

Liane Czeremin
Julia Wolrab
Martin Ziegenhagen



Bestandsaufnahme und
Transfermöglichkeiten der
Online-Beratung
gegen Rechtsextremismus

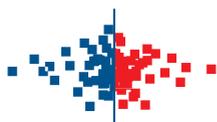
online gut beraten.

Eine Publikation von
Gegen Vergessen – Für Demokratie e. V.

Impressum

online gut beraten.

Eine Publikation der Online-Beratung gegen Rechtsextremismus von
Gegen Vergessen – Für Demokratie e.V.



Gegen Vergessen
Für Demokratie e.V.

Gefördert vom



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend

im Rahmen des Bundesprogramms

Demokratie *leben!*

Die Veröffentlichungen stellen keine Meinungsäußerung des BMFSFJ oder des BAFzA dar.
Für inhaltliche Aussagen tragen die Autoren/die Autorinnen die Verantwortung.

Gegen Vergessen – Für Demokratie e.V.

Stauffenbergstr. 13-14, 10785 Berlin

www.gegen-vergessen.de

info@gegen-vergessen.de

www.online-beratung-gegen-rechtsextremismus.de

Redaktion: Liane Czeremin

Lektorat: Ines Eifler, Görlitz und Beke Detlefsen, Hamburg

Satz und Layout: Kerstin John, Berlin

Druck: addprint AG, 2018

ISBN: 978-3-00-061654-9

Aus heutiger Sicht erscheint die Erinnerung an den 15. Mai 2008, als die Online-Beratung gegen Rechtsextremismus im Rahmen einer Pressekonferenz im Deutschen Kommunikationsmuseum in Berlin in den Dienst ging, wie eine Reise in einer Zeitmaschine. Zurück in eine analogere Welt, in der man zum Telefonieren noch häufig das Festnetz nutzte. Wenn von Datenübertragung gesprochen wurde, meinten viele Menschen damit ein Telefax, das Internet war für den einen oder die andere noch Neuland.

Entsprechend groß war die Skepsis, mit der man unserer Idee begegnete. »Den Rechtsextremismus im Internet bekämpfen! Wie soll das denn bitte gehen?« Damit würde man das Problem ja wohl auf die leichte Schulter nehmen, wurde hinter vorgehaltener Hand geraunt. Wir wussten selbst auch nicht, ob funktionieren würde, was wir uns da ausgedacht hatten. Es gab ja nichts Vergleichbares.

Die Bundeszentrale für politische Bildung hatte den Stein ins Rollen gebracht. Sie trat an uns heran und bat uns, Vorschläge zu unterbreiten, wie ein innovatives Beratungsangebot zum Thema Rechtsextremismus im Internet aussehen könnte. Gedacht wurde dabei eigentlich an eine Website. Mit Beratung meinte man eine Sammlung von Tipps und Ratschlägen, wie man sich im Fall der Fälle verhalten könnte. Eine To-do-Liste für die Begegnung mit Neonazis.

Uns schwebte aber von Beginn an etwas anderes vor. Wir wollten individuell beraten. Wir wussten, dass die schon vorhandenen Beratungen seinerzeit genug zu tun hatten, um Gemeinden, Gruppen und Initiativen zu versorgen. Für Einzelpersonen gab es keine gezielten Angebote.

**Wir wollten
individuell
beraten.**

Diesen Personen wollten wir mit unserem Angebot zur Verfügung stehen. Unkompliziert, niedrigschwellig, anonym, orts- und zeitunabhängig. So, wie es in anderen Beratungsbereichen bereits Gang und Gäbe war. In den psychosozialen Arbeitsfeldern, in der Familien- und Erziehungsberatung, in der Suchtberatung gab es längst Online-Beratungen.

Dies ist sinnvoll, weil viele Menschen das Aufsuchen einer traditionellen Beratungsstelle scheuen. Faktoren wie Angst, Scham, sozialer Druck, fehlende Einrichtungen in der Nähe oder nicht genügend Zeit spielen dabei eine Rolle. Für Angebote im Internet, die im Schutz der Anonymität genutzt werden können, sind diese Menschen aber häufig offen. Auch beim Thema Rechtsextremismus lag die Vermutung nahe, dass die Möglichkeit einer anonymen und zeitlich unabhängigen Beratung es erleichtern würde, sich anzuvertrauen.

1.445 Beratungsanfragen später (Stand 31. Oktober 2018) müssen wir das niemandem mehr erklären. Unsere Online-Beratung ist in jeder Hinsicht etabliert. Wir haben aus unserer Arbeit inzwischen viele Eindrücke und viel Wissen aufgenommen und im Austausch mit anderen Einrichtungen weitergegeben. Nun nutzen wir die Gelegenheit, um unsere Erfahrungen zu verschriftlichen und Kolleg*innen aus dem Bereich Demokratieförderung und anderen Interessierten damit vielleicht die eine oder andere Anregung zu geben. Es gibt mit Sicherheit im Bereich Extremismusprävention noch weitere Einsatzgebiete für eine Online-Beratung.

Deshalb beginnen wir in dieser Broschüre mit einer Übersicht darüber, was aus unserer Sicht für eine Online-Beratung alles benötigt wird und beschreiben die von uns gewählten Lösungen.

Wichtigste Botschaft unsererseits an dieser Stelle: Online-Beratung geht nicht nebenbei. Wir haben es mit Problemen von Menschen zu tun, die sich meist in einer belastenden

Situation befinden. Da sind Umsicht und ein professionelles Beratungskonzept gefragt. Unseren systemisch-lösungsorientierten Ansatz stellen wir hier ausführlich dar.

Nach zehn Jahren ist es für uns auch Zeit, Bilanz zu ziehen über die Art der Anfragen, den gesell-

schaftlichen Kontext, in dem die Mails geschrieben wurden, und über die Bedingungen, die für uns als Teil einer verzweigten Beratungslandschaft galten. Ein separates Kapitel widmen wir den Radikalisierungsprozessen im Internet. Dies ist ein Feld, das in den vergangenen zehn Jahren stark ins Zentrum der Aufmerksamkeit gerückt ist.

Online-Beratung geht nicht nebenbei.

Wir möchten aber unseren Blick auch erweitern und auf Themen eingehen, die im Bereich Online-Beratung generell gerade stark diskutiert werden. Deshalb haben wir Birgit Knatz gebeten, eine kleine Momentaufnahme der Online-Beratung aus ihrer Sicht zu schreiben. Die Leiterin der TelefonSeelsorge Hagen-Mark ist schon seit den 1990er Jahren in der Online-Beratung aktiv und hat als Geschäftsführerin des Instituts für Online-Beratung www.schreiben-tut-der-seele-gut.de unsere Teammitglieder mit ausgebildet.

Darüber hinaus haben wir Andreas Wimmer interviewt, den Geschäftsführer des Softwareanbieters beranet. Ihn haben wir gefragt, welche Trends sich aus technischer Sicht in der Online-Beratung künftig durchsetzen könnten.

Schließlich schauen wir selbst in die Zukunft und beschreiben, welchen Herausforderungen wir uns stellen wollen. Ein zentraler Aspekt für uns ist dabei der Transfer. Wir geben unsere Erfahrungen gern weiter und gießen diese selbst in neue Formate – online und offline. So ist aus der Online-Beratung gegen Rechtsextremismus bei Gegen Vergessen – Für Demokratie e.V. mittlerweile ein ganzer Fachbereich Extremismusprävention entstanden, aus dem immer wieder neue Projekte zur Stärkung unserer Demokratie hervorgehen.

Martin Ziegenhagen, Julia Wolrab, Liane Czeremin

Einleitung	03
Haltung und Ansatz Liane Czeremin, Julia Wolrab	
Was wir für eine Online-Beratung benötigen	07
Wie wir beraten	10
Schwierigkeiten in der Beratung	15
Unsere Vorbilder und Prägungen	17
Rückblick und Bilanz Liane Czeremin	
Ausgangslage	19
Die Entdeckung des Nationalsozialistischen Untergrundes (NSU)	24
Ausdifferenzierung der rechtsextremen Szene	28
Pegida und die AfD	30
Wie kann widersprechen funktionieren?	32
Radikalisierung im Netz Julia Wolrab, Martin Ziegenhagen	
Was tun, wenn junge Menschen sich im Internet radikalisieren?	36
»Radikalisierung« – was ist das eigentlich?	36
Radikalisierung im Netz – aktuelle Beobachtungen und Tendenzen	37
Erfahrungen mit Radikalisierungsprozessen	40
Schreiben statt Sprechen Birgit Knatz	
Onlineberatung 2018. Eine Momentaufnahme	46
Laut oder leise, öffentlich oder privat: Der Dialog ist von jedem Ort aus möglich	46
Online-Beratung ist überörtlich	48
Interview mit Andreas Wimmer Liane Czeremin	
»Es gibt jetzt einen Hybrid aus Mail- und Chatberatung«	51
Ausblick und Transfermöglichkeiten Martin Ziegenhagen, Liane Czeremin	
Wohin geht die Online-Beratung?	54
Autorenübersicht	57

Was wir für eine Online-Beratung benötigen

Als die Online-Beratung gegen Rechtsextremismus 2008 an den Start ging, war das Format Online-Beratung schon ein etabliertes Medium. Sie wurde in der Drogen- und Suchtberatung ebenso erfolgreich eingesetzt wie in der Familien- oder Schuldnerberatung und in der allgemeinen Seelsorge. Im Bereich Extremismusprävention und Demokratieförderung allerdings klaffte online eine Beratungslücke, die wir mit unserem Angebot geschlossen haben. Methodisch konnten wir uns an bestehende Vorbilder anlehnen, inhaltlich haben wir uns an den Erfahrungen orientiert, die unser Trägerverein Gegen Vergessen – Für Demokratie e.V. in den Jahren zuvor gesammelt hatte. Wir stellen hier im Folgenden die Bedingungen dar, die für die Einrichtung einer Online-Beratung aus unserer Sicht wichtig sind.

■ Eine Zielgruppe, die Unterstützung braucht

Meistens melden sich Menschen bei uns, die in ihrem persönlichen Umfeld Rechtsextremismus, Rechtspopulismus oder andere diskriminierende Einstellungen mitbekommen. Sei es, weil sie sich von Nachbarn bedroht fühlen, die sich als Neonazis entpuppen, weil sie rassistische Sprüche in der Fußballmannschaft nicht mehr unbeantwortet lassen möchten oder dass sie um Unterstützung bitten, weil ihr Kind in die rechte Szene abzudriften droht. Andere sind in Internetforen oder anderen Social Media Bereichen auf Hassreden oder rechtsextreme Propaganda gestoßen und möchten sich dagegen wehren. Gerade wer Hemmungen hat, mit solchen Sorgen in eine Beratungsstelle vor Ort zu gehen, falls es überhaupt eine in der Nähe gibt, ist für Angebote im Internet eher erreichbar. Die Plattform ist unkompliziert zu jeder Tages- und Nachtzeit nutzbar und gewährt Anonymität.

■ Ein professionell ausgebildetes Team

Unser Team ist interdisziplinär aufgestellt. Wir kommen aus den Bereichen Pädagogik, Politik- oder Geschichtswissenschaften und sind in systemischer Beratung und Online-Beratung ausgebildet. Für uns ist es unabdingbar, sowohl thematisches Expertenwissen als auch beraterische Kompetenz mitzubringen, um der häufig belasteten Situation der Klient*innen gerecht zu werden und den inhaltlichen Fallstricken auszuweichen, die von

den dynamischen Entwicklungen rechtsextremistischer Bewegungen und den damit verbundenen gesellschaftlichen Debatten erzeugt werden. Kurz gesagt: Wir müssen immer »up to date« sein. Deshalb reicht es nicht, aus der kontinuierlichen Beratungsarbeit selbst zu lernen. Eine Online-Beratung im Bereich Extremismusprävention zu betreiben, heißt auch, den Bildschirm häufiger zu verlassen, zu recherchieren und sich zu vernetzen. Bei uns funktioniert das gut, weil wir ohnehin immer in mehreren Projekten gleichzeitig beschäftigt sind und somit nicht nur am Schreibtisch sitzen und auf Anfragen warten. Die kommen auch gar nicht kontinuierlich herein, sondern schwappen meist in Wellenbewegungen auf die Plattform – je nachdem, wie sehr das Thema Rechtsextremismus gerade in der Öffentlichkeit und damit auch in den Köpfen präsent ist.

■ Zeit und Geld

Online-Beratung bedeutet viel mehr, als E-Mails zu schreiben. Die Anfragen müssen einer gründlichen Analyse unterzogen werden. Die Antworten müssen vielfachen Anforderungen gerecht werden. Nebenbei geht Online-Beratung nicht. Darüber hinaus sind technische Voraussetzungen vor allem bei der Datensicherheit zu gewährleisten. Der eigene dienstliche E-Mail-Account oder gar kommerzielle soziale Netzwerke sind nicht geeignet, um über derart sensible Themen zu kommunizieren. Eine professionelle geschützte Plattform muss her. Die Software und Wartung dafür kosten natürlich Geld.

■ Ein Netzwerk

Trotz langjähriger Erfahrungen und umfangreicher Expertise im Themenbereich haben wir nicht auf alles eine Antwort. Da ist es gut zu wissen, wen wir im Zweifel fragen können. Bei explizit juristischen Problemen dürfen wir zwar nicht beraten, wir kommen aber nicht umhin, häufiger selbst rechtliche Einschätzungen von außen einzuholen. Oft geht es ja um die Frage: Was ist noch erlaubt und was verboten? Eine große Hilfe ist für uns die Einrichtung jugendschutz.net, die Internetseiten auf jugendgefährdende Inhalte scannt und dafür auch Jurist*innen beschäftigt. Die Zusammenarbeit mit den Jugendschützer*innen ist für uns seit Langem ein wichtiger Baustein unserer Arbeit. Darüber hinaus haben wir nicht in jeder Region einen Überblick über die spezifische Lage vor Ort. Deshalb bemühen wir uns um stetige Vernetzung in die Bundesländer und Landkreise hinein und nehmen bei Bedarf Kontakt zu Beratungsstellen vor Ort auf. Die regionalen Arbeitsgruppen unseres Trägers Gegen Vergessen – Für Demokratie e.V. bieten zudem einen Expertenpool für uns, wenn es um lokale Besonderheiten geht.

■ **Klientenakquise und Öffentlichkeitsarbeit**

Wer eine Online-Beratung in Anspruch nimmt, muss zuvor von ihr erfahren haben. Dauerhaft eine wirksame Präsenz im Netz zu entfalten, ist arbeitsintensiv. Suchmaschinenoptimierung, Pflege der Homepage und der sozialen Medien, Erwähnungen und Verlinkungen in Medien, auf anderen Internetseiten und in sozialen Medien müssen kontinuierlich erfolgen, damit Google die Beratungsstelle im oberen Bereich der Suchtreffer listet. Auch Offline-Werbung ist für eine Online-Beratung unerlässlich. Flyer, Broschüren und andere Publikationen gehören dazu, ebenso Präsenz auf einschlägigen Veranstaltungen.

■ **Qualitätsmanagement**

Das Gegenlesen jeder Antwort-E-Mail durch ein zweites Teammitglied gehört zu unseren Standards. Das entlastet einerseits Beraterin oder Berater in der Verantwortung und erhöht die Qualität der Antwort, da Anregungen, Ideen und Kritik gleich mit einfließen können. Wir lassen uns aber auch extern in die Karten schauen. Im Jahr 2010 wurde die Online-Beratung gegen Rechtsextremismus durch das Institut für Konflikt- und Gewaltforschung der Universität Bielefeld (IKG) wissenschaftlich begleitet. In diesem Rahmen befragten die Forscher*innen auch Klient*innen nach ihren Eindrücken. Die positiven Rückmeldungen bestätigten uns in unserem Tun. Wer sich für die Studie interessiert, kann sie gern in digitaler Form bei uns anfordern. Seitdem holen wir uns in Abständen externen Sachverstand ein. Anonymisierte Beratungsprozesse haben wir von einer systemischen Psychotherapeutin analysieren und kritisieren lassen. Und wir nehmen Supervision in Anspruch, wenn wir aufgrund von belastenden Fällen Bedarf haben.

■ **Inhaltliche Positionierung und Beratungsansatz**

Die Fragen, wie wir beraten wollen, was wir damit erreichen möchten und welche Haltung wir dabei selbst einnehmen, liegen nahe. Dennoch kommen derartige grundsätzliche Klärungen in der Hektik der Planungen in Beratungsstellen manchmal zu kurz. Demokratieförderung bewirkt jedoch wenig, wenn sich die Akteur*innen nicht ihrer selbst gewiss sind. Wir skizzieren im Folgenden unseren Ansatz in der Beratung und unsere Positionierung, die Grundlage unserer Arbeit.

Wie wir beraten

Wir kommunizieren mit unseren Klient*innen ausschließlich schriftlich nach dem E-Mail-Prinzip auf unserer SSL-verschlüsselten Plattform www.online-beratung-gegen-rechts-extremismus.de. Die Antwort schreiben wir normalerweise innerhalb von drei Werktagen. Alle Anfragen werden innerhalb des Teams vertraulich besprochen und jede Antwort nach dem Vier-Augen-Prinzip gegengelesen. Es besteht auch die Möglichkeit synchron zu beraten, in Form eines geschlossenen Einzelchats. Die Anonymität ist garantiert, wir erheben keine persönlichen Daten, Angaben zur Statistik sind freiwillig. Es besteht für uns keine Möglichkeit, Adresse, Telefonnummer oder E-Mailadresse der Klient*innen zu erfahren, wenn sie dies nicht selbst möchten. Eine Ausnahme bilden Situationen, bei denen Gefahr im Verzug vorzuliegen scheint oder strafrechtlich relevante Aspekte zur Anzeige gebracht werden müssen.

Die Anfragen lassen sich unterteilen in rein sachbezogene Informationsanfragen beispielsweise zu rechtsextremen Symbolen oder indizierter Musik und in Anfragen aufgrund persönlicher Problemlagen in Zusammenhang mit Rechtsextremismus, Diskriminierung oder weiteren Formen von Ausgrenzung. Aus letzteren ergeben sich mitunter längere Beratungsprozesse über Monate hinweg.

Wir fühlen uns den allgemeinen Regeln demokratischen Umgangs auch in der Beratung verpflichtet. Wir begegnen unseren Gegenübern also in jedem Fall mit Respekt und orientieren uns an den Bedürfnissen der Klient*innen. Als Verein haben wir klare Botschaften und Vorstellungen, wie eine demokratische Gesellschaft funktionieren kann.

www.online-beratung-gegen-rechts-extremismus.de

Unsere Haltung machen wir deutlich, wenn es nötig ist. Aber wir versuchen nicht, anderen unsere Meinung aufzudrängen oder sogar darauf hinzuwirken, dass sich unsere Klient*innen so verhalten,

wie wir es gern hätten. Vor allem gehen wir davon aus, dass die Klient*innen selbst am besten entscheiden können, wie ihre Probleme zu lösen oder mindestens erträglich zu gestalten sind. Deshalb geben wir keine Ratschläge in dem Sinne: Am besten

tun Sie jetzt dies oder jenes. Wir zeigen mögliche Herangehensweisen auf und überlassen es den Betroffenen abzuwägen, ob eine Option für sie passend ist. Dafür stellen wir viele gezielte, häufig auch unerwartete Fragen, die den Menschen helfen können, mit neuen Sichtweisen und Ideen auf ihre Situation zu schauen.

Ein zentraler Qualitätsstandard ist, dass jeder Beratungsprozess als unvergleichlich und einzigartig angesehen wird. Wir verzichten auf die Verwendung von Textbausteinen ebenso, wie wir den Rückgriff auf ähnlich gelagerte Fälle vermeiden. Wir gehen weder von Gesetzmäßigkeiten noch von Mustern aus.

Natürlich ähneln Verläufe sich manchmal. Wenn sich zum Beispiel Jugendliche zur rechten Szene hingezogen fühlen, stellt sich früher oder später oft heraus, dass hinter allem die Suche nach Anerkennung und Orientierung steht. Es kann aber fatal sein, das in jedem Fall vorab anzunehmen.

Dabei reden (bzw. schreiben) wir mit jedem und wertschätzen jede, die sich an uns wendet. Selbst wenn wir das Gefühl haben, es handelt sich um eine Fake-Anfrage, oder wenn Rechtsextremist*innen nur testen wollen, wie wir auf ihre Argumentationen reagieren, antworten wir ernsthaft und sachlich. Das ist offenbar nicht selbstverständlich. Manchmal nehmen die schriftlichen Dialoge dadurch unerwartete Wendungen. E-Mailschreiber*innen, die anfangs in aggressivem Tonfall schrieben, haben sich schon gewundert und bedankt, endlich einmal ernst genommen zu werden. Anschließend können wir auf einer neuen Ebene miteinander diskutieren.

Als Beratungsteam erfahren wir von der Situation der Klient*innen nur das, was sie selbst uns schreiben. Dennoch nehmen wir ihr Umfeld in den Blick und fragen nach der Rolle von anderen Angehörigen, Freund*innen, Lehrer*innen, Kolleg*innen, Behörden oder Nachbar*innen. Wenn in den E-Mails auf allgemeine Bedingungen wie Wohnsituation, Gesundheit oder andere Konfliktlinien in der Familiengeschichte eingegangen wird, dann greifen wir diese auf, auch wenn sie auf den ersten Blick nichts mit dem vordringlichen Thema zu tun haben. Dies hilft, Zusammenhänge, verborgene Themen und Handlungsmöglichkeiten abzuschätzen.

Wir nehmen uns Zeit, die Mails zu analysieren, reflektieren unseren ersten Eindruck und fragen uns:

- ! Welches Thema bewegt die Schreibenden?
- ! Welche Bedürfnisse stehen dahinter?
- ! Welche Ziele verfolgen sie?
- ! Was haben sie bereits unternommen, um diese Ziele zu erreichen?
- ! Welche Hindernisse stehen ihnen im Weg?
- ! Wo erfahren sie Unterstützung?
- ! Was erwarten sie von unserer Beratung?
- ! Und was erwarten sie von der weiteren Entwicklung des Geschehens?

Wenn die E-Mail über einige der Fragen keine Aufschlüsse gibt oder Dinge unklar erscheinen, haken wir dort nach. Vor allem ist es wichtig, mit den Klient*innen einen Beratungsauftrag für uns zu formulieren. Häufig sind den Klient*innen ihre Ziele selbst noch nicht klar oder sie sind unrealistisch. So müssen wir etwa darauf hinweisen, dass Angehörige, die diskriminierende Parolen am Familientisch skandieren, sich wahrscheinlich nicht mit einem Mal vom Gegenteil überzeugen lassen werden, so dass alles wieder gut wird. Ein realistischeres Nahziel könnte stattdessen lauten: »Ich möchte meinem Vater deutlich machen, dass ich seine Sprüche nicht akzeptiere. Ich möchte aber nicht, dass die Situation immer eskaliert, wenn wir miteinander reden!«

Oft sind Klient*innen verzweifelt, wenn sie sich an uns wenden. Die Situation ist verfahren, sie werfen sich ihr empfundenenes eigenes Versagen vor und machen sich große Sorgen um sich oder Nahestehende. Sie wissen nicht weiter. Dann ist es unsere Aufgabe, diese Menschen zu stärken und wieder handlungsfähig zu machen.

Zum Beispiel fühlen sich Eltern meistens schuldig, wenn ihre Kinder in die rechtsextreme Szene geraten, (so sie nicht selbst in diese Richtung tendieren). Natürlich machen Eltern Fehler. Es hilft aber nicht weiter sich Vorwürfe zu machen, weil diese handlungsfähig machen. Außerdem orientieren sich Jugendliche ab einem bestimmten Alter nicht mehr vorrangig an ihren Eltern, sondern auch an Gleichaltrigen und Vorbildern, die sie zum Beispiel auf YouTube finden. Sie übernehmen damit auch immer mehr selbst die Verantwortung für ihr Handeln. Die Frage ist für uns nicht, wer die Schuld trägt, sondern wie positive Einflussnahme gelingen kann.

Zentrale Vorstellung in unserem Beratungsprozess ist dabei, dass unsere Klient*innen Veränderungsprozesse anstoßen können, indem sie ihr eigenes Verhalten neu ausrichten. Wie stark der Einfluss jeweils sein kann, hängt vom Einzelfall ab. Wir versuchen die Klient*innen dafür zu stärken, aber auch, übersteigerte Erwartungen zu dämpfen. Veränderungen gehen nur Schritt für Schritt.

Umdeutungen und Perspektivwechsel können da manchmal wirken wie ein Scheibenschwinger im Regen. Beklagt sich ein Klient zum Beispiel wortreich über das Verhalten seiner Schwester, die schlimme Dinge tue, die ganze Familie spalte und nicht mehr wiederzuerkennen sei, seit sie einen neuen Freund habe, fragen wir: Was mögen Sie an Ihrer Schwester, was hat sie für Stärken? Wann hat sie sich mal besser verhalten und was war da anders? Was könnte sie für positive Absichten haben?

Solche Ansätze helfen, aus der Verzweiflung zu finden und wieder lösungsorientiert zu denken.

Wenn es sich anbietet oder gewünscht wird, verweisen wir auf Ansprechpartner vor Ort, Projekte, Literatur oder unsere weiterführenden Angebote.

Dies ist aber keine allgemeingültige Lösung. Denn gerade in einer »Krisensituation«, wie sie zum Beispiel Eltern von sich radikalisierenden Jugendlichen häufig erleben, ist nicht das politisch-historische Wissen oder der selbstbewusste Auftritt für die Konfliktlösung entscheidend, sondern die Verbesserung der persönlichen Beziehung und zwischenmenschlichen Kommunikation. Mitunter hilft es auch, das umkämpfte Thema Rechts-Extremismus zeitweilig zu verlassen und sich im Gespräch auf Bereiche zu konzentrieren, die die Situation entspannen können. Gemeinsame Aktivitäten, Hilfestellungen bei schulischen Problemen, die Wohnsituation, ein neuer Sport – Möglichkeiten gibt es viele. Welche Themen passen, finden wir gemeinsam mit den Klient*innen heraus.

Dabei ist nie genau vorhersehbar, welche Wirkungen verändertes Verhalten im Umfeld auslöst und in welchem Tempo. Es kann sein, dass es zu Irritationen, Rückschlägen und schwierigen Dynamiken kommt. Manchmal dauert es auch einfach lange, bis sich ein offeneres, lebendigeres Miteinander ausbilden kann.

In unserer Beratung hat sich eine Mischung aus pädagogischen und psychologischen Techniken bewährt, um solche Prozesse zu begleiten. Pädagogische Methoden im

engeren Sinne kommen stärker bei Kurzzeitberatungen zum Einsatz. Hier geht es meist um Klient*innen, die in einer weniger nahen Beziehung zu einer rechtsextremen Person oder Gruppe stehen und sich doch davon betroffen fühlen. Als Arbeitskolleg*innen oder Nachbar*innen, Lehrer*innen oder Sozialpädagog*innen befinden sie sich oft in einem Dilemma zwischen dem Wunsch, sich klar zu positionieren und dem Bedürfnis, die Beziehung erträglich zu halten. Wir vermitteln politisch-historisches Wissen, Argumentationstrainings oder auch Ansprechpartner*innen vor Ort.

Auch hier ermitteln wir zunächst einen Beratungsauftrag und halten uns daran. Wir versuchen nicht, Klient*innen zu verbissenen Kämpfern gegen den Rechtsextremismus zu erziehen. Die eine Klientin schafft es, alle Hebel in Bewegung zu setzen und sich gegen einen Neonazi in der Nachbarschaft erfolgreich zu wehren. Ein anderer Klient findet dafür nicht die Kraft, weil er noch ganz andere Probleme zu bewältigen hat, und entscheidet sich dafür wegzuziehen und das Feld zu räumen. Wenn er herausfindet, dass dies der beste Weg für ihn ist, dann ist das für uns ein gutes Ergebnis. Die Organisation von Widerspruch braucht Verbündete. Wo Kraft, Wille oder Netzwerke fehlen, würden wir Einzelpersonen hoffnungslos überfordern, wenn wir sie zu Widerspruch drängten.

Zum Glück gibt es viele Menschen, die sich auf einer Gruppenebene engagieren möchten und sich bei uns über Projekte vor Ort informieren.

Bei längeren Begleitungen liegt der Schwerpunkt auf der psychosozialen Beratung. Wenn es sich anbietet, können ergänzend Kenntnisse oder Angebote der politischen Bildung oder sozialer Kompetenzen vermittelt werden. Oft liegt der Beratungserfolg in der richtigen Mischung all dieser Elemente. Für kurze wie lange Beratungsprozesse gilt, dass Kommunikationsverläufe und damit verbundene Kommunikationsregeln eine herausragende Rolle beim Finden eines Lösungsweges spielen. Insbesondere bei Eltern können aber auch Fragen der Sozialisationstheorie wichtige Vermittlungsthemen sein.

Der organisierte Rechtsextremismus macht sich bei Jugendlichen die Phase der Pubertät und das damit verbundene Bedürfnis nach Anerkennung und Orientierung zu Nutze und unterbreitet ihnen entsprechende Angebote. Für Eltern, deren Kinder dadurch in die Fänge rechtsextremistischer Gruppierungen geraten sind, kann es wichtig sein,

mehr über diese Entwicklungsphase und die Wege zu erfahren, einen Jugendlichen zu erreichen. Wichtig ist es in diesem Zusammenhang, genau zu beobachten, welche eigenen Verhaltensmuster eher den Konflikt schüren und welche konstruktiv wirken. Es geht also darum, eigene Verhaltensmuster zu hinterfragen und Alternativen zu entwickeln, die meist schon in Ausnahmen vorhanden sind. So gehen in der Beratung psychische Prozesse des Perspektivwechsels mit pädagogischen Prozessen des Aneignens und Einübens von neuen Handlungsmustern einher (vgl. S. 36ff).

Das Problem Rechtsextremismus lässt sich selbstverständlich nicht auf der Ebene von Familien lösen. Es geht hier um ein Phänomen, das zentral vom gesellschaftlichen Klima und von politisch bestimmten Rahmenbedingungen abhängt. Das Gefahrenpotential, das von rechtsextremen Strömungen für die demokratische Gesellschaft ausgeht, muss mit allen rechtsstaatlichen und politischen Mitteln eingedämmt werden. Unsere Beratungsstelle füllt mit ihrer psychosozialen Unterstützung auf der Mikroebene eine Lücke innerhalb eines breiten zivilgesellschaftlichen Netzwerks der Demokratieförderung.

Schwierigkeiten in der Beratung

Wir sind überzeugt von der Qualität unserer Beratung, möchten aber auch die Schwierigkeiten nicht verschweigen, mit denen wir im Alltag zu kämpfen haben, sowohl inhaltlich als auch hinsichtlich der Rahmenbedingungen. Die Finanzierung ist so ein Problem, mit dem viele Beratungsstellen zu kämpfen haben. Unser Beratungsangebot ist für die Klient*innen kostenfrei. Das ist auch unerlässlich, da wir für alle Menschen gleichermaßen erreichbar sein wollen, die Unterstützung in diesem Bereich benötigen. Wir sind als Modellprojekt gestartet, das im Rahmen von Bundesprogrammen gegen Rechtsextremismus unterhalten wird, haben zusätzlich Spendenaktionen gestartet und Co-Finanzierungen aus anderen Fördertöpfen einholen können. Die befristeten Laufzeiten sind jedoch immer ein Hemmnis für unsere Arbeit. Wir sind dankbar, dass wir die öffentlichen Stellen bislang davon überzeugen konnten, dass dieses niedrigschwellige Beratungsformat unbedingt beibehalten werden muss.

Ein weiteres Problem sind die schwankenden Beratungszahlen. Sie sind abhängig von der öffentlichen Aufmerksamkeit, die das Thema gerade erzeugt. Im Allgemeinen beschäftigen sich Menschen erst mit Rechtsextremismus, wenn sie selbst betroffen sind und dies als Problem wahrnehmen. Vor allem nach der Entdeckung des Nationalsozialistischen Untergrunds (NSU) war eine große Sensibilisierungswelle innerhalb der Bevölkerung spürbar, die zu einem zeitweise starken Anstieg der Beratungen führte. Solche Wellenbewegungen sind für das Team im Voraus nicht abzusehen, so dass es schwierig ist, die Kapazitäten des Teams so zu planen, dass Anfragen jederzeit schnell beantwortet werden können und im gegenteiligen Fall kein Leerlauf entsteht.

Bislang waren zwischen zwei und vier Personen in der Beratung tätig. Das beschriebene Dilemma lösen wir dadurch, dass wir die Stellen aufteilen. Die Teammitglieder sind anteilig auch in anderen Projekten beschäftigt sind und teilen sich ihre Zeit so ein, dass ausreichend Raum für die Beratung bleibt. »Brennt« es in mehreren Projekten gleichzeitig, können wir Engpässe jedoch nicht vermeiden, so dass wir Klient*innen manchmal um ein, zwei Tage vertrösten müssen.

Auch technische Schwierigkeiten sind dort, wo es um das Internet geht, nie auszuschließen. Ob Anhänge nicht mit gesendet werden oder automatische Benachrichtigungen an die Mailadressen, die von den Klient*innen eingegeben wurden, nicht ankommen, in sensiblen Bereichen der Beratung ist es immer sehr ärgerlich, wenn ein Unterstützungsprozess wegen zeitweiliger technischer Mängel zu scheitern droht. Deshalb müssen wir abgesehen von unserem professionellen Support immer mal wieder selbst testen, ob alles funktioniert. Auch Abläufe etwa bei den Eingabemasken müssen aufgrund der schnellen Weiterentwicklungen in der digitalen Welt häufiger modifiziert werden.

Für das Team ist es zudem belastend, wenn Klient*innen während des Beratungsprozesses plötzlich »abtauchen« und sich nicht mehr melden. Wir können uns dann die Frage nicht beantworten, ob die Klient*innen soweit sind, dass sie die Beratung nicht mehr benötigen, ob sie mit Abläufen nicht einverstanden sind oder ob sie vielleicht nur ihr Passwort vergessen haben. Da wir aufgrund der zugestandenen Anonymität nicht proaktiv Kontakt aufnehmen können, müssen wir mit dieser Ungewissheit leben. Da wir besonders bei Menschen, die sich in schwierigen Konfliktlagen befinden, auch persönlich mitfühlen, ist das nicht immer leicht.

Schließlich gibt es auch noch Anfeindungen von außen. Zwar haben wir, wie oben beschrieben, ein stringentes Konzept mit Leuten umzugehen, die uns beschimpfen oder zum Narren halten wollen. Zum Glück kommt das nicht oft vor. Aber wir waren von Spam-Aktionen betroffen, zum Beispiel einmal in der Zeit zwischen Weihnachten und Neujahr, in der wir Anfragen sammeln, aber nicht bearbeiten. Dann später herauszufiltern, welche Anfragen echt und welche fingiert sind, kostet Zeit.

Unsere Vorbilder und Prägungen

Unsere Beratung basiert auf dem Ansatz systemisch-lösungsorientierter Kurzzeittherapie, wie sie von Paul Watzlawick und anderen vorbereitet sowie von Steve de Shazer und Yvonne Dolan weiter entwickelt wurde. In einer systemischen Sichtweise kann man Rechtsextremismus als das Symptom eines in Ungleichgewicht geratenen sozialen Systems oder verschiedener Systeme verstehen, die im Widerspruch zueinander stehen. Dabei ist nicht nur an das Mikrosystem der Familie, der Schulklasse oder des Kolleg*inenteams zu denken, sondern auch an übergeordnete Systeme wie Nachbarschaft und Gemeinde, Region oder Nation, die durch die Zeichen, die sie setzen und durch die lebensweltlichen Bedingungen, die sie schaffen, das Funktionieren in untergeordneten Subsystemen beeinflussen.

Die systemische Herangehensweise eignet sich deshalb gut für unsere Beratung, weil wir mit den entsprechenden Fragetechniken Zusammenhänge und Hintergründe ermitteln können. Gerade wenn Jugendliche im Blickpunkt stehen, ist das Thema Rechtsextremismus manchmal nur ein vordergründiges. Dahinter stehen häufig Familienkonstellationen, in denen die Kommunikation nicht mehr reibungslos läuft. Der systemische Ansatz hilft, Konflikte aufzudecken und Möglichkeiten der Veränderung durchzuspielen.

Über diesen Ansatz hinaus spielt das Medium Internet eine große Rolle für unser Beratungskonzept. Im Bereich Online-Beratung haben Stefan Kühne und Gerhard Hintenberger mit dem Handbuch Online-Beratung Maßstäbe geschaffen. Darüber hinaus bietet das Vier-Folien-Konzept von Bernard Dodier und Birgit Knatz ein hervorragendes Schema für die Analyse von eingehenden Anfragen und dem weiteren Umgang mit ihnen.

Die systemische Therapeutin Petra Fléing hat im weiteren Verlauf für uns einen internen Leitfaden für eine Motivationsanalyse entwickelt, der auf dem thematischen Apperzeptionstest von McClelland fußt. Aus diesen Vorlagen haben wir unseren eigenen Beratungsstil entwickelt, der auch Freiraum für die Stärken jedes Teammitglieds lässt. Schließlich haben die vielfältigen Erfahrungen aus der Praxis langfristigen Einfluss auf die Form unserer Antworten genommen. Ansätze, die sich für viele Klient*innen als hilfreich entpuppt haben, wenden wir dementsprechend häufiger an. In dem Zusammenhang möchten wir darauf hinweisen, dass unsere ehemaligen Mitarbeiterinnen Birgit Luig und Dr. Kirsten Thiemann das Konzept unserer Online-Beratung entscheidend mitgeprägt haben.

Literatur

Ziegenhagen, Martin / Thiemann, Kirsten (2013):

Online-Beratung gegen Rechtsextremismus. Die virtuelle Beratungsstelle für Menschen, die mit Rechtsextremismus konfrontiert werden, Berlin.

Bamberger, Günter G. (2010):

Lösungsorientierte Beratung. Praxishandbuch, 4. Auflage, Weinheim.

Kühne, Stefan / Hintenberger, Gerhard (Hrsg., 2009):

Handbuch Online-Beratung, Göttingen.

Watzlawick, Paul / Beavin, Janet H. & Jackson, Don D. (2011):

Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien, 12. Auflage, Bern.

Shazer, Steve de / Dolan, Yvonne M. (2008):

Mehr als ein Wunder: Die Kunst der lösungsorientierten Kurzzeittherapie, Heidelberg.

Knatz, Birgit / Dodier, Bernard (2003):

Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail, Leben lernen 164, Stuttgart.

Seit wir die Plattform der Online-Beratung gegen Rechtsextremismus im Mai 2008 freigeschaltet haben, hat sich die politische Landschaft rasant verändert, auch gesellschaftliche Diskurse haben sich verschoben. Es ist für uns Zeit Revue passieren zu lassen, welche Entwicklungen sich seitdem auf unsere Beratungspraxis ausgewirkt haben. Wir nehmen dabei sowohl die Veränderungen innerhalb der rechtsextremistischen Szene und in ihrem Umfeld in den Blick als auch gesellschaftliche Stimmungslagen. Um die Arbeit der Online-Beratung verstehen zu können, ist es außerdem wichtig, etwas über die Ausgestaltung der Beratungslandschaft gegen Rechtsextremismus zu erfahren. Es war augenfällig, dass die Art der Anfragen und die Zusammensetzung der Klient*innen-gruppen immer auch etwas mit der Entwicklung gesellschaftlicher Konfliktlinien und Debatten zu tun hatten.

Ausgangslage

Als unsere Beratung 2008 an den Start ging, war die Partei NPD unter ihrem Chef Udo Voigt eine zentrale Spielerin in der rechtsextremen Szene. Sie stand gut da, nachdem sie in den ersten Jahren des neuen Jahrtausends angefangen hatte, sich mit der Konkurrenzpartei DVU darüber abzusprechen, wer in welchen Bundesländern zur Wahl antreten würde. 2004 und 2006 konnte die NPD sich in mehreren ostdeutschen Landtagen etablieren, in Sachsen und Mecklenburg-Vorpommern dauerhafter. Die Bundesregierung hatte mit einem Verbotsverfahren gegen die NPD zuvor eine Schlappe erlitten, weil herauskam, dass sich die Verfahrensinhalte in großem Maße auch auf Handlungen von V-Leuten des Verfassungsschutzes stützten.

Die NPD war gut vernetzt mit sogenannten Freien Kameradschaften und weiteren Neonazi-Gruppierungen, die meist gewaltbereit und aktionistisch in den Regionen auftraten und bei politischen Gegner*innen und anderen potentiellen Opfern wie Migrant*innen Angst verbreiteten. Für Aufmerksamkeit sorgten zu dieser Zeit regelmäßige Großdemonstrationen von Neonazis, so zum Beispiel am Grab des Hitler-Stellvertreters Rudolf Heß im bayerischen Wunsiedel oder an der Kriegsgräberstätte in

Halbe in Brandenburg. Zu Rechtsrockkonzerten pilgerten manchmal Tausende Anhänger*innen.

Daneben fuhren NPD-Funktionär*innen vor allem in ostdeutsche Gebiete, in denen die staatliche und zivilgesellschaftliche Infrastruktur immer weiter ausgedünnt wurde, eine Strategie als Kümmerer vor Ort. Sie boten kostenlose Sozialberatungen, Freizeitveranstaltungen oder Kinderbetreuung an, wo diese fehlten. In einzelnen Regionen wie der Sächsischen Schweiz oder Vorpommern gelang es ihnen, zu einer in der Bevölkerung anerkannten Größe zu werden. Sie wurden dort nicht mehr als Extremisten angesehen, die sich selbst aus der Gesellschaft ausschlossen, sondern als Teil von ihr. Immobilienkäufe der Partei und von zahlungskräftigen Anhängern führten dazu, dass es immer mehr ungestörte Treffpunkte für Rechtsextremist*innen gab.

Uneinig waren sich NPD-Mitglieder in der Frage, wie mit der neueren Gruppe der Autonomen Nationalisten umzugehen sei, die mit Stil und Formaten der Kameradschaften bewusst brachen. Sie kamen nicht im klassischen Skinhead-Outfit daher: mit Glatze, Bomberjacke und Springerstiefel, sondern orientierten sich an anderen Jugendkulturen, der Kleidung des Schwarzen Blocks der Antifa und an der Hip-Hop-Kultur. Im Jahr 2008 wurden erstmals zahlenmäßig relevante rechtsextreme »Schwarze Blöcke« auf Demonstrationen gesichtet. Auch kam es immer öfter zu Eskalationen zwischen rechten und linken militanten Kräften, etwa auf 1.-Mai-Demos in Berlin, Leipzig oder Hamburg.

Gegen rechtsextreme Aktivitäten hatten sich seit Mitte der 1990er Jahre zahlreiche zivilgesellschaftliche Zusammenschlüsse gebildet, darunter auch der Verein Gegen Vergessen – Für Demokratie e.V. Vor allem seit dem von Bundeskanzler Gerhard Schröder (SPD) ausgerufenen »Aufstand der Anständigen« im Jahr 2000 gab es über Bundes- und Landesprogramme finanzielle Spielräume für Modellprojekte gegen Rechtsextremismus. In unserem Online-Beratungs-Startjahr 2008 gab es Opferberatungen, Regionale Arbeitsstellen für Ausländerfragen (RAA), Mobile Beratungsteams gegen Rechtsextremismus, Aussteigerinitiativen wie Exit und die Rote Linie in Hessen, Anti-Gewalt-Trainings in Gefängnissen, die Vereine wie Violence Prevention Network (VPN) oder Drudel 11 in Thüringen anboten, sowie auf kommunaler Ebene die vom Bund geförderten »Lokalen

Aktionspläne«. Die meisten dieser Angebote liefen befristet über sogenannte Modellprojekte. Viele Mitarbeiter*innen verstanden sich als Aktivist*innen gegen rechts. Die Qualität der Beratungsarbeit war dabei sehr unterschiedlich. In Ostdeutschland führte ein besonderes Förderprogramm zu einem kontinuierlichen Ausbau der Angebote. In westdeutschen Bundesländern variierte die Dichte je nachdem, wie aktiv Vereine und Stiftungen vor Ort wurden. Es gab längst nicht überall Ansprechpartner*innen.

Unsere Online-Beratung wurde in diesem Feld zu Beginn durchaus mit Argwohn betrachtet. Sowohl der Konkurrenzgedanke als auch grundsätzliche Vorbehalte gegen eine Beratung über E-Mail spielten dort eine Rolle. In der Folge wurde jedoch den meisten Kolleg*innen deutlich, dass wir niemandem Klient*innen wegnehmen wollten. Vielmehr richtet sich unsere Beratung an Menschen, die in keine Beratungsstelle gehen würden, sich telefonisch keine Unterstützung suchen wollen, oder die keine Anlaufstelle in ihrer Nähe haben.

Eine Hauptgruppe unserer Klient*innen bildeten von Beginn an Angehörige von Menschen, die in die rechtsextreme Szene abgeglitten waren oder sich in diese Richtung bewegten. In den meisten Fällen meldeten sich Mütter. Abgesehen von der bundesweiten Organisation »Exit« gab es bis dato nur punktuell regionale zivilgesellschaftliche Beratungsangebote in diesem Bereich. Auch der Verfassungsschutz richtete einzelne Beratungen ein. Diese traf allerdings der Verdacht, das Eigeninteresse der Informationsbeschaffung könnte dort stärker ausgeprägt sein, als der Wunsch den Klient*innen zu helfen. Dazu kam, dass Eltern von Rechtsextremen oft Angst davor hatten, vom eigenen Umfeld und auch vonseiten der Beratungsstellen als mitschuldig angesehen und dementsprechend stigmatisiert zu werden. Das machte es für Mütter und Väter nicht einfacher, Scham und eigene Schuldgefühle zu überwinden, um sich Hilfe zu holen. Ein anonymes Internetportal erleichtert es in einem solchen Fall, Unterstützung zu suchen.

Über diese Kerngruppe hinaus erreichten uns Anfragen aus vielen Bereichen. Engagierte Bürger*innen fragten uns, wie sie in Situationen, die Zivilcourage fordern, am besten reagieren können. Trainer*innen oder andere Mitglieder von Sportvereinen waren erschrocken über rechtsextreme Mitstreiter*innen in den eigenen Reihen, Kommunalpolitiker*innen wussten nicht, wie sie mit NPD-Abgeordneten umgehen sollen, Nach-

bar*innen sahen sich mit Neonazis von nebenan oder dem von »Kameraden« organisierten Straßenfest konfrontiert. Einige Klient*innen wollten auch schlichte Informationen über Symbole, Internetseiten oder Musik, die sie nicht einordnen konnten. Andere fragten nach, wo sie sich persönlich engagieren können.

Was zu dieser Zeit noch nicht so im Fokus unserer Klient*innen stand, waren Stimmungsveränderungen innerhalb der gesellschaftlichen Mitte. Das Bielefelder Institut für Konflikt- und Gewaltforschung (IKG) hatte mit einer langfristigen repräsentativen Studie feindselige Einstellungen in der Bevölkerung gegenüber Gruppen abgefragt. Ein zentrales Ergebnis war, dass es über die Jahre hinweg einen relativ konstanten Anteil in der Bevölkerung gab, der Vorurteile pflegt und anfällig für das Syndrom der sogenannten »Gruppenbezogenen Menschenfeindlichkeit« ist. Jedoch wandeln sich der Grad der Öffentlichkeit dieser Einstellungen und zum Teil die Gruppen, die zur Zielscheibe feindseliger Haltungen werden. In den 2000er Jahren gerieten Menschen muslimischen Glaubens immer mehr in diese Rolle, verstärkt seit den Anschlägen vom 11. September 2001 in den USA. Schritt für Schritt fielen die Tabus. Wurde am Anfang noch zwischen normalen Anhänger*innen der Religion und extremistischen Verbänden unterschieden, die nur im Namen des Islam handeln, wurde es später immer gesellschaftsfähiger, den Islam als Religion und damit auch pauschal seine Anhänger*innen zu diffamieren. Politisch spiegelte sich diese Entwicklung in Deutschland etwa im Aufkommen der sogenannten Pro-Bewegungen (ausgehend von der Gruppierung »Pro Köln«) wider. Der niederländische Politiker Geert Wilders hatte mit seiner antiislamischen Hetze ebenfalls eine große Wirkung auf die Diskussion in Deutschland.

Die gegen den Islam gewendeten Argumentationen erreichten schleichend die gesellschaftliche Mainstream-Debatte und wanderten als anfängliche Randerscheinung Richtung Mitte. Im Jahr 2010 gab es hier für die deutsche Öffentlichkeit einen Wendepunkt, der aus der Rückschau betrachtet kaum zu überschätzen ist. Es geht um das Buch des ehemaligen Berliner SPD-Finanzsenators Thilo Sarrazin »Deutschland schafft sich ab«, das in Auszügen vorab in der »Bild« und im »Spiegel« veröffentlicht wurde. Die Schrift eroberte anschließend die Bestsellerlisten im Sturm, schürte antimuslimische Ressentiments und Ängste vor einer Islamisierung Deutschlands, und erreichte damit nun Massen.

Diese Themen und die Verunsicherung, die mit populistischen Reden gegen Muslim*innen einhergingen, kamen in der Online-Beratung zu diesem Zeitpunkt noch nicht an. In heutigen Anfragen ist das anders.

Eine andere Konfliktlinie, die sich damals in der Wirtschaft zuspitzte und auf die Politik übergriff, wird seltener in diesem Zusammenhang genannt, spielt aus unserer Sicht aber ebenfalls eine große Rolle für die heutige gesellschaftliche Stimmungslage. Gemeint ist der Umgang mit der internationalen Börsen- und Immobilienkrise seit 2008. Die Rettung der Banken unter enormen finanziellen Lasten für die Bürger*innen der betroffenen Staaten sorgte verbreitet für Unverständnis. Dies verschärfte sich in den Folgejahren. Die Politik bemühte sich zwar unterschiedlich stark, den Bankensektor stärker zu kontrollieren, aber der Eindruck verfestigte sich, dass die Verursacher*innen der Krise in den Banken und an den Börsen versuchten so weiterzumachen wie bisher. Verantwortliche der Branche haben sich seither jedenfalls kaum darin hervorgetan, ihre gesellschaftliche Verantwortung zu bekennen oder gar Solidarität mit den unschuldigen Verlierer*innen der anschließenden Wirtschaftskrise zu zeigen. Die schon zitierte Studie des IKG Bielefeld machte im Gegenteil in diesem Milieu eine verstärkte Tendenz aus, sozial benachteiligte Gruppen geringzuschätzen.

Auf der anderen Seite mussten Bankbeschäftigte seitdem vorsichtig sein, sich jenseits ihres Zirkels beruflich zu outen, egal ob sie etwas für die Entwicklung konnten oder in ganz anderen Bereichen tätig waren.

Warum erzählen wir das hier? Weil durch diese Entwicklung Milieus auseinanderdriften und die jeweiligen Mitglieder aufhören, mit den jeweils anderen zu kommunizieren. Und dies gefährdet die Grundlagen der Demokratie.

Es wurde immer offensichtlicher, dass hochbezahlte Mitarbeiter*innen großer Banken und anderer international aufgestellter Großkonzerne in ihren Bedürfnissen und Einstellungen immer weniger Schnittmengen mit beispielsweise mittleren Angestellten einer Kleinstadt hatten.

Die Wut vieler »Normalbürger« auf die Bankenszene entlud sich zunächst in eher linksgerichteten Protestaktionen. Auch die politischen Eliten wurden Zielscheibe dieser Wut – wegen ihrer Schwäche. Die Vertrauenskrise, in der sich die repräsentativen Demokratien in Europa und die Europäische Union schon zuvor befanden, verschärfte sich dadurch empfindlich. Davon profitierten in Deutschland langfristig weniger linksgerichtete Gruppen, sondern die Alternative für Deutschland (AfD). Die neue Partei, die sich heute stark in Richtung Rechtsextremismus radikalisiert hat, begann ja 2013 als europaskeptische Sammlungsbewegung.

Die Präsidentschaftswahlen in Österreich und die Abstimmung über den Brexit in Großbritannien haben 2016 eindrücklich gezeigt, dass sich eine zunehmende Polarisierung nicht nur zwischen oben und unten, sondern auch zwischen Metropolen und ländlichem Raum abzeichnet. In London und Wien waren die Abstimmungsergebnisse jeweils ganz andere als in ländlichen Gebieten.

Bei einer Lage-Einschätzung sollte also nicht vergessen werden, dass die zunehmende gesellschaftliche Polarisierung und der damit verbundene Aufstieg populistischer Parteien in Europa nicht nur mit Flüchtlingskrise und Anschlägen von Extremisten zu tun hat, die vorgeblich im Namen des Islam handeln, sondern auch mit dem Auseinanderdriften von Milieus und der Vertrauenskrise der liberalen Demokratie. Dementsprechend müssen die Lösungen auf vielen Ebenen gesucht werden.

Die Entdeckung des Nationalsozialistischen Untergrundes (NSU)

Das Jahr 2011 werden wir im Team der Online-Beratung wohl nie vergessen. Bereits im Frühjahr wurden wir mit einer neuen Aktionsform von Rechtsextremist*innen konfrontiert, die für Wirbel sorgte. Im Mai zogen die sogenannten »Unsterblichen« mit Fackeln und weißen Masken durch die sächsische Stadt Bautzen. Die Aktion fand im Dunkeln statt, erinnerte ästhetisch an Fackelmärsche der Nationalsozialisten und fand vor Ort zunächst kaum Beachtung. Durch eine professionelle Videoaufbereitung, die viel mehr Teilnehmende suggerierte als tatsächlich anwesend waren, unterlegt mit emotionaler

Musik, wurde das Video zum YouTube-Hit. Dahinter standen die Spreelichter aus Südbrandenburg, die sich als rechte Widerstandsbewegung verstanden. Sie wurden ein Jahr später verboten. Doch hier zeigte sich zum ersten Mal aufsehenerregend das Potenzial zur Imagebildung, das Rechtsextreme in den sozialen Medien im Internet nutzen können.

Die Kampagne zog in der Öffentlichkeit weite Kreise und warf Fragen auf. Klient*innen wurden vermehrt auf uneindeutige Profile in sozialen Medien wie YouTube und Facebook aufmerksam und wollten von uns wissen: Wer steckt hinter bestimmten Accounts, was davon ist bedenklich oder gar strafbar? Mittlerweile haben diese Social-Media-Kanäle besonders bei Rekrutierungen einen so großen Stellenwert, dass wir diesem Phänomen ein eigenes Kapitel widmen (vgl. S. 36ff).

Fragen zum Thema Rechtsextremismus im Internet hatte die Online-Beratung natürlich schon vorher beschäftigt. Es liegt für die Nutzer*innen nahe, Informationen zum Internet ebenfalls online einzuholen. Vor 2011 fielen vor allem Seiten auf, die unverhohlenen NS-Propaganda verbreiteten, oder Online-Shops, die Kleidung rechter Labels vertrieben. Die Frage dazu hieß immer: Was kann man dagegen tun? Das Problem war, dass die Plattformen meist auf Servern im Ausland gehostet waren. Das heißt, mit deutschem Recht war da kaum etwas zu machen. Umso hilfreicher waren unsere Kontakte zu der Recherchestelle jugendschutz.net, die mit viel Engagement und Ausdauer gegen solche Seiten aktiv wurde. Andersherum verwies jugendschutz.net Klient*innen an uns, wenn diese eine intensivere Beratung wünschten.

Von der Zahl der Beratungen her verlief das Jahr allerdings eher ruhig. Das änderte sich schlagartig erst ab November, als die Terrorzelle »Nationalsozialistischer Untergrund« (NSU) aufflog. Die Terroristen Uwe Mundlos, Uwe Böhnhard und Beate Zschäpe hatten sich in den Städten Chemnitz und Zwickau im südwestlichen Sachsen versteckt und mithilfe eines verzweigten Unterstützer*innenkreises zwischen 2000 und 2007 zahlreiche Anschläge verübt. Öffentlich wurde das erst jetzt, Ende 2011. Wir hatten rechtsextremen Terror zwar zuvor theoretisch für möglich gehalten. Aber die Aufdeckung dieser Taten war auch für uns ein großer Schock.

Enver Şimşek, Abdurrahim Özüdoğru, Süleyman Taşköprü, Habil Kılıç, Mehmet Turgut, İsmail Yaşar, Theodoros Boulgarides, Mehmet Kubaşık, Halit Yozgat und Michèle Kiesewetter heißen die zehn Todesopfer der rechtsextremen Terroristen. Die Polizeibehörden hatten nach den Taten vor allem organisierte Kriminalität oder auch familiäre Streitigkeiten als Motive in Betracht gezogen. Trotz teilweise deutlicher Hinweise wurde die Möglichkeit rassistischer Hintergründe so gut wie gar nicht untersucht. Zudem wurden nach der Entdeckung des NSU Ende 2011 beim Verfassungsschutz Akten geschreddert. Es gab also etwas zu verbergen. Die Mitschuld staatlicher Behörden daran, dass rechtsextreme Terrorist*innen in Deutschland über Jahre unentdeckt agieren konnten, war jedoch auch ohne die vernichteten Akten offensichtlich.

Die Verurteilung von Beate Zschäpe und diverse Untersuchungsausschüsse können nicht darüber hinwegtäuschen, dass hier ein großes Versagen des Staates vorlag, wenn nicht gar eine Verstrickung einzelner staatlicher Akteure. Hier klafft eine Wunde im Vertrauen auf den deutschen Rechtsstaat. Leidtragende sind die Angehörigen der Opfer.

Die Zahl der Anfragen in unserer Online-Beratung nahm in der Folge Ausmaße an, die uns überlasteten. Wir beobachteten eine Sensibilisierungswelle, die durch das Land ging. Viele Menschen, die sich bisher mit dem Thema kaum auseinandergesetzt hatten, sahen nun ein Problem in der Gesellschaft und verstanden die Notwendigkeit, auch im eigenen Umfeld genauer hinzuschauen. Auf einmal achteten die Menschen mehr darauf, was die Nachbar*innen für Wimpel ins Fenster hängten, welche Musik da durch den Hausflur dröhnte und welche Tattoos im Fitnesscenter nebenan in Mode waren. Einige sahen dabei Gespenster, vielfach konnten wir beruhigen, manchmal aber auch nicht.

Diese Sensibilisierung machte uns Mut. Das allgemeine Wissen über Rechtsextremismus in der Gesellschaft nahm zu und viele machten deutlich, dass sie solche unmenschlichen Gewalttaten, rassistische Morde in Deutschland, nicht tolerierten und bereit waren, dagegen einen Beitrag zu leisten.

Die öffentliche Debatte ging allerdings schnell in die Richtung, ein neues Verbotverfahren gegen die rechtsextreme Partei NPD einzuleiten. Die NPD wurde als Brandstifterin wahrgenommen, die den NSU erst möglich gemacht hatte. Dass diese Analyse einerseits

zu kurz griff und andererseits ein Verbotsverfahren wie schon 2003 drohte, in einer Sackgasse zu enden, ging in der aufgeheizten Diskussion unter. Wir von der Online-Beratung gegen Rechtsextremismus waren und sind noch immer der Meinung, dass Probleme, die in der gesamten Gesellschaft und Politik verwurzelt sind, nicht ausschließlich auf der juristischen Ebene gelöst werden können. Gerichtliche Verbote können es nicht ersetzen, dass engagierte Menschen in Gesellschaft und Politik Haltung zeigen und für die Demokratie Mut beweisen.

Die Frage des NPD-Verbotes beschäftigte auch einige unserer Klient*innen zu dieser Zeit intensiver. Wenn wir explizit gefragt wurden, nahmen wir dazu auch in der Beratung Stellung.

Genauso eng verknüpft mit der Empörung über die lange unentdeckten Taten des NSU war für einige Klient*innen die Frage nach der Zivilcourage. Das Bedürfnis, im Zweifel Mut zu zeigen, wenn es darauf ankommt, treibt viele Menschen um, die schon einmal Situationen erlebt haben, in denen andere Menschen diskriminiert oder gar bedroht wurden. Zu schnell verstreicht oft der Moment, in dem man eingreifen kann. Nun war die Dringlichkeit in den Augen vieler gestiegen, sich für solche Momente zu wappnen. »Mach den Unterschied« ist ein Online-Spiel, das unser Team aus diesen Erfahrungen heraus gemeinsam mit Kooperationspartnern entwickelt hat.

Es entstand im Zusammenhang mit einem Projekt im Rahmen des Bundesprogramms »Zusammenhalt durch Teilhabe«

zunächst für die ostdeutschen Landessportbünde und wurde im Frühjahr 2012 vorgestellt. Über Videosequenzen können die Spieler*innen interaktiv trainieren, wie sie in heiklen

Situationen reagieren würden. Dabei gibt es nicht die eine richtige Lösung, sondern immer mehrere Möglichkeiten. Motto: Alles ist besser als Wegschauen! Später wurde das Spiel auch in Form von Schulmaterialien weiterentwickelt und über die Bundeszentrale für politische Bildung vertrieben, da viele Lehrer*innen Interesse zeigten.

Dies ist ein Beispiel dafür, wie wir unsere Erfahrungen aus der Beratungsarbeit in weitere Projekte und Methoden einbringen konnten.

**»Mach den
Unterschied«**

Ausdifferenzierung der rechtsextremen Szene

In der Zeit nach der Entdeckung des NSU gestaltete sich die rechtsextreme Szene zunehmend unübersichtlicher. Dies hatte auch mit der Tendenz der Landesregierungen zu tun, extremistische Organisationen vermehrt zu verbieten. So war die 2012 gegründete Partei »Die Rechte« in Nordrhein-Westfalen das Produkt des Verbotes des Nationalen Widerstandes Dortmund (NWDO). Auf der anderen Seite war die Ausdifferenzierung auch ein langer Prozess. Zum Beispiel bei Netzwerken im Rockermilieu und in der Kampfsportszene, aber auch bei Siedlungsbewegungen rechtsextremer, teilweise esoterisch ausgerichteter Biobauern, zu denen etwa die Neo-Artamanen in Mecklenburg-Vorpommern zählen. Auch die Reichsbürgerbewegung bekam Zulauf, die ihren Ursprung in den 1970er Jahren hat und die Bundesrepublik Deutschland als Staat nicht anerkennt.

Manchmal mussten wir selbst erst länger recherchieren und externe Expert*innen befragen, um von Klient*innen genannte oder vermutete Gruppierungen zuordnen zu können. Andererseits kamen auch Vertreter*innen von Landeskriminalämtern auf uns zu. Der Skandal um den NSU hatte den Polizeiparapparat erschüttert und zum Teil dessen Offenheit erhöht, auch zivilgesellschaftliche Organisationen um ihre Einschätzungen zu bitten. Selbstverständlich geben wir keine Inhalte aus unseren Beratungen weiter, wir unterliegen der Schweigepflicht. Doch über die Erfahrungen und die Schlüsse, die wir daraus gezogen haben, gingen wir in Austausch.

Auffällig ist, dass internationale Verflechtungen eine immer größere Rolle beim Rechtsextremismus spielen. Auch das hat mit dem Internet und den sozialen Medien zu tun. Die in Frankreich entstandene Identitäre Bewegung erreichte 2012 Österreich und etablierte sich etwa 2014 auch in Deutschland (vgl. S. 39).

Aber auch der NSU hatte bereits den Blick auf internationale Verflechtungen der rechtsextremen Szenen gelenkt. Beate Zschäpe und ihre Komplizen waren als Jugendliche in den 1990er Jahren von den Ausschreitungen in der aufgeheizten Stimmung nach der Vereinigung Deutschlands und den damit verbundenen sozialen Umbrüchen in Ostdeutschland geprägt worden. Sie hatten sich in diesen Jahren radikalisiert und Kontakte zu dem internationalen Netzwerk Blood & Honour aufgebaut, das in Deutschland im Jahr 2000 verboten wurde. Dieses Netzwerk koordinierte nicht nur

Konzerte von Bands mit eindeutig nazistischem Hintergrund, sondern hatte auch den bewaffneten Widerstand von rechts zum Ziel. Nach dem Verbot entwickelten sich Nachfolgestrukturen, die auch dem NSU zugute kamen. Es ist davon auszugehen, dass diese Strukturen auch heute weiter funktionieren.

Das NSU-Trio stammt somit aus der »Generation Hoyerswerda« (Anna Spangenberg/ Heike Kleffner). Dieser Fakt eröffnet ein weiteres Thema, das uns in der Beratung beschäftigt. Jugendliche, die damals in rechte Kreise geraten sind und »Ausländer geklatscht« haben, wie das von ihnen ausgedrückt wurde, waren nun häufig Eltern geworden. In Kitas und Schulen stellte sich mitunter die Frage, wie mit den Kindern dieser Eltern umzugehen sei. Uns erreichten Anfragen besorgter Eltern, deren Kinder sich mit Kindern Rechtsextremer angefreundet hatten. »Ich kann meine Kinder doch nicht zu denen in die Wohnung lassen«, hieß es dann etwa. Oder: »Ich habe Angst, dass die meine Tochter politisch beeinflussen.« Auf der anderen Seite wollten Betroffene diese Kinder nicht für ihre rechtsextremen Eltern bestrafen. Auch hier gibt es nur individuelle Lösungswege. Einige haben zum Beispiel beschlossen, dass das Kind zu ihnen zu Besuch kommen kann, aber umgekehrt das eigene Kind nicht zu den Rechts-extremen gehen darf. Auch Kita-Erzieher*innen wandten sich an uns mit der Frage, wie sie auf solche Eltern reagieren können.

Lange Zeit wurde die zivilgesellschaftliche Arbeit »gegen rechts« vor allem im Rahmen von Modellprojekten geleistet. Mit der Entdeckung des rechtsextremen Terrors setzte sich in der Regierungspolitik die Tendenz durch, sie auf breitere Füße zu stellen. Nach der Bundestagswahl von 2013 gab es Schritte zur Verstetigung erfolgreicher Projekte und zur weiteren Professionalisierung bestehender Organisationen. In den Bundesländern wurde die Arbeit nun flächendeckend über sogenannte Beratungsnetzwerke mit regional zuständigen Ansprechpartner*innen koordiniert. Das erleichtert auch uns die Arbeit. Für jedes Bundesland können wir den Klient*innen nun Initiativen benennen, die ihnen vor Ort weiterhelfen können, wenn sie dies wünschen. In vielen Fällen kennen wir die Zuständigen persönlich, auch durch die Austauschmöglichkeiten im Rahmen der Bundesprogramme. Aus den Lokalen Aktionsplänen wurden Partnerschaften für Demokratie. Wir bilden deren Teams weiter, beauftragt vom Bundesfamilienministerium.

Pegida und die AfD

Wir haben von einer Welle der Sensibilisierung nach der Entdeckung des NSU geschrieben. Nun müssen wir eine gegenteilige Strömung thematisieren, die die politische Landschaft Deutschlands in den Folgejahren stark erschüttert hat. Die populistischen Bewegungen, die in den 2010er Jahren entstanden, speisten sich vornehmlich aus den beiden Richtungen, die oben schon als Trends skizziert wurden. Sie waren muslimfeindlich und antieuropäisch. Die Partei Alternative für Deutschland (AfD) trat zu Beginn mit der Forderung einer Auflösung der Eurozone an. Die Krise nach dem Börsencrash, die Debatte um die Rettung Griechenlands vor der Staatsinsolvenz gaben den Anlass. 2014 schaffte es die neue Partei unter Bernd Lucke in das EU-Parlament. Auch wenn Lucke später seinen Abgang im Jahr 2015 mit einem internen Rechtsruck begründete, hatte er zuvor selbst schon seine Fühler in diese Richtung ausgestreckt. Der »Deutschland schafft sich ab«-Autor Thilo Sarrazin vermeldete 2014, dass er als Zugpferd für die Partei von Lucke angefragt worden sei, aber abgewinkt habe.

2014 entstand in Dresden dann Pegida: »Patriotische Europäer gegen die Islamisierung des Abendlandes«. Nach Auskünften der Organisatoren waren Auseinandersetzungen zwischen Kurd*innen und islamistischen Verbänden auf deutschen Straßen Auslöser für die »Spaziergänge besorgter Bürger«, die ab Oktober nun montags in Dresden stattfanden. Sie stellten sich selbst in die Tradition der Montagsdemonstrationen von 1989 und skandierten wieder »Wir sind das Volk«, nun mit völlig anderer Bedeutung. Von Woche zu Woche bekamen die Demonstrationen mehr Zulauf und wurden in Städten in ganz Deutschland kopiert. Auf dem Höhepunkt im Januar 2015 gingen in Dresden nach unterschiedlichen Angaben zwischen 17.000 und 25.000 Menschen auf die Straße. Es gab Gegendemonstrationen, die noch mehr Leute mobilisieren konnten, doch war hier eine Entwicklung in Gang gebracht worden, die das gesellschaftliche Klima in Deutschland veränderte.

Ausschreitungen gegen Migrant*innen und Asylunterkünfte nahmen zu. Als Täter*innen machte die Polizei dabei häufiger auch Menschen mittleren Alters ausfindig, die bislang nicht straffällig geworden waren.

Die Berichterstattung der Medien über die »Spaziergänge« war über einen längeren Zeitraum exzessiv, Kritiker*innen beklagen, dass eine unangemessene Gewichtung der Geschehnisse durch die »Vierte Gewalt« die Bewegung erst groß gemacht habe. Eine ähnliche Dynamik war schon einmal zu Beginn der 2000er Jahre zu beobachten, als sich die Kundgebungen gegen die Hartz-IV-Gesetzgebung auch erst durch massive Berichterstattung zu Massenaktionen ausweiteten.

Diese Dynamik schien gerade wieder zu verebben, auch die AfD schien den Zenit überschritten zu haben, als im Sommer 2015 die Situation der Flüchtlingstrecken in Ost- und Südosteuropa zu eskalieren drohte. Die Bundesregierung befürchtete eine humanitäre Katastrophe und gewalttätige Auseinandersetzungen vor allem in Ungarn und erklärte sich zu der Aufnahme zahlreicher Flüchtlinge bereit. Flankiert wurde diese Entscheidung von einer Welle der Hilfsbereitschaft in der Bevölkerung.

Die Behörden waren trotz des Engagements der Bürger*innen überfordert. Bilder von chaotischen Zuständen in der Berliner Erstaufnahmestelle Lageso und von Flüchtlingsgruppen, die zu Fuß neben den Routen bayerischer Autobahnen aufgegriffen wurden, verunsicherten viele Menschen. Hinzu kamen Berichte über Gewalttaten von Flüchtlingen.

Als in der Silvesternacht 2015/16 in Köln Männer aus einer Gruppe von Hunderten Migrant*innen heraus, die zumeist aus Maghreb-Staaten kamen, sexuelle Übergriffe auf Frauen und zahlreiche Diebstähle verübten, kippte die Stimmung. Mitverantwortlich dafür war auch das misslungene Krisenmanagement von Polizei, Behörden und Medien. Tagelang wurden Informationen über die Taten zurückgehalten, auch viele Medien berichteten erst sehr spät. Hier war der meist unberechtigte Vorwurf, Straftaten von Migrant*innen würden bewusst verschwiegen oder verharmlost, nicht von der Hand zu weisen. Der Verdacht, negative Auswirkungen der Zuwanderung würden ausgeblendet, um die Stimmung nicht zu vergiften, verbreitete sich und sorgte für Gegenwehr.

Diese Entwicklung förderte eine Radikalisierung von Menschen, die sich ursprünglich zur Mitte zählten, nach rechts außen. Es ist uns aber wichtig zu verdeutlichen, dass dieser Prozess bereits vor der Aufnahmekrise im Sommer 2015 begonnen hatte. Eurokrise und der Vertrauensverlust in die demokratischen Repräsentant*innen hatten

europaweit und darüber hinaus für einen Aufschwung rechtspopulistischer, nationalistischer Bewegungen gesorgt. Der Streit um die Aufnahme und die Schwierigkeiten mit der Eingliederung der Flüchtlinge hat diesen Prozess forciert. Mit der Konstituierung von Pegida und AfD, die nicht wie klassische rechtsextreme Gruppierungen pauschal aus der Mitte der Gesellschaft ausgegrenzt wurden, sondern aus der Mitte kamen, wurden rassistische Ansichten normaler. Plötzlich konnten im öffentlichen Raum Dinge gesagt werden, die vorher tabu waren. Dies führte zu Spaltungen und Streit bis in viele Familien hinein. Immer mehr Klient*innen schrieben von Angehörigen, Kolleg*innen oder Freund*innen, die plötzlich mit diskriminierenden Parolen auftraten und waren schockiert darüber. Was da ans Licht trat, hatte es zuvor nicht gegeben oder war im Verborgenen geblieben. Wenn nahestehende Menschen Dinge äußern, die für uns selbst absolut inakzeptabel sind, geraten wir in ein Dilemma. Wir möchten diese Menschen nicht verlieren und fühlen uns dennoch verpflichtet zu widersprechen.

Wie kann widersprechen funktionieren?

Eine Antwort darauf gibt unser »Argumentationstraining gegen rechte Parolen«. Schon seit Langem hatte unser Fachbereichsleiter für Extremismusprävention Martin Ziegenhagen punktuell für Schulklassen in Kooperation mit der Bundeszentrale für politische Bildung solche Trainings angeboten. Der Zufall wollte es, dass wir gerade

begonnen hatten, das Konzept zu überarbeiten und für eine Verstetigung des Angebotes über ein Peer-Education-Verfahren zu sorgen, als die oben beschriebenen gesellschaftlichen Veränderungen für großen Bedarf sorgten. Unser Angebot

www.argutraining.de

wurde überrannt. Es wurde nach der Online-Beratung zum großen Aushängeschild für unseren Trägerverein im Bereich der Extremismusprävention (mehr Informationen auf: www.argutraining.de).

Die Konflikte, die wir in Familien oder Kolleg*innenkreisen beobachteten, zeigten sich auch auf anderen Ebenen. In Orten wie Cottbus konnte man sehen, wie sich Konfliktlinien verschärfen und ganze Stadtgesellschaften auseinanderdriften und sich polarisieren können.

Über alldem steht die Frage, wie demokratische Gesellschaften und ihre Akteur*innen mit rechtspopulistischen Bewegungen umgehen können ohne dass große Teile der Bevölkerung sich für ihre Ängste diffamiert fühlen und ohne, dass auf der anderen Seite die Rechtspopulist*innen zu den Bestimmenden in politischen Debatten werden. Weder Politik noch Medien haben es in den vergangenen Jahren geschafft, hier eine ausgewogene, selbstbewusste Strategie zu entwickeln. Die AfD ist seitdem in allen deutschen Landtagen vertreten und sitzt seit 2017 mit zweistelligem Stimmenanteil im Deutschen Bundestag. Und das, obwohl sich die Funktionäre der Partei selbst immer weiter radikalisiert haben und die Übergänge zu rechtsextremistischen, revisionistischen Ansätzen fließender geworden sind. In den Anfragen an uns lesen wir, dass diese Radikalisierungen sich in den verschiedensten Zusammenhängen spiegeln. Ob sich die neue Kollegin als Reichsbürgerin entpuppt oder das langjährige Vereinsmitglied die »Systemfrage« stellt: Unsere Klient*innen nehmen immer öfter antidemokratische oder ausgrenzende Einstellungen bei Leuten wahr, von denen sie das nicht gedacht hätten.

Die Frage, die wir uns stellen müssen, ist mit Blick auf die Zukunft, ob die Menschen aus der Mitte, die sich von der AfD angesprochen fühlen, diesen Weg nach rechts weiterhin mitgehen, oder ob sie irgendwann ihre eigene rote Linie überschritten sehen und sich hiervon wieder abwenden. Seit den Ausschreitungen in Chemnitz im Sommer 2018 erhielten Stimmen einer weltoffenen Gesellschaft wieder mehr Gewicht. Die Kampagne »#unteilbar« konnte weit mehr als 100.000 Menschen mobilisieren auf die Straße zu gehen. Auch die Frage, wie neue Einwanderer am besten in die Gesellschaft hineinwachsen können, schob sich wieder mehr in den Mittelpunkt auf Kosten der aus dem Ruder gelaufenen Debatten darüber, wer wie viele Leute am schnellsten abschieben kann. Die kommenden Jahre werden zeigen, ob wir Bürger*innen und Funktionsträger in Politik und Gesellschaft aktiv genug dabei sind, demokratische Werte zu verteidigen.

Es stimmt nachdenklich, dass die Online-Beratung gegen Rechtsextremismus auch nach zehn Jahren wöchentlich Anfragen von Menschen erhält, deren Alltagsleben von rechtsextremistischen, rassistischen, demokratiefeindlichen Ereignissen zum Teil erheblich eingeschränkt oder belastet wird. Unsere Online-Beratung ist leider nicht überflüssig geworden, im Gegenteil.

Literatur

- Bozay, Kemal (2017):
Islamfeindlichkeit und politischer Islamismus im Blickfeld der Ungleichwertigkeitsideologien, in: ders./ Borstel, Dierk (Hrsg.): Ungleichwertigkeitsideologien in der Einwanderungsgesellschaft, Wiesbaden, S. 125-150
- Brandstetter, Marc (2013):
Die NPD unter Udo Voigt. Organisation, Ideologie, Strategie, Baden-Baden
- Bruns, Julian/ Glösel, Kathrin/ Strobl, Natascha (2016):
Die Identitären. Handbuch zur Jugendbewegung der Neuen Rechten in Europa, 2. Auflage, Münster
- Buchstein, Hubertus/ Heinrich, Gudrun (Hrsg.) (2010):
Rechtsextremismus in Ostdeutschland, Schwalbach
- Häusler, Alexander (Hrsg.) (2016):
Die Alternative für Deutschland. Programmatik, Entwicklung und politische Verortung, Wiesbaden
- Heitmeyer, Wilhelm (Hrsg.) (2002-2012):
Deutsche Zustände, Folgen 1-10, Frankfurt
- Heitmeyer, Wilhelm (2010):
Disparate Entwicklungen in Krisenzeiten, Entsolidarisierung und Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit, in: ders. (Hrsg.): Deutsche Zustände, Folge 9, Frankfurt, S. 13-38
- Heitmeyer, Wilhelm (2018): *Autoritäre Versuchungen, Berlin*
- Kleffner, Heike/ Spangenberg, Anna (Hrsg.) (2016):
Generation Hoyerswerda. Das Netzwerk militanter Neonazis in Brandenburg, Berlin
- Klein, Anna/ Heitmeyer, Wilhelm/ Zick, Andreas (2012):
Demokratie als Kitt einer gespaltenen Gesellschaft?, in: Braun, Stephan/Geisler, Alexander (Hrsg.): Die verstimmte Demokratie. Moderne Volksherrschaft zwischen Aufbruch und Frustration, Wiesbaden, S. 69-78
- Kronauer, Martin/ Siebel, Walter (Hrsg.) (2013):
Polarisierte Städte. Soziale Ungleichheit als Herausforderung für die Stadtpolitik, Frankfurt
- Luzar, Claudia (2015):
Rechtsextremismus im sozialräumlichen Kontext. Viktimisierung durch rechtsextreme Gewalt und raumorientierte Opferberatung, Schwalbach

- Lynen von Berg, Heinz/ Palocks, Kerstin/ Steil, Armin (2007):
Interventionsfeld Gemeinwesen. Evaluation zivilgesellschaftlicher Strategien gegen Rechtsextremismus, Weinheim
- Meier, Horst/ Leggewie, Claus/ Lichdi, Johannes (2017):
Das zweite Verbotverfahren gegen die NPD. Analyse, Prozessreportage, Urteilskritik, Berlin
- Mounk, Yascha (2018):
Der Zerfall der Demokratie. Wie der Populismus den Rechtsstaat bedroht, München
- Quent, Matthias (2016):
Rassismus, Radikalisierung, Rechtsterrorismus. Wie der NSU entstand und was er über die Gesellschaft verrät, Weinheim/ Basel
- Pickel, Gert/ Decker, Oliver (Hrsg.) (2016): *Extremismus in Sachsen, Leipzig*
- Pörksen, Bernhard (2018):
Die grosse Überreiztheit. Wege aus der kollektiven Erregung, München
- Rehberg, Karl Siegbert/ Kunz, Franziska/ Schlinzig, Tino (Hrsg.) (2016):
PEGIDA. Rechtspopulismus zwischen Fremdenangst und »Wende«-Enttäuschung? Analysen im Überblick, Bielefeld
- Schultz, Tanjev (2018):
NSU. Der Terror von rechts und das Versagen des Staates, München
- Speit, Andreas (Hrsg.) (2017): *Reichsbürger. Die unterschätzte Gefahr, Berlin*
- Vorländer, Hans/ Herold, Maik/ Schäler, Steven (2016):
PEGIDA. Entwicklung, Zusammensetzung und Deutung einer Empörungsbewegung, Wiesbaden
- Wagner, Bernd (2017):
EXIT-Deutschland. Historie, Ansätze, Praxis, in: Bozay, Kemal/ Borstel, Dierk (Hrsg.): Ungleichwertigkeitsideologien in der Einwanderungsgesellschaft, Wiesbaden, S. 413-434
- Wehler, Hans Ulrich (2013):
Die neue Umverteilung. Soziale Ungleichheit in Deutschland, München

Was tun, wenn junge Menschen sich im Internet radikalisieren?

Radikalisierungsprozesse von Jugendlichen beginnen immer häufiger im Internet. Die Verläufe sind zwar verschieden, aber Erfahrungen aus der Beratungsarbeit geben Aufschlüsse darüber, wie Angehörige Strategien entwickeln können, Einfluss auf diese Entwicklung zu nehmen. Wichtig ist, sich dafür zu interessieren, was die Jugendlichen im Internet tun, und zu wissen, wie Extremist*innen vorgehen, um Nachwuchs zu rekrutieren.

Wer gehört werden will, macht heute virtuell auf sich aufmerksam. Soziale Medien wie Twitter, YouTube, Instagram, Facebook und Messenger-Dienste wie WhatsApp bieten Menschen weltweit die Möglichkeit der schnellen, digitalen Kommunikation. Fast alle in Deutschland lebenden Jugendlichen sind täglich oder zumindest mehrmals pro Woche im Internet unterwegs und verbringen einen großen Teil ihrer Freizeit im Netz. Das wissen auch Rechtsextremist*innen und andere radikale Gruppierungen. Sie missbrauchen das Internet zunehmend als Propagandainstrument: Neonazistische Kameradschaften mobilisieren für Konzerte und unterbreiten Kontaktangebote, rechtsextreme Blogger*innen verbreiten falsche Nachrichten und hetzen gegen Asylbewerber*innen. Das Prinzip, durch Hassreden im Netz in kurzer Zeit eine neue, überwiegend junge Zielgruppe zu erreichen, scheint aufzugehen.

Doch wann fangen junge Menschen tatsächlich an, sich zu radikalisieren? Wie manifestiert sich das? Mit diesen und ähnlichen Fragen setzt sich die Online-Beratung gegen Rechtsextremismus seit nunmehr zehn Jahren auseinander.

»Radikalisierung« – was ist das eigentlich?

Der Begriff der Radikalisierung ist in wissenschaftlichen Diskursen sowie in pädagogischen Fachdiskussionen nicht unumstritten und wird teilweise sehr unterschiedlich definiert. In den 1970er Jahren erstmals in der Forschung zur politischen Gewalt ver-

wendet, wird »Radikalisierung« seit Beginn der Debatte um islamistisch motivierten Terrorismus 2001 primär unter sicherheitsspezifischen Gesichtspunkten verhandelt. Anders als der Begriff des »Extremismus«, dem das Prinzip der Abgrenzung zur »Mitte« zugrunde liegt, meint der Terminus der »Radikalisierung« einen Prozess, der bestimmte Dynamiken umfasst und unterschiedliche Endpunkte besitzen kann. Grundsätzlich umfasst der Begriff »Radikalisierung« zwei Dimensionen, den Prozess einer starken Ideologisierung einerseits und die Bereitschaft diese Ideologie auch gewaltsam durchzusetzen. Als Endpunkt dieser Entwicklungen wird meist der »politische Extremismus« angesehen.

Basierend auf unseren Erfahrungen in der Beratungsarbeit verstehen wir Radikalisierung als einen komplexen, antilinearen Prozess hin zu einer Haltung, die das freiheitlich-demokratische Ordnungs- und Wertesystem ablehnt und oftmals Gewalt legitimiert. In diesem Prozess nehmen persönliche Entwicklungen eine ebenso bedeutende Rolle ein wie gesamtgesellschaftliche Zusammenhänge, in denen sich die radikalisierte Person bewegt. Soziale Benachteiligung, Diskriminierungserfahrungen, Suche nach Orientierung und familiäre Konflikte sind offenbar Faktoren, die eine Radikalisierung bei jungen Menschen begünstigen können. Welche ideologische Basis einem individuellen Radikalisierungsprozess zugrunde liegt, ist – so unsere Annahme –häufig eher Zufall. Wie es Wege hinein in eine Radikalisierungsdynamik gibt, so gibt es auch welche heraus. Wir gehen davon aus, dass Radikalisierungen durchaus umkehrbare Prozesse sein können, die von den Betroffenen aus eigener Kraft verändert werden können.

Aktuelle Beobachtungen und Tendenzen

Das Internet ist eine Möglichkeit unter vielen, durch die Menschen mit (rechts-) extremen Gruppen und deren Ansichten in Kontakt kommen können. Eine Radikalisierung geschieht dabei nicht über Nacht. Sie ist ein Prozess, der sich über Monate oder Jahre erstrecken kann und in dem multiple persönliche wie gesamtgesellschaftliche Einflüsse im Zusammenspiel gleichbedeutende Rollen einnehmen. Den Einstieg finden Jugendliche aber oftmals im Netz: Jugendliche Lebenswelten haben sich in den vergangenen zehn Jahren verstärkt in virtuelle Räume ausgedehnt, vor allem die Nutzung sozialer

Medien ist dabei immer wichtiger geworden. Radikale Gruppierungen nutzen die Niedrigschwelligkeit des Mediums, um neue Kontakte zu knüpfen und ihre Ansichten gezielt an ein junges Publikum zu verbreiten. Die bundesweite Melde- und Recherche-stelle für jugendgefährdende Inhalte im Internet »jugendschutz.net« verzeichnete in den vergangenen Jahren einen enormen Anstieg rechtsextremer Aktivitäten in den sozialen Netzwerken. Messenger-Dienste und der Onlinedienst Instagram, auf dem Fotos und Videos geteilt werden, sind derzeit beliebte Kanäle.

Jugendschutz.net schreibt: »Vor allem die niedrigschwellige Möglichkeit des Mitwirkens per Smartphone stellt eine Gefahr für junge Userinnen und User dar. Sie werden animiert, sich an Kampagnen auf Twitter und bei anderen Social-Media-Diensten zu beteiligen. Der Onlineaktivismus wird als Erlebnis ausgegeben, bei dem Jugendliche Spaß an der Provokation haben sollen. Zudem wird ihnen eine Wirkmächtigkeit des eigenen Handelns suggeriert. Gegenseitige Bestätigung bei der Verbreitung demokratie- und fremdenfeindlicher Ressentiments, Anerkennung durch die Gruppe und die Möglichkeit, ein »verdientes« Mitglied zu werden oder gar bis zur »Elite« im »Infokrieg« aufzusteigen, bedienen jugendliche Bedürfnisse.« (Jugendschutz.net: Bericht 2017: S. 9)

Speziell auf Instagram präsentieren sich rechtsextreme Akteur*innen demnach betont nahbar, geben Einblicke in Privates und vermitteln rechtsextreme Inhalte oft nur subtil.

Die Beobachtungen decken sich generell mit den Erfahrungen aus der Online-Beratung: Rechtsextreme agieren immer professioneller und ködern junge Menschen mit Musik, Videos, interaktiven Elementen und auf den ersten Blick gesamtgesellschaftlich anschlussfähigen Themen. Das Zufallsprinzip kommt den Rechtsextremen dabei in vielen Fällen zugute. Auch wenn Kinder und Jugendliche gar nicht nach rechtsextremen Inhalten suchen, können sie über Suchmaschinen, Videoplattformen oder soziale Netzwerke sehr schnell darauf stoßen. Modern-ästhetisch aufgemacht werden subtil rassistische Botschaften vermittelt und kontinuierlich weiter verbreitet, zum Beispiel über positiv besetzte Begriffe wie »Deutsch? Cool!« oder »für Heimat, Freiheit und Tradition«.

Diese Strategie verfolgt auch die Identitäre Bewegung. Die Suche nach Identität ist ein Thema, das viele junge Menschen im Laufe des Erwachsenwerdens beschäftigt. Wer bin ich eigentlich? Wohin führt mein Weg? Was macht mich aus? Wo finde ich Halt? Darauf liefert die Website der Identitären Bewegung schnelle Antworten. Schon bei der Begrüßung wird den Nutzer*innen suggeriert, sie seien auf der Suche nach etwas, vielleicht weil ihre Stadt oder ihr Viertel sich anders entwickelt, als sie es sich wünschen. Junge Menschen fühlen sich von solchen Sätzen angesprochen, besonders wenn sie mit ihrem Umfeld oder der Gesellschaft unzufrieden sind und den tiefen Wunsch haben, etwas zu verändern. Die rassistischen, muslimfeindlichen Inhalte der Seite werden erst beim Weiterklicken sichtbar. Die gesamtgesellschaftliche Ablehnung des gewaltbereiten Islamismus dient der Bewegung als Türöffner für eine generelle Ablehnung des Islams und der Muslime. Meist ist dies allerdings nichts anderes als antimuslimischer Rassismus unter dem Deckmantel der »Islamismus-Kritik«.

Die »Identitären« nutzen die Sinn- und Identitätssuche der Jugendlichen aus, um sie für ihre feindseligen Ziele zu gewinnen. Ferner stellen sie das Zusammengehörigkeitsgefühl ihrer Mitglieder in den Vordergrund und werben für Gemeinschaft und Austausch mit Gleichgesinnten. Jugendschutz.net verweist exemplarisch auf die Kampagne »Defend Europe« der Identitären von 2017, mit der die Bewegung Methoden erfolgreicher Umweltschutzaktivist*innen nachgeahmt und im Internet inszeniert hat:

»Ziel der Kampagne »Defend Europe« war es, Initiativen, die im Mittelmeer Seenotrettung betreiben, medienwirksam als »Kriminelle« und »Schlepper« zu diffamieren. Dahinter steht die Behauptung, dass mächtige Kräfte Migration planvoll oder befürwortend unterstützen würden, um die einheimische Bevölkerung zu minimieren und zu unterdrücken. (...) Auftakt zur Kampagne war ein Aktionsvideo, das vor allem über YouTube schnell eine hohe Reichweite erlangte« (Jugendschutz.net: Bericht 2017: S. 12).

In dem Video wurde gezeigt, wie Identitäre an der italienischen Küste mit einem Schlauchboot versuchten, das Schiff einer Nichtregierungsorganisation zu blockieren. Mithilfe einer Spendenaktion konnten Identitäre aus mehreren europäischen Ländern in der Folge ein Schiff chartern, mit dem sie Seenotretter beobachten und stören wollten.

Jugendschutz.net berichtet: »In Videos wurden das Vorgehen und das Leben an Bord gezeigt. So wurde eine größere Nähe und Identifikationsmöglichkeit dargeboten. In Bildern und Memes inszenierten sich die Rechtsextremen als Helden und gaben ihre Aktionen als Erfolge aus. Dies sollte auch die Spendenbereitschaft fördern. In Online-shops der Identitären wurde das passende Merchandise angeboten. Die Motive knüpften an den Geschmack junger Menschen an und boten so die Möglichkeit, sich als aktiver Teil der »Mittendrin statt nur dabei« – Kampagne zu fühlen.«
(Jugendschutz.net: Bericht 2017: S. 13)

Ebenso wie rechtsextreme Gruppierungen setzen auch andere fundamentalistische oder extremistische Organisationen auf das Internet als Ort jugendlicher Sinnsuche. Nils Böckler und Andreas Zick haben in Bezug auf den religiös begründeten Extremismus die Verbindung zwischen Identitätssuche und extremistischen Bewegungen im Internet verdeutlicht: »Das Internet bietet (...) einen besonderen Sozialisationsraum: Es eröffnet die Möglichkeit, dass sich Menschen den sozialen Beziehungen, die sie als belastend erlebt haben, entziehen können. Gleichzeitig wenden sie sich im Internet einer neuen sozialen Identität zu, mit der sie ihre alte überlagern und ersetzen.«
(Böckler/Zick 2015: 19) Es ist dieser Gedanke der »Parallelwelt« mit der Vorstellung, sich darin ein neues Leben mit neuen Freund*innen, Zielen und Idealen aufbauen zu können. Er wirkt gerade auf Menschen attraktiv, die sich in ihrem realen Umfeld in krisenhaften Situationen befinden und/oder den Halt zu ihrem familiären und gesellschaftlichen Umfeld verloren haben.

Erfahrungen mit Radikalisierungsprozessen

Bezogen auf Radikalisierungsprozesse lässt sich die Arbeit der Online-Beratung gegen Rechtsextremismus am anschaulichsten am Beispiel von Eltern rechtsextremer Jugendlicher illustrieren, die eine große Gruppe unserer Klient*innen darstellen.

Häufig gibt es schon im frühen Stadium, kurz nachdem ein Kontakt des Jugendlichen mit der rechtsextremen Szene oder Aktivitäten in dieser Richtung deutlich werden,

Streitgespräche mit den Eltern, die destruktiv wirken, bis hin zu Kommunikations- oder gar Kontaktabbrüchen. Ebenfalls erfahren wir immer wieder von Familiendynamiken, die schon vorher für die Jugendlichen in der labilen Phase der Adoleszenz destabilisierende Effekte hatten. Diese Jugendlichen fühlen sich in der Phase der Ablösung von der primären Sozialisationsinstanz weder begleitet noch unterstützt, fühlen sich allein gelassen und nicht zugehörig. Die Eltern sind mit der häufig rasanten wie verstörenden Verwandlung ihres Kindes überfordert. Der Grat zwischen der Aufgabe, Orientierung und Halt zu geben, auch Grenzen zu setzen, und dem vertrauensvollen Loslassen ihrer Kinder auf deren Weg ins eigene Leben ist schmal und erfordert sowohl Geduld und Empathie als auch ein hohes Maß an Selbstreflexion. Dass die Pubertät von Jugendlichen diverse inner- und außerfamiliäre Konfliktpotentiale birgt, ist allgemein bekannt. Es gehört zu dieser Lebensphase dazu, dass die Jugendlichen neue Wege gehen, sich in anderen Zusammenhängen bewegen und erproben, und dass sie sich von den Eltern abgrenzen. Sie wenden sich neuen Bezugsgrößen zu, beispielsweise indem sie sich jugendkulturellen Szenen anschließen. Für welche Szene oder Gruppierung sie sich dabei entscheiden, ist in den meisten Fällen vom Angebot vor Ort abhängig. So wenig Eltern mit der Entscheidung der Jugendlichen einverstanden sind, sie sind für den Moment als Sozialisationsfaktor nicht mehr erste Wahl und müssen den Weg ihrer Kinder akzeptieren. Unzählige Familien haben das erlebt und einen Weg gefunden, damit umzugehen. Den Familien, die sich an die Online-Beratung gegen Rechtsextremismus wenden, ist das (noch) nicht gelungen.

Deren Kinder haben Kontakt zu einer Szene, die aktiv und strategisch geplant auf die Jugendlichen zugeht und auf ihre emotionalen Bedürfnisse eingeht. Die rechtsextreme Szene ist für bestimmte Jugendliche hochattraktiv: weil sie identitätsstiftende Angebote macht, weil sie Zugehörigkeit und Anerkennung suggeriert, weil sie den Jugendlichen das Gefühl gibt, an etwas Besonderem teilzuhaben, weil sie die Jugendlichen emotional erreicht. Und diese Szene hat keinerlei Interesse, diejenigen wieder loszulassen, die sie einmal in ihren Fängen hat. Im Gegenteil, sie hat von vornherein das Ziel, junge Menschen für ihre menschenverachtenden Ziele zu instrumentalisieren und schrittweise gegen die demokratische Gesellschaft in Stellung zu bringen. Bis hin zu konkreten Gewalthandlungen im Namen dieser Ideologie. Über pointierte, populistische, einfache Thesen mit Gut-und-Böse-Schema liefern sie den Jugendlichen Orientierung und Halt in einer schnelllebigen, unübersichtlichen, globalisierten Welt. Zielsicher,

genau in der Phase, in der sie vor der Aufgabe stehen, in dieser Welt mehr und mehr auf eigenen Füßen zu stehen.

Anfangs sind die Jugendlichen keine Rechtsextremisten. Sie sind fasziniert von dem, was diese neue Welt bietet. Manche von ihnen bringen bestimmte Dispositionen wie Vorurteilsstrukturen mit oder fühlen sich von autoritären Ideen und Gewalt angezogen. Aber das trifft längst nicht auf alle zu. Die Ideologie der Ungleichwertigkeit, das rechts-extreme Weltbild, der Rassismus, der Hass und die Gewalt werden in fast homöopathischen Dosen verabreicht. Anfangs verpackt über emotionale Gruppenerlebnisse, wie Konzerte, wo Hass und Gewalt die Liedtexte dominieren und die Jugendlichen mitgerissen werden. Auf romantischen Liedermacherabenden fordern völkische Balladen zum Bruch mit dem System auf oder schüren die Angst vor dem Untergang des deutschen Volkes. Später dann werden politische Schulungen, Demonstrationsveranstaltungen und Parteitage angeboten.

Die Jugendlichen radikalisiert sich oft, ohne dass sie dies bewusst bemerken oder gar beabsichtigt haben. Sie werden in eine Radikalisierungsspirale hineinmanövriert, von der eine sehr große Kraft ausgeht. Eltern, deren Kinder in dieser Szene verstrickt sind, müssen sich damit auseinandersetzen, dass ihre Kinder dort gerne sind, sich dort wohlfühlen, dass es dort etwas gibt, was sie fasziniert. Ein großer Teil unserer Beratungsarbeit befasst sich damit, gemeinsam mit den Eltern in einem langsamen Prozess einen Umgang mit diesem Problem zu finden. Es ist schmerzhaft zu erleben, dass das eigene Kind, sich – häufig dramatisch – verändert und man keinen Zugang mehr findet. Noch schmerzhafter ist es zu erkennen, dass das Kind offensichtlich Bedürfnisse hatte, Sehnsucht verspürte, die man nicht kannte oder die man nicht ernst genommen hat.

Die entscheidende Ressource ist die Beziehung der Eltern zu den Jugendlichen. Eine Neuausrichtung der Eltern in der Gestaltung der Beziehung zu den Jugendlichen kann zu einer Abkehr des Jugendlichen von der rechtsextremen Szene führen und die Radikalisierung umkehren. Dabei geht es darum, den Jugendlichen ein konkretes, neues Beziehungsangebot zu machen, das sich entscheidend von dem unterscheidet, was sie in vielen Fällen gewohnt waren. Es geht nicht um die Erhöhung des Kuschelfaktors sondern um Anerkennung, Wertschätzung, Interaktion und Kommunikation auf Augen-

höhe. Genau, wie das Ernstnehmen der Jugendlichen in ihren Bedürfnissen, möglicherweise problematischen Schlussfolgerungen und daraus resultierenden Entscheidungen dazu gehört, ist eine klare, nachvollziehbare Grenzsetzung gegenüber extremistischen, menschenverachtenden und demokratiefeindlichen Einstellungen erforderlich. Die zentrale Aufgabe von Eltern in dieser Zeit ist es, den Jugendlichen ein starkes Gegenüber zu sein, an dem sie sich sowohl orientieren als auch reiben können. Liebevoll und stärkend, aber eindeutig in der Haltung und der Werteorientierung. Das ist schon für Eltern von Jugendlichen, die sich nicht im radikalen oder extremistischen Umfeld befinden, eine große Herausforderung. Für Eltern rechtsextremistischer Jugendlicher ist es ungleich schwerer. Für viele ist es ein äußerst mühevoller Prozess, sich mit dem bisherigen Erziehungskonzept und den damit verbundenen Familiendynamiken auseinanderzusetzen. Noch schwerer ist es, nachhaltige Veränderungen herbei zu führen. Das ist nie von heute auf morgen zu schaffen und immer ein ganz individueller, schwieriger, schmerzhafter Weg, für alle Beteiligten. Für den gibt es kein Patentrezept.

Radikalisierung ist kein absichtsvoll geplanter Prozess. Radikalisierung geschieht, ist abhängig von verschiedenen Ereignissen, sie kann vor allem durch Dritte gesteuert werden. Jedenfalls ist das die Erfahrung, die die Online-Beratung gegen Rechtsextremismus macht. Latent unzufriedene oder verunsicherte Menschen sind unter Umständen verführbar, das gilt prinzipiell auch für Erwachsene. Rechtsextremistische Organisationen legen es gezielt und organisiert darauf an, Jugendliche in eine Radikalisierungsdynamik zu locken und erhöhen deren Tempo unmerklich, aber stetig.

Je früher das Umfeld sensibel reagiert und Veränderungen bewusst wahrnimmt, die ein Jugendlicher zeigt, desto eher sind Einflussnahmen noch möglich. Das Internet macht es Angehörigen zwar nicht leichter nachzuvollziehen, wo Jugendliche sich überall umtun. Aber das Interesse daran lohnt sich. Fast immer laufen erfolgreiche Handlungsstrategien über eine offene Kommunikation, die die betroffenen Jugendlichen ernst nimmt.

Literatur

Jugendschutz.net (2018):

Bericht 2017: Rechtsextremismus im Internet, [online]

<https://www.hass-im-netz.info/themen/detail/artikel/bericht-2017-rechtsextremismus-im-internet/>
[20.11.2018].

Böckler, Nils & Zick, Andreas (2015):

Im Sog des Pop-Dschihadismus, in: DJI Impulse 1/2015, S. 18-21.

Glaser, Michaela (2015):

Extremistisch, militant, radikalisiert?, in: DJI Impulse 1/2015, S. 4-7. Glossar, in: DJI Impulse 1/2014.

Joffé, George (2013):

Introduction: Radicalisation and the Arab Spring, in: Goerge Joffé (Hg.): Islamist Radicalisation in Europe and the Middle East, London/New York, S. 1-16.

Jugendschutz.net (2014):

Rechtsextremismus online – beobachten und nachhaltig bekämpfen. Bericht über Recherchen und Maßnahmen im Jahr 2013, [online]

http://www.jugendschutz.net/fileadmin/download/pdf/Rechtsextremismus_online_2013.pdf
[15.09.2015].

Jugendschutz.net (2018): *Rechtsextremismus im Netz. 2017 Bericht, [online]*

www.jugendschutz.net/fileadmin/download/pdf/Lagebericht_2017_Rechtsextremismus_im_Netz.pdf
[30.11.2018].

Medienpädagogischer Forschungsverband Südwest (Hg., 2014):

JIM Studie 2014. Jugend, Information, (Multi-) Media. Basisuntersuchung zum Medienumgang 12- bis 19-Jähriger, [online]

http://www.mpfs.de/fileadmin/JIM-pdf14/JIM-Studie_2014.pdf [15.09.2015].

JIM-Studie 2018:

https://www.mpfs.de/fileadmin/files/Studien/JIM/2018/Studie/JIM_2018_Gesamt.pdf S. 14 ff.
[21.11.2018]

Meibauer, Jörg (2012):

Hassrede – von der Sprache zur Politik, in: Jörg Meibauer (Hg.): Hassrede/ Hate Speech. Interdisziplinäre Beiträge zu einer aktuellen Diskussion, S.1-16, [online]

http://geb.uni-giessen.de/geb/volltexte/2013/9251/pdf/HassredeMeibauer_2013.pdf
[15.09.2015].

Shooman, Yasemin (2011):

Islamophobie, antimuslimischer Rassismus oder Muslimfeindlichkeit? Kommentar zu der Begriffsdebatte der Deutschen Islam Konferenz, [online]

<https://heimatkunde.boell.de/2011/07/01/islamophobie-antimuslimischer-rassismus-oder-muslimfeindlichkeit-kommentar-zu-der> [18.09.2015].

Ziegenhagen, Martin & Thiemann, Kirsten (2013):

Online-Beratung gegen Rechtsextremismus. Die virtuelle Beratungsstelle für Menschen, die mit Rechtsextremismus konfrontiert werden, Berlin.

Onlineberatung 2018. Eine Momentaufnahme

Unser Kommunikationsverhalten verändert sich: Wir verbringen weniger Zeit mit Telefonieren, dafür mehr mit Tippen. Je jünger die Menschen sind, desto weniger und umso kürzer telefonieren sie. Sie bedienen sich vor allem der Messenger-Dienste. Im beruflichen Kontext jedoch ist die gute alte E-Mail immer noch das Kommunikationsmittel der Wahl.

Die Online-Beratung ist sowohl ein ergänzendes als auch ein alternatives Beratungsformat. Sie ist niederschwellig, schnell, unverbindlich und anonym. Manchmal ist es leichter über ein Problem zu schreiben als darüber zu sprechen.

Viele Beratungsstellen, Hochschulen, Krankenkassen und Selbsthilfegruppen, große Träger wie Caritas, Diakonie, AWO, die Deutsche AIDS-Hilfe, pro familia und andere, bieten inzwischen Online-Beratungen an. Jedes neue Angebot, das über ein Bundesministerium gefördert wird, ist zu Online-Beratung verpflichtet. Pionierin im deutschen Sprachraum ist seit 1995 die TelefonSeelsorge.

Seit einigen Jahren sinkt die Anzahl der Anrufe (nicht nur in der TelefonSeelsorge). Die Nachfrage nach Chat-Terminen und Mail-Beratung hingegen steigt.

Laut oder leise, öffentlich oder privat: Der Dialog ist von jedem Ort aus möglich

Mailen und Chatten kann man von jedem Ort aus, unabhängig davon wie laut oder leise, wie öffentlich oder privat er ist.

Der folgende Chatdialog ist anonymisiert!

10:23	Silence	Hallo
10:23	TelefonSeelsorge	Hallo. Was kann ich für Sie tun?
10:25	Silence	Ich hab glaub ich gerade eine Panikattacke oder so... ich bin im Bus und hier sind so viele Menschen um mich rum und viel zu nah... Ich bekomme kaum Luft und hab Herzrasen und mir ist schlecht ...
10:25	TelefonSeelsorge	Und das Schreiben klappt?
10:25	Silence	Ja
10:25	TelefonSeelsorge	Müssen Sie noch weit fahren?
10:26	Silence	Etwa noch zehn oder fünfzehn Minuten ...
10:27	TelefonSeelsorge	Wenn Ihnen schlecht ist, gehen Sie in Richtung Tür, um ein bisschen mehr Luft zu bekommen. Und gucken am besten nach vorn damit Ihnen nicht noch schlechter wird.
10:27	Silence	Ich kann es versuchen...
10:28	Silence	Aber hier sind so viele Menschen...ich hab Angst
10:28	TelefonSeelsorge	Wenn es gar nicht geht, steigen Sie aus und nehmen den nächsten Bus, wenn das terminlich möglich ist.
10:28	Silence	Der nächste fährt erst in einer Stunde und dann komm ich zu spät
10:29	TelefonSeelsorge	Dann tatsächlich Richtung Tür. Und meistens bleibt es nicht die ganze Zeit so voll, halten Sie ein paar Stationen aus, es wird sicher gleich leerer.
10:30	Silence	Ich versuche es, aber mir ist schwindelig und so
10:30	TelefonSeelsorge	Ja, glaube ich, packen Sie das Handy jetzt mal weg und gucken Sie nach vorne. Dann wird's gleich besser.

Manche Ratsuchende haben eine so große Scheu, dass sie nicht einmal anrufen würden. Die Möglichkeit, anonym zu bleiben, empfinden viele als Vorteil. (Das zeigen auch die Erfahrungen der »Online-Beratung gegen Rechtsextremismus«). Durch die sichere Distanz kann eine Form von Nähe entstehen. Die virtuelle Welt ist jedoch nicht losgelöst von der sinnlichen Realität, denn die virtuellen sozialen Kontakte und Bindungen werden als ebenso echt erlebt wie persönliche Beziehungen.

Ist der Dialog nicht flach und oberflächlich?

Trotz der offensichtlichen Vorteile dieser Beratungsform gibt es auch Bedenken. Setzt Persönlichkeitsentwicklung und menschliche Veränderung nicht persönliche Begegnung voraus? Kann man ohne Blickkontakt und ohne die Wahrnehmung von Stimme und Ton überhaupt erfolgreich kommunizieren? Lässt sich so kanalreduziert überhaupt eine Beziehung aufbauen? Wird der Dialog nicht flach und oberflächlich bleiben? Ist es sinnvoll, sich hinsichtlich der zunehmenden Individualität, Sprachlosigkeit und Virtualisierung von Beziehungen nun auch noch beraterisch anzugleichen? So fragen Befürworter*innen der mündlichen Beratung, die das Gespräch von Angesicht zu Angesicht bevorzugen. Mehr als 20 Jahre Erfahrung der TelefonSeelsorge im Internet sprechen dagegen.

Lesen statt hören, schreiben statt sprechen.

Die Online-Beratung hat ihre Besonderheiten, es geht um Lesen statt Hören, Schreiben statt Sprechen. Dafür braucht es besondere Ausbildungskonzepte und Weiterbildungsmodelle. Berater*innen müssen mit den Besonderheiten der digitalen Kommunikation und den Möglichkeiten und Grenzen der Online-Beratung vertraut sein. Sie müssen Texte auch zwischen den Zeilen lesen und verstehen können. Und sie müssen sich schreibend deutlich und empathisch ausdrücken können, um den Ratsuchenden das Gefühl zu geben, verstanden zu werden.

Online-Beratung ist überörtlich

Die Online-Beratung weicht tendenziell die bisher gültigen Rahmenbedingungen wie Arbeitszeiten, Arbeitsaufkommen und Ortsgebundenheit auf. Beispielhaft ist die Telefon-Seelsorge, die seit mehr als 20 Jahren nicht nur per Telefon, sondern auch per Mail und

Chat zu erreichen ist. Für die Beratung im Internet werden die Mitarbeiter*innen medienpezifisch aus- und weitergebildet und supervisorisch begleitet.

Alle Mitarbeitenden in der Mailberatung tragen sich in einen Onlinedienstplan ein. Die eingehenden Mails werden automatisch zugewiesen. Den Ratsuchenden ist eine Antwort innerhalb von 72 Stunden zugesagt. Wird diese Zeitvorgabe nicht eingehalten, werden sie informiert. Verteilung und Zuordnung geschehen durch ein Webmailsystem, das den aktuell gültigen Datenschutzbestimmungen angepasst ist. Qualifizierte und sichere Online-Beratung muss immer webbasiert stattfinden. Manchmal ergibt sich ein Maildialog, der über Monate dauert, manchmal braucht die Ratsuchende auch nur eine einzige Antwort.

Die Mitarbeitenden, die einen Chatdialog anbieten, tragen sich ebenfalls in einen Dienstplan ein. Über den Rechner der Dienststelle wählen sie sich in ihren Account ein und eröffnen den Chatdialog, der über einen gesicherten Server läuft. Auch hier kann das Problem nach einem Chat gelöst sein oder es werden Folgekontakte vereinbart. Aktuell ist die Warteliste für Chat-Termine so hoch, dass die TelefonSeelsorge dem nicht gerecht werden kann. Dazu bedarf es einer größeren Zahl an qualifizierten Berater*innen. Zurzeit sind von den 8.000 ehrenamtlichen Mitarbeitenden ca. 1.000 für die Online-Beratung qualifiziert. Auch die Zeitvorgabe von 72 Stunden für die Beantwortung von Erstmails kann im Moment nicht eingehalten werden. Bis zu fünf Tage müssen Ratsuchende manchmal warten. Im Hinblick auf die hohe Nachfrage an Online-Beratung bieten mehr und mehr Stellen eine »integrierte Ausbildung Online-Beratung« an oder schulen die Mitarbeitenden über ein Modul Online-Beratung nach, sodass die Onlineanfragen nach und nach beantwortet werden können. Die statistischen Daten werden ausgewertet und gesellschaftliche Entwicklungen und Themen in die Aus- und Fortbildung mit aufgenommen.

Wären Chatbots hilfreich?

Immer mehr Unternehmen erweitern ihren Kundenservice mit Chatbot-Lösungen. Chatbots sind Programme, die anhand von Texterkennung reagieren und so ein Gespräch simulieren. Zur Beantwortung von Fragen nutzen sie programmierte Routinen, Datenbanken, Internet-Recherchen und die Künstliche Intelligenz. Chatbots können Fragen

beantworten oder Hilfestellung geben. So liegt die Frage nahe, ob sie auch in der Online-Beratung eingesetzt werden können. Die Antwort liegt auf der Hand: Kein Chatbot wird jemals die psychosoziale oder seelsorgliche Online-Beratung ersetzen können. Dazu braucht es ausgebildete Menschen, die ihre emotionale Resonanz zur Verfügung stellen.

»Es gibt jetzt einen Hybrid aus Mail- und Chatberatung«

Interview mit Andreas Wimmer, Geschäftsführer der Berliner Internetagentur Zone 35 und Gründer von beranet. Der Softwareanbieter entwickelt seit 2002 Lösungen für Online-Beratungs-Plattformen.

▶▶▶ Herr Wimmer, Sie zählen mit Ihrer Agentur zu den Pionieren der Online-Beratungs-Szene. Wo sehen Sie Online-Beratung heute?

Andreas Wimmer: *Bei der Entwicklung einer Online-Beratung sind wir bisher von dem klassischen Setting der Face-to-Face-Beratung ausgegangen und haben dieses Format für Einzelberatungen und Gruppenberatungen virtualisiert. In der digitalen Form gab es dann entsprechend Mailberatungen, Einzel- und Gruppenchats. Mittlerweile sind weitere Kommunikationskanäle hinzugekommen. Dies sind einmal Video-Chats, die sich gerade etablieren, aber auch die Kommunikation über Messenger, die in den vergangenen ein, zwei Jahren starken Einfluss auf die Online-Beratung genommen hat. Über diese Entwicklungen sehen wir zum Beispiel, dass nicht nur Experten Klienten beraten können, sondern sich Betroffene über ein Peer-to-Peer-Modell auch untereinander beraten können. Es gibt inzwischen also ein diverseres Bild der Online-Beratung.*

Über das klassische Online-Beratungs-Angebot wird es vor allem schwieriger, eine jüngere Zielgruppe zu erreichen. Da immer mehr über Smartphones und dann über soziale Medien wie WhatsApp kommuniziert wird, fällt die Niedrigschwelligkeit des Angebotes stärker ins Gewicht als früher. Neben der klassischen Online-Beratung über einen Browser etabliert sich hier mit der Messenger-Beratung ein völlig neues Segment.

▶▶▶ Wie funktioniert denn Messenger-Beratung?

Andreas Wimmer: *Es ist so einfach wie WhatsApp. Als Ratsuchender installierst du eine App und kannst dann direkt in die Kommunikation gehen, brauchst dich dafür mittlerweile vorher nicht einmal mehr zu registrieren. Du kannst einen Berater oder eine Beraterin auswählen oder bekommst jemanden zugewiesen.*

▶▶▶ Und wie wird die Datensicherheit gewährleistet?

Andreas Wimmer: *Die Verschlüsselung der Kommunikation wird genauso gewährleistet wie bei klassischer Mailberatung und entspricht wie auch die Speicherung der Daten den Vorgaben der Datenschutzgrundverordnung.*

▶▶▶ Wer benutzt solche Messenger-Lösungen schon?

Andreas Wimmer: *Ein spannendes Projekt, das bereits seit 2017 erfolgreich läuft, ist in Zusammenarbeit mit dem Bundesamt für Migration und dem Deutschen Roten Kreuz entstanden. Vier Bundesländer nehmen am Pilotprojekt teil und beraten erwachsene Flüchtlinge und Zuwanderer. Es gibt für die Migrationsberatungsstellen eine zentrale App für Android und IOS in mehreren Sprachen.*

▶▶▶ Welche Anforderungen kommen dabei auf die Mitarbeiter zu?

Bei Messenger-Diensten wird meist davon ausgegangen, dass eine Antwort sehr schnell erfolgt, was eine Online-Beratung häufig nicht leisten kann.

Andreas Wimmer: *Messenger-Beratung ist ein Hybrid aus Mail- und Chatberatung. Es ist wichtig, dass zu Beginn der Beratung das Setting erklärt und auch über die Antwortzeiten gesprochen wird. Aus Beratersicht muss nicht zwingend zwischen Mail- und Chatberatung unterschieden werden. Wenn du online bist, kannst du direkt in den Dialog gehen, wenn du das möchtest. Das hat für die Berater auch deshalb Charme, weil es nur noch eine Beratungsoberfläche gibt, über die alles abgewickelt werden kann.*

▶▶▶ Derzeit sind sogenannte Chatbots in aller Munde. Finden automatisierte Antworten einen Platz in der Online-Beratung?

Andreas Wimmer: *Bisher ist es mir in der psychologischen und sozialen Fachberatung nicht bekannt. Ich kenne keinen Berater, der seine Beratungsqualität der eines Chatbots gleichstellen würde. Es gibt durchaus schon kompetente, auf künstlicher Intelligenz beruhende Algorithmen, die ein Gespräch simulieren und den Klienten auch das Gefühl vermitteln können, dass es sich um ein echtes Gespräch handelt. Für komplexe Sachverhalte, wie es in einer Beratung der Fall ist, kenne ich das aber nicht und kann es mir zurzeit auch nicht vorstellen.*

▶▶▶ Und wer nutzt Video-Beratung?

Andreas Wimmer: *Video-Chats werden zum Beispiel bei Erstberatungen in der Studienberatung und bei einer Mitarbeiterberatung eingesetzt. Da ist es kein Problem, dass Video-Chats nicht so niedrigschwellig sind und die Anonymität aufgehoben ist. Es gibt auch ein Projekt zum Austausch von Betroffenen nach dem Vorbild der Selbsthilfegruppen unter dem Titel »Wir pflegen«, bei dem Messenger- und Video-Beratung kombiniert werden.*

▶▶▶ Wie wird Online-Beratung in fünf Jahren aussehen?

Andreas Wimmer: *Es ist wie überall, die Märkte werden sich weiter diversifizieren, aber die Menschen werden kompetenter im Umgang mit den Medien und suchen für sich das Passende heraus. Das heißt, es wird alle angesprochenen Formen der Beratung weiterhin geben. Es kommt nur immer darauf an, ob man eine Beratung »für die Hosentasche« oder beispielsweise eine reflektierte Schreibtherapie sucht. Es ist bereits nachgewiesen, dass sich das Schreibverhalten und die Reflexionsmöglichkeiten sehr unterscheiden, je nachdem, ob man eine E-mail am Rechner schreibt oder eine Message über eine App.*

Vielen Dank für das Interview, Herr Wimmer.

Das Gespräch führte Liane Czeremin

Wohin geht die Online-Beratung?

Die Online-Beratung gegen Rechtsextremismus war ein Experiment. Heute lässt sich zweifelsfrei konstatieren, dass es gelungen ist. Unsere Online-Beratung erfüllt zeitlos stabil ihren Kernauftrag. Der lautet, Menschen im Falle der meist höchst verstörenden Begegnung mit Rechtsextremismus zur Seite zu stehen und sie auf ihrem Weg zu ihrer individuellen Lösung zu begleiten. Übergeordnetes, natürlich politisch motiviertes Ziel ist es, die Ratsuchenden in ihrer demokratischen Kompetenz zu stärken. Damit ist die Hoffnung verbunden, sie zu zivilgesellschaftlichem Engagement mit entsprechender Strahlkraft für ihr unmittelbares soziales Umfeld zu motivieren und so einen wertvollen Beitrag zu einer demokratischen Gesellschaft zu leisten. Unsere Evaluation weist darauf hin, dass auch das gelingt.

Neben diesen konkreten Effekten hat die Online-Beratung gegen Rechtsextremismus in den zehn Jahren ihrer Existenz einen Erfahrungs- und Kompetenzschatz angehäuft, der einerseits in erheblichem Umfang zu weiteren präventiv angelegten Projekten beigetragen hat, beispielsweise dem Argumentationstraining gegen rechte Parolen (vgl. S. 32) und dem Online-Spiel für Zivilcourage »Mach den Unterschied« (vgl. S. 27). Andererseits haben sich vielfältigste Vernetzungs-, Austausch- und Übertragungsmöglichkeiten entwickelt.

So transferieren die Teammitglieder ihr konzeptionelles und fachliches Wissen mittlerweile in mehrere Projekte der unterschiedlichen Bundesprogramme, die eine Beschäftigung mit menschen- und demokratiefeindlichen Entwicklungen finanziell unterstützen. Dazu gehören etwa Fort- und Weiterbildungen pädagogischer Fachkräfte aus den Partnerschaften für Demokratie oder Blended-Learning-Konzepte für Mitarbeiter*innen der Caritas im Bereich Demokratieförderung.

Die Türkische Gemeinde in Deutschland (TGD) entwickelt derzeit eine Online-Beratung gegen religiös begründeten Extremismus und greift dabei auf die Erfahrungen und die Idee der Online-Beratung gegen Rechtsextremismus zurück. Als niedrigschwelliges Bera-

tungsangebot zielt die Online-Beratung gegen religiös begründeten Extremismus darauf ab, als entscheidende Zielgruppe türkeistämmige, aber auch arabisch- und deutschstämmige Eltern und Erziehungsberechtigte zu erreichen, die sich von bestehenden Angeboten nicht angesprochen fühlen. Dabei wird gerade das Potenzial dieser Personengruppe zur Erkennung und Intervention bei Radikalisierungsprozessen junger Menschen in den Fokus gerückt. Die Online-Beratung der TGD soll die spezifischen religiösen, kulturellen und sprachlichen Bedürfnisse und Befindlichkeiten dieser Zielgruppe berücksichtigen. Das Angebot erfolgt ebenfalls einen systemischen Ansatz und umfasst eine E-Mail- und eine Chatberatung. Ein nach Diversity-Kriterien zusammengesetztes Team aus Sozialpädagog*innen, systemischen Berater*innen, Politolog*innen und Islamwissenschaftler*innen soll den spezifischen Bedürfnissen der Ratsuchenden gerecht werden. Wir stehen seitdem in stetigem Austausch mit dem Team.

Trotz aller Skepsis, mit der man uns anfangs begegnete, haben wir vom ersten Tag an den Kontakt und den Austausch mit verschiedenen Beratungseinrichtungen gesucht und diese auch häufig in Prozesse einbezogen. Ein Teil der Beratungsarbeit besteht in der Motivierung der Ratsuchenden, die Anonymität zu verlassen, sich vor Ort zu vernetzen und sich unterstützen zu lassen. Gerade bei komplexen Vorgängen wie etwa Ausstiegsprozessen aus der rechtsextremen Szene oder bei der Betreuung von Gewaltopfern reicht eine Online-Beratung nicht aus. Wir können für die Betroffenen aber niedrigschwelliger Ausgangspunkt sein, über den sie sich weitere Hilfe organisieren können.

Für unsere Beratungsstelle im engeren Sinne gilt es nun, die gravierenden Veränderungen im Kommunikationsverhalten zu reflektieren und einzuschätzen, wie weit wir darauf eingehen können. Wenn junge Menschen sich heute manchmal gar keine E-Mail-Adresse mehr zulegen und ihre Informationen vornehmlich aus sozialen Medien beziehen, müssen wir darauf reagieren. Auch sie sollen unsere Plattform weiterhin finden können und unsere Nachricht erhalten, wenn wir geantwortet haben. Für uns kommt es aber nicht in Frage, künftig über soziale Netzwerke oder ausschließlich über eine Messenger-App zu beraten. In unserer Beratungsstelle brauchen sowohl die Klient*innen als auch wir einfach Zeit. Problemlagen müssen in Ruhe analysiert werden, unsere Antworten sind meistens umfangreich und detailliert. Mit dem flüchtigen Schreibverhalten, das Menschen über WhatsApp und Co. gewohnt sind, lässt sich das nur

schwierig vereinbaren. Wenn wir die Kanäle erweitern, über die wir mit den Klient*innen in Austausch gehen, müssen wir zuvor ein Konzept erarbeiten, wie sich die Kommunikation anpassen kann, und wo für uns die Grenzen liegen.

Das ist die größte Herausforderung, die wir nun vor uns haben und die auch andere Online-Beratungen beschäftigt. Wir hoffen, dass wir mit den Lösungen, die wir erarbeiten werden, wie bisher auch anderen Einrichtungen inspirieren können.

Wir können mit Stolz sagen, dass wir Pionierarbeit geleistet haben. Wir haben eine Form der Beratung etabliert, die es vorher nicht gab. Und wir haben etliche Menschen qualifiziert, die möglicherweise vor der Begegnung mit Diskriminierung, Rassismus oder gar Rechtsextremismus diesen Themen gleichgültig oder verharmlosend gegenüberstanden. Diese Menschen haben wir dabei unterstützt, eine eigene Haltung zu diesem Thema zu entwickeln, demokratiefeindliche Tendenzen zu erkennen und ihnen entschieden, aber konstruktiv zu begegnen. Dies ist heute ebenso wichtig wie vor zehn Jahren.

Liane Czeremin, Politikwissenschaftlerin und Journalistin, ist Referentin für Öffentlichkeitsarbeit bei Gegen Vergessen – Für Demokratie e.V. und seit 2011 im Team der Online-Beratung gegen Rechtsextremismus.

Julia Wolrab, Historikerin, Islamwissenschaftlerin und systemische Beraterin, ist Projektleiterin bei Gegen Vergessen – Für Demokratie e.V. und arbeitet seit 2012 in der Online-Beratung gegen Rechtsextremismus.

Martin Ziegenhagen, Diplom-Pädagoge und systemischer Berater, ist Fachbereichsleiter für Extremismusprävention bei Gegen Vergessen – Für Demokratie e.V. und hat 2007 die Online-Beratung gegen Rechtsextremismus gegründet.

Birgit Knatz, Diplom-Sozialarbeiterin, ist Leiterin der TelefonSeelsorge Hagen-Mark www.telefonseelsorge-hagen-mark.de, Geschäftsführerin des Instituts für Online-Beratung www.schreiben-tut-der-seele-gut.de und Initiatorin der TelefonSeelsorge im Internet.



Die Online-Beratung gegen Rechtsextremismus steht seit 2008 Menschen zur Seite, die sich durch rechtsextremistische, rassistische oder andere menschenfeindliche Erscheinungen beeinträchtigt fühlen.

Die Plattform www.online-beratung-gegen-rechtsextremismus.de verfügt über eine verschlüsselte SSL-Verbindung, ist kostenlos, vertraulich und anonym.

Die Online-Beratung gegen Rechtsextremismus ist ein Projekt von **Gegen Vergessen – Für Demokratie e.V.**

Im Verein Gegen Vergessen – Für Demokratie e.V. stellen mehr als 2.000 Mitglieder in 40 regionalen Arbeitsgruppen jährlich fast 500 Veranstaltungen auf die Beine. Die Geschäftsstelle bietet Ratsuchenden Hilfe im Umgang mit Rechtsextremismus und unterstützt Pädagogen bei der historisch-politischen Bildung. Der Vorstand trägt Ideen und Forderungen in die Politik.

Themen sind u. a. die Auseinandersetzung mit

- den nationalsozialistischen Verbrechen,
- dem Unrecht des SED-Regimes und
- verschiedenen Formen des politischen Extremismus.

Der Verein nimmt an den Debatten über eine gemeinsame europäische Identität und Erinnerungskultur teil und wirbt für gesellschaftliches Engagement und politische Teilhabe.

www.gegen-vergessen.de