

Analyseinstrumente zur Prüfung der Konzepttreue einer Online-Beratung

Jörg Heeren & Andreas Grau

Zusammenfassung

Die Entwicklung einer eigenen, verschriftlichten Konzeption wird als ein Qualitätsmerkmal von Onlineberatungen angesehen. Die tatsächliche Einhaltung des Konzepts scheint dabei vorausgesetzt zu werden, obwohl sie als besonderer Nachweis von Beratungsqualität gelten kann. Vorbilder für die Prüfung einer solchen Konzepttreue von Online-Beratungen fehlen. Im Zuge der wissenschaftlichen Begleitung der Online-Beratung gegen Rechtsextremismus (OBGR) durch das Institut für interdisziplinäre Konflikt- und Gewaltforschung (IKG) der Universität Bielefeld wurde daher ein Instrumentarium aus quantitativen und qualitativen Methoden entwickelt, das sich zum einen eignet, die Einhaltung der Beratungskonzeption zu prüfen, und zum anderen erfasst, wie Klienten die speziellen Kennzeichen der Online-Beratung bewerten.

Schlüsselwörter

Online-Beratung, Beratungsqualität, Beratungsansatz, Klientenzentrierte Beratung, systemische Beratung, Konzepttreue

Abstract

The development of an own written concept is considered as a quality characteristic of online counseling. The actual compliance with the concept seems to be presupposed although it can be regarded as a special confirmation of counseling quality. Examples for the examination of such a compliance with the concept of online consultations are missing. In the course of the scientific company of the online counseling against right-wing extremism by the Institute for Interdisciplinary Research on Conflict and Violence (IKG) of Bielefeld University instruments were therefore developed from quantitative and qualitative methods to audit the compliance with the counseling conception. Apart from that the instruments capture how clients judge the special characteristics of the online counseling against right-wing extremism.

Keywords

Online counseling, counseling quality, counseling approach, client-centered counseling, systemic counseling, compliance with the concept

Autoren

- **Dipl.-Päd. Jörg Heeren**
- assoziierter Wissenschaftler am Institut für interdisziplinäre Konflikt- und Gewaltforschung (IKG) der Universität Bielefeld
- Lehrbeauftragter der Fakultät für Erziehungswissenschaft der Universität Bielefeld
- Forschungsschwerpunkte: psychosoziale Beratung (Online-Beratung und Coaching), E-Learning und Akkulturation.
- **Kontakt:** Universität Bielefeld, IKG Universitätsstraße 25, 3361 Bielefeld
Telefon: +49 (0)521 106 4199
E-Mail: joerg.heeren@uni-bielefeld.de

- **Dipl.-Sozw. Andreas Grau**
- Wissenschaftlicher Mitarbeiter und Projektleiter am Institut für interdisziplinäre Konflikt- und Gewaltforschung (IKG) der Universität Bielefeld
- Forschungsschwerpunkte: Quantitative Datenanalyse, Einstellungsforschung, Fremdenfeindlichkeit und Vorurteilsforschung.
- **Kontakt:** Universität Bielefeld, IKG Universitätsstraße 25, 3361 Bielefeld
Telefon: +49 (0)521 106 3195
E-Mail: andreas.grau@uni-bielefeld.de

1. Ausgangslage

Psychosoziale Online-Beratung in Deutschland hat sich etabliert und ein professionelles Niveau erreicht: In der Regel sind es Fachkräfte wie Psychologen, Pädagogen und zertifizierte Therapeuten, die Ratsuchende über bekannte und weniger bekannte Portale im Internet unterstützen. Doch Professionalisierung lässt sich nicht alleine durch das gewachsene Angebot konstatieren, sondern auch über die systematische Erfassung der Beratungsqualität. Wissenschaftliche Erhebungen hierzu sind bislang nur in begrenztem Ausmaß zu finden. Beispiele hierfür sind Evaluationsstudien von Hinsch und Schneider (2002) sowie von Wesemann und Grunwald (2008), die darauf zielten, Motive für die Nutzung einer Online-Beratung, aber auch Veränderungen, die durch die Beratung induziert wurden, zu erfassen, und dafür halb-strukturierte Interviews bzw. Fragebögen nutzten. Kühne (2012) hat eine systematische Übersicht dazu zusammengestellt, was Träger von Online-Beratungsstellen unter Qualität verstehen. Er führt unter anderem an, dass die Entwicklung einer schriftlichen Beratungskonzeption als ein messbares Merkmal der Qualität einer Online-Beratung gelten kann (Kühne, 2012). Solche Konzepte basieren in der Regel auf psychologischen Ansätzen, die ein bestimmtes Menschenbild voraussetzen und darauf aufbauend einen Rahmen für das Vorgehen in der Beratung nahelegen. Bei einem solchen Konzept handelt es sich um ein Programm, das einen Soll-Zustand beschreibt. Eine wissenschaftliche Überprüfung der Qualität einer Online-Beratung muss unserer Auffassung nach erfassen, inwieweit solche konzeptionellen Vorgaben tatsächlich umgesetzt werden und in einen passenden Ist-Zustand zusammenfließen. Bislang scheint die Prüfung der Konzepttreue in Analysen der Arbeit von Online-Beratungen jedoch vernachlässigt zu werden.

Für die Analyse des Beratungshandelns einer Online-Beratung durch das Institut für interdisziplinäre Konflikt- und Gewaltforschung (IKG) der Universität Bielefeld wurde mit einem Methodenmix aus qualitativen und quantitativen Verfahren untersucht, inwieweit der Beratungsansatz der Einrichtung eingehalten wird. Dafür wurde literaturbasiert ein quantitativer Online-Fragebogen mit Items entwickelt, die erfassen, wie die Ratsuchenden die non-direktive Klientenzentrierung und die systemisch-lösungsorientierte Orientierung der Beratungsstelle wahrgenommen haben. Zugleich wurden E-Mail- und Chatprotokolle ausgewertet, um zu erfassen, welche Interventionen und Methoden die Berater einsetzen und inwiefern sie in der Lage sind, Veränderungen im Leben der Ratsuchenden zu induzieren. Bei der Einrichtung handelte es sich um die Online-Beratung gegen Rechtsextremismus (OBGR) mit

Sitz in Berlin (<http://www.online-beratung-gegen-rechtsextremismus.de>). Anlass der Analyse war eine wissenschaftliche Begleitung der OBGR durch das IKG.

2. Das Beratungsangebot

Nach ersten Versuchen in den 1990er Jahren hat sich die psychosoziale Online-Beratung inzwischen in Deutschland als zusätzliches Angebot zur Face-to-Face-Beratung etabliert (Kühne, 2009). Das gilt allerdings nicht übergreifend für alle Beratungsthemen. Kontinuierliche und professionelle Beratung, die sich dem Umgang mit Rechtsextremismus verschreibt, fehlte über Jahre.

Rechtsextremismus stellt nicht nur eine politische Bedrohung dar, sondern geht häufig auch mit sozialen, psychischen und emotionalen Belastungen einher. So kommt es zu individuellen Leidensverläufen, die in Familien und Freundeskreisen, in Schulen, Vereinen oder auch Betrieben erlebt werden; etwa wenn rechtsextreme Personen in diese unterschiedlichen Lebensbereiche hineinwirken – mit ihrer menschenverachtenden Ideologie, provozierendem Verhalten und gegebenenfalls auch Gewalttaten. Unmittelbar Betroffene konnten sich an Opferberatungen wenden, allerdings fanden z.B. Personen im sozialen Umfeld von Rechtsextremen gewöhnlich keine Anlaufstelle. Durch ihre Verankerung im Internet schließt die OBGR eine Lücke, weil sie als dezentrale psychosoziale Beratung zu Rechtsextremismus Ratsuchende in ganz Deutschland erreicht.

Im Juli 2007 begann der konzeptionelle und organisatorische Aufbau der OBGR unter Trägerschaft des Vereins „Gegen Vergessen – für Demokratie“. Im Mai 2008 ging das Beratungsangebot online. Schon bald nach dem Start verzeichnete die Landing-Page der OBGR monatlich mehr als tausend Besucher, von denen sich ein kleiner Teil als Ratsuchende an das Beratungsteam wendete: Rund 300 Beratungskontakte pro Jahr verzeichnete die Beratungsstelle seither. Das Angebot bewährte sich so offenkundig in der Praxis. Offen blieb allerdings die Frage, inwieweit das Projekt den Aufgaben und Zielen gerecht wurde, die im Projektkonzept dargestellt wurden.

Die Online-Beratung gegen Rechtsextremismus widmet sich der Prävention und der Intervention bei Prozessen der Rechtsradikalisierung. Sie bietet individuelle psychosoziale Begleitung für Menschen an, deren Lebenssituation sich unter dem Einfluss von Rechtsextremismus verschlechtert hat. Genutzt wird die Beratungsstelle von einem vielfältigen Kreis von Ratsuchenden: Angehörige, Freunde, Lehrkräfte, politische Aktivisten, ausstiegswillige Rechtsextremisten oder auch Opfer von Gewalttaten. Familiäre Probleme in Verbindung mit Rechtsextremismus sind dabei ein dominantes Thema (Online-Beratung gegen Rechtsextremismus, 2010; Online-Beratung gegen Rechtsextremismus, 2013). Die Beratung der OBGR erfolgt textbasiert und verschlüsselt – via E-Mail, Einzel- und Gruppenchat.

Der Beratungsansatz der OBGR folgt dem Paradigma der humanistischen Psychologie. Die Beratung erfolgt klientenzentriert (Rogers, 1977; Rogers, 1973a; Rogers, 1973b) und wird durch systemisch-lösungsorientierte Methoden (DeJong & Berg, 1998) ergänzt. Die OBGR verzichtet damit auf standardisierte

Ratschläge. Vielmehr strebt sie danach, Problemlösungen zusammen mit dem Ratsuchenden zu entwickeln, sich an seinem Bezugssystem zu orientieren und vorhandene Ressourcen zu aktivieren, die ihm helfen können, sich einer Lösung seines Problems zu nähern. Zentrales Ziel der psychosozialen Beratung ist die Stärkung des subjektiven Wohlbefindens des Ratsuchenden. Die Klienten sollen unterstützt werden, sich in schwierigen Lebenssituationen zurechtzufinden und diese zu verändern. Grundsätzlich sollen sie lernen, psychische Belastungen abzubauen (Online-Beratung gegen Rechtsextremismus, 2010a).

3. Theoretische Ausrichtung der wissenschaftlichen Begleitung

Die wissenschaftliche Begleitung von Modellversuchen und Projekten gilt als eine besondere Form der experimentellen Forschung. Unter Rückgriff auf Rossi, Freeman und Hofmann (1985) lässt sich solche Begleitforschung als „systematische Anwendung sozialwissenschaftlicher Forschungsmethoden zur Beurteilung der Konzeption, Ausgestaltung, Umsetzung und des Nutzens sozialer Interventionsprogramme“ [1] (S. 3) verstehen. Das impliziert die Auswahl von angemessenen Bewertungskriterien sowie die strukturierte Erfassung, Dokumentation und Auswertung von Befunden. Gegenstand wissenschaftlicher Begleitung ist „das Beobachten, das gestaltende Mitwirken und das Ableiten wissenschaftlicher Erkenntnisse“ (Buggenhagen & Busch, o. J.). Sie folgt dem Prinzip der Unabhängigkeit: Weder der Programmträger noch der Projektträger erteilen Auflagen an die wissenschaftliche Begleitung.

Die Untersuchung der Beratungsqualität der Online-Beratung gegen Rechtsextremismus basierte auf einer Reihe von Vorannahmen, die in der Analyse unsere Beobachterhaltung beeinflussten. Eine Vorannahme betrifft unser Verständnis von psychologischer Beratung. Nach Döring (1997) handelt es sich bei psychologischer Beratung um eine „problemorientierte, kurzfristige Mini-Therapie“ (S. 443f). „Um von psychologischer Beratung sprechen zu können, muss eine formelle Situation hergestellt werden, in der sich die Beziehung zwischen Ratsuchendem und professionellem Berater konstituiert und die Möglichkeit besteht, gemeinsam Problemsituationen und Lösungsvarianten zu explorieren“ (Döring, 1997, S. 443). Zu beobachten ist ein Trend zur Therapeutisierung: Berater wollen Veränderungsprozesse begleiten, die die Lebenspraktiken und Einstellungen der Ratsuchenden betreffen. Die ausdrückliche Vorgabe von Lösungswegen und die Erteilung von Experten-Ratschlägen rücken damit in den Hintergrund (ebd.). Laut Döring (1997) ist psychologische Beratung von Psychotherapie abzugrenzen. Die vorliegende Arbeit teilt diese Auffassung, wobei wir uns dennoch bei der Auswahl der Fragen zur Sicherung der Beratungsqualität an Arbeiten orientieren, die sich vor allem auf die Wirkung von psychotherapeutischen Maßnahmen beziehen. Dabei wurde für die quantitative Erhebung stets eine Abwägung getroffen, ob die jeweiligen Items auf die Situation einer Beratung übertragbar sind.

Darüber hinaus haben wir festgelegt, welche Dimensionen von Beratung wir in den Blick nehmen. In Anlehnung an Grawe (1998) sowie Grawe, Regli, Smith und Dick (1999) konzentrieren wir uns auf zwei Dimensionen, die sich auf die Wirkung von Beratung beziehen: die Kommunikationsdimension und die

Veränderungsdimension. Beide Dimensionen lassen sich jeweils in zwei Perspektiven differenzieren.

Die Kommunikationsdimension kann in eine prozessuale und eine inhaltliche Perspektive unterschieden werden (Grawe et al., 1999). Die prozessuale Perspektive, die Kommunikation zwischen Berater und Ratsuchendem, bezieht sich auf Geschehen, das dem Klienten gewöhnlich unbewusst bleibt – etwa wenn der Berater Fragen stellt, durch die er den Ratsuchenden aktiviert, eigene Stärken zu nennen und zu erkunden, oder wenn der Berater den Klienten durch „Hausaufgaben“ ermuntert, im Alltag neue Fähigkeiten zu entwickeln.

Ohne inhaltlich darauf einzugehen, richtet sich der Berater nach den Bedürfnissen und Kompetenzen des Ratsuchenden, um dessen Aufmerksamkeit auf Aspekte zu lenken, die für die Lösung seines Problems förderlich sind. Die inhaltliche Perspektive auf die Kommunikation bezieht sich auf Beratungsgeschehen, das dem Ratsuchenden bewusst ist: Informationen und Fakten, die der Berater explizit mit ihm austauscht (Grawe et al., 1999). Da dieser inhaltliche Austausch dem Ratsuchenden präsent ist, kann er sich über dessen Qualität ein Urteil bilden. Die quantitative Erhebung berücksichtigt die inhaltliche Perspektive, indem der Ratsuchende seine Zufriedenheit mit der Beratung, bezogen auf sein Anliegen, beurteilt. Mit Blick auf die prozessuale Perspektive wird nach empfundener Wertschätzung, Empathie und Vertrauen gefragt. Im qualitativen Teil der Studie wird analysiert, welche kommunikativen Mittel die Berater einsetzen, um den Beratungsprozess zu steuern.

Die Veränderungsdimension erstreckt sich in der Darstellung von Grawe und Kollegen (Grawe et al., 1999) zu zwei Extrempolen: der Zustands- und der Veränderungsperspektive. Die Zustandsperspektive beschreibt die Exploration und das Herausarbeiten eines Problemzustandes im Beratungsprozess. Die Veränderungsperspektive beschreibt die Fokussierung auf die Lösung eines Problems (Grawe et al., 1999).

Die Zustandsperspektive findet sich im qualitativen Teil der Untersuchung in der Darstellung der Beratungsthemen. Die Veränderungsperspektive wurde sowohl im qualitativen als auch im quantitativen Teil der Studie erfasst. In der quantitativen Erhebung wurde für diese Perspektive ermittelt, wie sich folgende Aspekte durch die Online-Beratung veränderten: Lösungskompetenz, Lebensqualität, persönliche Entwicklung sowie soziales Umfeld der Ratsuchenden. In der folgenden Abbildung ist der Untersuchungsrahmen der quantitativen Befragung dargestellt.

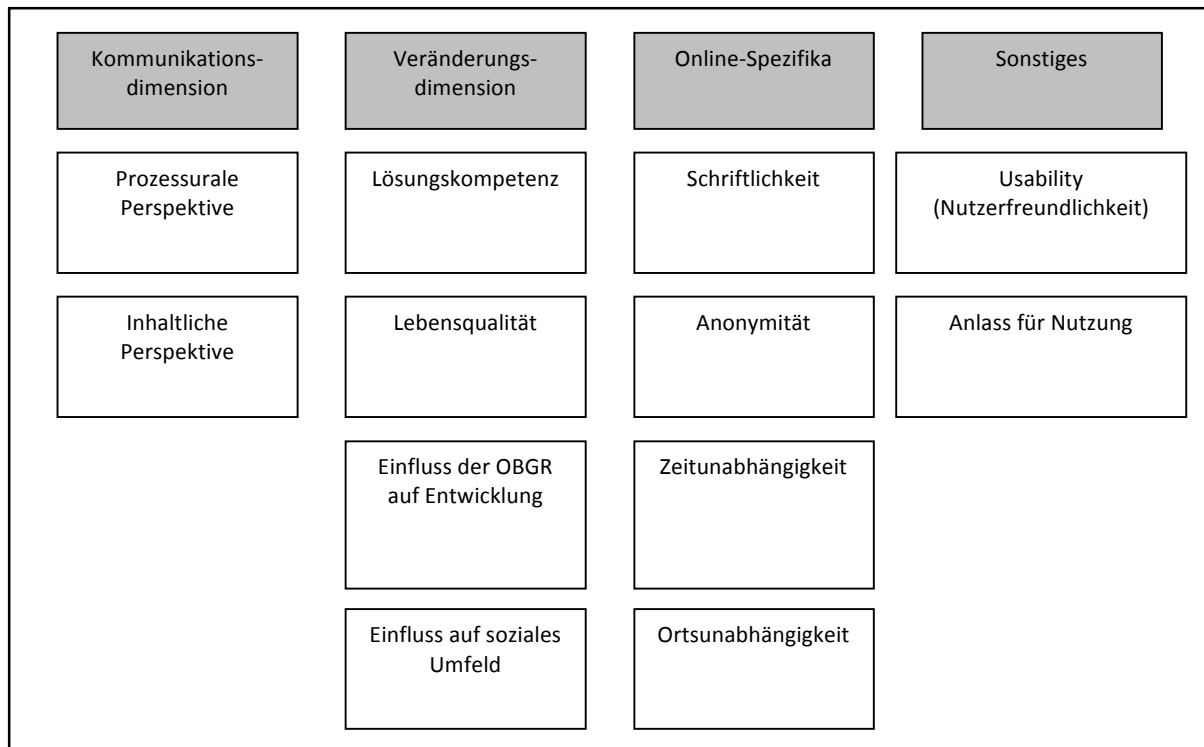


Abbildung 1: Schematische Darstellung der quantitativen Untersuchung

Neben den beiden Ebenen Kommunikations- und Veränderungsdimension wurden in der Befragung auch die Ebenen Online-Spezifika und Sonstiges abgefragt. Die Online-Spezifika wurden literaturbasiert entwickelt und erfassen, wie die Nutzer Elemente bewerten, die in der Literatur als Gründe angeführt werden, weshalb eine Online-Beratung gegenüber einer Face-to-Face-Beratung bevorzugt wird (z.B. Döring, 1997): Schriftlichkeit, Anonymität, Zeit- und Ortsunabhängigkeit. Unter Sonstiges werden Elemente zusammengefasst, die sich auf die Nutzerfreundlichkeit (Usability) und beispielsweise den Anlass für die Nutzung der OBGR beziehen.

4. Fragestellung

Die zentralen Fragen der wissenschaftlichen Begleitung lauteten: Wie konzepttreu erfolgt die Beratung der OBGR? Als wie wirksam erweist sie sich im Hinblick auf Kommunikations- und Veränderungsdimension? Für die Bearbeitung wurden qualitative und quantitative Verfahren miteinander kombiniert.

Die qualitative Analyse konzentrierte sich auf das Spektrum der Beratungsthemen, der Veränderungen in den Lebenssituationen der Ratsuchenden und den Veränderungen in den Beratungsprozessen sowie die kommunikativen Mittel (Interventionen und Methoden) der Berater. Entsprechend unserer theoretischen Ausrichtung wurden bei der Auswertung der Beratungsprotokolle folgende Wirkdimensionen und damit verbundene Fragestellungen berücksichtigt:

- *Veränderungsdimension (Zustandsperspektive)*: Welche Themen bringen die Klienten in den Beratungsprozess ein und welche Themen entwickeln sie im Austausch mit den Beratern?
- *Veränderungsdimension (Veränderungsperspektive)*: Was hat sich im Leben der Ratsuchenden getan und, ihrer Darstellung nach, hinsichtlich ihrer Themen verbessert, während sie in Kontakt zur OBGR standen?
- *Kommunikationsdimension (prozessuale Perspektive)*: Welche Interventionen und Methoden ergreifen die Berater hinsichtlich des Anliegens?

Die inhaltliche Perspektive der Kommunikationsdimension wurde ausschließlich im quantitativen Teil der Untersuchung einbezogen (Erfassung der Zufriedenheit). Für die qualitative Analyse würde eine Erfassung dieser Perspektive bedeuten, zusammenzufassen, welche Informationen und Fakten im Beratungsprozess ausgetauscht wurden. Dies erscheint uns mit Blick auf den Anonymitätsanspruch der Ratsuchenden problematisch.

Anhand der Daten der quantitativen Befragung sollten die folgenden Fragen beantwortet werden:

- Wie zufrieden sind die Ratsuchenden mit der Online-Beratung gegen Rechtsextremismus?
- Inwiefern wird die Online-Beratung gegen Rechtsextremismus als empathisch, vertrauenswürdig und wertschätzend empfunden.
- Inwiefern kann die Online-Beratung gegen Rechtsextremismus zu einer Verbesserung der Lebensqualität beitragen?
- Welche Effekte hat die Online-Beratung? Diese übergeordnete Frage lässt sich in folgende Teilfragen gliedern: Inwieweit kann die Online-Beratung ressourcenaktivierend und kompetenzerhöhend wirken? Inwiefern kann die Selbstwirksamkeit gestärkt und die Eigeninitiative der Klienten gefördert werden?

5. Methoden

In unserer Untersuchung haben wir qualitative und quantitative Methoden miteinander verzahnt, um den Mono-Method-Bias zu umgehen und zu einer detaillierten Darstellung der Beratungsarbeit der OBGR zu gelangen. Durch den Vergleich der Ergebnisse beider Analysen lassen sich Befunde bestätigen, Widersprüche aufdecken und Aspekte untersuchen, die durch die jeweils andere Methode nicht angemessen hätten analysiert werden können.

Für den qualitativen Teil unserer Analyse zogen wir Beratungsprotokolle der OBGR heran. In der Auswertung wurde methodisch auf Verfahren der Grounded Theory nach Corbin und Strauss (2008) zurückgegriffen. Dementsprechend wurden Abschnitte der Texte kodiert. Es wurden also Konzepte hergeleitet, auf die einzelne Sequenzen oder Begriffe in den Protokollen hindeuten (Corbin & Strauss 2008). Das Kodieren diente in der Auswertung dazu, die Protokolle konzeptuell aufzuschlüsseln mit dem Ergebnis, dass jedes analysierte Protokoll in Abschnitte unterteilt wurde, die mit den verschiedenen Konzepten bzw. Kategorien etikettiert wurden. In der vorliegenden Analyse umfasst eine

Kategorie beispielsweise Textabschnitte, die Veränderungen in der Lebenssituation von Ratsuchenden betreffen. Eine andere Kategorie umfasst kommunikative Mittel, die psychosozialer Beratung zugeordnet werden können. Die untergeordneten Konzepte stellen hier die jeweiligen Beratungsmethoden und -interventionen dar. Grundsätzlich ist darauf hinzuweisen, dass die Beratungsprotokolle im Analyse-Prozess in eine Ordnung gebracht wurden, die von der Beobachtung und Interpretation der Beratungskommunikation durch die Forscher abhängig ist. Der Grund dafür liegt in der Mehrdeutigkeit dieser Texte. Die computervermittelte Kommunikation zwischen Berater und Klienten lässt sich abstrakt vorstellen als Übermittlung von Gedanken zwischen einem Sender und einem Empfänger, die über einen sinnlich wahrnehmbaren Vermittler – das Medium Text (E-Mail oder Chat) – erfolgt. Diese Übermittlung geschieht nicht unmissverständlich. Wenn der Klient (Sender) seine Gedanken niederschreibt, kodiert er diese Ideen, die er in seinem Kopf bewegt, in Schrift, die wiederum vom Berater dekodiert, also in für ihn verständliche Konzepte „übersetzt“ werden müssen (Bühler, 1965). Dieser Verschlüsselungs-Entschlüsselungs-Prozess erfolgt auch umgekehrt, wenn der Klient die Antworten seines Beraters liest. Mit dieser Mehrdeutigkeit müssen auch Wissenschaftler umgehen, die die Kommunikation zwischen Berater und Klient untersuchen. Die Forscher treten selbst in Kommunikation mit dem Datenmaterial, stellen Fragen an die Texte, ordnen Sequenzen und schreiben den Inhalten Bedeutung zu (Ryan & Bernard, 2003). Um der Mehrdeutigkeit der Texte gerecht zu werden und eine über individuelle Deutung hinausgehende Interpretation zu ermöglichen, wurden für die Analyse zentraler Passagen weitere Forscherkollegen hinzugezogen.

Bei der quantitativen Erhebung handelte es sich um eine onlinegestützte Klientenbefragung auf einem gesicherten Server. Alle Ratsuchenden bekamen in ihr virtuelles Postfach eine Nachricht mit dem Link zur Studie, verbunden mit der Bitte, an der Befragung teilzunehmen. Um Effekte der sozialen Erwünschtheit zu reduzieren (Geyerhofer, Ebmer & Pucandl, 2004), wurde deutlich gemacht, dass die Studie anonym ist und vom IKG der Universität Bielefeld durchgeführt und ausgewertet wird. Ein Nachteil dieses Vorgehens: Auf Gewinnung und Selektion der Stichprobe konnte so kein Einfluss genommen werden.

Für die Erstellung des Fragebogens wurde auf Erfahrungen aus anderen quantitativ empirischen Forschungsprojekten des IKG sowie auf die Arbeiten anderer Forscher zurückgegriffen (Knatz, 2005; Schütze, 1983). Diese werden im Folgenden kurz skizziert, ohne jedoch im Detail auf die Ergebnisse einzugehen. In diesem Zusammenhang sei zuerst auf die Arbeit von Stolk und Perlesz (1981) verwiesen, die als hervorragendes Beispiel für angewandte Qualitätssicherung – allerdings im Bereich der Therapeutenausbildung – gelten kann und gleichzeitig hilfreiche Anregungen für die Erstellung unseres Fragebogens liefern konnte. Deutlich wurde bei der Sichtung bisheriger Studien die Fokussierung auf die Klientenzufriedenheit bei systemischer Therapie bzw. Beratung.

Für die Erstellung der Items für den in der hier dokumentierten Untersuchung eingesetzten Fragebogen orientierten wir uns vor allem an zwei Publikationen: Zum einen an der Arbeit von Ludewig (1993), der im Hamburger Evaluationsfragebogen (HEF) Fragen zum Verlauf der Therapie, zum Zeitraum

danach und zur Zufriedenheit mit den Therapiebedingungen stellte. Zum anderen an der Arbeit von Geyerhofer und Kollegen (Geyerhofer et al., 2004), die sich ihrerseits bei der Erstellung ihres Fragebogens auch am HEF orientierten und diesen anpassten.

6. Datenmaterial

Grundlage der qualitativen Analyse sind Protokolle von Beratungsprozessen von 30 Klienten der OBGR, die aus dem Zeitraum von Mai 2008 bis Mai 2010 stammen. Bei den Protokollen handelt es sich um Texte, die über die Beratungsplattform *beranet.de* verschlüsselt zwischen Klienten und Beratern ausgetauscht wurden. Dieser Austausch fand entweder via Webmail oder via Chat (Einzel- bzw. Gruppenchat) statt.

Die quantitative Analyse basiert auf Daten, die mittels einer Online-Befragung erhoben wurden. An der Klientenbefragung haben vom 8. Juli 2010 bis zum 10. August 2010 insgesamt 32 Personen teilgenommen. Bis zum 15. Oktober 2010 waren 189 Klienten mit E-Mailadresse im *beranet*-System für die Online-Beratung gegen Rechtsextremismus registriert. Daraus ergibt sich eine „Rücklaufquote“ von rund 17 %. Diese mag gering erscheinen, allerdings weisen vergleichbare Studien ähnlich niedrige Rücklaufquoten auf. So berichten etwa Wesemann und Grunwald im Rahmen einer Befragung von Nutzern einer Online-Beratung für Betroffene von Essstörungen eine Rücklaufquote von 16,4 % (Wesemann & Grunwald, 2008). Insofern kann die Rücklaufquote durchaus als akzeptabel bezeichnet werden.

Hinsichtlich der Online-Affinität der Befragten lässt sich feststellen, dass diese zumeist täglich im privaten (81%) und beruflichen (64%) Bereich das Internet nutzen. Keiner der Antwortenden gab an, es seltener als mehrmals wöchentlich zu nutzen. E-Mail-Kommunikation war gängig, mit Chats und Foren waren ca. zwei Drittel der Befragten vertraut. Die Befragten sind demnach als eher internetaffin zu bezeichnen.

Es haben etwas mehr Männer (57,1 %) als Frauen (42,9 %) an der Befragung teilgenommen.

Der Anteil der Befragten in der Altersgruppe zwischen 21 und 35 Jahren beträgt 28,5 %. 60,8 % der Befragten gehören der Altersgruppe der 36- bis 50-Jährigen an, während 10,7 % der Befragten angeben, zwischen 51 und 65 Jahre alt zu sein.

Neben Alter und Geschlecht hat uns auch interessiert, wie viele Kontakte die Befragten mit der Beratungsstelle hatten. Die deutliche Mehrheit der Befragten (63,3 %) hatte nur ein bis zwei Kontakte mit der Beratungsstelle. Immerhin 16,7 % geben an, zwischen drei und fünf Kontakte gehabt zu haben und ein Fünftel der Befragten (20,0 %) hatte sechs oder mehr Kontakte mit der Beratungsstelle.

7. Ergebnisse der qualitativen Erfassung der Beratungsqualität

Die qualitative Analyse von Beratungsprotokollen der OBGR nahm eine Bestandsaufnahme vor und bildete das Spektrum der in der Beratungsstelle behandelten Themen ab. Sie zeigte überdies, mit welchen Mitteln die Berater ihren Beratungsauftrag wahrnehmen, und sie ermittelte, welchen Nutzen die Klienten der Beratungsstelle attestierten. Hier ist zu beachten, dass ausschließlich auf die Protokolle der Beratungskommunikation zurückgegriffen wurde – genutzt wurden im Beratungsprozess erfolgte Aussagen der Ratsuchenden in E-Mails oder Chats, in denen sich diese zur Qualität der OBGR äußerten. Auf eine einzelfallbezogene Befragung der Klienten wurde verzichtet, um das Bedürfnis des Ratsuchenden nach Anonymität nicht durch das Vordringen des Forschers in die Beratungsbeziehung zu verletzen.

Im Folgenden werden ausgewählte Ergebnisse der qualitativen Analyse dargestellt: zunächst das Spektrum der Beratungsthemen (Zustandsperspektive innerhalb der Veränderungsdimension), dann Veränderungen in den Lebenssituationen der Ratsuchenden (Veränderungsperspektive innerhalb der Veränderungsdimension) und schließlich die ermittelten kommunikativen Mittel der OBGR, die im Beratungsprozess eingesetzt werden (prozessurale Perspektive innerhalb der Kommunikationsdimension).

7.1 Spektrum der Beratungsthemen

Das Themenspektrum, mit dem die Nutzer an die Online-Beratung herantreten, ist weit. Im Zentrum stehen Konflikte bzw. Hilflosigkeit im Umgang mit Personen, die sich in der rechtsextremen Szene betätigen und eine entsprechende Ideologie pflegen. Hier hinein spielt das Leiden durch das oft abweisende Verhalten von Rechtsextremisten und die Ablehnung ihrer menschenfeindlichen Ideologie.

In der Analyse von Einzelfällen lässt sich eine Reihe von Themen identifizieren, die von Ratsuchenden in der Kommunikation mit der OBGR eingebracht werden. Die folgenden Themen geben einen exemplarischen Überblick:

- Zugehörigkeit einer nahestehenden Person zur rechtsextremistischen Szene (NPD, Kameradschaften) und damit verbundene emotionale Belastung, z.B. durch Wissen um Aktivitäten dieser Person in der Szene.
- Verringertes Sicherheitsempfinden nach einem rechtsextrem motivierten Angriff, verbunden mit sozialem Rückzug und Vereinsamung.
- Unterstützungsbedarf für die Konzeption von Handlungsoptionen gegen Rechtsextremismus.

An den Äußerungen der Ratsuchenden lässt sich in den meisten Fällen direkt oder indirekt eine subjektive Anspannung erkennen – deutlich wird das z.B. durch Selbstvorwürfe bei Eltern und anderen Angehörigen, die bei sich die Schuld für das „Abdriften“ eines Kindes oder einer anderen nahestehenden Person in den Rechtsextremismus sehen. Wie in dem obigen Überblick angedeutet, geht es in den Beratungsprozessen der OBGR auch um die Suche nach Mitteln, um Personen in der rechten Szene eine Ausstiegsmotivation anbieten zu können und um zu verhindern, dass andere in die Szene einsteigen. Ein weiteres Thema sind

belastende Erfahrungen verbaler oder physischer Attacken. Damit verbunden ist die Suche nach Wegen aus der Angst und nach Wegen, passives Verhalten abzulegen, um wieder initiativ das eigene Leben zu kontrollieren und sich weniger ausgeliefert zu fühlen.

7.2 Veränderungen in den Lebenssituationen

Die Beratungsfälle der OBGR lassen sich entsprechend der Bedarfslage der Ratsuchenden in zwei Gruppen untergliedern: in eine Gruppe, die vordringlich Interesse an psychosozialer Beratung hat – Menschen, deren Lebensführung durch Rechtsextremismus und damit verbundene Konsequenzen leidet – und in eine weitere Gruppe, die Interesse an Informationen hat, die für das Engagement gegen Rechtsextremismus benötigt werden. Mit Blick auf die analysierten Einzelfälle ist für die Gruppe der vordringlich an Informationen Interessierten festzuhalten, dass die Beratung hier zumeist als Kurzzeitberatung erfolgt, das heißt, dass die Ratsuchenden maximal zwei Kontakte mit der OBGR haben. Die psychosoziale Beratung erfolgt ebenfalls zumeist als Kurzzeitberatung. Auffällig ist hier indes, dass es durchaus Ratsuchende gibt, die die OBGR deutlich über drei Kontakte hinaus nutzen, so dass sich teilweise über Monate eine Beratungsbeziehung zur OBGR verfestigt.

In zahlreichen der analysierten Fälle gelangen die Ratsuchenden über die OBGR zu einer stärkeren Selbstentlastung und betonen so das eigene Wohl mehr als vor der Nutzung der Beratung. Die Veränderungen des Verhaltens der Ratsuchenden und ihrer Einstellungen lassen sich als Entfaltung von Selbstsorge fassen – hier verstanden als Bereitschaft zur Selbstreflexion und zur Perspektivenveränderung, die zusammenhängt mit der „Weise der Selbstbehandlung, mit der man sich selbst verpflichtet, reinigt, transformiert und modifiziert“ (Foucault, 1993, S. 30). In einer Reihe von Fällen gelingt es der OBGR darauf hinzuwirken, dass Klienten ihre psychische Anspannung vermindern. Mitunter ist zu erkennen, dass schon das Wissen eines Ratsuchenden, dass außenstehende Personen sich mit seinem Problem befassen und sein Problemempfinden ernst nehmen, entlastend wirken kann.

In der qualitativen Analyse der Einzelfälle zeigt sich zudem, dass Klienten gemeinsam mit den Beratern der OBGR Handlungsoptionen entwickeln, um in ihrem Alltag neue produktive Routinen zu leben, die ihnen helfen, sich von den Belastungen durch die Konfrontation mit rechtsextremistischen Personen freizumachen. Damit einher geht der Rückgriff auf psychische und soziale Ressourcen der Klienten, deren Nutzung die Ratsuchenden zuvor vernachlässigt hatten. Die Berater unterstützen ihre Klienten im Zuge dessen bei der Entwicklung von Eigenständigkeit. In zahlreichen Fällen legen Ratsuchende eine passive, erdulende Haltung ab und entwickeln eine initiativ Herangehensweise. Das bildet sich auch in einer veränderten Kommunikation der Ratsuchenden innerhalb der E-Mails und Chats ab, die in der OBGR zusammenlaufen. So kommt es vor, dass ein Ratsuchender zunächst tendenziell der Vorstellung anzuhängen scheint, seine Schwierigkeiten könnten mit eindeutigen Handlungsempfehlungen der Berater gelöst werden. Fragen nach normativen Vorgaben, wie mit bestimmten Situationen verfahren werden sollte, weichen dann aber im Verlauf der Beratung zurück zugunsten eines Dialogs zwischen Ratsuchenden und

Beratern, in dem der Ratsuchende aus seiner Situation heraus Lösungen erarbeitet. Hier zeichnet sich ab, dass die OBGR eines ihrer zentralen Ziele, ratsuchende Individuen zu stärken, erreicht (Online-Beratung gegen Rechtsextremismus, 2010a). Deutlich wird, dass das Abstreifen alter Routinen Effekte auf das soziale Umfeld hat. So fällt in mehreren Fällen auf, dass der eher lösungsorientierte Blick, den sich Klienten in der Zusammenarbeit mit der OBGR angeeignet haben, auch auf Personen in ihrem Umfeld abfärbt, so dass auch Angehörige ihr bisheriges Verhalten ändern, was in vielen Fällen zu einer Entlastung der Klienten führt.

7.3 Kommunikative Mittel der Berater

Die OBGR beruft sich, wie im Kapitel 2 dargestellt, in der Formulierung ihres Beratungskonzepts auf die klientenzentrierte Beratung (Rogers, 1977; 1973a) und auf die systemisch-lösungsorientierte Beratung (z.B. DeJong & Berg, 1998). In dem folgenden Abschnitt soll dargestellt werden, inwiefern die OBGR das Interventions- bzw. Methodenrepertoire dieser beiden Beratungsansätze aufgreift.

Die nachfolgende Übersicht fasst ausgewählte Interventionen und Methoden zusammen, die die OBGR nutzt. Über die Darstellung des Instrumentariums des Beratungsteams soll nachvollzogen werden, nach welcher Vorgehensweise die OBGR arbeitet. Die Analyse basiert auf Belegen in E-Mail- und Chat-Protokollen. Wegen des erwähnten Anonymitätsanspruchs der Ratsuchenden müssen wir im Folgenden jedoch auf die Belege in Form von Zitaten verzichten, sondern benennen und erläutern die identifizierten kommunikativen Mittel der Berater.

Bestätigen: Der Berater würdigt oder bekräftigt ausdrücklich Einstellungen, Entscheidungen oder Verhaltensweisen des Klienten und signalisiert ihm so, dass dieser auf seine eigene Wahrnehmung vertrauen kann. Dieses Vorgehen ist sowohl in der klientenzentrierten Beratung gängig wie auch in der systemisch-lösungsorientierten Beratung (vgl. DeJong & Berg, 1998; Finke, 2004).

Komplimentieren: Der Berater lobt den Klienten in seinen Schritten positiver Änderung und regt ihn zum Durchhalten an. Als „Ermutigen“ ist dieses Vorgehen aus der klientenzentrierten Beratung bekannt, der Begriff „Komplimentieren“ selbst ist in der systemisch-lösungsorientierten Beratung verbreitet (DeJong & Berg, 1998; Finke, 2004).

Anbieten alternativer Deutungen: Der Berater ergänzt Bewertungen des Ratsuchenden um eigene Bewertungen oder die anderer Personen. In der klientenzentrierten Beratung klingt dieses Vorgehen auch bei der Intervention „Anbieten einer alternativen Erlebnisweise“ an (Finke, 2004). Das Anbieten alternativer Deutungen kann auch dazu führen, dass eingeschränkte Wahrnehmungen des Klienten relativiert werden und sich so neue Handlungsoptionen eröffnen.

Experteneinschätzung: Der Berater äußert vor dem Hintergrund seiner Expertise zu Rechtsextremismus seine Deutung einer Situation.

Informationsvermittlung: Der Berater macht dem Klienten Texte von Dritten zugänglich, die ihn bei der Bearbeitung seines Problems unterstützen könnten.

Skalierungsfragen: Der Berater fordert den Klienten auf, sich seinen Entwicklungsfortschritt auf einer imaginierten Skala zu vergegenwärtigen. Mit diesem Verfahren wird das Ziel des Klienten bestimmt und nach Ressourcen gesucht, um dieses Ziel zu erreichen. Skalierungsfragen sind ein gängiges Mittel in der systemischen Kurzzeittherapie (de Shazer, 2010).

Zirkuläre Fragen: Der Berater fragt den Klienten, wie sein Umfeld eine bestimmte Situation bzw. ein Problem bewertet. Durch das Einnehmen der Außensicht können neue Gedanken und Emotionen über die Situation stimuliert werden. Zirkuläre Fragen sind aus der systemischen Therapie bekannt (Klein, 2007).

Erkunden von Ausnahmen: Der Berater regt den Klienten an, sich an Ereignisse zu erinnern, in denen negative Vorkommnisse (eigene Handlungen oder die von anderen) nicht eintraten, obwohl sie mit hoher Wahrscheinlichkeit zu erwarten gewesen wären (de Jong & Berg).

Einladung zu weiterem Kontakt: Der Berater ermuntert den Klienten, eine Antwort auf sein Schreiben zu erwidern bzw. über seine Situation auf dem Laufenden zu halten, so dass es zur Prozessfortsetzung kommt, sofern der Klient einen Bedarf dafür sieht (Knatz, 2005). In der Einladung zum weiteren Kontakt kann auch ein Hinweis auf zusätzliche Unterstützungsangebote der Beratungsstelle enthalten sein.

Die Zusammenstellung der aus den Beratungsprotokollen abgeleiteten kommunikativen Mittel belegt, dass die OBGR mehrheitlich Interventionen und Methoden nutzt, die aus der systemischen Therapie bzw. Beratung stammen. Deutlich wird, dass sich die Berater in ihrer Kommunikation mit den Ratsuchenden mit eigenen Lösungsvorschlägen zurückhalten, sondern ein vielfältiges Set von Interventionen und Methoden einsetzen, das dazu dient, die Ratsuchenden bei der Entwicklung eigener Handlungsansätze zu ermuntern. Auf die Ergründung von Ursachen eines Problems verzichten die Berater im Wesentlichen. Auch unterlassen sie es, mit Ratsuchenden bestimmte Verhaltensweisen einzuüben, die dazu dienen, einen alternativen Umgang mit als problematisch empfundenen Situationen zu schaffen. Eine tiefenpsychologische oder verhaltenstherapeutische Orientierung ist nicht zu erkennen. Vielmehr lassen die praktizierten Interventionen und Methoden der OBGR darauf schließen, dass die Berater im Sinne ihres Beratungskonzepts handeln, also systemisch-lösungsorientiert agieren. Die Klientenzentrierung ist ein weiterer Bestandteil des Konzepts. Inwiefern die OBGR hier konzeptgetreu handelt, wird in der Darstellung der quantitativen Analyse ersichtlich.

7.4 Zwischenfazit

Aus der qualitativen Analyse von E-Mail- und Chatprotokollen der OBGR geht hervor, dass die Online-Beratung ein breites Spektrum an Beratungsthemen abdeckt, in dem Rechtsextremismus mitunter „nur“ eine Komponente der

Problemlage ist, der sich ein Ratsuchender ausgesetzt sieht. Ein klarer Befund ist, dass die Berater in der Lage sind, Klienten zu einer entlastenden Einstellung zu verhelfen und sie dabei zu unterstützen, gedanklich alternative Handlungsoptionen zu entwickeln und diese in ihrer Lebenswelt einzusetzen. Die Herangehensweise weist deutlich Merkmale der systemisch-lösungsorientierten Beratung auf: Ratsuchende führen im Austausch mit der OBGR Veränderungen herbei, die unter anderem in stärkerer Selbstsorge münden und den Fokus auf Lösungen für die Belastungssituation richten. Die Herausarbeitung der praktizierten Interventionen und Methoden der OBGR bestätigt, dass die Berater sich im Austausch mit den Ratsuchenden tatsächlich an ihrem systemisch-lösungsorientierten Konzept orientieren.

8. Ergebnisse der quantitativen Erfassung der Beratungsqualität

Die Darstellung der Ergebnisse der quantitativen Befragung erfolgt entlang der zwei zuvor bereits genannten Überkategorien: Erstens der Kommunikationsdimension und zweitens der Veränderungsdimension. Die Kommunikations- und die Veränderungsdimension können grundsätzlich auch bei einer Face-to-Face-Beratung erfasst werden.

Kommunikationsdimension

Die Kommunikationsdimension haben wir in Anlehnung an Grawe et al. (1999) in die prozessuale Perspektive und die inhaltliche Perspektive unterteilt. Die prozessuale Perspektive untersucht vor allem die Kommunikation unabhängig vom Inhalt. Es geht im Folgenden daher zunächst um Fragen, die die Themen Vertrauen, Empathie und Wertschätzung abdecken.

Prozessuale Perspektive

Wie oben bereits festgestellt, arbeitet die Online-Beratung auf Grundlage der klientenzentrierten Beratung nach Rogers (1977; 1973a) und kombiniert diese mit Prinzipien der systemisch-lösungsorientierten Beratung (z.B. DeJong & Berg, 1998). Die klientenzentrierte Beratung wird dabei weniger als Methode verstanden, sondern eher als „Sortiment von Einstellungen“ (Rogers, 1973a, S. 34), das in der Persönlichkeit des Beraters verwurzelt ist und durch damit vereinbare Methoden und Techniken in die Praxis umgesetzt wird. Drei Elemente werden als ausschlaggebend für den Verlauf der Beratung und für konstruktive Veränderungen des Klienten beschrieben. Dabei handelt es sich um die Empathie des Beraters, die Kongruenz des Beraters und seine Wertschätzung des Klienten (Rogers, 1977). Diese Einstellungen ermöglichen nach Rogers den Aufbau einer Beziehung zwischen Berater und Klient, in der der Berater das Wahrnehmungsfeld des Klienten und dessen Bezugssystem erfasst und ihm aus seiner Beobachtung heraus wiedergeben kann (Rogers, 1973a). Des Weiteren kommt nach Auffassung von Rogers eine anhaltende Veränderung bei Ratsuchenden lediglich dann zustande, wenn es den Beratern gelingt, eine Beziehung zu ihnen aufzubauen. Erst wenn eine hilfreiche Beziehung etabliert ist, kann der Ratsuchende demnach in sich selbst die Fähigkeit entdecken, sich zu verändern und seine Persönlichkeit zu entfalten. Beratung, die ohne eine Beziehung zum Ratsuchenden auskomme und sich lediglich auf Methoden verlasse, führe lediglich zu temporären Veränderungen (Rogers, 1973b).

Die Aktivität des Beraters wird Rogers zufolge in erster Linie durch Empathie charakterisiert, das heißt dadurch, dass er in der Lage ist, Erlebnisse und Empfindungen des Klienten sowie deren Signifikanz zu erfassen. Diese Dimension wurde explizit in der Befragung der Klienten der OBGR abgebildet (vgl. **Tabelle 1**). Hier sind 83,4 % der Befragten der Auffassung, es treffe eher oder voll und ganz zu, dass der Berater sich in sie hineinversetzen könne. Fast 90 % der Befragten geben an, dass der Berater Verständnis für ihr Anliegen hat (trifft eher oder voll und ganz zu).

Item	n	trifft überhaupt nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft voll und ganz zu
<i>Der Berater kann sich in mich hineinversetzen.^a</i>	30	3,3	13,3	56,7	26,7
<i>Der Berater hat Verständnis für mein Anliegen.^a</i>	29	3,4	6,9	34,5	55,2

Tabelle 1: Empathie (in %)

Anmerkung: ^a Das Item entstammt der Publikation von Grawe et al., 1999, S. 212.

Als bedeutenden Faktor für eine hilfreiche Beziehung stellt Rogers (1973b) die Kongruenz heraus, die Fähigkeit des Beraters, seine Gefühle und Einstellungen unverstellt wahrzunehmen und gegenüber dem Klienten mitzuteilen, wenn es ihm angemessen erscheint (Rogers, 1977). Diesen „Baustein“ der Berater-Klienten-Beziehung fasst Rogers (1973b) auch als Vertrauenswürdigkeit auf. Dementsprechend wurde in der Befragung der Klienten der OBGR abgefragt, inwieweit aus ihrer Sicht eine Vertrauensbeziehung zwischen ihnen und dem Berater zustande kam (vgl. **Tabelle 2**).

Item	n	Trifft überhaupt nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft voll und ganz zu
<i>Ich vertraue dem Berater.^a</i>	29	-	10,3	34,5	55,2
<i>Der Berater zeigt mir gegenüber Vertrauen.^b</i>	29	-	10,3	34,5	55,2

Tabelle 2: Vertrauen (in %)

Anmerkung: ^a Das Item entstammt der Publikation von Grawe et al., 1999, S. 212; ^b Ludewig, 1993, Anhang.

Fast 90 % der Befragten vertrauen dem Berater und ebenfalls knapp unter 90 % sind der Auffassung, dass der Berater ihnen gegenüber Vertrauen zeige. Diese beiden Ergebnisse verdeutlichen, dass die Klienten der Online-Beratung die Berater in sehr hohem Ausmaß für vertrauenswürdig halten.

Als förderlich für den Beratungsprozess wird nach Rogers zudem die Wertschätzung (vgl. **Tabelle 3**) des Klienten durch den Berater betrachtet.

Gemeint ist damit eine Zuwendung des Beraters, die (möglichst) ohne Bewertungen der Äußerungen und Gefühle des Klienten auskommt. Der Berater akzeptiert den Klienten dann frei von bestimmten Bedingungen (Rogers, 1977). 78,6 % der Befragten sind der Auffassung, dass der Berater ihnen ein gutes Gefühl gibt. Über 86 % fühlen sich während der Beratung durch den Berater geachtet.

Item	n	Trifft überhaupt nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft voll und ganz zu
<i>Während der Beratung fühle ich mich durch den Berater geachtet.^a</i>	29	3,4	10,3	31,0	55,2
<i>Der Berater gibt mir ein gutes Gefühl.^a</i>	28	10,7	10,7	35,7	42,9

Tabelle 3: Wertschätzung (in %)

Anmerkung: ^a Das Item entstammt der Publikation von Ludewig, 1993, Anhang.

Hinsichtlich der prozessualen Perspektive zeichnen die Befragten ein überaus positives Bild der Online-Beratung: Alle drei Elemente der klientenzentrierten Beratung nach Rogers (Empathie, Vertrauen (Kongruenz) und Wertschätzung) werden durch die Befragten sehr positiv beurteilt. Der Online-Beratung kann diesbezüglich somit eine hohe Qualität bescheinigt werden.

Inhaltliche Perspektive

Während die prozessuale Perspektive die Qualität der Klientenzentrierung erfasst, fokussiert die inhaltliche Perspektive die Einschätzung, wie zufrieden die Befragten mit der Beratungsstelle insgesamt sind, und inwiefern die Fragen und Empfehlungen der Beratungsstelle als hilfreich empfunden wurden (vgl. Tabelle 4). Im Allgemeinen sind 76,7 % der Befragten mit der Online-Beratung zufrieden. Im Hinblick auf ihr persönliches Anliegen sind 80,0 % der Befragten zufrieden. Für 73,3 % der Befragten war die Online-Beratung hilfreich.

Item	n	trifft überhaupt nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft voll und ganz zu	Mittelwe rte
<i>Im Allgemeinen bin ich mit der Beratungsstelle zufrieden.^a</i>	30	6,7	16,7	46,7	30,0	3,00*
<i>Im Hinblick auf mein persönliches Anliegen bin ich mit der Beratungsstelle zufrieden.^a</i>	30	6,7	13,3	43,3	36,7	3,10*
<i>Alles in allem war die Beratung für mich hilfreich.^a</i>	30	6,7	20,0	40,0	33,3	3,00*

Tabelle 4: Allgemeine Zufriedenheit (in %)

Anmerkung: *Min. 1 trifft überhaupt nicht zu; Max. 4; trifft voll und ganz zu; SD=.871, .885, .910;

^a Das Item entstammt der Publikation von Ludewig, 1993, Anhang.

Die Empfehlungen der Online-Beratung waren für 79,3 % der Befragten passend und 92,8 % sind der Auffassung, dass sich die Fragen des Beraters auf das Wesentliche bezogen.

Auch bei der inhaltlichen Perspektive wird die hohe Zufriedenheit der Befragten mit der Online-Beratung gegen Rechtsextremismus deutlich. In der Kommunikationsdimension wird der Online-Beratung damit eine durchweg hohe Qualität bescheinigt. Hier muss das Ziel lauten, dieses Niveau zu halten. Nachdem nun die Ergebnisse der Kommunikationsdimension dargestellt wurden, wird im Folgenden die Veränderungsdimension genauer betrachtet.

8.2 Veränderungsdimension

Das Kapitel setzt sich aus den zwei Unterkapiteln Lösungskompetenz und Lebensqualität zusammen. Hier ist noch auf eine Besonderheit hinzuweisen: Es ist nicht zu erwarten, dass Befragte, die ausschließlich „eine kurze Information“ als Grund dafür angeben, dass sie sich an die Beratungsstelle gewandt haben, eine große Veränderung hinsichtlich des Problems sowie ihrer Lebensqualität wahrnehmen. Daher haben wir für die nachfolgenden Berechnungen die Befragten ausgeschlossen, die als Grund, warum sie sich an die Beratungsstelle gewendet haben, ausschließlich „eine kurze Information“ angeben haben. Des Weiteren haben wir die Befragten ausgeschlossen, die hier keinen Grund angegeben haben. Bei der Interpretation der Ergebnisse ist des Weiteren von großer Bedeutung, dass 63,3 % der Befragten angeben, ein bis zwei Kontakte zur Online-Beratung gehabt zu haben. Daran wird ersichtlich, dass die Mehrzahl der Befragten Kurzberatungen in Anspruch nehmen. Diese sind zwar für die Klienten oft sehr hilfreich, wie die hohe Zufriedenheit der Klienten mit der Online-Beratung gegen Rechtsextremismus im vorangegangenen Kapitel gezeigt hat, allerdings wäre es nicht angemessen zu erwarten, dass sich die Lebensqualität insgesamt bereits nach ein bis zwei Kontakten in großem Ausmaß verbessern würde. Zu erwarten sind jedoch durchaus positive Impulse für die Perspektivenerweiterung und die Erhöhung der Eigeninitiative der Klienten.

Lösungskompetenz

Unter Lösungskompetenz haben wir im Folgenden die Erhöhung der Selbstwirksamkeit, die Ressourcenaktivierung durch die Online-Beratung, die Perspektivenerweiterung sowie die Aktivierung der Eigeninitiative subsumiert. In **Tabelle 5** sind die Ergebnisse für die Selbstwirksamkeit dargestellt. Neue Handlungsmöglichkeiten durch die Online-Beratung haben 68,0 % (trifft eher zu und trifft voll und ganz zu) der Befragten erhalten und 65,2 % können ihre Probleme durch die Online-Beratung leichter lösen (trifft eher zu und trifft voll und ganz zu).

Item	n	trifft überhaupt nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft voll und ganz zu
<i>Durch die Beratung habe ich Handlungsmöglichkeiten erhalten, um mit Problemen fertig zu werden.^a</i>	25	16,0	16,0	48,0	20,0
<i>Durch die Beratung kann ich meine Probleme leichter lösen.^a</i>	23	13,0	21,7	43,5	21,7

Tabelle 5: Erhöhung des Selbstwirksamkeitsgefühls (in %)

Anmerkung: ^a Das Item entstammt der Publikation von Ludewig, 1993, Anhang.

Ein weiteres wichtiges Element im Bereich der systemischen Beratung ist die Ressourcenaktivierung (vgl. **Tabelle 6**). Von den Befragten stimmen 72,0 % eher oder voll und ganz der Aussage zu, dass die Online-Beratung sie ermuntert hat, eigene Lösungen auszuprobieren. Immerhin 50 % der Befragten geben an, dass sie Dinge entdeckt haben, auf die sie selbst nicht gekommen wären.

Item	n	trifft überhaupt nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft voll und ganz zu
<i>Der Berater hat mich ermuntert, eigene Lösungen auszuprobieren.^a</i>	25	8,0	20,0	32,0	40,0
<i>Durch die Beratung habe ich Dinge entdeckt, auf die ich selbst nicht gekommen wäre.^a</i>	24	20,8	29,2	37,5	12,5

Tabelle 6: Ressourcenaktivierung (in %)

Anmerkung: ^a Das Item entstammt der Publikation von Geyerhofer/Ebmer/Pucandl, 2004, Anhang.

Die Ergebnisse zur Perspektivenerweiterung sind in **Tabelle 7** dargestellt: Auf 47,8 % der Befragten trifft die Aussage eher oder voll und ganz zu, dass sie durch das Ausprobieren der Empfehlungen des Beraters neue Einsichten erhalten haben. 50,0 % geben an, dass sich ihre Art, das Problem zu sehen, während der Beratung verändert hat. Bei etwa der Hälfte der Befragten ist es somit gelungen,

einen anderen Blick auf das Problem und damit eine Perspektivenerweiterung zu erreichen.

Item	n	trifft überhaupt nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft voll und ganz zu
<i>Die Empfehlungen des Beraters auszuprobieren, brachte mir neue Einsichten.^a</i>	23	17,4	34,8	30,4	17,4
<i>Während der Zeit der Beratung hat sich meine Art, das Problem zu sehen, verändert.^a</i>	26	23,1	26,9	34,6	15,4

Tabelle 7: Perspektivenerweiterung (in %)

Anmerkung: ^a Das Item entstammt der Publikation von Geyerhofer/Ebmer/Pucandl, 2004, Anhang.

Lebensqualität

Wie schon zu Beginn des Kapitels 4.4 erwähnt, wäre es vor dem Hintergrund der 63,3 % Befragten, die lediglich ein bis zwei Kontakte mit der Online-Beratung hatten, unangemessen zu erwarten, dass sich durch die Online-Beratung bei einem Großteil der Befragten eine Veränderung der Lebensqualität ergibt. Umso erfreulicher ist es, dass 64 % der Befragten angeben, durch die Beratungsstelle einen großen Rückhalt zu erfahren. Immerhin 50 % berichten, dass der Druck des Problems spürbar kleiner geworden ist. Über ein Viertel der Befragten gibt sogar an, dass sich ohne die Beratungsstelle das Problem eher nicht gelöst hätte.

Bei der allgemeinen Lebensqualität (vgl. **Tabelle 8**) zeigt sich, dass 64,0 % der Befragten der Auffassung sind, die Online-Beratung sei für sie ein großer Rückhalt gewesen. Auf 55,2 % der Befragten trifft die Aussage eher oder voll und ganz zu, dass die Online-Beratung ihnen Entlastung bot. Somit bietet die Online-Beratung für mehr als fünf von zehn Befragten Entlastung bzw. für mehr als sechs von zehn Befragten ist diese ein großer Rückhalt und trägt somit zu einer verbesserten Lebensqualität bei.

	n	trifft überhaupt nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft voll und ganz zu
<i>Die Beratungsstelle ist/war für mich ein großer Rückhalt.</i>	25	16,0	20,0	48,0	16,0
<i>Die Beratungsstelle bietet/bot mir Entlastung.</i>	23	17,4	17,4	39,1	16,1

Tabelle 8: Lebensqualität allgemein (in %)

Durch die Online-Beratung ist für die Hälfte der Befragten (trifft eher zu oder voll und ganz zu) der Druck ihres Problems spürbar geringer geworden. Besonders beachtlich ist jedoch, dass es auf 26,1 % der Befragten eher zutrifft, dass sich ihr Problem ohne die Beratung nicht gelöst hätte (**Tabelle 9**). Immerhin hätte

demzufolge über ein Viertel der Befragten ihr Problem ohne die Online-Beratung nicht in den Griff bekommen.

Item	n	trifft überhaupt nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft voll und ganz zu
<i>Der Druck des damaligen Problems ist spürbar kleiner geworden.^a</i>	24	16,7	33,3	29,2	20,8
<i>Ohne die Beratungsstelle hätte sich das Problem nicht gelöst.^a</i>	23	17,4	56,5	26,1	-

Tabelle 9: Lebensqualität spezifisch (in %)

Anmerkung: ^a Das Item entstammt der Publikation von Ludewig, 1993, Anhang.

8.3 Zwischenfazit

Nachdem die Ergebnisse der quantitativen Analysen dargestellt wurden, sollen im Folgenden die zentralen Befunde zusammengefasst und wichtige Handlungsfelder festgehalten werden. Hinsichtlich der prozessualen Perspektive stellen die Befragten der Online-Beratung gegen Rechtsextremismus ein hervorragendes Zeugnis aus: 90 % der Befragten vertrauen den Beratern. 78,6 % der Befragten sind der Auffassung, dass die Berater ihnen ein gutes Gefühl geben und über 86 % fühlen sich durch die Berater geachtet. Den Fragen zur Empathie stimmen 83,8 % bzw. fast 90 % der Befragten eher oder voll und ganz zu. Damit kann die Klientenzentrierung nach Rogers als sehr gelungen bezeichnet werden, wodurch die Beratungsstelle über ein hervorragendes Fundament für die inhaltliche Auseinandersetzung mit den Problemen der Klienten verfügt. Dies spiegelt sich auch in der Zufriedenheit der Klienten wieder. Nahezu 77% der Klienten sind mit der Beratung durch die OBGR eher oder voll und ganz zufrieden. Im Bereich der Veränderungsdimension ist positiv hervorzuheben, dass es auf ein Viertel der Befragten eher zutrifft, dass sich ohne die Beratungsstelle ihr Problem nicht gelöst hätte. Dieser Wert ist gerade vor dem Hintergrund der durchschnittlich wenigen Kontakte der Befragten mit der Beratungsstelle beachtlich.

9. Resümee und Ausblick

Ein wesentliches Ziel der wissenschaftlichen Begleitung der OBGR war die Prüfung der Frage, wie konzeptgetreu und wirksam die virtuelle Beratung arbeitet. Dafür wurde ein wissenschaftliches Instrumentarium aus qualitativen und quantitativen Methoden entwickelt. Einen deutlichen Hinweis auf die Qualität der Beratung geben die hohen Zufriedenheitswerte der befragten Nutzer. Hinzu kommt, dass etwa die Hälfte der Befragten angibt, dass der Druck des Problems, wegen dem sie sich an die OBGR gewandt haben, spürbar kleiner geworden ist.

Eine Basis dieser Wirksamkeit dürfte in der Fähigkeit der OBGR liegen, ihre Klienten zu einem Großteil bei der Aneignung zusätzlicher Lösungskompetenz zu

führen. So fällt insbesondere auf, dass gut zwei Drittel der befragten Nutzer bestätigen, infolge der Beratung über ein erhöhtes Selbstwirksamkeitsgefühl zu verfügen. Darüber hinaus zeigt sich, dass die Mehrheit der befragten Nutzer (mehr als zwei Drittel) eigener Einschätzung nach durch die Beratung stärker eigeninitiativ handelt als zuvor. Diese Befunde werden durch die qualitative Analyse bestätigt: Ratsuchende gelangen im Zusammenspiel mit der OBGR zu Veränderungen ihrer Lebenssituation. Dabei spielt ein Zuwachs der Lösungsperspektive sowie eine Zunahme der Selbstsorge eine Rolle.

Wie ausführlich beschrieben, legt sich die OBGR in ihrem Beratungsansatz darauf fest, klientenzentriert im Sinne von Rogers vorzugehen und systemisch-lösungsorientiert zu beraten. Die Analysen bestätigen diesbezüglich die Konzepttreue der OBGR. Es gelingt den Beratern, ihr Konzept nicht nur umzusetzen, sondern damit auch Veränderungen im Leben der Ratsuchenden zu erreichen, die diese als positiv wahrnehmen. Auch die in der Analyse bestätigte Förderung der Lösungskompetenz der Ratsuchenden deutet darauf hin, dass die Berater ihr Konzept angemessen in die Praxis umsetzen. Die qualitative Analyse der kommunikativen Mittel der Berater zeigt ebenfalls, dass die Berater konzepttreu agieren. Hier zeichnet sich ab, dass das Beratungsteam ein Set von beraterischen Interventionen und Methoden einsetzt, das vor allem aus der systemischen Beratung bzw. Therapie stammt.

Darüber hinaus konnte auch die konzeptionelle Klientenzentrierung der OBGR empirisch bestätigt werden: Mehr als vier Fünftel der Befragten sehen eine Vertrauensbasis in ihrer Beziehung zu ihrem Berater. Die beraterischen Grundhaltungen Empathie und Wertschätzung, die Rogers postuliert, werden von den befragten Klienten bei den Beratern der OBGR wahrgenommen: Mehr als vier Fünftel stimmen den Items zu, die die Empathie des Beraters erfassen. Bei vier Fünftel liegt die Zustimmung zu den Items, die für die Wertschätzung in der Beratung der OBGR stehen. Hier zeigt sich, dass die OBGR mit Blick auf Kommunikationsdimension gut und konzeptgetreu abschneidet.

Ein grundsätzlicher Befund, der über diese Studie hinausweist: Die an dem Ansatz von Grawe angelehnte Befragung und das auf der Grounded Theory basierende qualitative Vorgehen scheinen sich zu eignen, Konzepttreue und Wirksamkeit von Online-Beratung differenziert zu analysieren.

Das entwickelte Instrumentarium müsste zukünftig anhand anderer Beratungseinrichtungen, die einen vergleichbaren Beratungsansatz verfolgen validiert werden. Weiteres Potenzial der zur Weiterentwicklung des vorgestellten Ansatzes bietet die Entwicklung von Items zur Erfassung weiterer Wirkfaktoren in Anlehnung Grawe und Kollegen (1999).

Anmerkungen

[1] Rossi, Freeman und Hofmann (1985, S. 3) verwenden den Begriff „Evaluationsforschung“. Wir verstehen Evaluation als Erfassung von Veränderungen zwischen zwei Zeitpunkten. Querschnittsanalysen, die sich auf die Erfassung eines Zustands zu einem bestimmten Zeitpunkt beziehen, werden demzufolge durch Evaluationsforschung nicht abgedeckt. Um auch derartige Analysen einzubeziehen, verwenden wir den weiter gefassten Begriff „wissenschaftliche Begleitung“.

Literatur

Buggenhagen, H.J. & Busch, K. (o.J.). Wissenschaftliche Begleitung und Innovationstransfer. Ziele der wissenschaftlichen Begleitung. Zugriff am 11.12.2010. Verfügbar unter http://www.itf-transfer.net/wissensdb/4100_doc.htm

Bühler, K. (1965). *Sprachtheorie. Die Darstellungsfunktion der Sprache*. Stuttgart: Fischer.

Corbin, J.M. & Strauss, A.L. (2008). *Basics of qualitative research. Techniques and procedures for developing grounded theory*. Los Angeles: Sage Publications.

DeJong, P. & Berg, I. K. (1998). *Lösungen (er)finden. Das Werkstattbuch der lösungsorientierten Kurztherapie*. Dortmund: Verlag Modernes Lernen.

Döring, N. (1997). Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. In B. Batinic (Hrsg.), *Internet für Psychologen* (S. 421–458). Göttingen: Hogrefe.

Finke, J. (2004). *Gesprächspsychotherapie. Grundlagen und spezifische Anwendungen*. Stuttgart: Thieme.

Foucault, M. (1993). *Freiheit und Selbstsorge. Interview 1984 und Vorlesung 1982*. Frankfurt/M.: Materialis-Verlag.

Gegen Vergessen – Für Demokratie e.V. (2010). *Online-Beratung gegen Rechtsextremismus. Konzeptionelle Grundlagen*. o.O.: o.V.

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

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

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

- Hinsch, R. & Schneider, C. (2002). *Evaluationsstudie zum Modellprojekt „Psychologische und sozialpädagogische Beratung nach dem KJHG im Internet“*. Arbeitsberichte des Instituts für angewandte Familien-, Kindheits- und Jugendforschung der Universität Potsdam
- Kelle, U. & Erzberger, C. (2008). Qualitative und quantitative Methoden: kein Gegensatz. In U. Flick, E. v. Kardorff & I. Steinke (Hrsg.), *Qualitative Forschung. Ein Handbuch* (S. 299–309). Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.
- Klein, S. (2007). *50 Praxistools für Trainer, Berater, Coachs. Überblick, Anwendungen, Kombinationen*. Offenbach: GABAL.
- Knatz, B. (2005). Rat und Hilfe aus dem Internet – Die Beratung per Mail. Standards und Herausforderungen. *e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 1(1). Zugriff am 10.06.2013. Verfügbar unter http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0105/knatz.pdf
- Knatz, B. (2009). Das Vier-Folien-Konzept. In S. Kühne & G. Hintenberger (Hrsg.), *Handbuch Online-Beratung* (S. 105–115). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Kühne, S. (2009). Institutionalisierung der Online-Beratung - das Ende der Pionierphase. *e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 5(2). Zugriff am 10.06.2013. Verfügbar unter http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0209/kuehne.pdf
- Kühne, S. (2012). Qualitätsmanagement in der psychosozialen Onlineberatung. *e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 8(2). Zugriff am 10.06.2013. Verfügbar unter http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0212/kuehne.pdf
- Ludewig, K. (1993). Evaluation systemischer Therapien in einer Kinder- und Jugendpsychiatrie. *System Familie*, 6, 21–35.
- Online-Beratung gegen Rechtsextremismus (2010). *Konzeptionelle Grundlagen*. Berlin.
- Online-Beratung gegen Rechtsextremismus (2013). *Online-Portal der Online-Beratung gegen Rechtsextremismus: Beispiele aus dem Alltag*. Zugriff am 10.06.2013. Verfügbar unter <http://www.online-beratung-gegen-rechtsextremismus.de>.
- Rogers, C. R. (1973a). *Die klient-bezogene Gesprächstherapie: Client-centered therapy*. München: Kindler.

- Rogers, C. R. (1973b). *Entwicklung der Persönlichkeit: Psychotherapie aus der Sicht eines Therapeuten. Konzepte der Humanwissenschaften*. Stuttgart: Klett.
- Rogers, C. R. (1977). *Therapeut und Klient. Grundlagen der Gesprächspsychotherapie; Arbeiten zur nicht-direktiven Beratung*. München: Kindler.
- Rossi, P.H., Freeman, H.E. & Hofmann, G. (1988). *Programm-Evaluation. Einführung in die Methoden angewandter Sozialforschung*. Stuttgart: Enke.
- Ryan, G.W. & Bernard, H.R. (2003). Techniques to Identify Themes. *Field Methods, 15*, 85–109.
- Schütze, F. (1983). Biographieforschung und narratives Interview. *Neue Praxis. Kritische Zeitschrift für Sozialarbeit und Sozialpädagogik, 3*, 283–293.
- Shazer, S. de, (2010). *Wege der erfolgreichen Kurztherapie*. Stuttgart: Klett-Cotta.
- Stolk, Y. & Perlesz, A.J. (1990). Do Better Trainees Make Worse Family Therapists? A Followup Study of Client Families. *Family Process, 29*, 45–58.
- Wesemann, D. & Grunwald, M. (2008). Onlineberatung für Betroffene von Essstörungen und deren Angehörige. Befragungsergebnisse zu Wirkung und Nutzen des Beratungsangebots des ab-server. *Psychotherapeut, 53*, 284–289.