor dem Hintergrund der durchschnittlich wenigen Kontakte der Befragten mit der Beratungsstelle beachtlich.

## **6 Resümee und Ausblick**

Nachdem die Ergebnisse ausführlich berichtet wurden, wird im Folgenden ein abschließendes Resümee gezogen, das jedoch angesichts der Projektentwicklung und der zukünftigen Planungen der Online-Beratung zugleich 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.

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 der OBGR *alternative Deutungen* ihrer Situationen anbieten, wodurch etwa schmerzhafteste 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 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 niedrigschwelliges und auf Wunsch anonymes Angebot deutlich, das eine Türöffner-Funktion für weitere Hilfsangebote beinhaltet. Diese Ergebnisse unterstreichen die Lücke, die die Online-Beratung gegen Rechtsextremismus 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.