



**Online-Beratung
zu religiös begründetem
Extremismus**

Erfahrungen der Onlineberatung
im Themenfeld
des religiös begründeten
Extremismus

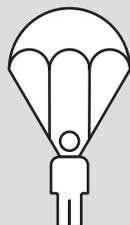
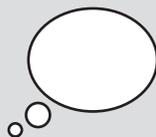
Sommer 2019



Trägerin des Projektes ist die Türkische Gemeinde in Deutschland e.V. (TGD). Sie hat die Onlineberatungsstelle EMEL aufgebaut und betreibt sie. SABIL wird in Kooperation mit der Türkischen Gemeinde in Schleswig-Holstein e.V. (TGS-H) und in Zusammenarbeit mit der dort ansässigen Landespräventions- und Beratungsstelle gegen religiös begründeten Extremismus PROvention umgesetzt.

Die Türkische Gemeinde in Deutschland e.V. (TGD) wurde 1995 als Interessenvertretung für in Deutschland lebende türkeistämmige Menschen gegründet. Als weltanschaulich neutraler Verein vertritt die TGD Menschen, die – unabhängig von ihren tatsächlichen ethnischen und religiösen Zugehörigkeiten – unmittelbar von den aktuellen Debatten um die Themen Islam und religiös begründeter Extremismus betroffen sind. Seit jeher engagiert sich die TGD entschieden gegen jede Form des Extremismus und der gesellschaftlichen Polarisierung. Als Unterstützerin und Partnerin migrantischer und muslimischer Organisationen setzt sich die TGD zudem für die Interessen und die gesellschaftliche sowie politische Teilhabe marginalisierter Menschen ein. Ihr Ziel ist eine lebendige Migrationsgesellschaft, in der Vielfalt gelebt wird und die in Institutionen, Politik und Medien sichtbar repräsentiert ist. Sowohl durch das Projekt Präventionsnetzwerk gegen religiös begründeten Extremismus als auch durch die Onlineberatungsangebote EMEL und SABIL hat die TGD umfangreiche praktische Erfahrungen in der Präventionsarbeit gegen religiös begründeten Extremismus.

1. Einleitung	05
2. Von der Idee zum Projekt: Hintergründe und Ausgangslage	06
3. Nähe durch Distanz: Potentiale, Wirkung und Funktionsweisen der Onlineberatung	07
4. Vertrauen als wertvollstes Gut: Datenschutz und Verschwiegenheit in der Onlineberatung	09
5. Unsere Beratungsangebote: EMEL und SABIL	11
6. Individuell, stärkend und ganzheitlich: Der systemische Beratungsansatz	12
7. Vertrauensaufbau und Reflexion: Methoden der Beratung	14
8. Reflektieren über die eigene Rolle: Reflexionschats als Qualitätsstandard	16
9. Ausblick: Herausforderungen und Erfahrungen	19
10. Impressum	22



1. Einleitung

Mit der Onlineberatung gegen religiös begründeten Extremismus hat die Türkische Gemeinde in Deutschland (TGD) ein einzigartiges und innovatives Beratungsformat geschaffen, das im Januar 2019 gelauncht wurde. Die Onlineberatung begreift sich als ein ergänzendes Angebot zur bereits bestehenden und etablierten Beratungslandschaft in Deutschland und Europa. Ratsuchende haben nun die Möglichkeit, sich neben den Angeboten der Präsenzberatung im Bereich religiös begründeter Extremismus auch per Email- oder Chatberatung Unterstützung zu suchen.

Ziel der Onlineberatung ist es, vor allem Personen zu erreichen, die durch die bisherigen Beratungsangebote im Bereich des religiös begründeten Extremismus kaum erreicht werden.

Die vorliegende Broschüre dient als Zwischenbericht, in dem wir unsere ersten Erfahrungen im Aufbau und in der Umsetzung unserer Onlineberatungsangebote im Themenfeld des religiös begründeten Extremismus darstellen möchten. Vielen Menschen ist (noch) nicht klar, wie eine Beratung im Onlinebereich funktioniert und welche Besonderheiten und Potentiale in ihr stecken. Daher möchten wir diese Broschüre dazu nutzen, die Hintergründe, Ansätze und Methoden von Onlineberatung im Allgemeinen deutlich zu machen.

Darüber hinaus möchten wir auch spezifische Einblicke in unsere bisherige Arbeit und unsere bereits gewonnenen Erfahrungen ermöglichen. Welche Ansätze und Absichten verfolgen wir mit der Onlineberatung? Mit welchen Herausforderungen mussten und müssen wir umgehen? Und wie sehen unsere Versuche aus, die bestmögliche Beratung für unsere Klient*innen gewährleisten zu können?

Dabei muss freilich beachtet werden, dass das Angebot eben erst seit kurzer Zeit erreichbar ist und sich noch in der Phase der Konsolidierung befindet. Aus diesem Grund sind die Erfahrungen und Erkenntnisse noch nicht grundsätzlich repräsentativ.

2. Von der Idee zum Projekt:

Hintergründe und Ausgangslage

In der Präsenzberatung hat sich zur Prävention von religiös begründetem Extremismus unter anderem die Zusammenarbeit mit Eltern und anderen sekundär betroffenen Personen als ein wichtiger Baustein etabliert. Anknüpfend an diese Erfahrungen richtet sich die Onlineberatung der TGD vorrangig an türkeistämmige, aber auch an arabisch- und deutsch-stämmige Eltern, die befürchten, dass sich ihre Kinder radikalieren könnten oder sich bereits radikalisiert haben.

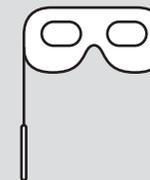
Vor allem für die Zielgruppen der türkei- und arabischstämmigen Eltern stehen bislang nur wenig spezifische Beratungsangebote wie beispielsweise in den ausgewiesenen Sprachen zur Verfügung, die eingebettet in die allgemeinen Beratungsstrukturen sind und sich den qualitativen Standards der Onlineberatung verschreiben. Dabei ist der Bedarf, besonders auch diese Zielgruppen zu erreichen, ungemein hoch. Empirische Studien zeigen sehr deutlich, dass sich etwa unter den Syrien-Ausreisenden überproportional viele Jugendliche befinden, die zwar einen kulturell-islamischen Hintergrund besitzen, sich aber mit ihrer Religion bisher kaum befasst haben. Das bedeutet, dass wenn sie sich verstärkt der Religion hinwenden, die Gefahr besteht, an Gruppierungen geraten zu können, die Ansichten propagieren, die problematisch sind (z.B. antipluralistisch, abwertend und ausgrenzend). Im Gegensatz zu religiös gefestigten Jugendlichen sind sie tendenziell weniger resilient gegenüber derartigen Positionen.



Der TGD sind diesbezüglich viele Fälle bekannt, bei denen Eltern irritiert, verängstigt und aggressiv reagieren, wenn sich ihre Nachkommenschaft mit islamischen Themen beschäftigen. In weniger religiösen Familien fällt es Eltern und Angehörigen oft schwer, zu entscheiden, wie das veränderte Verhalten des Kindes einzuordnen ist. Oft sind große Sorgen um das Kind mit Unsicherheiten verbunden, wie sie mit der Situation umgehen sollen.

Nicht selten führt dies zu familiären Konflikten, die zu einer Lösung der elterlichen Erziehungsautorität und einer Hinwendung zu möglicherweise problematischen Gruppierungen führen können. Derartige Familienkonflikte werden dann wiederum von diesen Gruppierungen instrumentalisiert. Sie können die Jugendlichen stärker an sich binden und von sich abhängig machen.

Die Absicht der Türkischen Gemeinde in Deutschland bestand also darin, ein neues Angebot im Onlinebereich zu schaffen, das auch diesen hier beispielhaft beschriebenen verunsicherten Eltern einen geschützten Raum bietet, um in einem gemeinsamen Prozess individuelle Wege zu finden, wie bestehende Konflikte ausgeräumt werden können. Dabei sollen den spezifischen religiösen, kulturellen und sprachlichen Bedürfnissen und Befindlichkeiten dieser Zielgruppe Rechnung getragen werden.

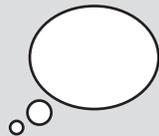


3. Nähe durch Distanz:

Potentiale, Wirkung und Funktionsweisen der Onlineberatung

Die Onlineberatung kann vollkommen ohne die Nennung von personenbezogenen Daten auskommen. Sie bildet daher einen niedrighschwelligen Zugang, der vor allem von Vorteil sein kann, wenn Menschen beispielsweise aus Angst, Immobilität oder sozialem Druck keine Präsenzberatung aufsuchen können oder möchten. In einer Onlineberatung müssen sie weder irgendwo persönlich erscheinen, noch ihre Stimme preisgeben. Somit erleichtert die Anonymität des Beratungsformates Ratsuchenden nicht nur die Möglichkeit, sich bei sensiblen und tabuisierten Themenbereichen Unterstützung zu suchen, sondern kann sogar für eine gewisse Enthemmtheit sorgen: Personen schreiben oft viel direkter, was sie beschäftigt. Nach dem Motto „Nähe durch Distanz“ ist es für viele Menschen einfacher sich zu öffnen, wenn das Gegenüber nicht direkt anwesend ist. Dies kann den Aufbau einer vertrauensvollen Beratungskonstellation zusätzlich stärken.

Das Medium Schreiben steht bei der Onlineberatung im Vordergrund. Zwar ist beim Schreiben die Kommunikation im Vergleich zur Beratung im Face-to-Face-Kontext eingeschränkt (es fehlen Mimik, Gestik, Tonfall, Sprechgeschwindigkeit und Lautstärke – all dies hilft bei der Interpretation des Gesagten). Aber dafür bietet das Schreiben neben dem Effekt der Enthemmtheit aufgrund der Anonymität noch weitere spezifische Vorteile. So hat das Schreiben nachweislich einen therapeutischen Effekt. Das Schreiben kann ein erstes Ventil sein, die ratsuchende Person ist „etwas losgeworden“. Grundsätzlich verlangsamt Schreiben die Kommunikation und regt dadurch zum Nachdenken an. Das Geschriebene kann gleichzeitig reflektiert werden. Das Schreiben zwingt die Ratsuchenden dazu, ihre Gedanken auszuformulieren und ihre Situation genauer zu beschreiben. Dadurch setzen sie sich viel stärker selbst damit auseinander. So ist es den Ratsuchenden möglich, immer wieder auch auf das Geschriebene zurückzugreifen und noch einmal nachzulesen, was der/die Berater*in geantwortet hat oder wie der/die Ratsuchende eigene Situationen empfunden und beschrieben hat. In einigen Fällen bedürfen die Ratsuchenden nicht mal direkt einer Antwort, da ihnen bereits der Prozess des Aufschreibens geholfen hat, Klarheit in die Situation zu bringen.



Um diesen therapeutischen Effekt nutzen zu können, ist es jedoch notwendig, dass dem Onlineberatungsangebot ein gewisses Vertrauen entgegengebracht wird. Was passiert mit meinen Daten? Liest jemand meine Nachrichten mit? Bringe ich mich oder einen meiner Angehörigen in Schwierigkeiten, wenn ich mich melde? Diese und ähnliche Fragen mögen wohl vielen Ratsuchenden im Kopf schwirren, wenn sie sich einer Onlineberatung nähern. Für uns war es daher von Anfang an entscheidend, durch eine hohe Fachlichkeit und Transparenz eine gute Grundlage für einen vertraulichen Beziehungsaufbau zu legen. Dies umfasste zunächst auch die Erarbeitung eines eigenen Datenschutzkonzeptes.

4. Vertrauen als wertvollstes Gut:

Datenschutz und Verschwiegenheit in der Onlineberatung

In der Anfangsphase der Umsetzung der Onlineberatungsangebote sind vor allem die technische Umsetzung sowie die Erstellung eines Datenschutzkonzeptes besonders herausfordernd gewesen. In diesem Zwischenbericht wird auf Letzteres eingegangen, die Erfahrungen zu den technischen Umsetzungen werden in einem Abschlussbericht des Projektes besprochen.



Datenschutzkonzept der Onlineberatung gegen religiös begründeten Extremismus

Die grundsätzliche Frage, die das Projekt von Beginn an begleitete, ist die nach der Übertragbarkeit der Datensatzsicherung und Vertraulichkeit einer Beratung aus dem Face-to-Face-Kontext in den Kontext von Onlineberatung. In der Onlineberatung kann nicht einfach wie im Face-to-Face-Kontext die Tür „geschlossen“ und ein vertrauliches Gespräch geführt werden. Asynchrone Gespräche müssen in irgendeiner Form gespeichert werden, sonst ist eine Kommunikation nicht möglich. Mit einer Speicherung gehen aber auch immer datenschutzrelevante Fragen einher. Deswegen müssen konkrete Voraussetzungen erfüllt werden, um eine vertrauensvolle Onlineberatung anbieten zu können.



Die Onlineberatungen EMEL und SABIL bauen auf dem Grundsatz der Verschwiegenheit auf. Es handelt sich bei der Beratungsthematik um ein sehr sensibles Thema sowohl für die Öffentlichkeit als auch für Sicherheitsbehörden. Daher ist es weiterhin notwendig, sich eine handlungssichere Grundlage für die Beratungsarbeit zu erarbeiten, wie beispielsweise eine entsprechende Verschwiegenheitserklärung sowie einen Kriseninterventionsleitfaden.



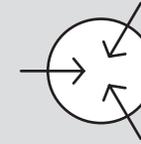
Aufgrund dieser fundamentalen Bedeutung von Datensicherheit wurde ein eigenständiger Fachtag zum Thema mit dem Titel Datenschutz, Schweigepflicht und Beratungspraxis organisiert. In diesem Rahmen wurden diverse Themen und Herausforderungen besprochen und datenschutzrechtliche Standards definiert: die Erarbeitung eines Datenschutzkonzeptes, Datenschutz im Zusammenhang mit systemischem Arbeiten in der Onlineberatung sowie der Umgang mit sicherheitsrelevanten Aspekten in der Beratung.

Im Prozess der Umsetzung des Datenschutzes wurde ein Datenschutzbeauftragter mandatiert, ein Datenschutzkonzept entsprechend der Projektziele und des Beratungsauftrages auszuarbeiten. Dieses sowie entsprechende Nutzungsbedingungen sind selbstverständlich transparent auf den virtuellen Beratungsplattformen EMEL und SABIL einsehbar. Um auch bei den Berater*innen ein umfassendes Verständnis für das Thema Datenschutz zu ermöglichen, sind diese zum Thema ausführlich geschult worden.

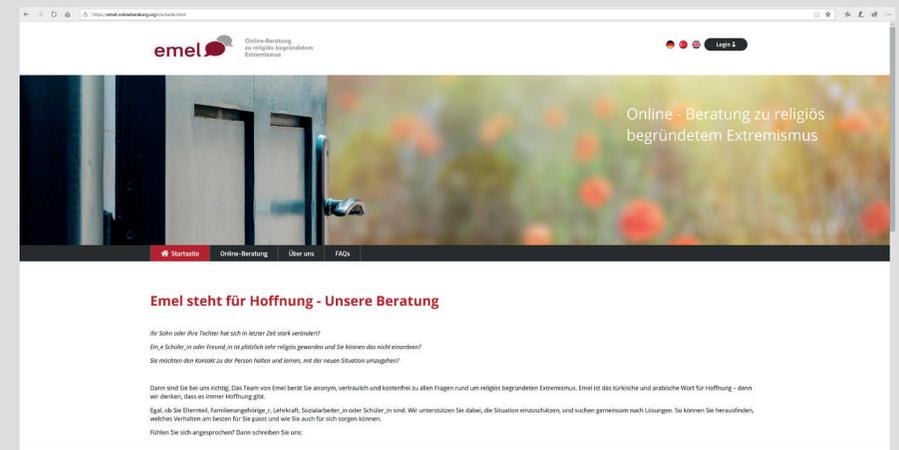


5. Unsere Beratungsangebote: EMEL und SABIL

Im Zuge der Konzipierung des Onlineberatungsangebotes hat es sich als sinnvoll herausgestellt, zwei unabhängige Angebote für die Zielgruppen aufzubauen.

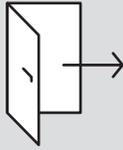


Emel – Onlineberatung zu religiös begründetem Extremismus stellt die erste Onlineberatungsstelle im Themenfeld überhaupt dar. Sie existiert seit Januar 2019 und richtet sich an alle Personen, die Fragen, Sorgen, Ängste und Anliegen zu religiös begründetem Extremismus haben, insbesondere Eltern, Familienangehörige, Lehrer*innen, Sozialpädagog*innen und Schulsozialarbeiter*innen, aber auch allgemein am Thema Interessierte. EMEL wird von der Türkischen Gemeinde in Deutschland mit Sitz in Berlin umgesetzt.

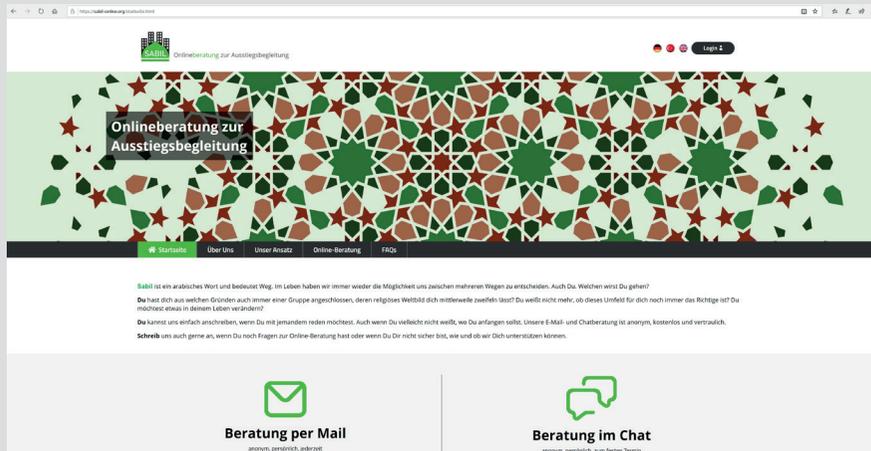


www.emel-onlineberatung.org

Als zweites Angebot ist die Beratungsstelle SABIL entstanden. Bei SABIL handelt es sich um eine Onlineberatung zur Ausstiegsbegleitung, die von der Türkischen Gemeinde in Schleswig-Holstein umgesetzt wird.



Sabil – Onlineberatung zur Ausstiegsgleitung wurde im Mai 2019 gelauncht. Das Berater*innenteam berät und begleitet alle Personen, die sich aus der religiös begründet extremistischen Szene emanzipieren wollen und sich mit ihren Anliegen an die Beratungsstelle wenden. Sie werden dabei unterstützt, neue Perspektiven und Veränderungsmöglichkeiten zu entwickeln, und darin bestärkt, selber Lösungswege im Umgang mit ihren Zweifeln, Ängsten und Fragen sowie einem möglichen Wunsch nach Veränderung in ihrem Leben zu finden.

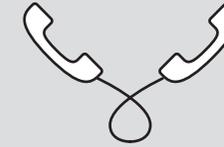


www.sabil-online.org

Zusammengefasst ermöglicht es die Onlineberatung, (mittelbar) Betroffene von religiös begründetem Extremismus wie Eltern, Angehörige oder Sozialraumakteur*innen und am Thema Interessierte sowie Personen, die sich aus der religiös begründet extremistischen Szene lösen möchten, zu beraten, wenn sie auf die herkömmlichen Beratungsangebote nicht zugreifen können oder sie Vorbehalte gegenüber ihnen haben. In diesem Sinne sieht sie sich nicht in Konkurrenz zu den bestehenden Beratungsangeboten, sondern als Ergänzung. Es ist nicht ausgeschlossen, dass im Verlaufe des Beratungsprozesses auch auf die Präsenzberatung verwiesen wird, wenn es hilfreich erscheint.

6. Individuell, stärkend und ganzheitlich: Der systemische Beratungsansatz

Wie die meisten Beratungsstellen zu religiös begründetem Extremismus arbeiten auch die Onlineberatungsstellen SABIL und EMEL nach dem systemischen Ansatz.



Ausgehend von der Grundannahme, dass jeder Mensch eigene Lösungen entwickeln kann, werden innerhalb der Beratung Bedingungen gesucht, unter denen die Ratsuchenden ihre eigenen Stärken und Ressourcen entdecken, nutzen und aktivieren können, um mit der Unterstützung der Beratenden zu eigenen Lösungen und Zielen zu kommen. Systemisch bedeutet außerdem, dass die Ratsuchenden nicht unabhängig von ihrem System, d.h. die Ratsuchenden im Kontext ihres (sozialen) Umfelds, beraten werden. Es gibt keine allgemeingültigen oder standardisierten Lösungen. Die jeweilige individuelle Situation wird betrachtet. Dabei werden die Ratsuchenden als Expert*innen ihrer eigenen Situation anerkannt. Die Berater*innen richten ihr Augenmerk auf die soziale Vernetztheit des Menschen. So wird das Verhalten von Menschen nicht isoliert aus deren inneren Eigenschaften heraus betrachtet, sondern aus ihren Beziehungen und Interaktionen untereinander und zu ihrer Systemumwelt, beispielsweise zur eigenen Familie, zu Angehörigen und Freunden. Alle Beteiligten sind Teil des Systems und haben eine bestimmte Funktion. Dabei (be-)werten systemische Berater*innen nicht, es geht also nicht um Schuldzuweisungen. Stattdessen beobachten und beschreiben sie, wie sich jemand verhält und was genau sie/er macht. Der Blick von außen soll einen Reflexionsprozess anregen, aus dem heraus die Ratsuchenden wieder handlungsfähig werden und neue Perspektiven und Veränderungsmöglichkeiten entwickeln. Einerseits erschwert es die Methode der Onlineberatung aufgrund ihrer räumlichen Trennung, mit bewährten Methoden aus der Systemischen Beratung, wie z.B. Aufstellungen (z.B. Familienbrett) und Zeichnungen (z.B. Lebenslinie, Genogramm) zu arbeiten. Andererseits ist das bereits angesprochene therapeutische Schreiben ein großer Gewinn.

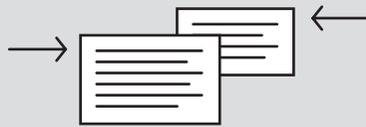
7. Vertrauensaufbau und Reflexion:

Methoden der Beratung

Oberstes Ziel in der Onlineberatung ist es, ein vertrauensvolles Verhältnis zu den Ratsuchenden aufzubauen. Um dies zu gewährleisten, orientieren wir uns auch in unserer Beratung an der Grundhaltung der Onlineberatung, die sich unter anderem aus der systemischen Grundhaltung ableitet und folgende Werte beinhaltet:

Neutralität und Neugier, Empathie und Wertschätzung, Kongruenz und Transparenz sowie Konstruktivismus. In der Onlineberatung spielt aber nicht nur die eigene Haltung eine essentielle Rolle. Entsprechend des geflügelten Wortes „Der erste Eindruck zählt“ ist es gerade für die Onlineberatung besonders wichtig, das Vertrauen der Ratsuchenden mit der Erstantwort zu festigen.

Je nach Anfrageart, entscheiden wir wie ausführlich eine (Erst-)Antwort formuliert ist. Es kann sich zunächst um eine Anfrage handeln, die augenscheinlich eine Informationsabfrage beinhaltet, dahinter kann sich aber auch der Versuch verbergen, Kontakt aufzunehmen, um über andere Bedürfnisse zu schreiben.



In der Regel bestehen Mailberatungsprozesse aus entweder 1 – 5 Kontakten, in diesem Fall handelt es sich um eine Kurzzeit-Mailberatung. Es kommt oft vor, dass Ratsuchende bereits nach wenigen Mails die Korrespondenz einstellen, da sich ihr Anliegen geklärt hat, ihnen die ersten Antworten ausreichen oder sie erst einmal den akuten Druck losgeworden sind und keinen weiteren Bedarf sehen. Eine Langzeit-Mailberatung hingegen besteht in der Regel aus 15 – 25 Kontakten, hier kommt es zu einem intensiveren Austausch mit psychosozialen Beratungscharakter.

Die Erstantwort der Berater*innen kann ausschlaggebend sein, ob der/die Ratsuchende diese erwidern wird. In der Regel beinhaltet eine Erstantwort die Erläuterung der Rahmenbedingungen des Onlineberatungsprozesses: die Vorstellung der Berater*innen, die Würdi-

gung, dass sich die ratsuchende Person an die Onlineberatungsstelle gewandt hat sowie der Hinweis, was eine Onlineberatung leisten kann und wo ihre Grenzen liegen. Im Kern geht es aber darum, auf das Anliegen der Ratsuchenden einzugehen und ihnen zu spiegeln, was der/die Berater*in bisher verstanden und wahrgenommen hat. Die Erstantwort schließt mit der Einladung zu einer Rückantwort an die ratsuchende Person ab.

Eine Erstantwort kann wie folgt gegliedert werden:

- *Würdigen der Kontaktaufnahme / Klient*in ankommen lassen*
- *Vorstellen als Berater*in*
- *Rahmenbedingungen klären*
- *Auf Anliegen eingehen, Fragen klären*
- *Gefühle spiegeln*
- *Auftragsklärung*
- *Ablauf der Beratung klären*
- *Einladen für weitere Antwort*

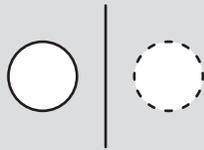
Der Weg zum/zur Berater*in

Das Team an Berater*innen ist das Herzstück einer jeden Beratungsstelle. Deshalb legen wir hohen Wert auf ihre Qualifikation. Methodisch und fachlich arbeiten die Berater*innen der beiden Onlineberatungsstellen EMEL und SABIL entsprechend ihrer Fachexpertise und nach spezifischen Konzepten aus der Onlineberatung. Da in der Onlineberatung in der Regel rein textbasiert gearbeitet wird, verlangt dies eine besondere Qualifikation der Beratenden. Sie müssen lesen statt (zu-)hören und schreiben statt sprechen. Sie müssen neben der eigentlichen Fach- und Beratungskompetenz auch über entsprechende Medienkompetenz und Internet-Erfahrung verfügen. Um den speziellen Anforderungen eines Onlineberatungsangebots, das bisher nur in wenigen Beratungseinrichtungen gängige Praxis ist, gerecht werden zu können, durchliefen die Berater*innen den zertifizierten Weiterbildungskurs zur Onlineberatung. Auf diesem Wege kann gewährleistet



werden, dass das Berater*innenteam nach den aktuellen Qualitätsstandards und methodischen Konzepten, wie bspw. mit dem 4-Folien-Konzept, arbeiten. Bei dem 4-Folien-Konzept handelt es sich um ein geprüftes und bewährtes Online-Beratungskonzept. Dabei liegt der Fokus auf der Art und Weise, wie der Erstkontakt per Mail hergestellt werden kann, um mit dem/der Ratsuchenden schrittweise eine Beziehung zu knüpfen, die für eine erfolgreiche Beratung unabdingbar ist.

In der Onlineberatung gegen religiös begründeten Extremismus ist es darüber hinaus besonders relevant, auch im Hinblick der Absicht, sowohl türkei- als auch deutsch- und arabischstämmige Eltern und Angehörige zu erreichen und die Anfragen mit einer kultur- und religionssensiblen Perspektive zu lesen und zu beantworten. Hierfür durchliefen die Berater*innen zusätzlich eine speziell konzipierte 6-modulige Fortbildungsreihe zum Thema Beratungspraxis im Bereich des religiös begründeten Extremismus.



8. Reflektieren über die eigene Rolle: Reflexionschats als Qualitätsstandard

Neben der Ausbildung ist auch die kontinuierliche Schulung und Unterstützung der Berater*innen eine wichtige Voraussetzung für eine qualitativ hochwertige und methodisch fundierte Beratungsleistung. Zu diesem Zweck werden in regelmäßigen Abständen Fallreflexionen für die Berater*innen der Onlineberatungsprojekte angeboten. In diesen haben sie die Möglichkeit, sich in einem Chat zu einem bestimmten Beratungsfall aus der eigenen Onlineberatungspraxis untereinander auszutauschen und zu reflektieren. Eine qualifizierte Mentorin begleitet diesen Austausch und ist hier supervidierend tätig. In der Regel finden die Reflexionschats für ca. 90 Minuten in Form eines terminierten moderierten Gruppenchats statt. Ein großer Vorteil der Reflexionschats ist die zeitliche und örtliche Unabhängigkeit, denn die Berater*innen müssen für die Fallbesprechung nicht explizit anreisen, können also von ihrem eigenen Arbeitsplatz an der Online-Supervision teilnehmen.

Was ist das Ziel der Reflexionschats?

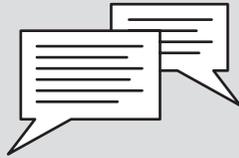
Der Reflexionschat bietet u.a. Raum für eigene Anliegen, für noch offene gebliebene Fragen, Herausforderungen und/oder eigene Unsicherheiten. Das kann zum Beispiel sein, wie man in einem bestimmten Fall anders hätte handeln können bzw. was es aus der Perspektive der anderen Teilnehmer*innen noch an Interventionsmöglichkeiten gibt. Ziel der Reflexionschats ist es u.a., eigenes Handeln zu reflektieren und neue Impulse und Anregungen für die methodische Arbeit im Rahmen der Onlineberatung zu erhalten. So tragen die Reflexionschats maßgeblich zur Qualitätsentwicklung und -sicherung der eigenen Onlineberatungspraxis bei.

Exemplarischer Verlauf einer Fallreflexion

Im Rahmen der Fallreflexion werden bereits im Vorfeld die Themen gesammelt und festgelegt, die dann im Chat reflektiert werden sollen. So wurde bspw. in einer Fallreflexion das Thema „Kontaktabbruch“ intensiv behandelt. Eine Beraterin berichtete von einem Fall, in dem sich der Klient nach Erhalt der ersten Antwort nicht mehr meldete. Dies verunsicherte die Beraterin, da ihr die Gründe hierfür nicht bekannt waren und sie aufgrund der Anonymität der Beratung auch keine Möglichkeit hatte, bei dem Klienten nachzufragen. Dies ist ein sehr typisches Phänomen im Rahmen der Onlineberatung und konnte im Gruppenchat sehr gut reflektiert werden. So nahm die Beraterin zunächst an, dass ihr Klient sich möglicherweise missverstanden fühlte und mit der Antwort unzufrieden war und sich aus diesen Gründen nicht mehr meldete. Ihr Anliegen für die Reflexion war, herauszufinden, ob es auch andere Gründe für den Kontaktabbruch geben könnte.

Bei der schriftbasierten Beratung ist das Nachlesen des eigenen Falles ja jederzeit möglich, sodass sich die Berater*innen noch einmal intensiv mit den Inhalten der Beratung auseinandersetzen können. Deswegen hat die Beraterin noch einmal gemeinsam mit ihren Kolleg*innen und der Mentorin auf den Beratungsverlauf geschaut. In diesem speziellen Fall ging es u.a. darum, dass ein Sozialarbeiter aus einer Jugendeinrichtung unsicher war, wie er mit dem sich verändernden Verhalten eines von ihm zu betreuenden Jugendlichen umgehen kann. Der Sozialarbeiter befürchtete, dass der Jugendliche möglicherweise extreme religiöse Einstellungen und Überzeugungen entwickelt und sich eine dementsprechende Ideologie zu eigen macht. Im

Gruppenchat wurde dann zunächst die Antwort der Beraterin im Hinblick auf Interventionsmöglichkeiten betrachtet und kritisch reflektiert. Die Beraterin bekam so neue Impulse für ihr eigenes beraterisches Handeln. Insgesamt wurde ihre Antwort als sehr wertschätzend und vertrauensbildend beurteilt. Im Rahmen der Fallreflexion wurden deshalb auch folgende Gründe erörtert und diskutiert, weshalb der Klient möglicherweise nicht mehr zurückgeschrieben hat.



Der Klient meldete sich nicht mehr, da

- *ihm nicht bewusst war, dass er sich zum Lesen der Antwort bei der virtuellen Beratungsstelle wieder einloggen muss, und/oder er seine Zugangsdaten verloren hatte*
- *der Klient die Anfrage an mehrere Beratungsstellen gleichzeitig gesendet und schon eine für ihn zufriedenstellende Antwort erhalten hat und keine Notwendigkeit mehr sah, zu reagieren*
- *ein technischer Fehler aufgetreten ist: Das Einloggen funktionierte nicht und der Klient wusste nicht, wie (über welchen Kommunikationskanal) er dies der Beraterin mitteilen kann*
- *der Klient bereits durch das Niederschreiben seines Anliegens Entlastung erfahren hat*
- *sich der Klient nicht traute, weiter in einen (tieferen) Beratungskontakt einzusteigen*
- *der Klient mit der Antwort zufrieden war, aber aufgrund des Settings (unverbindliches Angebot) keinen Anlass für ein Feedback sah (manche geben nur dann Rückmeldung, wenn sie unzufrieden sind bzw. sich nicht ausreichend verstanden/beraten fühlen)*

Darüber hinaus ist es bei der Onlineberatung häufig der Fall, dass sich Klienten erst nach einem längeren Zeitraum/nach ein paar Monaten wieder melden.

Für die Beraterin war die Fallreflexion sehr wertvoll, denn sie konnte den Kontaktabbruch nochmal anders bewerten und einordnen. Ebenso konnte sie weitere Ideen entwickeln, wie sie die Dialoggestaltung und den Beziehungskontakt in einer Erstantwort zukünftig optimieren kann.

Spannend war und ist es für die Berater*innen, zu erleben, dass sie im Rahmen der Online-Fallreflexion die Rolle der Ratsuchenden einnehmen. Es findet ein gewinnbringender Perspektivwechsel statt. Ebenso hat das Schreiben an sich – wie auch für den/die Ratsuchende*n – schon ein strukturierendes und reflexives Moment. Die Teilnehmer*innen sind viel stärker aufgerufen, sich mit der Beschreibung ihres Anliegens und den damit verknüpften Frage- oder Problemstellungen zu befassen. Sie müssen wesentlich expliziter benennen, was ihr eigentliches Anliegen an die Supervision ist und oftmals beantworten sie durchs Schreiben viele Fragen selbst, ohne dass es ihnen zuvor bereits so bewusst gewesen ist. Der Reflexionsprozess findet von daher bereits während des Schreibens und Überdenkens statt. So war es auch in dem oben beschriebenen Fall.

Ferner ist der Reflexionschat in einem Chatprotokoll dokumentiert und kann jederzeit von allen Beteiligten nachgelesen und erneut reflektiert werden. Somit dient die Dokumentation des Prozesses der Qualitätssicherung und stellt einen zusätzlichen Mehrwert für die Beratungspraxis dar.



9. Ausblick: Herausforderungen und Erfahrungen

Für die kommende Projektphase werden vor allem zwei Themen identifiziert, die wegen der bisher gemachten Erfahrungen besonders relevant scheinen und in den Fokus genommen werden sollen. Das sind a) der Datenschutz und b) Fallreflexion. Beide Themen wurden bereits in diesem Zwischenbericht gewürdigt. Dennoch wurden weitere Herausforderungen und Chancen identifiziert, so dass diese Themen weiterhin wichtig bleiben.

Datenschutz

Obwohl die DSGVO mittlerweile schon seit dem 25. Mai 2018 anzuwenden ist, hat sich noch keine einheitliche Rechtsprechung durchgesetzt. Entsprechend müssen die Entwicklungen hier weiter verfolgt werden. Darüber hinaus ist das Thema religiös begründeter Extremismus so sensibel, dass es gerade für die Onlineberatung wichtig ist, up-to-date zu bleiben. Das ist umso wichtiger, da in der Gesellschaft grundsätzlich durch die Einführung der DSGVO sowie die Verfehlungen großer Plattformen das Bewusstsein für Datensicherheit und den Schutz der eigenen Daten zugenommen hat. Deswegen kann sich eine Onlineberatung nicht erlauben, Zweifel daran aufkommen zu lassen, dass die Daten der Ratsuchenden nicht ausreichend geschützt sind. Um das Vertrauen der Ratsuchenden zu erhöhen und sie für den Schutz der eigenen Daten zu sensibilisieren, gibt es die Überlegung, auf der Homepage ein Erklärvideo zum Thema Datenschutz einzubetten und/oder auf den Torbrowser hinzuweisen und/oder andere Angebote zu machen, wie die Ratsuchenden ihre Anonymität gewährleisten können.

Fallreflexion

Da die Onlineberatung für das Themenfeld noch neu ist und noch wenige vergleichbare Angebote vorhanden sind, liegt ein weiterer Fokus auf der Fallreflexion. Die Berater*innen sind mit bisher wenig bekannten Situationen konfrontiert, so dass es wichtig ist, eingehend zu reflektieren, wie vorgegangen wurde, welche Alternativen möglich gewesen wären und was ggf. schief gegangen ist.

Gleichzeitig soll während der Fallreflexion im (Gruppen-)Chat beobachtet werden, ob dies eventuell ein Verfahren ist, welches ausgeweitet und auch für Externe angeboten werden kann. Gerade kleinere Beratungsstellen im Bereich der Extremismusprävention können nicht regelmäßig supervidieren. Durch ein (kostenloses) Onlineangebot im Rahmen der Onlineberatung könnte die Fallreflexion bundesweit die Qualität der Beratung verbessern und nebenbei auch noch die Onlineberatung bekannter machen. –



10. Impressum

Herausgeber Türkische Gemeinde in Deutschland e.V. (TGD)
Obentrautstraße 72
10963 Berlin
www.tgd.de
info@tgd.de

&

Türkische Gemeinde in Schleswig-Holstein e.V.
(TGS-H)
Elisabethstraße 59
24143 Kiel
www.tgsh.de
info@tgsh.de

Gestaltung Jan Henrik Arnold, Henry Hajdu

Stand 2019

V.I.S.D.P. Gökay Sofuoğlu, Atila Karabörklü

© Türkische Gemeinde in Deutschland e.V.

Die Veröffentlichungen stellen keine Meinungsäußerung des BMFSFJ oder des BAFzA dar. Für inhaltliche Aussagen tragen die Autor*innen die Verantwortung.

Gefördert vom



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend

im Rahmen des Bundesprogramms

Demokratie **leben!**



Dieses Projekt wird aus Mitteln
des Fonds für die Innere Sicherheit
der Europäischen Union kofinanziert.

