

# GUT VERNETZT

Eine Bestandsanalyse von Online-Beratung für  
Betroffene rechter, rassistischer und  
antisemitischer Gewalt sowie von  
Diskriminierung

**Johanna Treidl, Marc Blüml und Dr. Daniel Geschke**  
**Dezember 2022**

## Impressum

Eine Studie des Instituts für Demokratie und Zivilgesellschaft (IDZ) im Auftrag des Verbands der Beratungsstellen für Betroffene rechter, rassistischer und antisemitischer Gewalt e.V. (VBRG)

Gefördert vom



Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend

im Rahmen des Bundesprogramms

Demokratie **leben!**

Die Veröffentlichung stellt keine Meinungsäußerung des BMFSFJ oder des BAFzA dar. Für inhaltliche Aussagen tragen die Autorinnen und Autoren die Verantwortung.

Autor\*innen:

Johanna Treidl

Marc Blüml

Dr. Daniel Geschke

Dezember 2022

## Dank gilt außerdem

Heike Kleffner und Veronika Thiel vom VBRG e.V.,

David Rolfs (ezra) und Dorina Feldmann (Opferperspektive e.V.) aus der AG-Online-Beratung des VBRG,

Antonia Horlacher und Lukas Wittmann vom IDZ Jena, sowie

allen Berater\*innen und Kooperationspartner\*innen, die an den Hintergrundgesprächen und/oder der Onlineumfrage teilgenommen haben.

# INHALT

<b>KURZFASSUNG</b> .....	<b>5</b>
<b>1 EINLEITUNG</b> .....	<b>9</b>
<b>1.1 Was ist Gewaltopferberatung?</b> .....	<b>10</b>
1.1.1 Eine kurze Geschichte der fachspezifischen Gewaltopferberatung .....	10
1.1.2 Tätigkeitsfelder und Abgrenzung zu anderen Beratungsrichtungen .....	11
<b>1.2 Was ist Online-Beratung?</b> .....	<b>13</b>
1.2.1 Eine definatorische Annäherung.....	13
1.2.2 Online-Beratung in der Gewaltopferberatung.....	14
<b>1.3 Zur Methodik der Studie</b> .....	<b>16</b>
<b>2 ERGEBNISSE</b> .....	<b>19</b>
<b>2.1 Was es gibt</b> .....	<b>19</b>
2.1.1 Verwendung von digitalen Tools bei der Beratung .....	19
2.1.2 Veränderungen in der Nachfrage – Entwicklung der letzten Jahre.....	22
2.1.3 Welche Beratungsformen werden genutzt? .....	23
<b>2.2 Was das verändert</b> .....	<b>24</b>
2.2.1 Beratungsformen, Funktionen und Tools.....	24
2.2.2 Online-Tools im Beratungsverlauf: Wann, was, wofür? .....	28
2.2.3 Wer sucht aus? .....	30
2.2.4 Hybride Beratungsformen – Grenzen der reinen Online-Beratung .....	31
2.2.5 Vor- und Nachteile der schriftlichen Online-Beratung .....	34
2.2.6 Vor- und Nachteile aus Sicht der Ratsuchenden.....	36
2.2.7 Ratsuchendengruppen und räumliche/zeitliche Tendenzen .....	37
<b>2.3 Was es braucht</b> .....	<b>39</b>
2.3.1 Erfahrung mit Online-Beratung .....	39
2.3.2 Wie leicht/schwer fällt Online-Beratung?.....	40
2.3.3 Geläufigkeit digitaler Kommunikationsmittel .....	41
2.3.4 Interne Standards und Umgang mit Datenschutz.....	43

2.3.5	Hürden und Herausforderungen für die Online-Beratung .....	45
2.3.6	Was braucht es von der Politik und Verwaltung? .....	48
<b>3</b>	<b>ZUSAMMENFASSUNG .....</b>	<b>50</b>
	<b>LITERATURVERZEICHNIS .....</b>	<b>53</b>
	<b>ABBILDUNGSVERZEICHNIS .....</b>	<b>56</b>
	<b>TABELLENVERZEICHNIS .....</b>	<b>56</b>
	<b>ANHANG .....</b>	<b>57</b>
	<b>Anhang 1 – Leitfaden für Berater*innen .....</b>	<b>57</b>
	<b>Anhang 2 – Fragebogen .....</b>	<b>59</b>
	<b>Anhang 3 – Beschreibung der Stichprobe.....</b>	<b>69</b>

# KURZFASSUNG

Trotz der großen Einschränkungen des öffentlichen Lebens während der Corona-Pandemie, registrierten die fachspezifischen Gewaltopferberatungsstellen in den Jahren 2020 und 2021 mehr als zweitausend rechts, rassistisch und antisemitisch motivierte Angriffe und 20 Todesopfer. Gleichzeitig war der Zugang zu Hilfsangeboten für die Betroffenen pandemiebedingt erschwert – diese wurden verstärkt in den digitalen Raum verlegt.

Der vorliegende Bericht zieht eine erste Bilanz über die Erfahrungen bei der Etablierung von Online-Beratungsangeboten für Betroffene rechter, rassistisch und antisemitisch motivierter Gewalt. Die Ergebnisse beruhen auf einer viermonatigen, explorativ angelegten Studie, die vom Institut für Demokratie und Zivilgesellschaft (IDZ) in enger Zusammenarbeit mit dem Verband der Beratungsstellen für Betroffene rechter, rassistischer und antisemitischer Gewalt (VBRG) durchgeführt wurde. Die Datengrundlage bilden qualitative, leitfadengestützte Hintergrundgespräche sowie eine Online-Befragung im Oktober/November 2022 (n=99), die sich an Personen richtete, die bei Gewalt und Diskriminierung im Kontext von Rassismus, Antisemitismus und Rechtsextremismus beratend tätig waren.

Neben der Frage, was unter Online-Beratung in diesem fachspezifischen Kontext verstanden werden kann, widmet sich der Bericht im Hauptteil den drei Kernfragen, a) was es bereits gibt, b) was das in der Beratung verändert und c) was es braucht, um Online-Beratung weiter auszubauen und zu verbessern.

Online-Beratung wird im Bericht als eine mögliche Kommunikationsform im Beratungsprozess definiert, die über digitale Endgeräte und die Infrastruktur des Internets funktioniert. Dabei umfasst Online-Beratung sowohl geplante, virtuelle (auch schriftliche) Beratungsgespräche als auch die Verwendung von Online-Tools, wenn es um den Austausch konkreter Informationen (z.B. Hinweise/Termine) geht.

## Die wichtigsten Ergebnisse in Kürze

### Online-Beratung:

- **Online-Beratung ist für viele Beratungssuchende ein leicht zugängliches Beratungsmedium.**  
*Die Zugänglichkeit der Online-Beratung ergibt sich aus deren besonderen Eigenschaften, insbesondere der Niedrigschwelligkeit, Schriftlichkeit, Möglichkeit der Anonymität und durch die Überbrückung räumlicher Distanzen.*
- **Online-Beratung stellt keine eigene Methode, sondern eine Vermittlung anderer Beratungsmethoden über den digitalen Raum dar.**  
*Die etablierten Beratungsmethoden müssen entsprechend für den digitalen Raum angepasst werden.*

- **Die Definition von Online-Beratung variiert unter den Beratungsstellen erheblich.**  
*Es wird zwar in der Gewaltopferberatung bereits viel mit Online-Tools gearbeitet, allerdings gibt es unterschiedliche Perspektiven darauf, was genau Online-Beratung umfasst – etwa ob darunter bereits die Verwendung von Tools zur Terminabsprache oder erst die konkrete Beratung von Ratsuchenden fallen.*
- **Meist werden hybride Beratungsformate bzw. „Blended Counseling“ genutzt.**  
*Konkret bedeutet dies, dass Online-Beratung überwiegend in Kombination mit anderen Beratungsformaten genutzt wird. Die reine Online-Beratung spielt aktuell in der Gewaltopferberatung noch keine wesentliche Rolle.*

### Was es gibt:

- **Seit der Corona-Pandemie wurde die Online-Beratung erheblich ausgebaut.**  
*Auch wenn Online-Beratung in der fachspezifischen Gewaltopferberatung zum Teil schon lange vor der Corona-Pandemie genutzt wurde, gaben die meisten Befragten an, dass ihre Organisation im Jahr 2020 damit begonnen habe. Mitunter war dies erst durch die speziellen Förderungen im Rahmen der Pandemie möglich.*
- **In der fachspezifischen Gewaltopferberatung werden häufiger Online-Tools bei der Beratung eingesetzt als in anderen Beratungskontexten.**  
*Auch wenn ein Großteil aller Befragten angab, Online-Tools und digitale Kommunikationsmittel zu nutzen, so nutzen Berater\*innen von Betroffenen rechter, rassistischer und antisemitischer Gewalt diese Mittel deutlich häufiger (93%), als Berater\*innen aus anderen Beratungsrichtungen (76%).*
- **Aufsuchende Beratung mit Face-to-Face Kontakten zwischen Ratsuchenden und Berater\*innen ist und bleibt der wichtigste Bestandteil der Beratung von Betroffenen rechter, rassistischer und antisemitischer Gewalt.**  
*93% der Befragten aus der Gewaltopferberatung gaben an, diese Beratungsform zu nutzen. Aufsuchende Beratung wird von den Befragten als die effektivste und hilfreichste Beratungsform bewertet.*

### Was das verändert:

- **Berater\*innen bewerten die Online-Beratung als hilfreich für ihre Arbeit.**  
*Zwei Drittel aller Befragten und sogar vier Fünftel der Gewaltopferberater\*innen bewerteten Online-Beratung als hilfreich bis sehr hilfreich.*
- **Schriftliche Online-Beratung hat Vorteile, kann die persönliche Beratung aber nicht ersetzen.**  
*Die schriftliche Online-Beratung weist für die Befragten große Vorteile auf. Dabei zeigt sich allerdings auch, dass diese die persönliche Beratung über andere Medien nicht ersetzen kann. Dies liegt nicht zuletzt an der Komplexität der Beratungsfälle.*
- **Face-to-Face-Beratung wird als besonders geeignet für sensible Beratungsbereiche erachtet. Videoberatung hat in der Pandemie an Bedeutung gewonnen.**  
*Die psychosoziale Beratung und der Aufbau eines Vertrauensverhältnisses stellen besonders sensible Beratungssituationen dar. Hierfür nutzen die Befragten bevorzugt die Face-to-Face-Beratung. Auch die Beratung per Video-Call wird in diesen Beratungskontexten genutzt, wenn auch in geringerem Umfang.*

- **Positive Aspekte der Online-Beratung sind insbesondere die zeitliche und räumliche Unabhängigkeit.**  
*Die Befragten gaben an, dass die Flexibilität digitaler Beratungsformate ein zentraler Vorteil ist, der die Autonomie der Ratsuchenden stärkt und räumliche sowie zeitliche Beratungshürden abbaut.*
- **Für Gewaltopferberater\*innen überwiegen die Vorteile der Online-Beratung.**  
*Gewaltopferberater\*innen sehen Vorteile vor allem darin, die Dringlichkeit einer Anfrage zu evaluieren, Zeit zu sparen und neue Communities von Ratsuchenden zu erreichen. Als Nachteile wurden in geringerem Maße die mangelnde persönliche Nähe, Datenschutzbedenken und das Fehlen technischer Infrastruktur genannt.*
- **Für manche Personengruppen ist die Online-Beratung leichter zugänglich als die Face-to-Face-Beratung.**  
*Für Ratsuchende, die im ländlichen Raum leben, wenig Zeit oder eingeschränkte finanzielle Ressourcen haben sowie für Personen mit physischen oder psychischen Einschränkungen kann die Online-Beratung der leichter zugängliche Weg zu professioneller Unterstützung und Beratung sein.*
- **Online-Beratung wird besonders häufig von „Digital Natives“ genutzt.**  
*Jugendliche und junge Erwachsene sind nach Angaben der Befragten in der Online-Beratung überrepräsentiert, weil für sie digitalen Medien alltäglich sind und sie diese Form der Beratung unauffällig in Anspruch nehmen können.*

### Was es braucht:

- **Trotz solider Grundkenntnisse in der Online-Beratung, vor allem in der Gewaltopferberatung, bedarf es weiterer Aus- und Fortbildungsmöglichkeiten.**  
*Befragte aus der Gewaltopferberatung schätzen ihre Kompetenzen in der Online-Beratung im Schnitt höher ein als andere Berater\*innen. Dies ist möglicherweise ein Resultat der intensiven Arbeit des VBRG an diesem Thema. Zusätzliche Schulungen und kontinuierliche Weiterbildungsmaßnahmen sind aber dennoch notwendig, da die Online-Beratung im Kontext der fachspezifischen Gewaltopferberatung noch in der Entwicklung begriffen ist und verwendete Tools häufigen Veränderungen und Neuerungen unterliegen.*
- **Es gibt Unterstützungsbedarf bei der Entwicklung von Qualitätsstandards und Datenschutzrichtlinien für die Online-Beratung.**  
*Zwar gaben Berater\*innen aus der Gewaltopferberatung deutlich häufiger an, dass es in ihrer Organisation spezifische Qualitätsstandards und Datenschutzrichtlinien für die Online-Beratung gäbe, insgesamt zeigt sich aber noch Handlungsbedarf: Die Hälfte aller Befragten verneint die Existenz spezifischer Qualitätsstandards. Ein Viertel aller Berater\*innen weiß Unsicherheiten in Bezug auf Datenschutzrichtlinien für die Online-Beratung auf.*
- **Fehlende Zeit sowie mangelnde IT-Infrastruktur und technischer Support sind große Hürden für die Online-Beratung.**  
*Weitere Hürden sind der Verwaltungsaufwand, mangelnde Finanzierung und rechtliche Fragen. Hier braucht es Unterstützung in Form von Schulung, Beratung und Personal*

*sowie eine sichere und langfristig angelegte finanzielle Ausstattung, um die Online-Beratung weiter aufbauen und professionell durchführen zu können.*

- **Online-Beratung benötigt Strukturaufbau und konzeptionelle Arbeit.**

*Mit der Ortsunabhängigkeit der Online-Beratung stellt sich die Frage, inwieweit unterschiedliche, teilweise parallel verlaufende Entwicklungsprozesse stärker gebündelt werden können, um Konzepte, Methoden und Standards gemeinsam weiterzuentwickeln.*

- **Pro-aktive, aufsuchende Präsenzberatung muss weiter gefördert und ausgebaut werden, denn sie kann durch die Online-Beratung nicht ersetzt werden.**

*Die Ergebnisse zeigen eindeutig die fachliche Bedeutung des pro-aktiven aufsuchenden Ansatzes bei der Beratung im Kontext von rechter, rassistisch und antisemitisch motivierter Gewalt. Dieser Beratungsansatz muss weiter gestärkt werden und kann mit dem Ausbau von Online-Beratung zusätzlich unterstützt werden.*



# 1 EINLEITUNG

Mitte März 2020, nur wenige Wochen nach dem rassistischen Attentat in Hanau, bei dem neun Menschen getötet wurden, beschloss die deutsche Bundesregierung ihren ersten sogenannten „Corona-Lockdown“. Für die Überlebenden und Hinterbliebenen nicht nur von Hanau, sondern für viele weitere Betroffene von rechter, rassistischer und antisemitischer Gewalt bedeutete dieser Lockdown nicht nur, dass die notwendigen Diskussionen über den gesellschaftspolitischen Umgang mit Rechtsterrorismus, gewalttätigen Rassismus und Antisemitismus schnell in den Hintergrund rückten, sondern auch, dass mögliche Anlaufstellen „geschlossen“ blieben und Beratungs- sowie Unterstützungsangebote nur sehr eingeschränkt verfügbar waren. Kurzum: viele Betroffene standen mehr oder weniger allein da.

2713 rechts, rassistisch und antisemitisch motivierte Angriffe und 20 Todesopfer registrierten die Mitgliedsorganisationen des Verbands der Beratungsstellen für Betroffene rechter, rassistischer und antisemitischer Gewalt e.V. (VBRG) in den Jahren 2020 bis 2021 – und das, obwohl das öffentliche Leben pandemiebedingt zeitweise sehr stark eingeschränkt war (VBRG 2022). Wie diese Studie aufzeigt, war 2020 auch das Jahr, in dem die meisten Beratungsstellen begannen, ihre Beratungsangebote verstärkt auch im digitalen Raum anzubieten.

Der vorliegende Bericht zieht eine erste Bilanz über die Erfahrungen, Online-Beratungsangebote für Betroffene rechter, rassistisch und antisemitisch motivierter Gewalt zu etablieren und in den Strukturen der Beratungseinrichtungen einzubinden. Die zentralen Fragen dabei sind:

- *Welche Formen von Online-Beratung werden aktuell von den Berater\*innen in ihren Organisationen genutzt?*
- *Welche positiven Erfahrungen wurden mit den verschiedenen Online-Tools gemacht? Aber auch: welche Einschränkungen und Herausforderungen bringt diese neue Form der Online-Kommunikation im Beratungsprozess mit sich?*
- *Was wäre aus Sicht der befragten Berater\*innen notwendig, um das aktuelle Online-Beratungsangebot verbessern und erweitern zu können?*

Die Ergebnisse beruhen auf einer viermonatigen, explorativ angelegten Studie, die vom Institut für Demokratie und Zivilgesellschaft (IDZ) in enger Zusammenarbeit mit dem VBRG e.V. durchgeführt wurde. Die Datengrundlage bilden qualitative, leitfadengestützte Hintergrundgespräche sowie eine Online-Befragung im Oktober/November 2022 (n=99), die sich an Personen richtete, die bei Gewalt und Diskriminierung im Kontext von Rassismus, Antisemitismus und Rechtsextremismus beratend tätig waren.

Der Bericht ist folgendermaßen strukturiert: Nach einer kurzen Einführung in das Forschungsfeld der Gewaltopferberatung (Kapitel 1.1) und einer ersten Annäherung an den Begriff „Online-Beratung“ (Kapitel 1.2) widmet sich der Hauptteil dieses Forschungsberichts den Kernfragen, „Was es gibt?“ (Kapitel 2.1), „Was das verändert?“ (Kapitel 2.2) und „Was es braucht?“ (Kapitel 2.3). Der Bericht schließt mit einem Resümee (Kapitel 3) über die zentralen Erkenntnisse und konkreten Bedarfe und Handlungsempfehlungen, die sich daraus ableiten lassen.

## 1.1 WAS IST GEWALTOPFERBERATUNG?

### 1.1.1 Eine kurze Geschichte der fachspezifischen Gewaltopferberatung

Die ersten Unterstützungsprojekte für die Betroffenen rechter Gewalttaten, die ab Ende der 1990er Jahren zunächst in den ostdeutschen, später dann auch in den westdeutschen Bundesländern entstanden, müssen als eine Reaktion auf die „neonazistische Gewaltwelle“ (Jaschke und Wendel 2015, S. 219) nach dem Zusammenbruch der DDR verstanden werden. Kleffner (2009, S. 263) beschreibt die damaligen Zustände folgendermaßen:

Von 1990 bis 1993 begünstigten eine nationalistische und rassistische Mobilisierung relevanter Teile der Gesellschaft und der politischen Eliten sowie die mangelnde Einsatzbereitschaft und Orientierungslosigkeit der Sicherheitsbehörden in den neuen Ländern die Expansion rechtsextremer Gruppen und Organisationen.

Im März 1998 gründete sich in Brandenburg die „Opferperspektive“ als die erste institutionalisierte und professionelle Beratungsorganisation für Betroffene rechter Gewalt in Deutschland. Ein wesentlicher neuer Anspruch, der im Namen der „Opferperspektive“ bereits anklingt, war der darin vollzogene Perspektivenwechsel: weg von den Täter\*innen hin zu den Opfern rechter Gewalt.<sup>1</sup> Jaschke und Wendel, Mitbegründer\*innen der „Opferperspektive“ schreiben dazu:

Anstatt sich mit den Problemen der Täter zu beschäftigen, wollten wir die Opfer in den Mittelpunkt des öffentlichen Diskurses rücken. Denn rechte Gewalt, so die Erfahrung, ist keine Tat eines desintegrierten Einzelnen, sondern Ausdruck einer gesellschaftlich verbreiteten Denkweise, die die Schwächeren, die „Fremden“, die „Anderen“ ausgrenzt und abwertet (Jaschke und Wendel 2015, S. 219).

Der hier beschriebene Perspektivenwechsel ist Teil eines gesamtgesellschaftlichen Umdenkens, das sich in den ersten Schutzeinrichtungen für Opfer<sup>2</sup> häuslicher Gewalt der 1970er Jahre ebenso manifestiert wie in einer Hinwendung zu den Perspektiven der Opfer der Shoa ab den 1980ern. (Jaschke und Wendel 2015, S. 219; Gebhardt 2018, 62ff)

Zur Jahrtausendwende war das politische Versagen der täterzentrierten Ansätze bei der Bekämpfung von Rechtsextremismus und rechtsextremer Gewalt offensichtlich geworden. Der rassistische Mord an Alberto Adriano im Juni 2000 in Dessau sowie weitere schwere rassistisch, antisemitisch und rechts motivierte Tötungsdelikte, Brandanschläge und Gewalttaten führten erstmals u.a. zu einer gezielten Förderung von Betroffenenberatungsstrukturen durch die Bundesregierung. Ab 2001 im Rahmen des Bundesprogramms „Civitas“ in den ostdeutschen Bundesländern und Berlin (Kleffner 2015b, S. 278), seit 2007 erstmals auch in einigen westdeutschen Bundesländern und ab 2015 durch Nachfolgeprogramme des Bundesfamilienministeriums und derzeit unter dem Programm „Demokratie leben!“ bundesweit. Denn dass rechte Gewalt kein exklusives Problem Ostdeutschlands, sondern ein

---

<sup>1</sup> Zwischen 1990 und 2000 wurden überwiegend täterzentrierte Beratungsansätze gefördert, etwa der, der sogenannten „akzeptierenden“ Sozialarbeit. Sie verfolgte die Strategie, den Täter\*innen eine Alternative zu rechten Strukturen zu bieten. Häufig wurden Täter\*innen dabei selbst als „Opfer“ z.B. der Modernisierung (Heitmeyer 1987) verkehrt. Wie Buderus (1998), Kleffner (2015a) und Jänicke et al. (2021) aufzeigen, förderte dieser Ansatz überwiegend die Strukturen der extremen Rechten.

<sup>2</sup> Der Opferbegriff ist aus einer feministischen Perspektive bereits seit den 1970er Jahren umstritten, da der Opferstatus mit Passivität, Schwäche und Handlungsunfähigkeit konnotiert ist und bestehende Machtverhältnisse reproduziert (Hagemann-White 2019, S. 146; Stehr 2016, S. 772; Dorer et al. 2008, 206f). Die Beratungsstellen für Betroffene rechter, rassistischer und antisemitischer Gewalt haben sich in den 20 Jahren Arbeitspraxis im Feld intensiv mit dem Opferbegriff auseinandergesetzt und sind dazu in einem andauernden fachlichen Austausch. Im Sinn der Arbeitsfeldbeschreibung wird in diesem Bericht der Begriff der Gewaltopferberatung verwendet.

gesamtdeutsches und gesamtgesellschaftliches Problem ist, war nicht erst seit der Selbstenttarnung des NSU im Jahr 2011 sehr deutlich (Kleffner 2015b, S. 278).

2014 wurde der Dachverband „Verband der Beratungsstellen für Betroffene rechter, rassistischer und antisemischer Gewalt“ (VBRG) gegründet (Gebhardt 2018, S. 66–67). Parallel zur Etablierung des Dachverbands als übergeordnete, bundesweite Struktur waren außerdem die 2014 verabschiedeten „Qualitätsstandards“ (Arbeitsgruppe Qualitätsstandards der Beratungsstellen 2014) für die Beratung für Betroffene rechter, rassistischer, und antisemitischer Gewalt in Deutschland ein bedeutender Schritt zur Institutionalisierung und Standardisierung des Beratungsansatzes. Seitdem hat sich das Beratungsangebot sukzessiv ausgedehnt und umfasst mittlerweile Beratungsstellen in allen 16 Bundesländern (siehe auch Bischoff 2019).

### 1.1.2 Tätigkeitsfelder und Abgrenzung zu anderen Beratungsrichtungen

Bereits in den Anfängen der Gewaltopferberatung ging, wie Jaschke und Wendel (2015, S. 220) schreiben, das Konzept der Opferperspektive strategisch über rein sozialarbeiterische Ansätze hinaus und hegte einen breiteren gesellschaftlichen Anspruch: die Mobilisierung der Zivilgesellschaft in Solidarität mit den Betroffenen von Rassismus, Antisemitismus und rechter Gewalt und gegen Ausgrenzung und Diskriminierung. Dieser Anspruch gilt – trotz der damit verbundenen Gefahren der Überforderung auch heute noch, wie Haase (2021, S. 6) feststellt:

Der mobile, netzwerkende, empowernde und parteiliche Arbeitsansatz der OBS [Opferberatungsstellen] zeichnet die besondere Qualität der Unterstützungsleistungen aus. Deutlich wird, dass Konflikte zwischen diesen fachlich begründeten Ansprüchen und den zur Verfügung stehenden personellen Ressourcen bestehen.

Daher umfasst das Tätigkeitsfeld der Opferberatungsstellen neben der „klassischen“ Beratungstätigkeit auch die Recherche und Dokumentation rechter Angriffe, die lokale Intervention, das Monitoring zum Ausmaß rechter Gewalt sowie fallbezogene und allgemeine Öffentlichkeitsarbeit, um Politik, Medien und die Zivilgesellschaft zu informieren, und nicht zuletzt damit verbunden auch die Netzwerkarbeit (Porath 2015, S. 234; Arbeitsgruppe Qualitätsstandards der Beratungsstellen 2014, 13ff). Letztere umfasst beispielsweise Kooperationen mit anderen Beratungsorganisationen – etwa aus dem Bereich der Antidiskriminierungsberatung, dem eigenständigen Beratungsfeld der Mobilen Beratung oder der Asyl-, Migrations- und Geflüchtetenberatung – die in diesem Themenkomplex von großer Bedeutung sind. Worin unterscheiden sich jedoch die fachspezifische Gewaltopferberatung von der Mobilen Beratung oder der Antidiskriminierungsberatung genau? Es folgt nun eine kurze Charakterisierung der fachspezifischen Gewaltopferberatung mit einer inhaltlichen und strukturellen Abgrenzung von den anderen genannten Beratungsrichtungen.

Die Gewaltopferberatung berät überwiegend Betroffene, wenn es sich um eine Gewalttat im Sinne des § 240 StGB handelt. § 240 Absatz 1 StGB besagt: „Wer einen Menschen rechtswidrig mit Gewalt oder durch Drohung mit einem empfindlichen Übel zu einer Handlung, Duldung oder Unterlassung nötigt, wird mit Freiheitsstrafe bis zu drei Jahren oder mit Geldstrafe bestraft“, wobei allein schon der Versuch solch einer Nötigung, einen Straftatbestand darstellt.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Die EU – Opferschutzrichtlinie (Richtlinie 2012/29/EU), die 2012 durch das EU-Parlament angenommen und 2015 in allen Mitgliedstaaten in Kraft getreten ist, verpflichtet die Bundesregierung dazu, die Rechte von Opfern von Straftaten erheblich zu stärken. Aus der EU Opferschutzrichtlinie ergibt sich auch die Notwendigkeit, den Opferschutz und die Finanzierung der spezialisierten Opferberatungsstellen für

Eine weitere, hier geltende Einschränkung ist, dass es sich explizit um eine rechtmotivierte Gewalttat handeln muss. Köbberling definiert dies folgendermaßen:

Gewalttaten werden dann als „rechtmotiviert“ eingeordnet, wenn angenommen werden kann, dass die Handlungen der TäterInnen durch rechtsextreme Ideologie bestimmt sind. Diese Ideologie zeichnet sich wesentlich dadurch aus, dass sie von der Ungleichheit von Menschengruppen ausgeht. Dabei muss kein geschlossenes rechtsextremes Weltbild zur Tat führen. Dennoch ist die Gewalt nicht willkürlich. Sie richtet sich gegen bestimmte Menschengruppen, die ideologisch abgewertet werden. Menschen werden aus rassistischen oder antisemitischen Motiven angegriffen, rechtmotivierte Gewalt trifft aber auch Menschen mit Behinderung, Obdachlose, politische GegnerInnen, Homosexuelle und Jugendliche, die alternativen oder nicht-rechten Jugendkulturen angehören (Köbberling 2010, S. 190).

Ein wesentlicher Unterschied zur Antidiskriminierungsberatung ist also, dass es sich bei den Ratsuchenden überwiegend um Betroffene von Gewaltstraftaten nach dem Strafgesetzbuch (StGB) handelt, wohingegen die Antidiskriminierungsberatung bei Vorfällen von Diskriminierung berät, die gegen das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) verstoßen (Bartel und Kalpaka 2022).

Ein weiterer Unterschied zwischen der Gewaltopferberatung und der Antidiskriminierungsberatung liegt in dem zuvor dargelegten Fokus auf die *Betroffenen* rechter, rassistischer und antisemitischer Gewalt. Wie Porath (2017) treffend formuliert, schließt die Opferberatung „(...) eine Täterberatung satzungsgemäß aus“, wohingegen andere Beratungsrichtungen durchaus in klärenden Gesprächen, die Seite der Beschuldigten miteinbezieht (Porath 2017).

Zu den Kooperationspartnern der Gewaltopferberatungsstellen gehören auch die Mobilien Beratungsstellen als eigenständige Beratungsrichtung. Zwar wird auch dort „(...) zum Umgang mit Rechtsextremismus, Rassismus, Antisemitismus, Verschwörungserzählungen und Rechtspopulismus beraten“ (<https://www.bundesverband-mobile-beratung.de/> [1.12.2022]), allerdings verfolgen viele Mobile Beratungsteams einen moderierenden Ansatz und arbeiten mit Schwerpunkt auf strukturellen und institutionellen Ebenen. Das schließt die Arbeit mit Betroffenen zwar nicht grundsätzlich aus, diese steht aber weniger im Vordergrund. Der Fokus der Mobilien Beratung liegt insbesondere auf der Beratung kommunaler Einrichtungen wie Schulen, der Verwaltung, Initiativen und Vereinen ebenso wie auf Politiker\*innen oder anderen Personen des öffentlichen Lebens mit dem Ziel, langfristig auf politische Strategien und gesellschaftliche Machtverhältnisse einzuwirken (Klose 2017).

Die unterschiedlichen Themen und Zielgruppen der Beratungsrichtungen haben auch methodische Konsequenzen. Zu den Beratungsstandards der fachspezifischen Gewaltopferberatungen gehören Freiwilligkeit, Parteilichkeit im Sinne der Betroffenen, Vertraulichkeit und auf Wunsch auch Anonymität. Ein besonders zentraler Aspekt der Gewaltopferberatung, der von den „traditionellen Opferberatungsstellen“ mitunter auch kritisch gesehen wurde (Jaschke und Wendel 2015, S. 225), ist der pro-aktive, „zugehende“ Ansatz, mit den Betroffenen Beratungsangebote unterbreitet werden. Die aufsuchende Beratung<sup>4</sup> spielt dabei eine ganz wesentliche Rolle (Porath 2015, 231f).

---

Betroffene von rechter, rassistischer und antisemitischer Gewalt sicher zu stellen. Ein Evaluationsbericht des Deutschen Jugendinstituts (DJI) kommt jedoch zu dem Befund, dass sich „(...) nach wie vor ein Missverhältnis zwischen der gesamtgesellschaftlichen Problemlage des Rechtsextremismus, Antisemitismus und Rassismus, den daraus resultierenden Unterstützungsbedarfen von Betroffenen(-gruppen) und der Ausstattung der Opferberatungsstellen [zeigt]“ (Haase 2021, S. 19).

<sup>4</sup> Der aufsuchende Beratungsansatz bedeutet, dass Ratsuchende für die Beratung nicht in die Beratungsstelle kommen müssen, sondern, dass sie selbst entscheiden können, wo, wann und unter welchen Umständen ein Beratungsgespräch stattfinden soll.

Seit 2014 haben die oben genannten Beratungsrichtungen teilweise historisch und politisch bedingt, unterschiedliche bundesweite Strukturen etabliert. Während die Organisationen der Gewaltopferberatung unter dem Dachverband „Verband der Beratungsstellen für Betroffene rechter, rassistischer und antisemitischer Gewalt“ (VBRG) organisiert sind, gibt es für die Antidiskriminierungsberatungsstellen den „Antidiskriminierungsverband Deutschland“ (advd). Die verschiedenen Beratungsteams der Mobilen Beratung sind unter dem „Bundesverband Mobile Beratung“ (BMB) vereint.

Zusammenfassend lässt sich somit sagen, dass sich diese Beratungsrichtungen zwar hinsichtlich ihrer Zielgruppen, Ansätzen und Methoden unterscheiden, gleichzeitig aber auch eine enge Zusammenarbeit stattfindet und Ratsuchende jeweils untereinander vermittelt werden. Die Auftragsklärung ist daher ein wesentlicher Aspekt, der gleich zu Beginn des Beratungsprozesses stattfindet. Es kann vorkommen, dass einzelne Fälle nicht eindeutig nur einer Beratungsrichtung zugeordnet werden können. Beispielsweise kann aus der Betroffenenperspektive der Unterschied zwischen rassistischer Gewalt und alltäglicher Diskriminierung fließend sein und muss – wie Jaschke und Wendel vermerken – als Kontinuum verstanden werden, „(...) in dem jede verbale oder gestische Diskriminierung als potenzielle Vorstufe zu einer Gewalttat erlebt wird“ (Jaschke und Wendel 2015, S. 221). Wenn eine Beratungsstelle sich inhaltlich oder thematisch nicht zuständig sieht, findet üblicherweise eine Verweisberatung statt.

## 1.2 WAS IST ONLINE-BERATUNG?

Zu den Beratungsformen, die auch in der spezialisierten Gewaltopferberatung, seit einigen Jahren und teilweise schon vor der Pandemie Anwendung finden, gehört neben dem aufsuchenden Beratungsansatz auch die Online-Beratung.

### 1.2.1 Eine definitorische Annäherung

Der Begriff der Online-Beratung umfasst verschiedenste Beratungsformen. Häufig werden die darunter zu fassenden Beratungsformen nicht klar eingegrenzt. Zunächst einmal wird Online-Beratung grundlegend als „computergestützte, medial vermittelte und interaktiv stattfindende Beratung“ (Gehrmann 2010, S. 106) definiert, welche unterschiedliche Kommunikationsformen wie E-Mail, Foren-, Chat- oder Videoberatung umfasst (Engelhardt und Storch 2013; Kühne und Hinterberger 2020). Folglich kann Online-Beratung als Beratung im virtuellen Raum verstanden werden, welche sowohl asynchron (bspw. via E-Mail) als auch synchron (z.B. via Chat oder Video-Meeting) möglich ist (Eichenberg und Küsel 2016). Die Definition von Berger und Andersson (2009) differenziert weiterhin zwischen Angeboten mit Fokus auf Kommunikationsanwendungen (z.B. Chat) in Abgrenzung zu reinen Informationsvermittlungs- und Lernmedien wie webbasierten Selbsthilfeprogrammen. Im Zentrum des Forschungsinteresses steht hier jedoch die Online-Beratung als eine „wechselseitige Kommunikation zwischen zwei Menschen [...], die digitale Medien nutzen, um diesen Kommunikationsprozess zu gestalten“ (Engelhardt 2019, S. 162).

Eine zentrale Quelle für die Definitionen von Online-Beratung stellt die deutschsprachige Gesellschaft für psychosoziale Online-Beratung (DGOB) dar. Bei dieser wird Online-Beratung definiert als:

(...) Setting, das sich in unterschiedliche Präsentationsformen differenziert, z.B. schriftgestützte Präsentationen (webbasierte Mailberatung, Chat- und Forenberatung) oder Präsentationen, die audio-visuelle Kanäle nutzen (z.B. Videoberatung etc.). Gemeinsamer Nenner dieser Präsentationen ist deren Bindung an graphische Zeichen, die digital prozessiert werden (Programmcode) (DGOB 2020, S. 3).

Wie auch im vorliegenden Bericht wird Online-Beratung hierbei mit dem trennenden Bindestrich geschrieben, wodurch grafisch verdeutlicht werden soll, „dass der qualifizierende Zusatz „offline“ bzw. „online“ der Beratung (Beratung als methodischem Vorgehen) ‚vor‘-gestellt ist“ (DGOB 2020, S. 5). Hiermit möchte die DGOB darauf verweisen, dass Online-Beratung selbst keine Methode darstellt, sondern etablierte Beratungsmethoden für den virtuellen Raum angepasst werden müssen (DGOB 2020, S. 5). Besondere Eigenschaften der Online-Beratung sind die Niedrigschwelligkeit, Schriftlichkeit, Anonymität und die Überbrückung räumlicher Distanzen, welche sie für viele Beratungssuchende zu einem leichter zugänglichen Beratungsmedium machen (DGOB 2020, S. 3; Kupfer und Mayer 2019, S. 243; Hitzel-Abdelhamid 2020). Im sogenannten Blended Counseling („gemischte Beratung“, Übersetzung der Autor\*innen) verbinden sich digitale mit bereits etablierten Beratungsformen wie der Face-to-Face- oder Telefonberatung zur Nutzung der Vorteile beider Formen (Kupfer und Mayer 2019, S. 243; Kühne 2021, S. 79).

Was bedeutet dies aber nun im konkreten Kontext der Gewaltopferberatung?

### 1.2.2 Online-Beratung in der Gewaltopferberatung

*Ende September 2022 wendet sich über das Online-Kontaktformular ein Familienangehöriger eines Verletzten an die Beratungsstelle für Betroffene rechter, rassistischer und antisemitischer Gewalt. Die Person berichtet über einen Angriff auf seinen Bruder und dessen Familie in einem Regionalzug in Thüringen und ersucht die Beratungsstelle um Unterstützung.*

*Ein Berater der Beratungsstelle nimmt daraufhin direkt telefonisch Kontakt mit dem Angegriffenen auf. Diese telefonische Kontaktaufnahme dient einer ersten Klärung der Anfrage: Die Versorgungssituation des Betroffenen und seiner Familie wird besprochen, der Vorfall nochmals knapp geschildert und die Zuständigkeit der Beratungsorganisation geklärt. Außerdem finden eine kurze Vorstellung der Beratungsarbeit und eine Terminabsprache statt.*

*Ein ausführlicheres Telefonat ist jedoch nicht möglich, da der Betroffene unter starken Schmerzen leidet. Gemeinsam einigen sich der Betroffene und der Berater per Messenger zu kommunizieren, auch um Sprachhürden zu minimieren. Der Berater lässt dem Betroffenen anschließend erste Informationen per Messenger zukommen, worauf Betroffene direkt nach einem Angriff achten sollten. Auch ein Link zu einer Informationsbroschüre wird verschickt. Die Nachrichten versendet der Berater in Deutsch sowie in der Erstsprache des Betroffenen.*

*Nach ein paar Tagen kontaktiert der Betroffene den Berater per Messenger zur Terminabsprache für das Erstgespräch. Das Erstgespräch hat eine zentrale Bedeutung in der Beratungsarbeit von Gewaltbetroffenen, nicht nur, um den Fall nochmals genau zu erörtern und Unterstützungsmöglichkeiten seitens der Beratungsstelle auszuloten, sondern auch, um den Grundstein für eine vertrauensvolle Beziehung zwischen Beratungsnehmenden und Ratgebenden zu legen. Vor diesem Hintergrund organisiert der Berater auf Wunsch des Betroffenen ein Erstgespräch in Präsenz mit dem Betroffenen, dem Beratungsteam der Beratungsstelle und einem Dolmetscher.*

*Zusätzlich zum Erstgespräch werden weitere Folgegespräche vereinbart, die als Online-Beratungsgespräche stattfinden sollen, da dies sowohl für den Beratungsnehmenden, als auch für den Berater*

*und den Dolmetscher unkomplizierter ist: Für den Beratungsnehmenden, weil er Care-Arbeit leistet und so die Beratungen von zu Hause aus wahrnehmen kann, während er sich um die Kinder kümmert. Für den Beratenden und meist auch die dolmetschende Person, weil der lange Anfahrtsweg zum Wohnort des Betroffenen wegfällt.*

*Bis heute finden diese Online-Beratungsgespräche statt, die einerseits der psychosozialen Stabilisierung des Betroffenen dienen, aber auch zum Austausch von Informationen rund um das Strafverfahren und zur Unterstützung beim Ausfüllen von Anträgen genutzt werden.*

*(Fallschilderung der Gewaltbetroffenen-Beratungsstelle ezra, Dezember 2022)*

Diese Fallschilderung verdeutlicht, wie unterschiedlich Online-Beratung im Beratungsprozess zur Anwendung kommen kann. Im geschilderten Beispiel werden digitale Kommunikationsformen sowohl für die inhaltliche Arbeit in Beratungsgesprächen, als auch für die Vermittlung von Informationen, für Terminabsprachen und zum längerfristigen Kontakthalten und Unterstützen genutzt.

Die Frage nach einer klaren Definition und Abgrenzung von Online-Beratung bzw., was Online-Beratung im spezifischen Kontext der Gewaltopferberatung darstellt und was nicht, wurde im Rahmen dieses Forschungsprojektes regelmäßig thematisiert.

Ein gutes Beispiel ist die folgende Frage, die von einer Beraterin während eines Hintergrundgesprächs<sup>5</sup> aufgeworfen wurde: „Ist es auch schon ‚Online-Beratung‘ wenn ich eine Signal-Nachricht schreibe?“ (HG\_04).

Obwohl viele der Gewaltopferberatungen mit Online-Tools arbeiten und oft sogar dezidiert auf ihren Websites auf die Möglichkeit der Online-Beratung verweisen, wurde in den Gesprächen mit Beratenden erkennbar, dass es ganz unterschiedliche Sichtweisen gibt, was das in der Beratungspraxis genau bedeutet. Einige Teams haben ein relativ breites Verständnis von Online-Beratung und betrachten bereits Angebote wie ein Online-Kontaktformular oder die Kommunikation per Messenger als Online-Beratungsangebot:

Also ich würde bei Online-Beratung auch die Kommunikation via Messenger miteinbeziehen, weil das auch in der Beratungsarbeit einfach ein zentraler Teil unserer Arbeit ist und man damit sehr niedrigschwellig und sehr ungebunden kommunizieren kann. Zum Beispiel, wenn Beratungsnehmende berufstätig sind und nur abends kommunizieren können und so etwas dann über Messenger-Kommunikation oft viel schneller und einfacher möglich ist. Deswegen würde ich das auch unter Online-Beratung fassen (HG\_03).

Andere versuchen den Unterschied zwischen „Beratung“ und „Information“ inhaltlich voneinander abzugrenzen. Sie definierten als Online-Beratung nur jene Form der digitalen Kommunikation, bei der der „Beratungscharakter“ im Vordergrund stehe, „(...) wo man sich Zeit nimmt, vielleicht auch so etwas wie eine Agenda hat, eine Gliederung, was man jetzt besprechen möchte“ (HG\_04). Online-Beratung wurde hier quasi als ein klar umrissenes, häufig im Voraus terminiertes und längeres digitales „Beratungsgespräch“ bzw. „Chat“ verstanden, wohingegen kürzere Nachfragen oder die reine Informationsvermittlung zwar als Teil des Beratungsprozesses, jedoch nicht als Beratung an sich gewertet wurden.

---

<sup>5</sup> Die Bedeutung der Hintergrundgespräche sowie die Methodologie von deren Erhebungen werden in Kapitel 1.3 erläutert.

In wieder anderen Fällen wurde Online-Beratung nur in ihrer Reinform verstanden – also als eine Form der Beratung, die auf allen Ebenen ausschließlich digital abläuft und persönliche Treffen kategorisch ausschließt. Hierin offenbart sich wiederum die oben bereits angedeutete Grundsatzfrage, inwiefern Online-Beratung als eigenständige Methode angesehen wird oder eher doch „nur“ als ein „neues“ digitales Format, an das die bestehenden Beratungsmethoden der Gewaltopferberatung angepasst werden (vgl. DGOB 2020: 5).

Ein Ergebnis der vorliegenden Studie ist, dass diese Form der reinen Online-Beratung in der Gewaltopferberatung aktuell noch keine wesentliche Rolle spielt. Bis auf wenige Ausnahmen, etwa wenn es um eine ganz konkrete Frage ohne umfassenderen Beratungsbedarf geht, findet meist eine hybride Beratung bzw. Blended Counseling statt.

Für diesen Bericht wird Online-Beratung daher als eine mögliche Kommunikationsform im Beratungsprozess definiert, die über digitale Endgeräte und die Infrastruktur des Internets funktioniert. Dabei umfasst Online-Beratung sowohl geplante, virtuelle (auch schriftliche) Beratungsgespräche, die eine gewisse Dauer, Zielsetzung und einen bestimmten Ablauf haben, als auch die Verwendung von Online-Tools, wenn es um den Austausch konkreter, für die Beratung notwendiger Informationen (z.B. Dokumente, Hinweise, Termine) geht.

Um die begrifflichen Deutungsmöglichkeiten einzugrenzen, wurde für die standardisierte Onlineumfrage (siehe Kapitel 1.3) allgemeiner von der Nutzung von Online-Beratungstools gesprochen. Außerdem wurde bei bestimmten Fragen die Nutzung von E-Mails explizit eingeklammert, einerseits, da dieses Kommunikationsmedium auch von den Beratungsstellen nicht wirklich als Instrument der Online-Beratung gesehen wird, andererseits aber auch, da diese Form der Online-Kommunikation mittlerweile zum allgemeinen Standard gehört und die Ergebnisse zum Verbreitungs- und Nutzungsgrad von Online-Beratungen verzerrt hätte.

### 1.3 ZUR METHODIK DER STUDIE

Zur Bestandsanalyse und Evaluation von Online-Beratungsangeboten wurde eine viermonatige explorativ angelegte Studie in einem Mixed-Method-Design durchgeführt. Dazu wurden zunächst qualitative Interviews in Form von Hintergrundgesprächen und ferner eine standardisierte Online-Befragung realisiert.

Im Zeitraum von September bis Oktober 2022 wurden vier leitfadengestützte **Hintergrundgespräche** mit ausgewählten Berater\*innen von verschiedenen Beratungsstellen für Betroffene rechter, rassistischer und antisemitischer Gewalt durchgeführt. Die Befragten wurden möglichst divers nach Kriterien wie Größe der Beratungsstelle, Beratungsfokus und -kontext ((Groß-)Stadt/Ländlicher Raum, Ost/West) ausgewählt. Der Interviewleitfaden (siehe Anhang 1 – Leitfaden) umfasste Fragen zum allgemeinen Ablauf des Beratungsprozesses, zur Einbindung von Online-Beratungsformaten und zu den Erfahrungen, die bisher damit gemacht wurden. Die Gespräche dauerten jeweils circa eine Stunde. Im Anschluss wurde ein möglichst detailreiches Protokoll des Gesprächs angefertigt. Diese qualitative Vorstudie diente der Gewinnung von Hintergrundinformationen zum Forschungsgegenstand sowie der Spezifizierung zentraler Inhalte und Kategorien für den anschließend durchgeführten Online-Survey.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Im Bericht sind Zitate aus den Hintergrundgesprächen mit „HG\_Nr“ gekennzeichnet, wohingegen Zitate aus den offenen Antwortkategorien als „OA\_Nr“ vermerkt sind.



In Kooperation mit der Leitungsebene sowie zwei Vertreter\*innen der AG-Online-Beratung des VBRG wurde ein standardisierter **Online-Fragebogen** entworfen, der aus geschlossenen sowie relativ vielen offenen Fragen<sup>7</sup> bestand (siehe Anhang 2 – Fragebogen). Inhaltlich deckten diese Fragen folgende Themenbereiche ab:

- Anteil von Online-Beratung in den Organisationen
- Art der Online-Angebote und seit wann es diese gibt
- persönliche Einschätzung der Zu-/Abnahme der Nachfrage von Online-Beratung
- Veränderungen seit Beginn der Corona-Pandemie
- persönliche Nutzung und Meinung zu einzelnen Tools und Funktionen
- Einsatzbereiche und Vor- und Nachteile
- Hybride Beratungsformate
- persönliche Einschätzungen zur Online-Beratungskompetenz
- Hürden in der Umsetzung von Online-Angeboten
- erreichte Betroffenenengruppen

Zur Grundgesamtheit der Befragung gehörten nicht nur die Berater\*innen der Gewaltopfer-Beratungsorganisationen, sondern allgemeiner Personen, die in Beratungseinrichtungen und anderen Nichtregierungsorganisationen im Kontext von Rassismus, Antisemitismus, Rechts-extremismus und Diskriminierung sowie rassistisch, antisemitisch und rechts motivierter Gewalt beratend tätig sind. Diese Ausweitung des Befragtenkreises diente zum einen dem Vergleich und der Kontextualisierung, zum anderen handelt es sich bei den zusätzlich Befragten um (potenzielle) Kooperationspartner\*innen der Gewaltopferberatung. Für die Akquise wurden über 130 Organisationen bzw. Personen per E-Mail angeschrieben. Zusätzlich wurden Informationen über die Umfrage und die Bitte um Beteiligung über einschlägige Verteilerlisten und die Netzwerke des VBRG zirkuliert.

Die Erhebungsphase lief vom 21. Oktober 2022 bis zum 13. November 2022 über die kostenfreie Onlineplattform SoSciSurvey (<https://www.soscisurvey.de>). In diesem Zeitraum haben sich 152 Personen an der Umfrage beteiligt. Nach Bereinigung des Datensatzes anhand der Kriterien Angehörige der untersuchten Grundgesamtheit und Vollständigkeit des ausgefüllten Fragebogens verblieben letztendlich 99 Fälle, die in der nun folgenden, deskriptiven Datenauswertung berücksichtigt wurden. Diese Stichprobe ist nicht repräsentativ für die Gesamtheit der Berater\*innen, aber groß genug, um ein umfassendes Bild über die vielfältigen Sichtweisen auf Online-Beratung zu erhalten. Weiterhin ist anzumerken, dass von diesen Ergebnissen der Berater\*innen nicht ohne weiteres auf die allgemeine Verbreitung von Online-Tools in Beratungseinrichtungen geschlossen werden kann. Einerseits, weil Berater\*innen mit größerer Affinität zu Online-Beratung vermutlich bereitwilliger waren an der Befragung teilzunehmen, andererseits, weil mehrere Personen ein und derselben Beratungsorganisation an der Umfrage teilnehmen konnten.

43 der Befragten (43%<sup>8</sup>) und damit der größte Teil beraten „vorwiegend Gewaltbetroffene“ (siehe Abbildung 1). Die anderen Befragten sind in anderen Bereichen tätig, etwa der

---

<sup>7</sup> Geschlossene Fragen haben vorgefertigte Antwortkategorien, wohingegen offene Fragen mittels eines Textfelds frei beantwortet werden können.

<sup>8</sup> Aufgrund der geringen Fallzahlen werden alle Prozentangaben in diesem Forschungsbericht ganzzahlig gerundet.

Antidiskriminierungsberatung, der Mobilen Beratung oder in der Beratung bei Flucht und Migration (insgesamt 45 Personen bzw. 46%). Die verbleibenden 11 Personen (11%) konnten sich keiner dieser Kategorien zuordnen und gaben dies in der Ausweichoption „Sonstiges“ an. Diese wurde auch dann gewählt, wenn Berater\*innen in mehreren Bereichen beratend tätig waren und keine Priorisierung ihrer Klientel vornehmen konnten oder wollten.

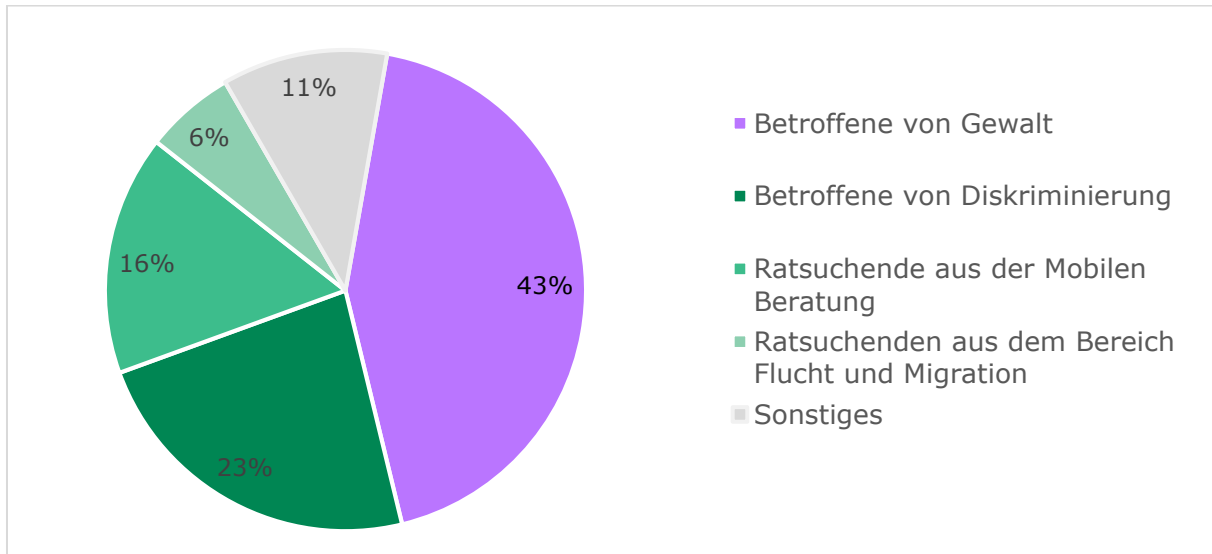


Abbildung 1: Klientel der Beratung in % (n=99).

Für den Bericht werden auf Basis dieser Frage die Ergebnisse der „Berater\*innen der Gewaltopferberatung“ (GOB) (Violett hinterlegt) von den Ergebnissen der „Berater\*innen anderer Beratungsrichtungen“ (Andere) abgrenzt und verglichen. Weitere Informationen über die Stichprobe können dem Anhang 3 entnommen werden.

# 2 ERGEBNISSE

In diesem Kapitel werden die Ergebnisse der Studie in drei Abschnitten dargestellt. In Abschnitt 2.1. wird der Status Quo beleuchtet. Die zentralen Leitfragen sind, wann, wie und warum Online-Beratungsformen in den Organisationen etabliert wurden und in welchem Ausmaß Online-Beratungstools neben anderen Beratungsformen und Kommunikationsmitteln bereits genutzt werden. Abschnitt 2.2. stellt dar, an welchen Stellen im Beratungsverlauf und für welche Aspekte der Beratung Onlinetools gerne genutzt werden und wo sie als besonders oder wenig hilfreich bewertet wurden. Im Abschnitt 2.3. wird resümiert, was notwendig ist, um eine qualitativ hochwertige Online-Beratung anbieten zu können. Neben Aspekten wie der notwendigen Erfahrung und digitalen Kompetenz der Berater\*innen werden in diesem Kapitel auch strukturelle Schwierigkeiten und Hürden auf der Organisations- und politischen Ebene thematisiert. Das Kapitel schließt damit, was es von Seiten der Verwaltung, Politik und den Geldgebern braucht, um ein nachhaltiges, flächendeckendes Online-Beratungsangebot umsetzen zu können.

## 2.1 WAS ES GIBT

### 2.1.1 Verwendung von digitalen Tools bei der Beratung

Mehr als 80% aller hier Befragten gaben an, Online-Tools wie Chats, Messenger-Apps, Video-Meetings oder Onlineforen im Rahmen ihrer Beratungen zumindest *hin und wieder* zu nutzen (siehe Abbildung 2). 16% gaben an, keine dieser Tools im Beratungsprozess zu nutzen. E-Mails wurden aus dieser Frage ausgeklammert, da diese Kommunikationsform mittlerweile fast überall Standard ist.

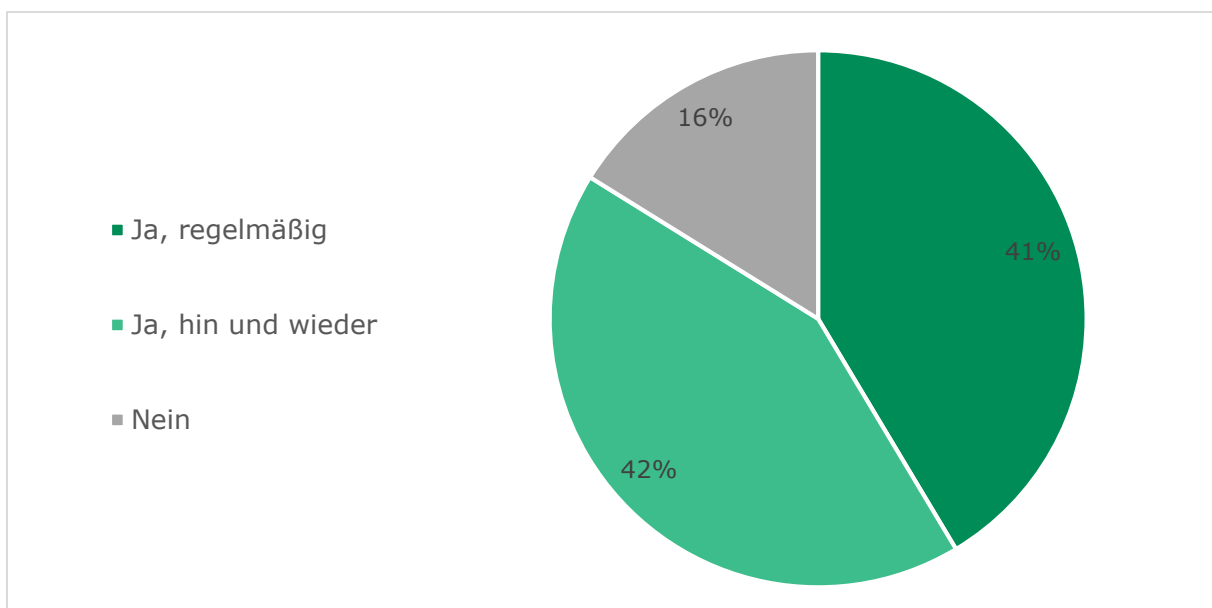


Abbildung 2: Nutzung digitaler Tools bei der Beratung in % (n=99).

Im Kontext der Gewaltopferberatung verwenden sogar 9 von 10 Beratenden Online-Beratungstools, wohingegen bei den anderen Beratungsrichtungen nur ca. drei Viertel der Beratenden digitale Tools anwenden (siehe Tabelle 1).<sup>9</sup>

	Gewaltopferberatung	Andere	Gesamt
<b>Ja, regelmäßig</b>	58%	29%	<b>41</b>
<b>Ja, hin und wieder</b>	35%	48%	<b>42</b>
<b>Nein</b>	7%	23%	<b>16</b>
<b>Gesamt</b>	<b>43</b>	<b>56</b>	<b>99</b>

Tabelle 1: Nutzung digitaler Tools bei der Beratung, GOB versus Andere (n=99).

Auf der Ebene ihrer Organisation gaben insgesamt mehr als 80% der Beratenden an, dass ihre Organisation digitale Beratungstools nutze (siehe Abbildung 3). Nur 13 Befragte (14%) gaben an, dass ihre Beratungsstelle noch keine Formen von Online-Beratung anbieten würde. Jedoch können diese Zahlen nicht auf die prozentuelle Verbreitung von Online-Beratung auf Ebene der Organisationen umgelegt werden, da nicht von jeder Organisation genau ein\*e Berater\*in teilgenommen hat, sondern die Teilnahme an der Umfrage *allen* Berater\*innen einer Organisation offenstand.

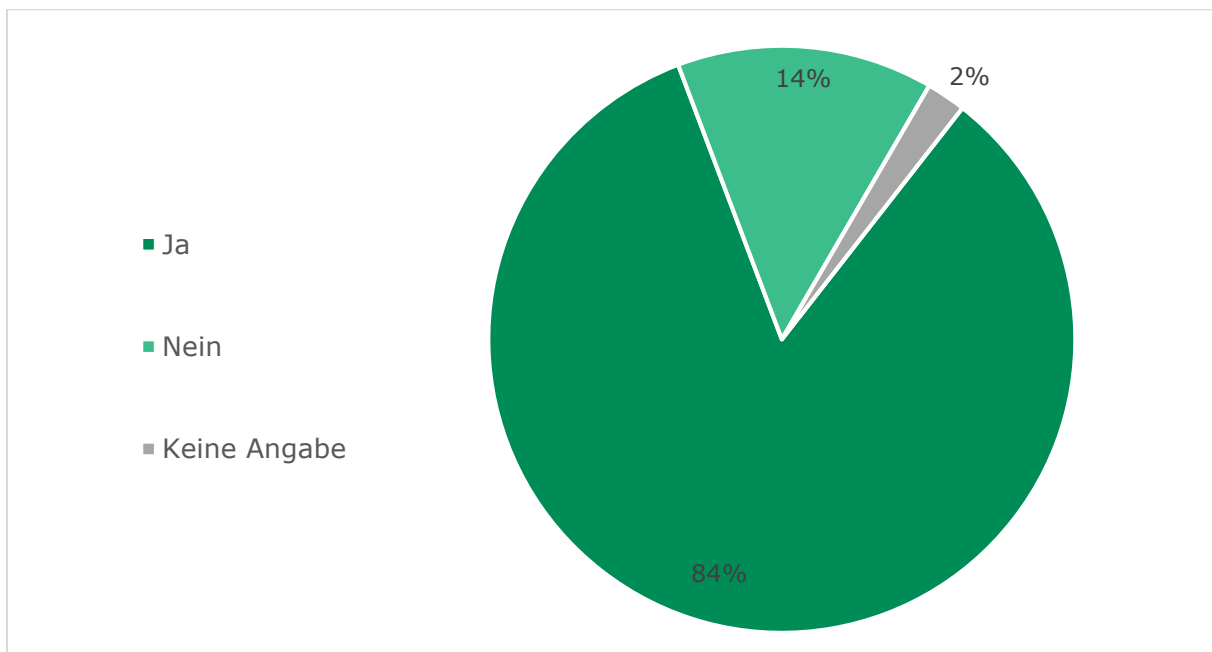


Abbildung 3: Digitales Beratungsangebot in der Organisation in % (n=92).

Im Vergleich zur Gewaltopferberatung (GOB) zeigt sich, dass in anderen Beratungseinrichtungen seltener digitale Beratungsformen genutzt werden (76% gegenüber 93% in der Gewaltopferberatung):

<sup>9</sup> Dieser Unterschied ist mit einem Chi<sup>2</sup> von 10,122 bei 2 Freiheitsgraden statistisch signifikant (0,006).

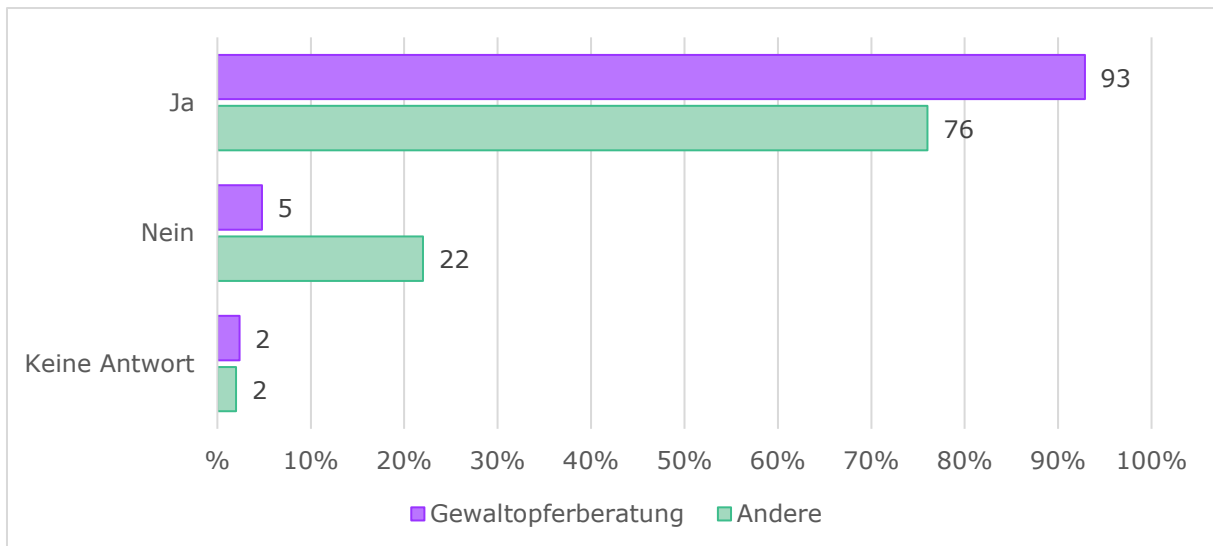


Abbildung 4: Digitales Beratungsangebot in %, GOB (n=43) versus Andere (n=56).

Von den 77 Berater\*innen, deren Einrichtungen Online-Beratung anbieten, entfallen 47 (61%) auf „seit 2020“ (siehe Abbildung 5). Dies zeigt, dass der Ausbruch der Corona-Pandemie ein deutlicher Anlass für viele Beratungsstellen war, ihre Beratungsangebote auf Online-Formate umzustellen. Mitunter war dies erst durch die speziellen Förderungen im Rahmen der Pandemie möglich. Die Angaben zeigen jedoch auch, dass 19 Beratungsorganisationen schon früher begonnen haben, digitale Kommunikationsformen zu nutzen. Der früheste genannte Zeitpunkt lag im Jahr 2005.

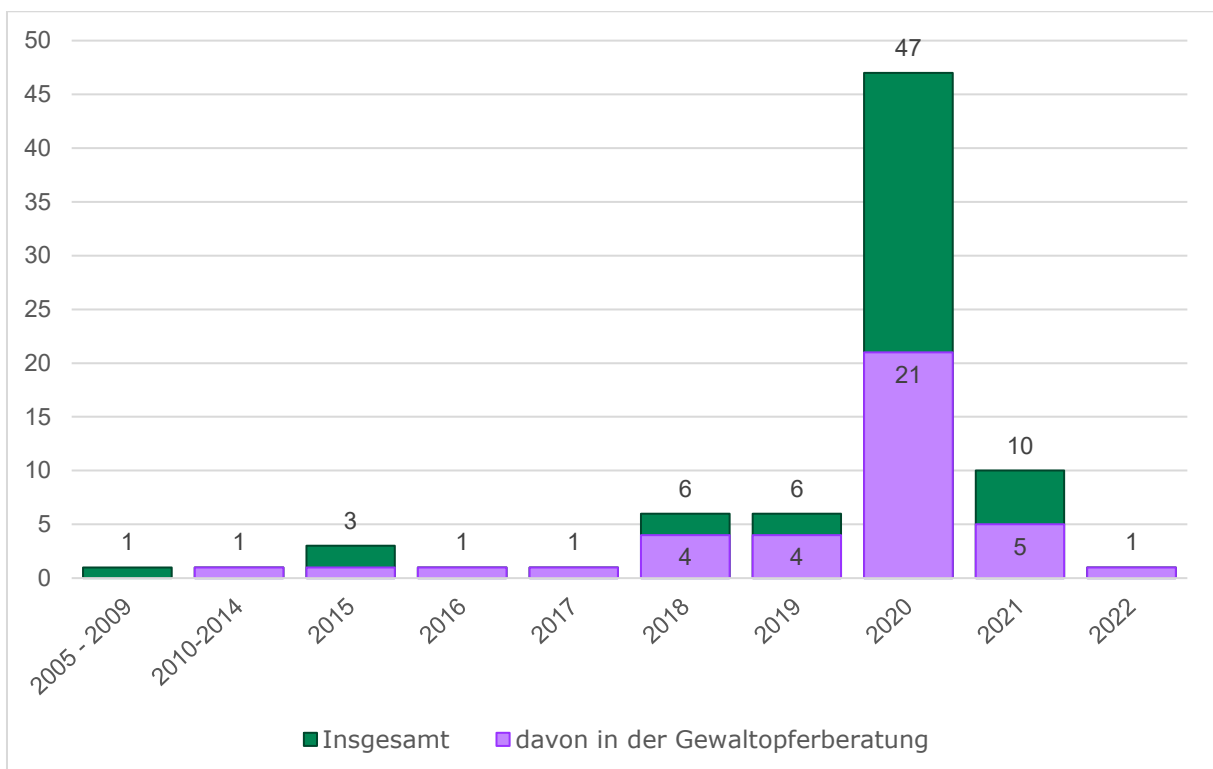


Abbildung 5: Jahr in dem Organisation mit Online-Beratung begann in absoluten Zahlen (n=77, davon GOB n=39).

## 2.1.2 Veränderungen in der Nachfrage – Entwicklung der letzten Jahre

Im Weiteren wurden die Berater\*innen gebeten, auf einer Skala von 0 (gar nicht) bis 10 (sehr stark) einzuschätzen, wie sich die Nachfrage an Online-Beratung verändert hat. Hierzu gab es sehr unterschiedliche Ansichten (siehe Abbildung 6). Immerhin 12 von 90 Personen, die Angaben zu dieser Frage gemacht haben (13%), sind der Meinung, dass die Nachfrage überhaupt nicht zugenommen habe, während 23% eine Zunahme im mittleren Bereich (Werte zwischen 4 und 6) beobachteten. Knapp die Hälfte (47%) gab eine starke Zunahme der Nachfrage von Stufe 7 und höher an.

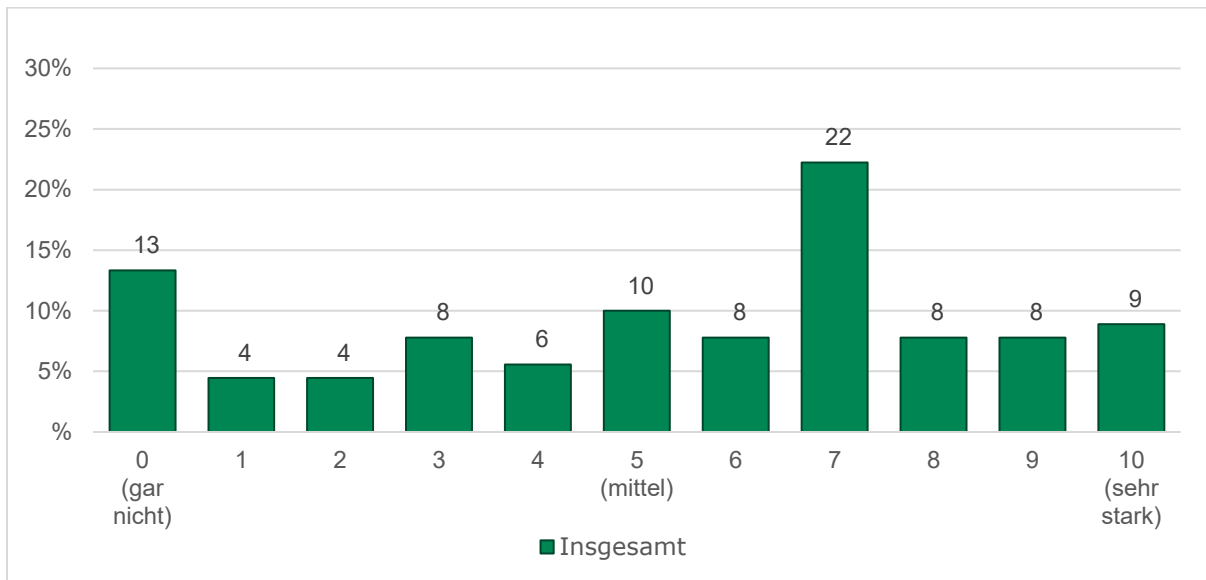


Abbildung 6: Zunahme der Nachfrage nach Online-Beratung in den letzten zwei Jahren in % (n=90).

Bei den Beratenden von Gewaltbetroffenen ist das Bild im Vergleich zu den anderen Berater\*innen weniger polarisiert und zentriert sich mehr im Mittelfeld.

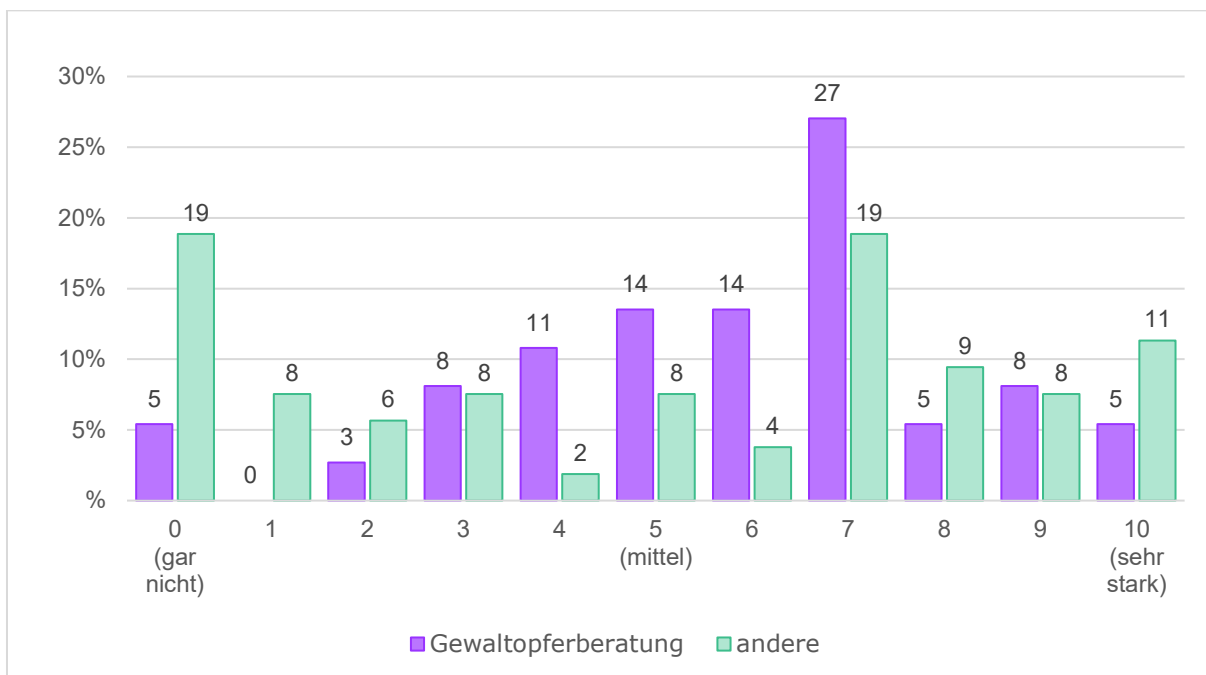


Abbildung 7: Zunahme der Nachfrage nach Online-Beratung in %, GOB (n=37) versus Andere (n=53).

Ein Grund für die deutlichen Differenzen zwischen den Gewaltopferberater\*innen und den Beratungsrichtungen liegt vermutlich daran, dass letztere ein viel breiteres Feld an verschiedenen Beratungsbereichen und Klient\*innen mit sehr unterschiedlichen Beratungsbedürfnisse abdeckt. Weiterhin ist davon auszugehen, dass mit der zunehmenden Verbreitung und „Normalisierung“ von Online-Beratung die Nachfrage noch weiter steigen wird. Unklar ist, für welche Phasen der Beratung sich digitale Beratungsformate als praktikabel erweisen werden (siehe auch Kapitel 2.2.2 – Online-Tools im Beratungsverlauf: Wann, was, wofür?)

### 2.1.3 Welche Beratungsformen werden genutzt?

Von allen Beratungsformen wird die telefonische Beratung am häufigsten durchgeführt. 60 von 91 Personen (66%) nutzen sie *häufig bis sehr häufig*. Die Face-to-Face-Beratung wird sowohl aufsuchend als auch in den Räumlichkeiten der Organisationen von ca. der Hälfte der Studienteilnehmer\*innen *häufig bis sehr häufig* genutzt. Auch per E-Mail wird viel beraten. *Häufig* werden auch Kontaktformulare genutzt. Lediglich vier Personen (7%) gaben an, diese Kommunikationsform *gar nicht* zu nutzen. Die anderen, größtenteils digitalen Kommunikationsmöglichkeiten sind weniger etabliert. Relativ häufig, von mehr als einem Viertel der Beratenden (28%), wird noch die Videoberatung *häufig bis sehr häufig* genutzt. Sehr selten findet Beratung über Online-Foren oder über Soziale Medien statt, und auch die Beratung per Chat wird von weit mehr als der Hälfte der Befragten *nie bis selten* genutzt.

Mit differenzierendem Fokus auf die Gewaltopferberatung fällt auf, dass die aufsuchende Beratung, die, wie in Kapitel 1.1.2 beschrieben, in diesem Beratungsfeld eine bedeutsame Sonderstellung hat, besonders verbreitet ist (siehe Abbildung 8). Über 80% nutzen die aufsuchende Beratung demnach häufig oder sehr häufig. Die Beratung in der eigenen Einrichtung bei der Gewaltopferberatung ist etwas weniger verbreitet als bei anderen Berater\*innen.

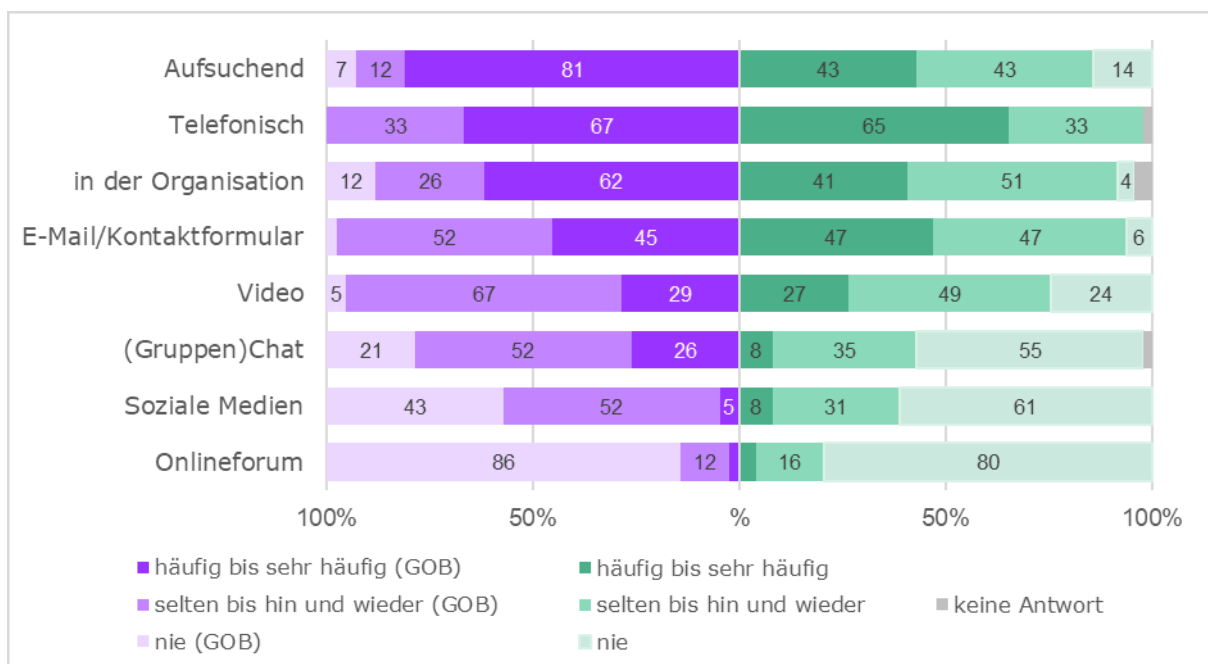


Abbildung 8: Häufigkeit der genutzten Kommunikationsmittel in %, links GOB (n=42) versus Andere (n=49).

Anders sieht das Bild jedoch bei den digitalen Kommunikationsformen aus. Zum Beispiel nutzen 95% der Berater\*innen von Gewaltbetroffenen Videoberatung, bei den anderen Berater\*innen sind es nur 75%. Nur die Beratung via Onlineforum wird von den Berater\*innen

anderer Beratungsrichtungen häufiger genutzt. Bei der Gewaltopferberatung scheint Forenberatung derzeit keine wichtige Rolle zu spielen (siehe Abbildung 8).

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass viele Organisationen in den vergangenen drei Jahren ihr Beratungsangebot erweitert haben und zunehmend auch Online-Kommunikations- und Beratungsformen anbieten. Auch bei den Beratenden selbst ist der Gebrauch digitaler Tools für die Beratung mittlerweile weit verbreitet. Einerseits, weil die Möglichkeiten der Face-to-Face-Beratung durch die Lockdowns zeitweise stark eingeschränkt waren, andererseits aber auch, weil Online-Beratungs- und Informationsmöglichkeiten gewisse Vorteile haben und in bestimmten Beratungssituationen sehr hilfreich sein können. Für welche Aspekte der Beratung Onlinetools gerne genutzt werden und wo sie als besonders hilfreich bewertet wurden oder auch nicht wird im folgenden Abschnitt erläutert.

## 2.2 WAS DAS VERÄNDERT

### 2.2.1 Beratungsformen, Funktionen und Tools

Als wie hilfreich bzw. nützlich<sup>10</sup> beurteilen die Befragten verschiedene Beratungsmöglichkeiten für ihre Arbeit? Einen Überblick darüber bieten die Antworten aller Befragten auf die Frage: „Jede Beratungsform hat ihre spezifischen Vor- und Nachteile. Aber im Großen und Ganzen bewerten Sie diese Beratungsmöglichkeiten für Ihre Arbeit jeweils als...“, mit den Antwortoptionen „gar nicht hilfreich“, „wenig hilfreich“, „teils/teils“, „hilfreich“ und „sehr hilfreich“. Dabei wurde die Face-to-Face-Beratung mit 95% (in der Beratungsstelle) und 91% (aufsuchende Beratung) am häufigsten als *hilfreich* bis *sehr hilfreich* eingestuft (siehe Abbildung 9).

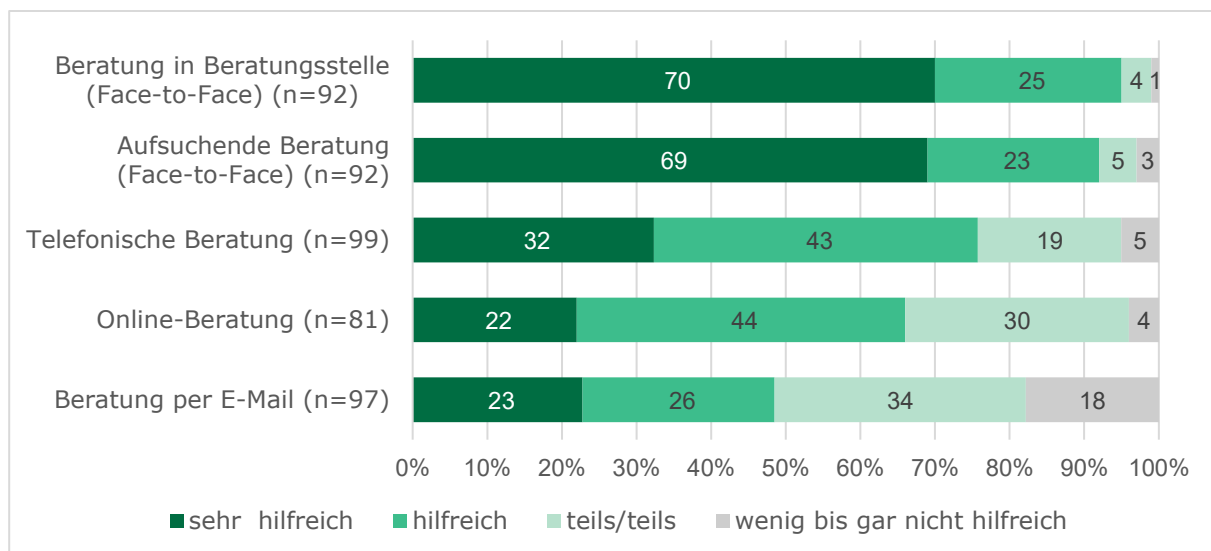


Abbildung 9: Übersicht über die Nützlichkeit verschiedener Beratungsformen in % (n=81-99).

Die telefonische Beratung wurde immerhin noch von drei Vierteln der Beratenden (76%) als (*sehr*) *hilfreich* empfunden und auch die Online-Beratung wurde von zwei Dritteln der Beratenden (67%) als (*sehr*) *hilfreich* bewertet. Nur 3 von 81 Berater\*innen gaben an, dass Online-Beratung *wenig* oder *gar nicht hilfreich* sei. Die Beratung per E-Mail wurde hingegen am seltensten als (*sehr*) *hilfreich* eingestuft (47%) und sogar von 18% als *wenig bis gar nicht hilfreich*

<sup>10</sup> Die Begriffe „hilfreich“ und „nützlich“ werden in diesem Bericht synonym verwendet.



befunden. Ein Grund dafür könnte sein, dass die E-Mail-Kommunikation meist zeitlich stark versetzt stattfindet und sie daher weniger für die Beratung selbst als primär für organisatorische und administrative Belange wie den Austausch von Dokumenten, Checklisten, aber auch Terminkoordinierung, Erinnerungen oder für die Dokumentation genutzt wird (siehe Kapitel 2.2.2.).

Auffällig ist, dass Berater\*innen von Betroffenen rechter, rassistischer und antisemitischer Gewalt insgesamt alle Beratungsformen als hilfreicher beurteilten als die Berater\*innen aus den anderen Beratungsrichtungen, wie Abbildung 10 zeigt. Dies wird insbesondere bei der Online-Beratung deutlich (siehe Abbildung 10).

Vier Fünftel (79%) der Befragten, die in der Beratung von Gewaltbetroffenen tätig sind, gaben Online-Beratung als *hilfreich* oder sogar *sehr hilfreich* an. Bei den anderen Berater\*innen sind es nur knapp über die Hälfte (55%). Dies zeigt, dass digitale Beratungsformen gerade im Bereich der Beratung für Betroffene rechter, rassistischer und antisemitischer Gewalt mittlerweile als hilfreiche technische Kommunikationsmittel eingeschätzt werden.

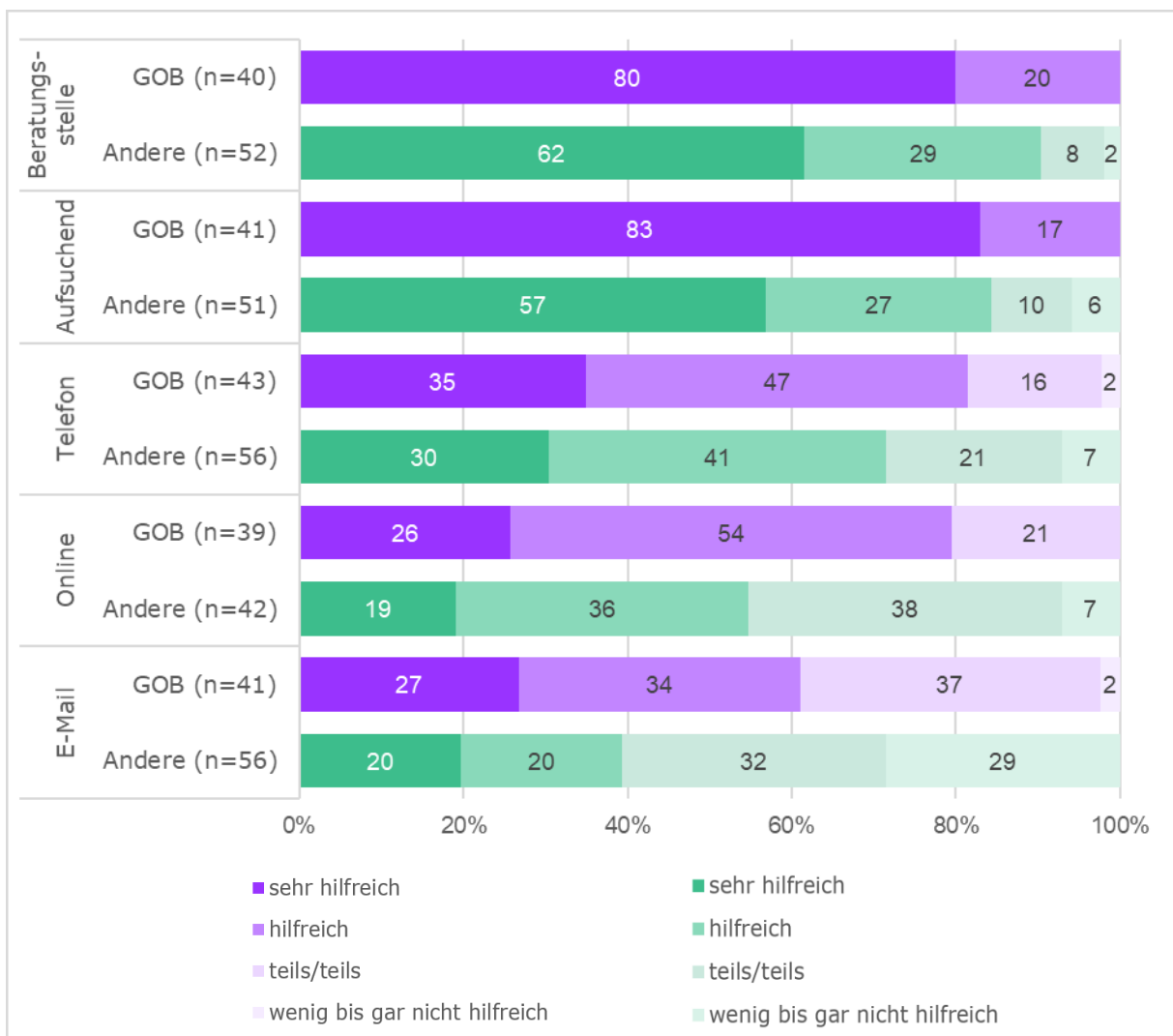


Abbildung 10: Nützlichkeit der Beratungsformen in %, GOB (n=39-43) versus Andere (n=42-56).

Als wie hilfreich beurteilen die Befragten nun die verschiedenen Funktionen der Online-Beratungstools? Unter den 83 Befragten, welche bereits Online-Beratung genutzt haben, wurden

insbesondere das Versenden von Informationen (85%), die Video- (78%) und die Bildübermittlung (72%) als *hilfreich* bis *sehr hilfreich* Funktionen eingeschätzt (siehe Abbildung 11. Allerdings wurden auch alle weiteren Funktionen von mindestens der Hälfte dieser Befragten als mindestens *hilfreich* bewertet. Am wenigsten hilfreich wurden Sprach- und Chatnachrichten bewertet, welche nur knapp über die Hälfte (58% bzw. 56%) der Befragten als *eher* oder *sehr hilfreich* einstufen.

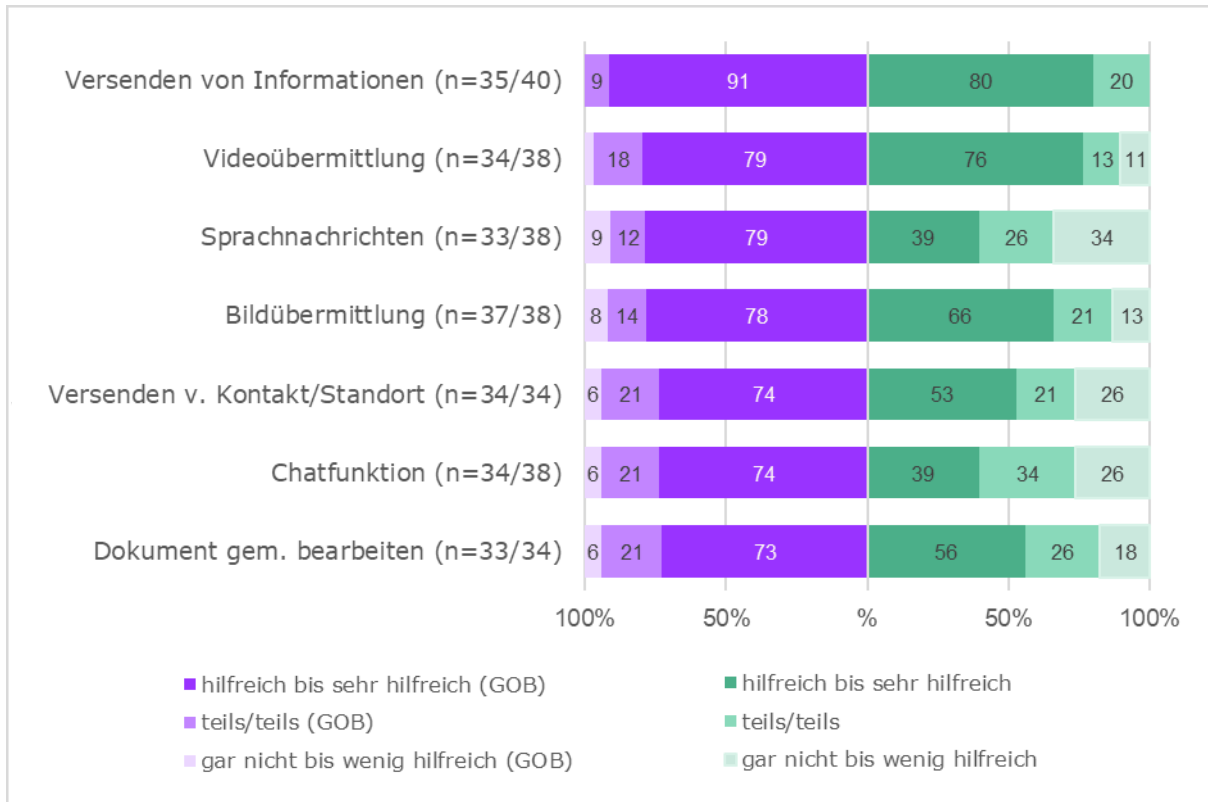


Abbildung 11: Nützlichkeit der Online-Funktionen in %, links GOB (n=33-37) versus Andere (n=34-40).

Auch bei dieser Frage ist erkennbar, dass die Befragten aus der Beratung von Gewaltbetroffenen die verschiedenen Funktionen häufiger als hilfreich werten. Besonders hervorzuheben ist dies bei Sprachnachrichten, die auf die größte Ablehnung unter den restlichen Befragten traf, von Berater\*innen aus der Gewaltopferberatung allerdings nur in 9% der Fälle als *gar nicht* oder *wenig hilfreich* gewertet wurde.

Anschließend wurde gefragt, welche digitalen Tools von den Berater\*innen in der Online-Beratung am häufigsten genutzt werden (siehe Tabelle 2). Hierbei war es den Berater\*innen möglich, mehrere der Tools anzugeben und diese anschließend auf ihre Nützlichkeit zu bewerten (siehe Abbildung 12).

Der Favorit war Zoom, das von 84% der Berater\*innen im Beratungsprozess verwendet wird. Auch andere Videoberatungs-Tools wie Big Blue Button (62%) und Jitsi (57%) werden von mehr als der Hälfte der Befragten verwendet. Weniger häufig verwendete Nischenprodukte, die eigentlich für den medizinischen Kontext entwickelt wurden, sind RED Medical (14%) und CLICKDOC (8%). Von den Messenger-Apps wurde Signal mit

77% am häufigsten angegeben wobei auch WhatsApp (62%) und Telegram (48%) durchaus von den Berater\*innen in der Beratung verwendet werden. Tools für die browserbasierte Beratung wie Beranet oder AYGOnet sind eher weniger verbreitet, vermutlich, weil beide auf sehr

84%	Zoom
77%	Signal
62%	Big Blue Button
62%	WhatsApp
57%	Jitsi
48%	Telegram
35%	Instagram
35%	Webex
30%	GoTo Meeting
22%	Skype
14%	RED Medical
11%	Beramet
8%	CLICKDOC
8%	AYGOnet

Tabelle 2: Von den Berater\*innen am häufigsten genutzte Tools (n=83).

spezifische Anforderungen ausgerichtet sind. Auffällig ist, dass von etwas mehr als einem Drittel auch Instagram, welches eigentlich eine Social-Media-Plattform ist, für Beratungszwecke genutzt wird. In den offenen Antwortkategorien wurden außerdem noch Elvi und Microsoft Teams mehrfach genannt, ebenso wie Facebook und Twitter. Außerdem wurde noch auf webbasierte Texteditoren (z.B.: Yopad) oder Visualisierungstools (z.B.: Miro, Padlet) hingewiesen.

Insgesamt zeigen diese Befunde, dass Berater\*innen für ihre Beratungstätigkeit in erster Linie auf relativ bekannte, leicht zugängliche Tools zurückgreifen, vermutlich, weil sowohl den Ratsuchenden als auch den Berater\*innen diese Tools vertraut und geläufig sind. Dass sie sich dabei teilweise auch datenschutzrechtlich bedenklicher Plattformen bedienen, verdeutlicht allerdings, dass hier noch Entwicklungsbedarf besteht, für eine DSGVO-daten-schutzkonforme Software, die in der Handhabung so einfach ist wie herkömmliche Tools, die aber auf die spezifischen Anforderungen bei der Beratung Betroffener, rechter, rassistischer und antisemitischer Gewalt und Diskriminierung abgestimmt sein muss.

Interessant ist außerdem, wie die Häufigkeit der Nutzung (Tabelle 2) in den meisten Fällen auch mit der angegebenen Nützlichkeit der unterschiedlichen Apps in Verbindung steht (Abbildung 12).

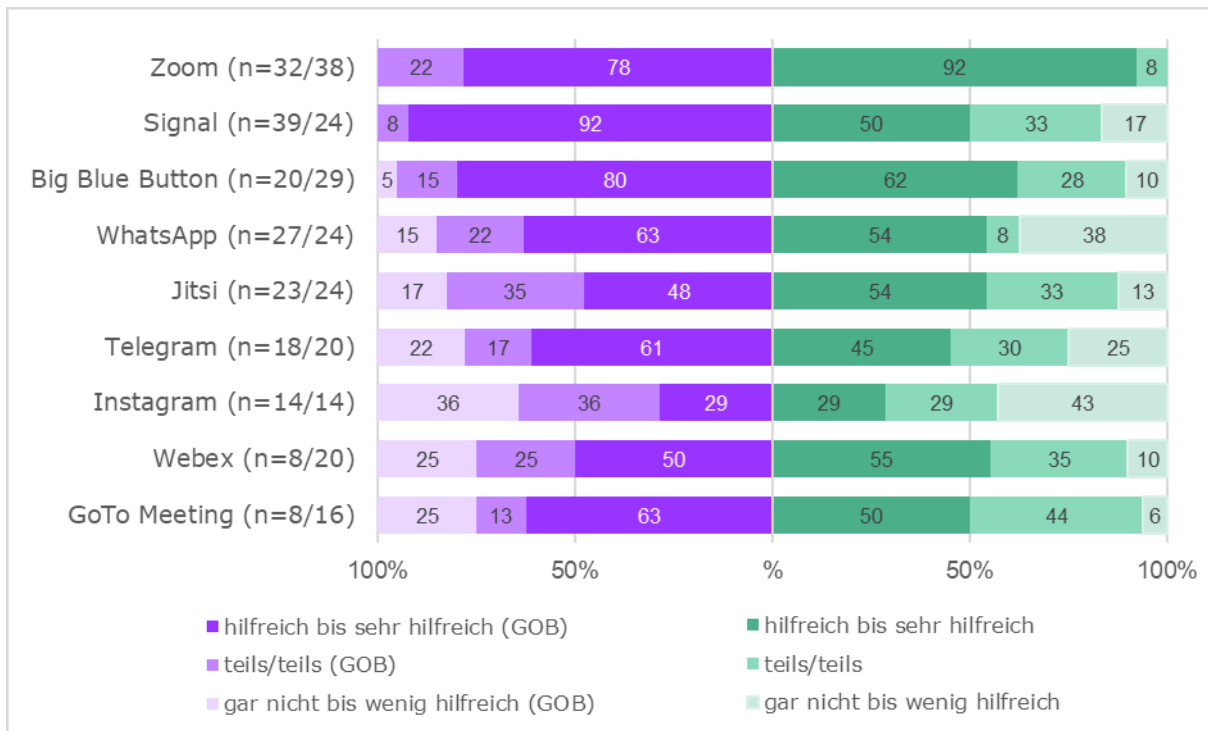


Abbildung 12: Nützlichkeit der Online-Tools in %, links GOB (n=8-32) versus Andere (n=14-38).

So wurden von den Berater\*innen insbesondere Zoom (86%), Signal (76%) und Big Blue Button (68%) am häufigsten als *eher* oder *sehr hilfreich* angegeben. Die Berater\*innen von Gewaltbetroffenen bewerteten Signal und Big Blue Button besser als der Rest der Befragten.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass unterschiedliche Faktoren die Wahl der Tools beeinflussen. Ein ganz bestimmender Faktor ist, wie oben gezeigt, als wie hilfreich sich ein Tool in der Beratungspraxis erweist. Aber auch die Verfügbarkeit sowie der Bekanntheitsgrad einer Software bei Ratsuchenden beeinflussen, ob und wie häufig sie genutzt wird. Auch die anfallenden Kosten für Lizenzen fallen hier ins Gewicht. Weiterhin sind die Arbeitsumstände, die konkrete Beratungssituation aber auch technische Voraussetzungen (z.B. stabiles Internet im ländlichen Raum) wichtige Faktoren, die die Wahl des Tools mitbeeinflussen.

### 2.2.2 Online-Tools im Beratungsverlauf: Wann, was, wofür?

Online-Beratungstools kommen in verschiedenen Phasen der Beratung zum Einsatz. Weiß (2014) unterscheidet bei der psychosozialen Beratung zwischen den Phasen der

- *Orientierung (Erstkontakt, Kennenlernen, Beratungsbasis und Vereinbarungen),*
- *Klärungsphase (Problemdefinition, Analyse und Zielsetzung),*
- *Veränderungsphase (Durchführung und Erfolgskontrolle) sowie der*
- *Abschlussphase (Sicherung der Nachhaltigkeit).*

Daher wurde abgefragt, in welchen Phasen digitale Beratungsformate am nützlichsten sind.

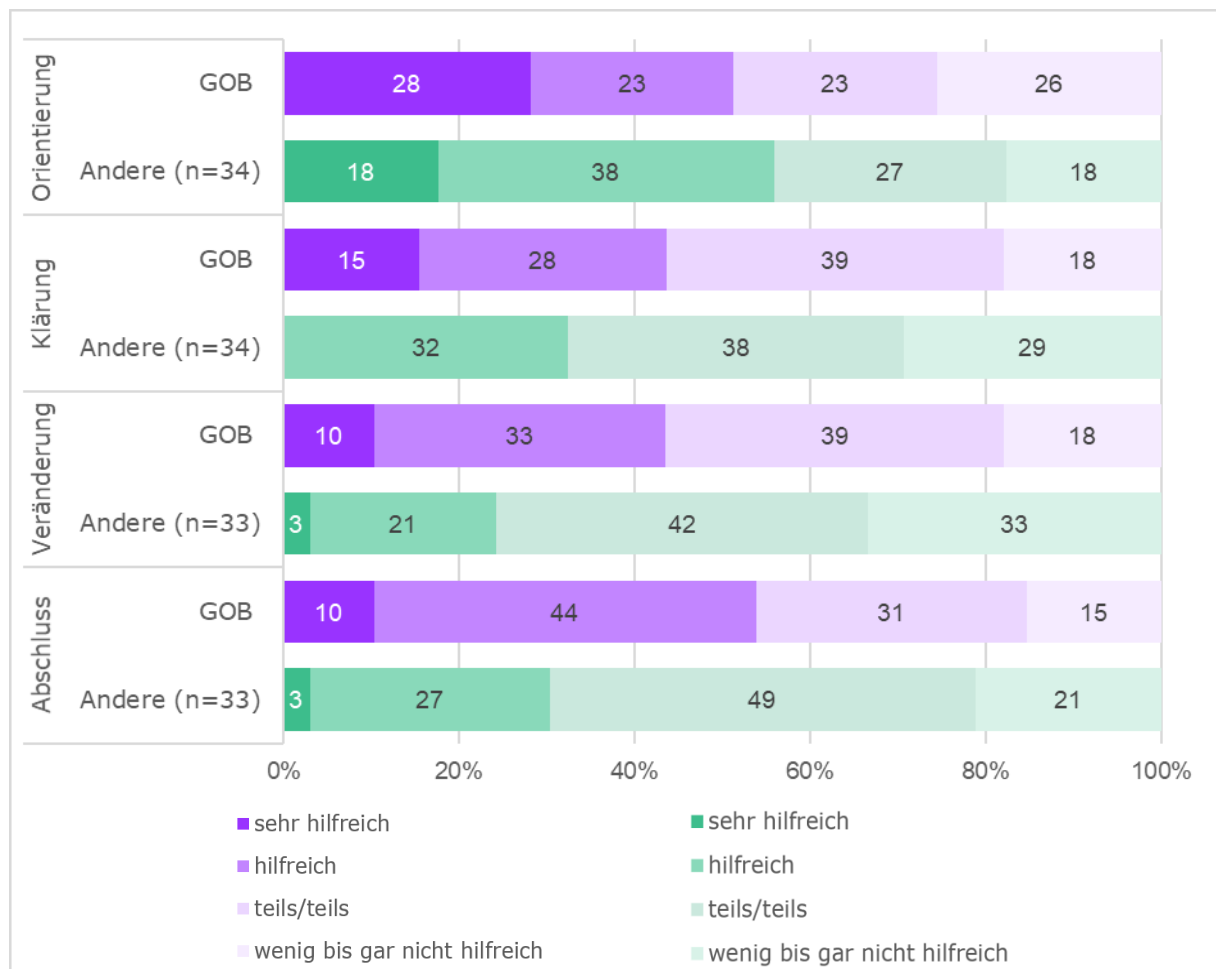


Abbildung 13: Nützlichkeit von Online-Beratung in den Beratungsphasen in %, GOB (n=39) versus Andere (n=33-34).

Als besonders hilfreich wurde die Online-Beratung vor allem in der Orientierungs- und der Abschlussphase bewertet, als weniger hilfreich dahingegen in der Klärungs- und Veränderungsphase (siehe Abbildung 13). So gaben 53% der Befragten an, dass sie die Online-Beratung in der Orientierungsphase *eher* oder *sehr hilfreich* finden, während dies nur 35% für die Veränderungsphase taten. Dies kann mit den spezifischen Vorteilen der Online-Beratung für bestimmte Aufgabenbereiche erklärt werden, welche weiter unten noch genauer erläutert werden (siehe Tabelle 3).

Die Beratenden von Gewaltbetroffenen weichen von diesem Muster ab. Unter diesen wurde die Online-Beratung weniger häufig als *hilfreich* in der Orientierungs- und Klärungsphase, dafür allerdings häufiger als *hilfreich* in der Veränderungs- und Abschlussphase eingestuft. Dabei ist zu betonen, dass in Summe, die Online-Beratung bei Gewaltopferberater\*innen in alle Phasen überwiegend als mindestens *eher hilfreich* gewertet wurden.

Diese Zahlen spiegeln auch die Ergebnisse aus den Hintergrundgesprächen mit Berater\*innen für Betroffene von rechter, rassistischer und antisemitischer Gewalt wider. So wurde mehrfach betont, dass Online-Beratung vor allem dann sehr nützlich sei, wenn bereits eine Beziehung zu der\*dem Klient\*in aufgebaut sei:

Wir machen das [Online-Beratung] aber ungern bei neuen Beratungsnehmer\*innen, weil wir die erste Kontaktaufnahme wichtig finden und das persönliche Gespräch oft produktiver und positiver ist und es die Möglichkeit gibt, Emotionslagen und Traumatisierung vor Ort auffangen zu können und darauf reagieren und mit der Person interagieren zu können, was in der Online-Beratung viel schwieriger ist, solche Emotionslagen auffangen zu können. Unsererseits wird also der persönliche Kontakt oft forciert und Videoberatung ist oft eher erst im weiteren Beratungsverlauf angesiedelt, wenn der persönliche Kontakt schon da ist und wenn es um Kleinigkeiten geht, bürokratische Vorgänge und nichts Emotionales. Da kann man gut auf eine Videokonferenz zurückgreifen, da ist ein persönliches Treffen vielleicht nicht unbedingt notwendig (HG\_03).

Dass Online-Beratung von mehr als der Hälfte der Berater\*innen für Gewaltbetroffene auch in der Abschlussphase als hilfreich bis sehr hilfreich befunden wurde, liegt mitunter auch an den Spezifika der Beratungsrichtung. So zieht sich die Begleitung bei Gerichtsverfahren und die Unterstützung von Opferentschädigung oft über eine lange Zeit. Digitale Kommunikation sind hier eine gute Möglichkeit, sporadisch in Kontakt zu bleiben.

Mithilfe der Antworten auf die Frage nach den bevorzugten Kommunikationsmedien für bestimmte Aufgaben im Beratungsprozess (siehe Tabelle 3) lässt sich zeigen, in welchen spezifischen Bereichen Online-Beratungsformate wie Chat/Messenger bzw. Videokonferenzen von allen Befragten *besonders gerne* genutzt werden. So gaben jeweils 55% an, Chat/Messenger *besonders gerne* für die Terminkoordinierung und Erinnerungen zu nutzen. Des Weiteren nutzten jeweils etwas weniger als die Hälfte Chat/Messenger *besonders gerne* für Checklisten/ToDo/Mitbringlisten (47%), dem übermitteln von Informationen/Dateien (45%), und Videokonferenzen für die Kontexterhellung/Problemanalyse (45%).

Kommunikationsmedium	Besonders gerne genutzt bei:
Face-to-Face	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufbau des Vertrauensverhältnisses (93%)</li> <li>• Kontexterhellung/ Problemanalyse (88%)</li> <li>• Psychosoziale (emotionale) Beratungssituationen (87%)</li> <li>• Beratung rechtlicher Möglichkeiten und Pflichten (73%)</li> <li>• Vorgehensbesprechungen (72%)</li> <li>• Beim Einsatz von Dolmetscher*innen (69%)</li> </ul>

<b>Telefon</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Erstkontakt (75%)</i></li> <li>• <i>Vorgehensbesprechungen (68%)</i></li> <li>• <i>Terminkoordinierung (65%)</i></li> <li>• <i>Klärung der Zuständigkeit (64%)</i></li> </ul>
<b>Briefe/ E-Mails</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Übermitteln von Informationen/Dateien (83%)</i></li> <li>• <i>Checklisten/ToDo/Mitbringlisten (73%)</i></li> <li>• <i>Terminkoordinierung (72%)</i></li> <li>• <i>Dokumentation (69%)</i></li> </ul>
<b>Chat/ Messenger</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Terminkoordinierung (55%)</i></li> <li>• <i>Erinnerungen (55%)</i></li> <li>• <i>Checklisten/ToDo/Mitbringlisten (47%)</i></li> <li>• <i>Übermitteln von Informationen/Dateien (45%)</i></li> </ul>
<b>Videokonferenz</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Kontexterhellung/Problemanalyse (45%)</i></li> <li>• <i>Beratung rechtlicher Möglichkeiten und Pflichten (39%)</i></li> <li>• <i>Vorgehensbesprechungen (39%)</i></li> </ul>

Tabelle 3: Welches Kommunikationsmedium für welche Aufgabe besonders gerne genutzt wird (n=75).

Insgesamt zeigen diese Befunde einen sehr differenzierten Blick der Befragten auf die berufliche Nutzung klassischer und moderner digitaler Kommunikationsmedien. Einerseits erfuhren die Kommunikationsmedien Face-to-Face, Telefon und Briefe/E-Mails, welche hier nicht als Online-Beratung definiert sind, besonders hohe Zustimmungsraten. Dies trifft insbesondere auf die Face-to-Face-Beratung in den Bereichen psychosoziale (emotionale) Beratungssituationen (87%), Kontexterhellung/Problemanalyse (88%) und Aufbau des Vertrauensverhältnisses (93%) zu. Andererseits zeigen sich auch relativ hohe Nutzungsraten bei der Videokonferenz, etwa wenn es um Kontexterhellung/Problemanalyse (45%), die Beratung über rechtliche Möglichkeiten und Pflichten (39%) oder die Vorgehensbesprechungen (39%) geht. Videoberatung wird durchaus auch in sensiblen Bereichen als hilfreich erachtet, beispielsweise im Kontext psychosozialer (emotionaler) Beratungssituationen (23%), oder beim Erstkontakt und Aufbau eines Vertrauensverhältnisses (jeweils 25%), wenn auch in geringerem Umfang als Face-to-Face-Beratung. Die Ergebnisse zeigen zum einen auf, für welche Beratungsphase welches Kommunikationsmittel präferiert wird, zum anderen verdeutlichen sie das Ergänzungspotential digitaler Beratungsformen. Letzteres ist in Anbetracht der bisher eingeschränkten Ressourcen und Fortbildungen im Bereich der Online-Beratung bemerkenswert (siehe auch Kapitel 2.3.5.)

### 2.2.3 Wer sucht aus?

Auf die Frage: „Auf einer Skala von 0 bis 10, ist es eher die ratsuchende oder die beratende Person, die die Nutzung von Online-Kommunikations- und Beratungstools bestimmt oder anregt?“ gaben die Befragten am häufigsten an, dass die Nutzung von beiden gleichermaßen angeregt werde. Dabei gaben 41% der Befragten an, dass die Nutzung eher von den Berater\*innen angeregt werde, wobei meist Werte im Mittelfeld und nur selten die Extremwerte angegeben wurden (siehe Abbildung 14).

Im Vergleich zeigt sich, dass im Bereich der Gewaltopferberatung etwas häufiger die Entscheidung für eine Online-Beratung von den Beratenden ausgeht. In Summe wird jedoch auch dort meist gemeinsam über die Wahl des Kommunikationsmittels entschieden.

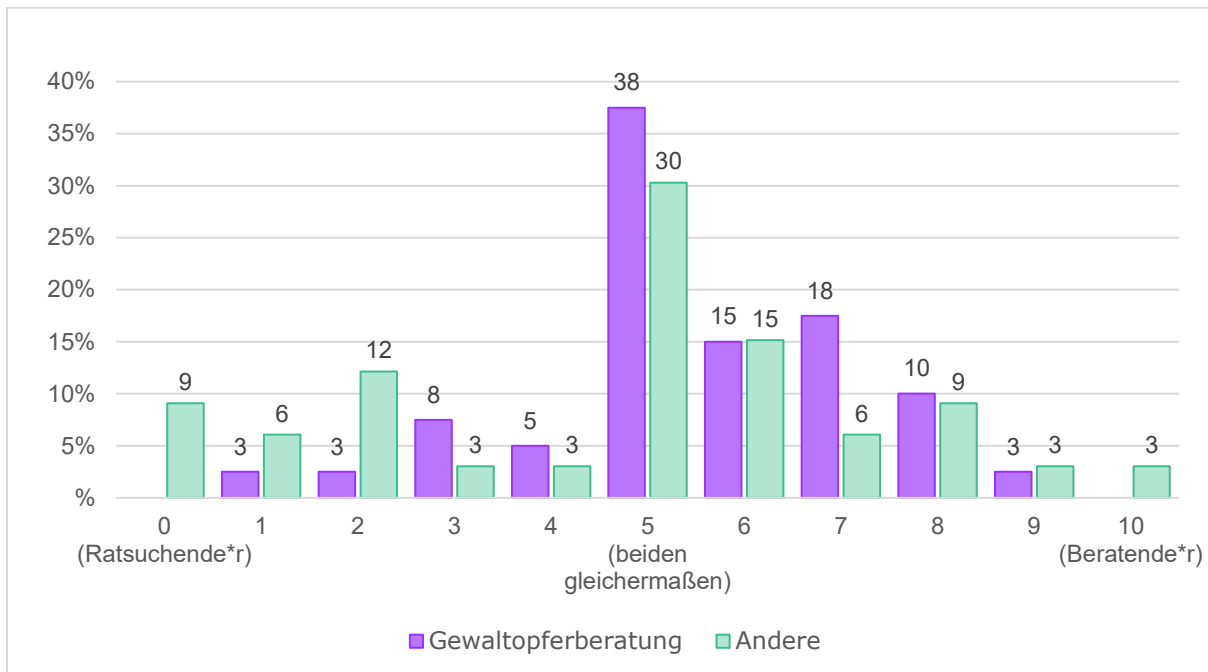


Abbildung 14: Wer entscheidet über die Nutzung von Online-Beratung in %, GOB (n=40) versus Andere (n=33).

Für die Nachfrage der Online-Beratung und ihre Vorteile, insbesondere aus Perspektive der Betroffenen, ergaben sich auch aus den Hintergrundgesprächen weitere relevante Erkenntnisse. So wurde des Öfteren auf den Aspekt der Anonymität hingewiesen. Dieser sei vor allen für Ratsuchende wichtig, die z.B. aufgrund von Diskriminierungserfahrungen kein Vertrauen mehr in Beratungseinrichtungen haben (Quent et al. 2014). Ein Gesprächspartner schilderte dies folgendermaßen:

Zum Beispiel, wenn ein Mensch sich erstmal nicht so öffnen will, anonym bleiben möchte – dann ist Chat-Beratung tatsächlich nicht schlecht. Wenn ich gegenüber allen Institutionen misstrauisch bin. Denn Rassismus ist nicht individuell: Es geht nicht um den Lehrer, der eine rassistische Aussage macht, sondern interessant sind die Systeme und die Organisationen, die dahinterstecken (HG\_02).

Ein einem anderen Interview wurde die Möglichkeit Fragen schnell zu klären hervorgehoben:

Die Nutzung des Onlinetools geht meist von den Beratungsnehmenden aus, wenn sie kurz Fragen haben, kommen die oft per Messenger. Manche Klientinnen schicken auch gerne Dokumente, da versuchen wir das dann besser über E-Mail oder über den SupportCompass zu machen (HG\_05).

## 2.2.4 Hybride Beratungsformen – Grenzen der reinen Online-Beratung

Obwohl allgemein eine Zunahme von Online-Beratung zu verzeichnen ist, finden aktuell nur sehr selten Beratungen ausschließlich online statt. Mittlerweile werden in der Beratungsarbeit vielfach unterschiedliche analoge und digitale Beratungsformen gemischt genutzt. Es findet also häufig das sogenannte „Blended Counseling“ statt. Insbesondere in der Gewaltopferberatung ist das sehr etabliert, wie Abbildung 15 zeigt:

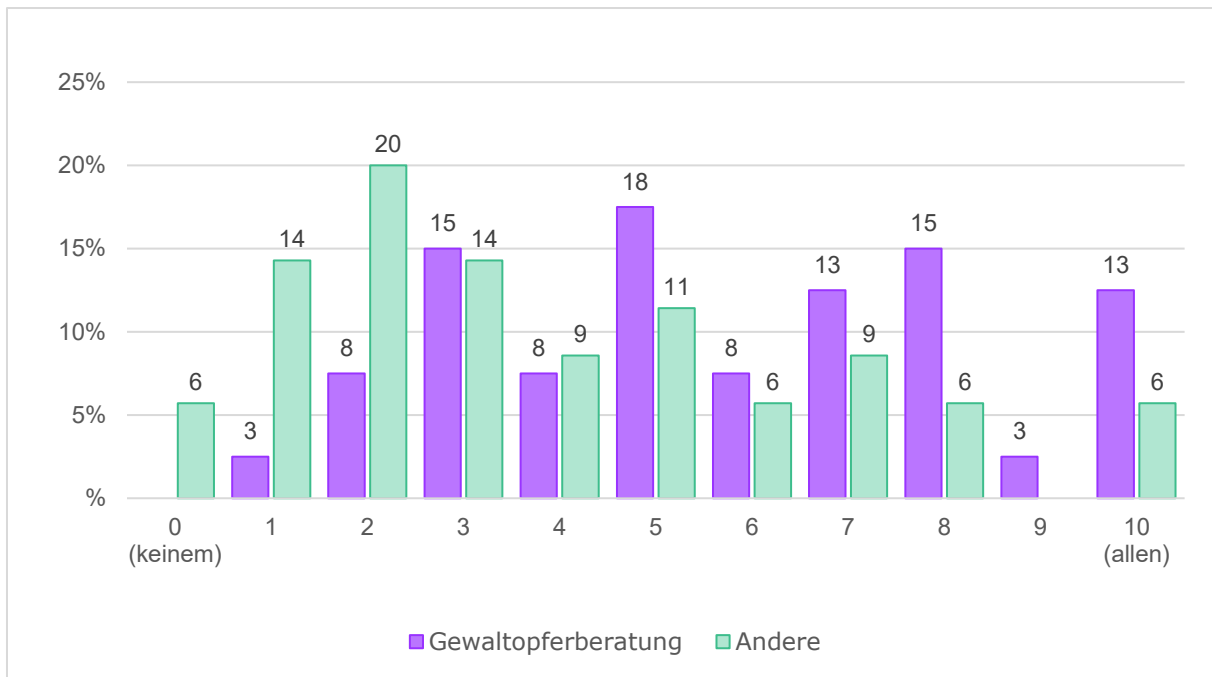


Abbildung 15: Anteil der Nutzung von Online-Beratung in den letzten 10 Fällen in %, GOB (n=40) versus Andere (n=35).

Auf die Frage, in wie vielen der letzten 10 Fälle sie zumindest teilweise Online-Beratungstools genutzt hätten, gaben Berater\*innen für Gewaltbetroffene keine einzige „0“ an. Die Hälfte der Gewaltopferberater\*innen gaben sogar an, in 6 und mehr von 10 Fällen, digitale Beratungstools genutzt zu haben. Bei den Berater\*innen aus den anderen Beratungsrichtungen werden digitale Beratungstools seltener in Kombination mit den analogen Beratungsformen eingesetzt. Auf die Frage, wie viele der letzten 10 Fälle in der Beratung ausschließlich online beraten wurden, verringert sich die Zahl jedoch merklich:

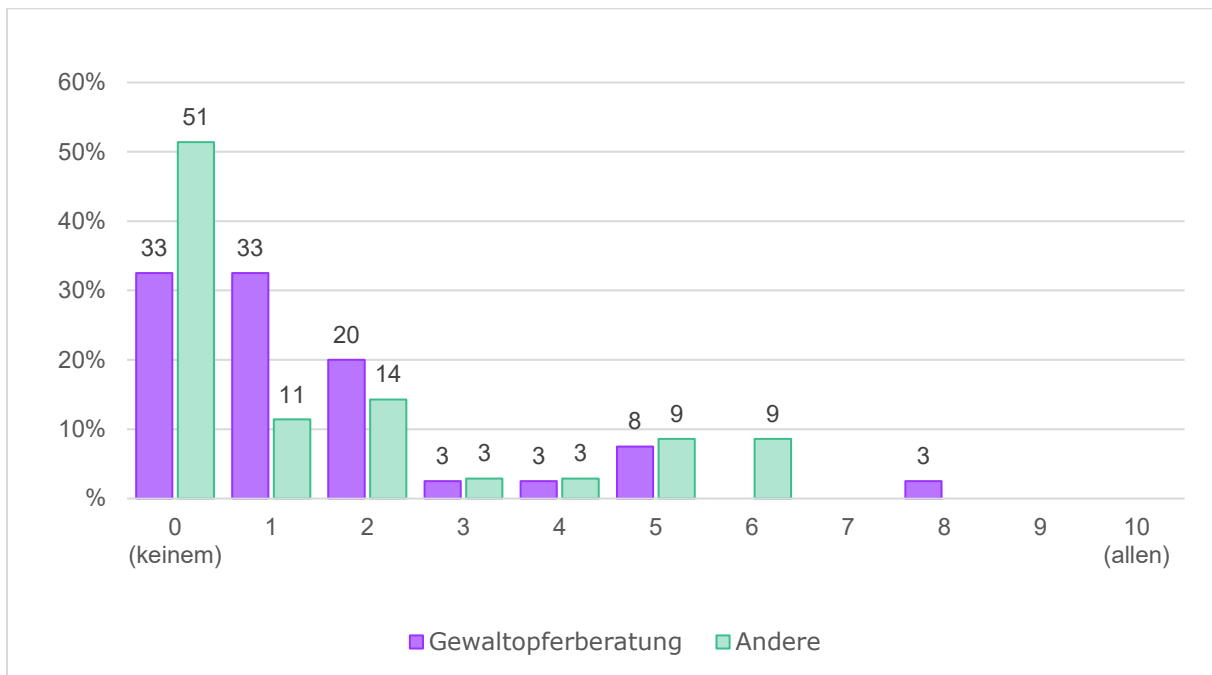


Abbildung 16: Anteil der Nutzung von *ausschließlich* Online-Beratung in den letzten 10 Fällen in %, GOB (n=40) versus Andere (n=35).

Wie aus Abbildung 16 hervorgeht, findet die reine Online-Beratung nur in vereinzelten Fällen statt. Dies hat auch damit zu tun, dass gerade im Bereich der Gewaltopferberatung spezifische



Vorteile der Online-Beratung wie beispielsweise die Möglichkeit der anonymen Beratung gleichzeitig die Handlungsmöglichkeiten in der Beratung stark einschränken. Eine interviewte Person erklärte das folgendermaßen:

Es gibt Personen, die wirklich über den ganzen Beratungsverlauf anonym bleiben wollen. Das ist sehr selten und, da ist unser Handlungsspielraum auch sehr begrenzt. Das geht bei konkreten Fragen, z.B. bei Fragen zum Verlauf des Ermittlungsverfahrens – sowas funktioniert ganz wunderbar anonym. Wenn es aber konkrete Fallschilderungen sind, die sagen, das und das ist mir passiert und da wünsche ich mir Unterstützung und wir in die Beratung einsteigen und die verschiedenen Optionen eröffnen – da ist auch Anonymität möglich, aber das macht Hilfeleistungen wie z.B. die Unterstützung beim Strafverfahren schwierig. Wir brauchen da zum Teil auch eine Vollmacht der Beratungsnehmer\*innen und da kommt die anonymisierte Beratung sehr schnell an ihre Grenzen (HG\_03).

Sichtweisen auf die Grenzen der Online-Beratung wurden auch mit einer offen formulierten Frage erfasst. Am häufigsten genannt wurde dabei, dass für viele Beratungen eine Vertrauensbasis und eine Verbindung auf zwischenmenschlicher Ebene nötig seien, die über eine Online-Beratung nicht im selben Maß herstellbar wären. Als Einschränkungen wurden etwa das Fehlen von Smalltalk, die Verzögerung der Reaktion aufeinander und das Wegfallen von Mimik und Gestik genannt. Insbesondere sei dies relevant in komplexen Fällen und solchen, in denen es auch darum gehe Trost zu spenden, mit Notsituationen umzugehen oder anderweitig emotionale oder psychosoziale Unterstützungsarbeit zu leisten. Auch der Umgang mit Verständigungsproblemen wurde von den Befragten als etwas genannt, worin Online-Beratung an gewisse Grenzen stoßen würde. Einige Male wurden auch Probleme der technischen Infrastruktur und digitaler Medienkompetenz erwähnt – insbesondere auf Seite der Ratsuchenden sei dies manchmal schwierig. Gerade bei Personen aus bestimmten Zielgruppen (z.B. ältere oder im ländlichen Raum lebende Menschen) seien diese Grundvoraussetzungen nicht immer unbedingt gewährleistet. So zeigt sich insgesamt, dass für viele der Berater\*innen die Online-Beratung nicht einen „Ersatz, sondern flankierendes Angebot, [eine] Ergänzung zu Face-to-Face“ (OA\_493) darstellt.

Neben all diesen Schwierigkeiten gibt es jedoch auch viele positive Aspekte der Online-Beratung die von den befragten Berater\*innen genannt wurden, etwa die zeitliche und räumliche Unabhängigkeit und damit verbundene größere Flexibilität und Spontaneität sowie die wachsende Autonomie und Möglichkeiten für die Ratsuchenden. Es wird also deutlich, dass Online-Beratung zwar an gewisse Grenzen stößt, sie es aber gleichzeitig ermöglicht, z.B. räumliche oder zeitliche Grenzen bzw. Einschränkungen herkömmlicher Beratungsformate zu überwinden. Das folgende Zitat aus der offenen Frage zu den Vorteilen der Online-Beratung fasst dies treffend zusammen:

Die Betroffenen können selbstständig das Format für die Beratung auswählen. Es kann Hürden beim Erstkontakt abbauen. Eine Stärke liegt ebenfalls in der Option sich vorerst anonym beraten zu lassen. Schriftliche Prozesse können z.T. Klient\*innen besser helfen, Dinge zu sortieren und schonmal loszulassen, die ihnen ggf. in einer F2F [Face-to-Face] Beratung schwerer fallen bzw. können Ängste einfacher formuliert werden. Man hat die (theoretische) Option, Betroffenen im ländlichen Raum eine kontinuierlichere Beratung anzubieten als es z.T. mit Büros in ausschließlich größeren Städten möglich ist (OA\_449).

Im folgenden Kapitel werden die spezifischen Vor- und Nachteile der schriftlichen Online-Beratung noch genauer ausgeführt.

## 2.2.5 Vor- und Nachteile der schriftlichen Online-Beratung

Zur Evaluation der Vor- und Nachteile von rein schriftlicher Online-Beratung sollten die Befragten bestimmte Aussagen beurteilen (siehe Abbildung 17 und Abbildung 18). Passend zu den obigen Ausführungen erfuhr die meiste Zustimmung die Aussage: „Schriftliche Online-Beratungstools wie Chats oder Messenger-Apps sind schlecht, um sehr komplexe oder sensible Themen zu klären“, welche 78% der Befragten *eher* oder *völlig zustimmten*. Allerdings stimmten 74% aller Befragten auch der Aussage zu, dass diese Beratungstools hilfreich seien, um die Dringlichkeit einer Anfrage (z.B. eines Behördenbriefes) vorab zu beurteilen. Aus den Ablehnungs- und Zustimmungsraten zu den verschiedenen Aussagen lässt sich schließen, dass für die Befragten die unmittelbare, da fast nicht zeitversetzte, Kommunikation (62%) sowie die Zeitersparnis (57%) zentrale Vorteile der Online-Beratung sind. Ebenfalls wird *eher* bis *völlig zugestimmt*, dass die Dokumentation erleichtert würde (49%) und neue Ratsuchendengruppen erreicht werden könnten (53%). Aber auch Nachteile der Online-Beratung erhielten zum Teil Zustimmung. Zum Beispiel stimmten über 40% der Berater\*innen den Aussagen zu, dass durch die eingeschränkte Kommunikation häufiger Missverständnisse auftreten würden (46%), sie den Druck erhöhten, schnell zu reagieren (46%) und es schwieriger sei, eine Vertrauensbasis aufzubauen (42%). Vergleichsweise häufig *eher* bis *gar nicht zugestimmt* wurde den Aussagen, dass Online-Beratung die Trennung von Arbeit und Freizeit erschwere (39%) oder die zusätzlichen Kommunikationskanäle überfordern würden (35%). Somit zeigt sich, dass die schriftliche Online-Beratung aus der Perspektive der Beratenden große Vorteile aufweist, allerdings die persönliche Beratung über andere Medien nicht ersetzen kann, nicht zuletzt auch aufgrund der Komplexität der Beratungsfälle.

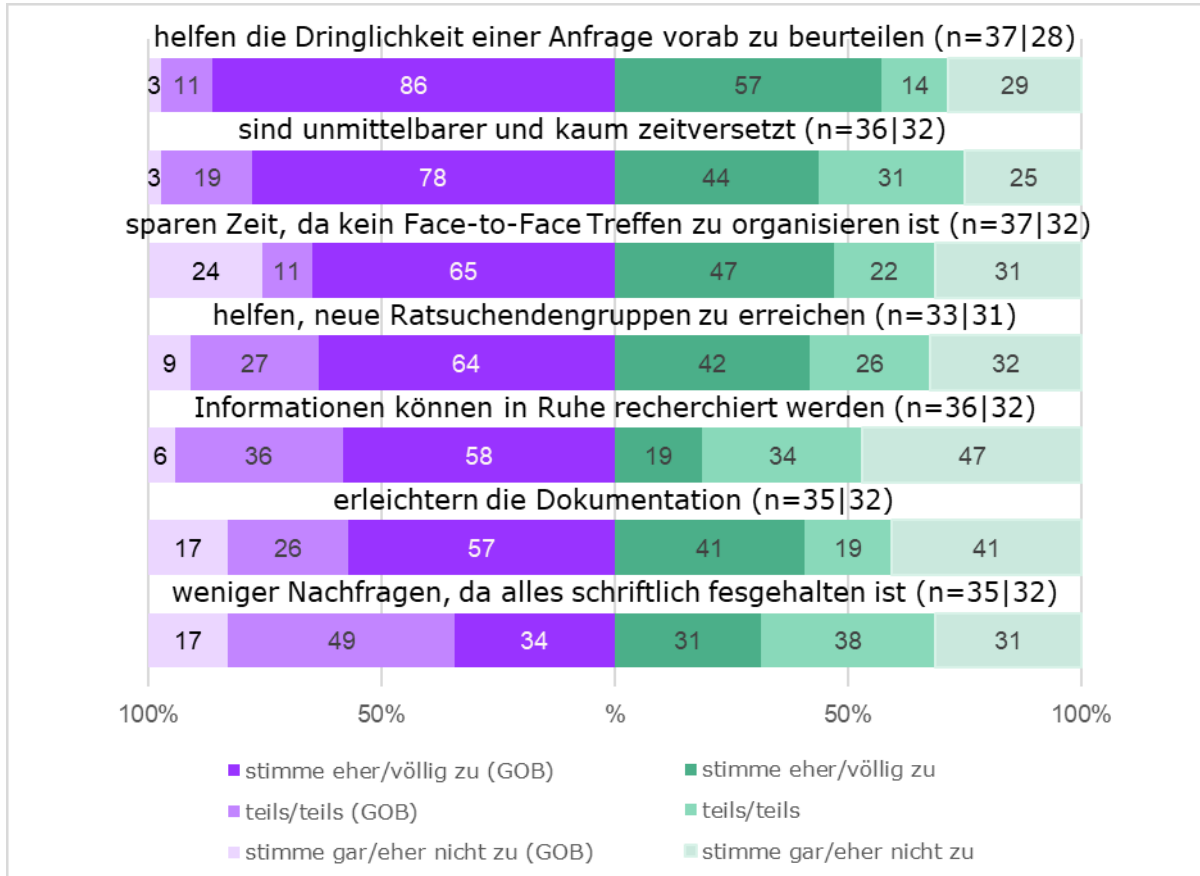


Abbildung 17: Vorteile schriftlicher Online-Beratungstools in %, GOB (n=40) versus Andere (n=35).

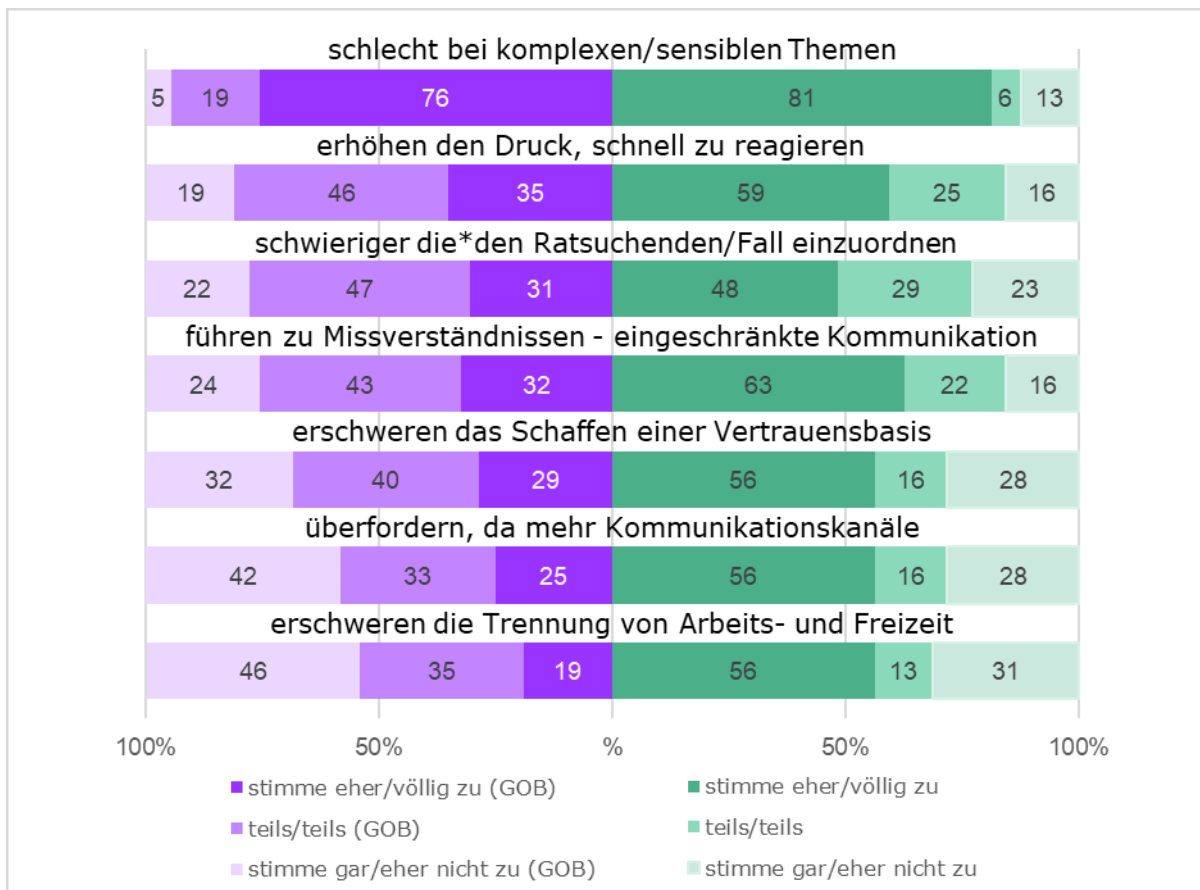


Abbildung 18: Nachteile schriftlichen Online-Beratungstools in%, GOB (n=40) versus Andere (n=35).

Im Vergleich der Berater\*innen von Betroffenen rechter, rassistischer und antisemitischer Gewalt zu den Anderen zeigt sich sehr deutlich, dass erstere im Schnitt höhere Zustimmungsraten zu den Vorteilen, und geringere zu den Nachteilen aufweisen. Insbesondere den Aussagen, dass die Online-Beratung ermöglicht, die Dringlichkeit einer Anfrage zu evaluieren, Zeit zu sparen, und neue Ratsuchendengruppen zu erreichen, wird stärker zugestimmt. Den Nachteilen der Online-Beratung stimmen Berater\*innen der Gewaltopferberatung seltener zu als die Berater\*innen anderer Beratungsrichtungen. So stimmen nur 29% der Gewaltopferberater\*innen der Schwierigkeit eine Vertrauensbasis zu schaffen *eher bis völlig zu*, bei den anderen Berater\*innen sind es beinahe doppelt so viele (56%). Ähnlich verhält es sich bei der Aussage, dass Online-Beratung wegen der eingeschränkten Kommunikation häufiger zu Missverständnissen führe. Dem stimmten 32% der Gewaltopferberater\*innen zu, bei den anderen waren es 63%. Die oben bereits ausgeführte Schwierigkeit im Umgang mit komplexen oder sensiblen Themen ist bei den Antworten aller Beratenden relativ gleich stark ausgeprägt.

Dieses Ergebnis zeigte sich in den Hintergrundgesprächen nicht nur bezogen auf schriftliche Online-Beratung, sondern allgemein. So beschreibt eine interviewte Person mit Blick auf Videogespräche, das sensible Themen sowohl aus Ratsuchenden-Perspektive wie auch aus der Position der Beratenden online schwieriger besprochen werden können:

Ich glaube, man kann das vielleicht nicht so pauschal sagen, aber ich habe den Eindruck, dass Videogespräche eher formaler ablaufen, und es eher so um die harten Fakten und bürokratisierte, formale Abläufe geht. Ich glaube, dass es in persönlichen Gesprächen schneller geht, sich emotional zu öffnen und eine persönliche Bindung zu den Beratenden aufzubauen. Und es ist auch leichter, emotional aufgeladene Themen zu artikulieren, weil das persönliche Gespräch es mehr ermöglicht, das dann auch abzufangen. Also emotionale Aspekte wie Belastung, traumatische Erfahrungen etc.

werden in persönlichen Gesprächen eher zum Ausdruck gebracht als online und auch für Berater\*innen gilt das, weil eine Unsicherheit der Beratenden besteht, Themen anzusprechen und die möglicherweise etwas aufmachen. (HG\_03)

## 2.2.6 Vor- und Nachteile aus Sicht der Ratsuchenden

Neben der Perspektive der Berater\*innen ist allerdings die Ratsuchendenperspektive zentral, um die Vor- und Nachteile von Online-Beratung zu bewerten. Dafür wurden die Befragten nach einer Evaluation bestimmter Aussagen aus der Perspektive der Ratsuchenden gebeten (siehe Abbildung 19). Aufgrund der engen Zusammenarbeit mit Ratsuchenden haben die Berater\*innen dezidiertes Wissen über die Perspektiven der Ratsuchenden und können somit interessante Einblicke bieten. Eine weitere Befragung der Ratsuchenden selbst zur Erhebung ihrer Perspektiven ist allerdings unerlässlich.

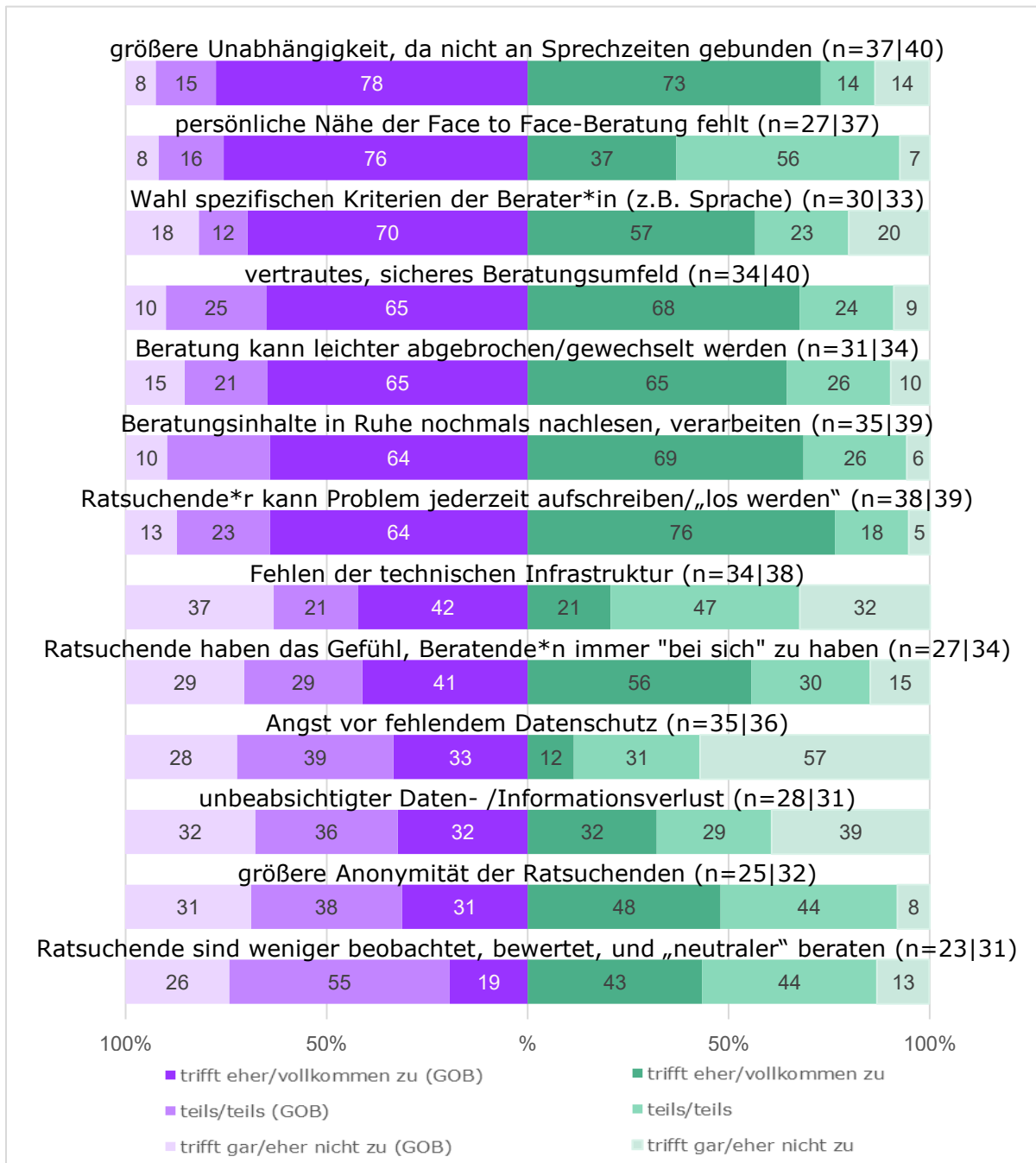


Abbildung 19: Einschätzung der Beratenden über Vor-/Nachteile für Ratsuchende in %, GOB (n=40) versus Andere (n=35).

Eine starke Zustimmung von Seiten der Berater\*innen erfuhr die Aussage, dass die Ratsuchenden durch die Nutzung von Online-Tools unabhängiger seien, da sie nicht an Öffnungs- und Sprechzeiten gebunden wären (75%). Auch die Aussage, dass es bereits eine Erleichterung darstellen könne, wenn Ratsuchenden ihre Probleme jederzeit aufschreiben könnten, um sie „loszuwerden“, fand Zustimmung bei vielen Befragten (70%). Ebenfalls häufig als zutreffend eingestuft wurden die Aussagen, dass es vorteilhaft sei, dass die Online-Beratung in einem vertrauten Umfeld wie zuhause stattfinden könne (66%), Beratungsinhalte nochmal in Ruhe nachgelesen/verarbeitet werden könnten (66%), die Beratung leichter abgebrochen und gewechselt werden (65%) und nach spezifischen Kriterien wie der Sprache gewählt werden kann (64%). All diese Vorteile unterstreichen die größere Autonomie, die den Ratsuchenden durch die Online-Beratung ermöglicht wird. Hitzel-Abdelhamid (2020, S. 13) spricht in diesem Zusammenhang von „Empowerment“ im Sinne einer „(...) Emanzipation der Ratsuchenden gegenüber den Beratungsstellen“.

Verhältnismäßig zeigt sich auch hier im Vergleich, dass die Beratenden von Gewaltbetroffenen im Vergleich zu in anderen Organisationen Beratenden die Vorzüge vermehrt und die Kritikpunkte erheblich seltener als zutreffend angeben (siehe Abbildung 19). So erhalten die Aussagen zur mangelnden persönlichen Nähe, der Angst vor fehlendem Datenschutz und dem Fehlen der technischen Infrastruktur erheblich geringere Zustimmungsraten bei Gewaltopferberater\*innen. Dahingegen wird von ihnen im Vergleich häufiger als zutreffend beschrieben, dass das erste Aufschreiben bereits entlastend sei und das Smartphone das Gefühl gäbe, die Beratenden in der Nähe zu haben. Des Weiteren wird von ihnen auch häufiger als zutreffend angegeben, dass die Anonymität als angenehm empfunden wird und sich die Ratsuchenden online neutraler beraten fühlten.

### 2.2.7 Ratsuchendengruppen und räumliche/zeitliche Tendenzen

Um die spezifischen Ratsuchendengruppen zu ermitteln, welche die Online-Beratung nutzen, wurden die Berater\*innen offen befragt. Hierbei wurden sowohl Faktoren angegeben, die eine Online-Beratung begünstigen, als auch solche, die eine Face-to-Face-Beratung erschweren und deshalb auf die Online-Beratung als verbleibende Möglichkeit verweisen. Teils weisen die Erfahrungen der verschiedenen Befragten hier in gegensätzliche Richtungen, was darauf hindeutet, dass eine Vielzahl von Gründen für oder gegen eine Inanspruchnahme von Online-Beratung sprechen kann. Letztlich – wie ein Berater in einem Hintergrundgespräch sehr deutlich klarstellte – müssten die Möglichkeiten der Online-Beratung von Fall zu Fall individuell entschieden werden, da gäbe es hinsichtlich der Ratsuchendengruppen allenfalls „Tendenzen“ (HG\_02).

Bei den direkt begünstigenden Faktoren wurde am häufigsten genannt, dass Jugendliche und junge Erwachsene, die als „Digital Natives“ aufwachsen, in der Online-Beratung überrepräsentiert seien. Ihnen käme dabei neben den vorhandenen digitalen Kompetenzen zugute, dass sie die Beratung unauffällig in Anspruch nehmen könnten, da diese vom sonstigen Mediennutzungsverhalten von außen nicht unterscheidbar sei, also ein geschütztes Beratungssetting hergestellt werden könne. Ältere Menschen hingegen würden Online-Beratung seltener nutzen. Auch Personen, die etwa berufsbedingt besonders mit dem Online-Format vertraut seien, werden als häufigere Nutzer\*innengruppe angegeben. Einige Befragte gaben an, dass „Aktivist\*innen, Personen mit höherem Bildungsstand und sozioökonomischen Status“ (OA\_269) Klient\*innengruppen seien, die Online-Beratungsformate tendenziell eher in

Anspruch nehmen würden. Als weiterer begünstigender Faktor wurde ein hohes Sprachniveau in Deutsch genannt.

Bezüglich der Personengruppen, die eine Online-Beratung insbesondere deshalb in Anspruch nähmen, weil es Hindernisse für eine Face-to-Face-Beratung gebe, wurden folgenden Punkte genannt: eingeschränkte finanzielle Möglichkeiten, räumliche Distanz zur Beratungsstelle (insb. im ländlichen Raum), Berufstätigkeit oder anderweitig wenig verfügbare Zeit, Sozialphobien oder Angststörungen, körperliche Behinderungen und Beeinträchtigungen sowie Elternschaft – insbesondere bei alleinerziehenden Eltern.

Konträr zu den oben wiedergegebenen Erfahrungen, dass insbesondere deutsche Muttersprachler\*innen Online-Angebote nutzen würden, wurden auch „Migrant\*innen, die sonst keine ausreichende Beratung finden können“ genannt (OA\_424). Mehrfach hingewiesen wurde dabei auf Geflüchtete mit ungeklärtem Aufenthaltsstatus als auch auf Migrant\*innen, die in ländlichen Gebieten oder in Gemeinschaftsunterkünften lebten.

Schriftliche Online-Beratungsformate würden häufig von Personen genutzt, die aus verschiedenen Gründen nicht gerne telefonierten. Messenger – insbesondere die Plattform Signal – seien ebenfalls beliebt bei politisch aktiven Menschen, wohingegen WhatsApp häufig von Menschen mit geringerem Bildungsgrad oder Menschen mit Migrationserfahrung genutzt würde.

Weiterhin wurden die Teilnehmenden explizit nach räumlichen oder zeitlichen Aspekten befragt, die für bzw. gegen die Inanspruchnahme von Online-Beratung sprächen. Die häufigste Antwort bezüglich der zeitlichen Dimension war, dass Online-Beratung von den Ratsuchenden vor allem abends und nachts vermehrt genutzt würde, besonders dann, wenn es sich um ausführlichere Nachrichten, komplexe Situationsbeschreibungen oder emotionale Reflexionen handle. Einige Berater\*innen gaben an, dass es am Wochenende ein vermehrtes Aufkommen von Online-Anfragen gebe – auch wegen akuter Vorfälle am Wochenende. Als historischer Kontext wurde besonders häufig die Corona-Pandemie, insbesondere zu Zeiten eines Lock-downs genannt.

Bezüglich der räumlichen Aspekte wurden Wohnorte im ländlichen Raum mit großer Distanz zu Beratungsstellen oder schlechter Verkehrsinfrastruktur häufig genannt. Ein weiteres Problem, das sowohl den ländlichen Raum als auch das Leben in Einrichtungen wie Geflüchtetenunterkünften betrifft, ist der dort oft schlechte Zugang zum Internet. Dies erschwere Online-Beratung z.B. per Video für die entsprechenden Personengruppen. Als weitere Faktoren für die Inanspruchnahme von Online-Beratung wurden außerdem das Leben im Ausland bzw. der Wegzug während einer laufenden Beratung genannt.

Bei der Frage, ob die Art des Vorfalls oder Vorfälle mit bestimmten Tatmotiven einen besonderen Einfluss auf die Inanspruchnahme von Online-Beratung hätten, betonen 15 der insgesamt 34 Antworten (44%) explizit, dass ein solcher Einfluss *nicht* festgestellt werden könne. Dagegen weisen 13 andere Berater\*innen (38%) in ihren Antworten zumindest auf gewisse Tendenzen hin. So gaben die Berater\*innen hinsichtlich der Art des Vorfalls an, dass insbesondere bei Straftatbeständen unterhalb der Gewaltschwelle, bei nicht akuten Fällen, sowie strafrechtlich nicht relevanten Fällen von Beleidigung oder Bedrohung vermehrt eine Online-Beratung aufgesucht würde. Ratsuchende würden sich auch an die Online-Beratung wenden, um dort unverbindlich anzufragen, um Vorfälle zu melden, ohne dabei einen eigenen Beratungsbedarf zu haben, oder um sich bei einer unklaren Lage der Delikte (z.B. bezüglich Strafbarkeit oder dem Schutz der eigenen Person) eine erste Einschätzung einzuholen. Bei

schweren Verbrechenstatbeständen wie versuchtem Mord oder Totschlag sei Online-Beratung als Fortsetzung einer Face-to-Face-Beratung möglich.

Von den 17 Befragten, welche Zusammenhänge zwischen dem Tatmotiv und der Inanspruchnahme von Online-Beratung angaben, wurden besonders Übergriffe auf politische Gegner\*innen und Rassismus hervorgehoben, aber auch Gewalt durch Rechtsextreme im Allgemeinen, Ableismus und Transfeindlichkeit wurden als Tatmotive genannt, die eher zu Online-Beratung führen könnten.

Abschließend ist zu betonen, dass es sich hier um explorative Befunde aus einer Erhebung unter den Beratenden handelt. Es werden weiterführende, empirische Studien mit Fokus auf die Ratsuchenden notwendig sein, um diese Hypothesen systematisch zu prüfen.

## 2.3 WAS ES BRAUCHT

### 2.3.1 Erfahrung mit Online-Beratung

Eine qualitativ hochwertige Online-Beratungsangebot lässt sich nicht von heute auf morgen schaffen. Wie Hitzel-Abdelhamid (2020) schreibt, lassen sich das umfangreiche Wissen und die jahrzehntelangen Erfahrungen der Face-to-Face-Beratung nicht einfach auf Online-Beratungsformate übertragen. So findet beispielsweise bei der Beratung via Chat eine Verlagerung der benötigten Kompetenzen vom „Zuhören“ und „Sprechen“ hin zum „Lesen“ und „Schreiben“ statt.

Im Gegensatz zur Präsenzberatung ist Online-Beratung eine reine Text-zu-Text-Kommunikation ohne die nonverbale Ebene und die Möglichkeit, sich ein Bild voneinander zu machen. Ein tragfähiges Beratungsverhältnis über reine Textkommunikation zu gestalten, braucht Ausbildung und das praktische Erlernen Zeit (Hitzel-Abdelhamid 2020, S. 24).

Auf einer Skala von 0 bis 10 konnten die Berater\*innen angeben, wie sie ihre Erfahrung im Umgang mit Online-Beratung einschätzten wobei 0 für *gar nicht erfahren* und 10 für *sehr erfahren* stand.

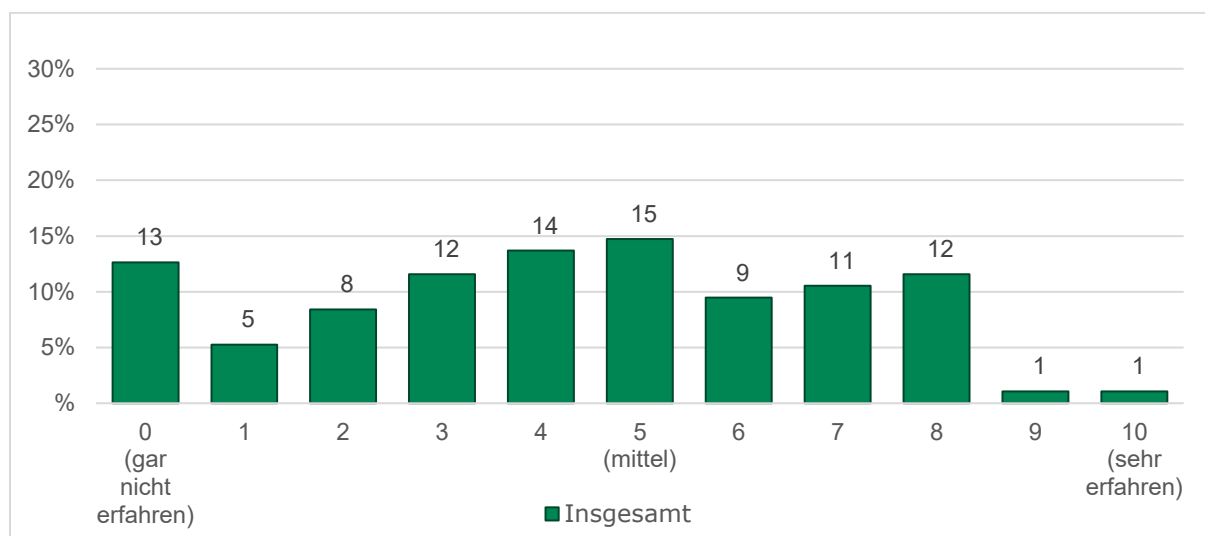


Abbildung 20: Erfahrung im Umgang mit Online-Beratung in % (n=95).

Abbildung 20 zeigt, dass sich immerhin 12 von 95 Berater\*innen (13%) als *gar nicht erfahren* einschätzten, wohingegen sich nur genau eine Person als *sehr erfahren* im Umgang mit Online-

Beratung beurteilt. Ein großer Teil der Beratenden positioniert sich im Mittelfeld dieser Skala (38% im Bereich 4-6). Der arithmetische Mittelwert liegt bei 4,3, also unterhalb des Skalenmittelwertes, was bedeutet, dass sich die Beratenden im Schnitt als eher weniger erfahren einschätzen.

Im Vergleich zeigt sich, dass auch im Bereich der Beratung von Betroffenen rechter, rassistischer und antisemitischer Gewalt 3 von 42 Berater\*innen (7%) angaben, *gar keine* Erfahrung im Umgang mit Online-Beratung zu haben (siehe Abbildung 21). Beratende aus der Gewaltopferberatung ordneten sich jedoch als erfahrener ein (Mittelwert = 4,6), als andere Berater\*innen (4,1), wobei der Erfahrungsstand bei letzteren insgesamt breiter gestreut ist. Während der am häufigsten genannte Wert bei Berater\*innen aus den anderen Beratungsrichtungen „0“ also *gar nicht* war, gaben Berater\*innen aus der Gewaltopferberatung am häufigsten den Wert „5“ – also den Wert genau in der Mitte – an.

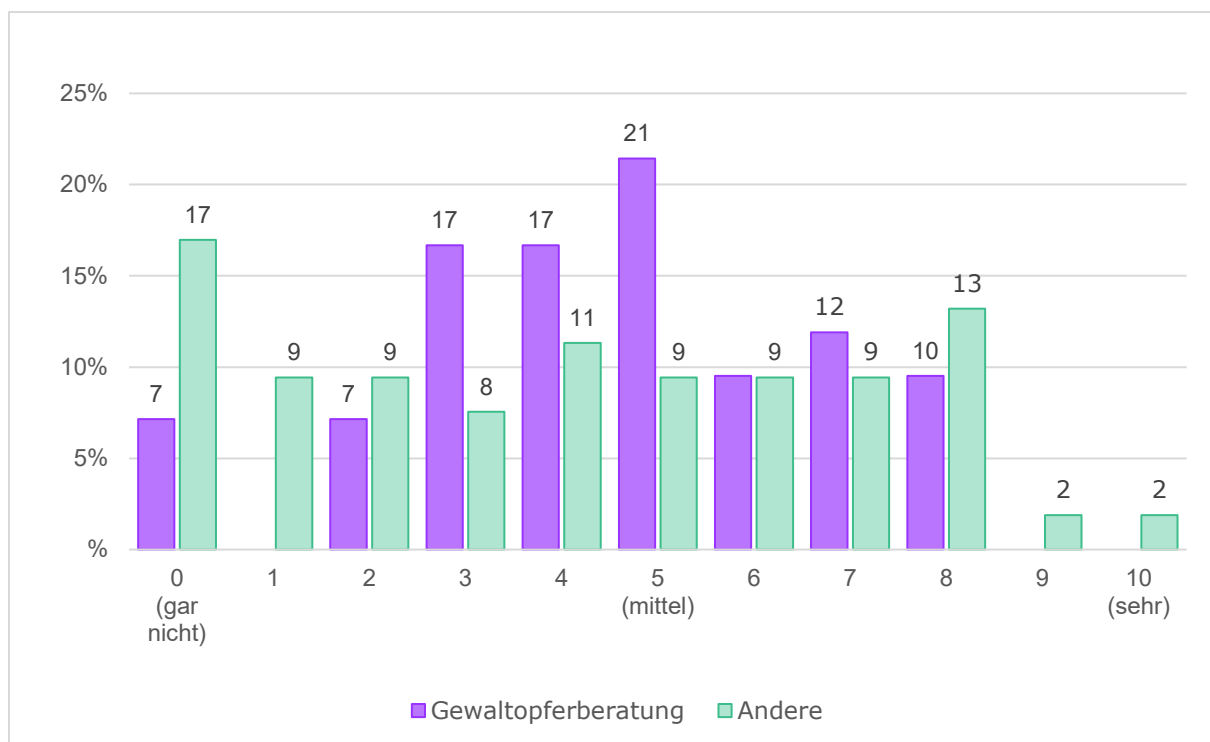


Abbildung 21: Erfahrung im Umgang mit Online-Beratung in %, GOB (n=42) versus Andere (n=53).

### 2.3.2 Wie leicht/schwer fällt Online-Beratung?

Im Weiteren wurden die Beratenden gefragt, wie leicht oder schwer ihnen die Online-Beratung im Vergleich zur Face-to-Face-Beratung fällt. Auch hier konnten sie dies auf einer Skala von 0 (*sehr leicht*) bis 10 (*sehr schwer*) angeben.

Die Daten zeigen, dass knapp der Hälfte der Beratenden die Online-Beratung leichtfällt (siehe Abbildung 22). So gaben 48% der Befragten Werte von „0“ bis „4“ an und nur 34% Werte von „6“ bis „10“. Nur einer Person fällt Online-Beratung im Vergleich zur Face-to-Face-Beratung *sehr schwer*. 15 Personen (19%) gaben den Wert in der Mitte „5“ an. Dieser ist auch der am häufigsten genannte Wert.



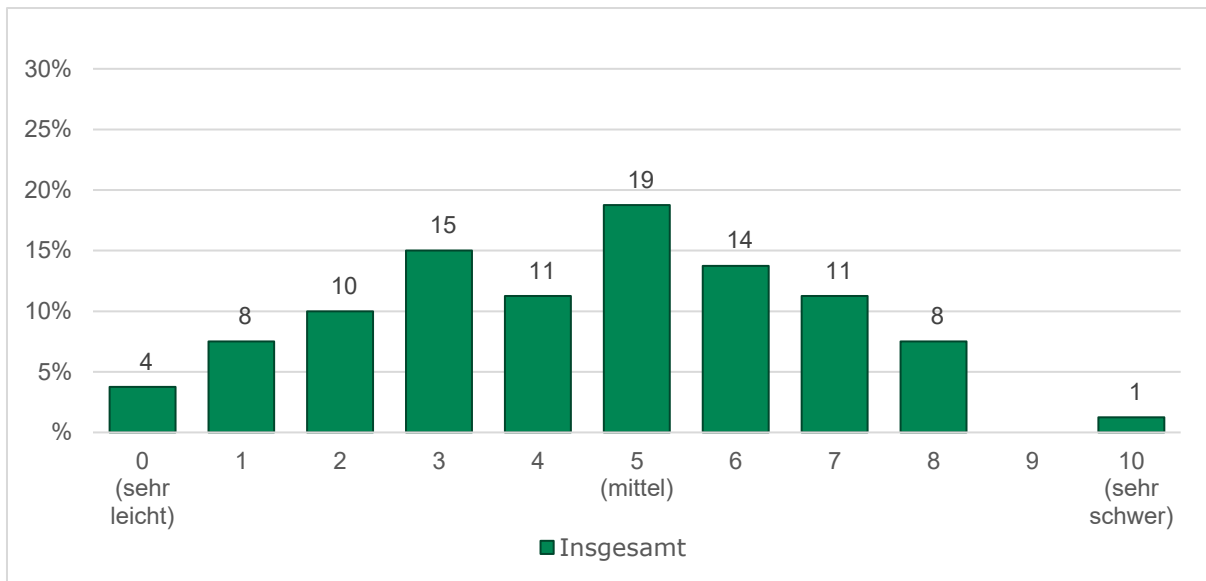


Abbildung 22: Wie leicht/schwer fällt Online- im Vergleich zu Face-to-Face-Beratung in % (n=80).

Mit speziellem Fokus auf die Berater\*innen von Gewaltbetroffenen fällt auf, dass dort keine einzige Person angab, dass ihr Online-Beratung sehr schwer fallen würde (siehe Abbildung 23). Nur ca. ein Viertel der Berater\*innen aus der Gewaltopferberatung (26%) gab Werte von „6“ und höher an – taten sich also eher schwer mit der Online-Beratung. Bei den Berater\*innen aus den anderen Beratungseinrichtungen waren es hingegen über 41%, denen Online-Beratung im Vergleich zur Face-to-Face-Beratung eher schwer bis sehr schwer fiel.

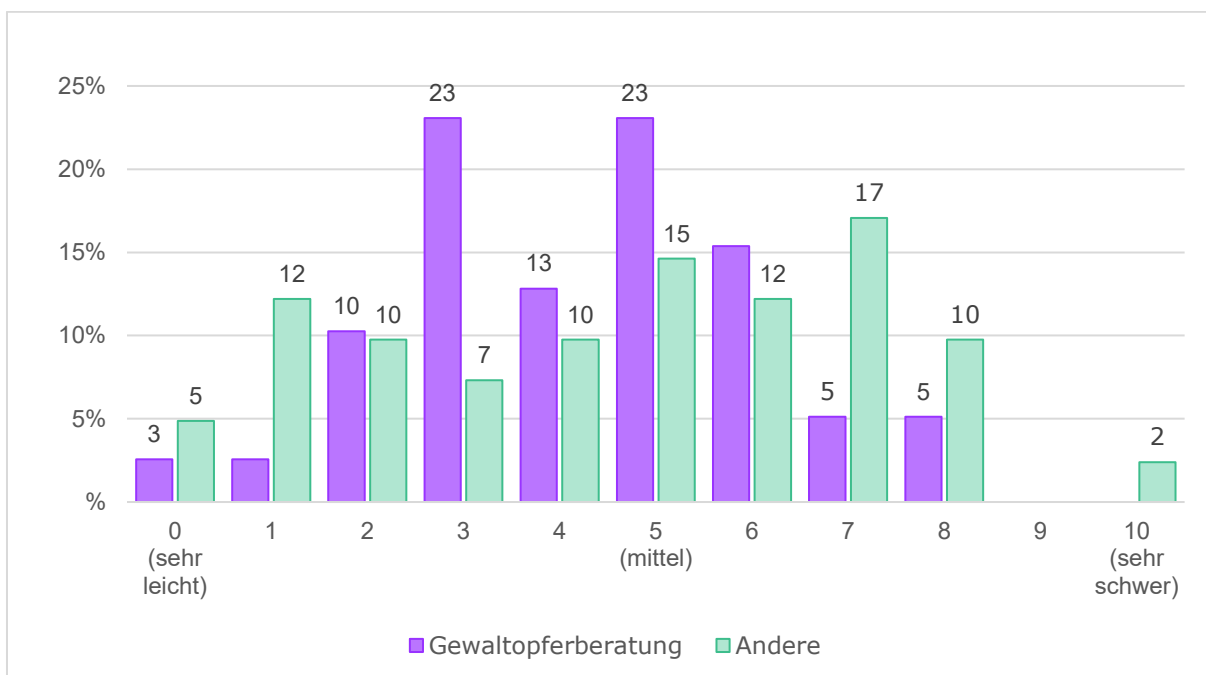


Abbildung 23: Wie leicht/schwer fällt Online- im Vergleich zu Face-to-Face-Beratung in %, GOB (n=39) versus Andere (n=41).

### 2.3.3 Geläufigkeit digitaler Kommunikationsmittel

Zusätzlich wurden die Berater\*innen auch gebeten, sich in ihrer individuellen „digitalen Kompetenz“ einzuschätzen. Sie wurden gefragt, wie *ungeläufig* (0) bis *sehr geläufig* (10) ihnen

moderne, digitale Kommunikationsmittel sind. Hier zeigt sich, dass die Berater\*innen allgemein ihre digitale Kompetenz Großteils als gut bzw. sehr gut befanden. Nur eine von 95 befragten Personen gab an, dass ihr digitale Kommunikationsmittel vollkommen *ungeläufig* seien. Die große Mehrheit (88%) gaben Werte von „6“ und höher an, diese Kommunikationsmittel sind ihnen also meist (*sehr*) *geläufig*.

Vergleichende Analysen zeigen (siehe Abbildung 24): Im Bereich der Gewaltopferberatung waren es sogar 93%, die sich im oberen Bereich einordneten (Werte von 6 und höher, also in Richtung *sehr geläufig*) und lediglich 2% verorteten sich im unteren Bereich der Skala (Werte von 0 bis 4). Bei den Berater\*innen aus den anderen Beratungsrichtungen zeigt sich ein diversifizierteres Bild. Hier gab ein höherer Anteil von Personen (9%) an, dass ihnen digitale Kommunikationsmittel eher *ungeläufig* wären. Gleichzeitig positionierten sich bei den anderen Berater\*innen aber auch öfters Personen am oberen Ende der Skala (Werte von 9 und 10), schätzten ihren Umgang mit digitalen Kommunikationsmitteln also als *sehr geläufig* ein (42% versus 36% bei den Berater\*innen von Gewaltbetroffenen).

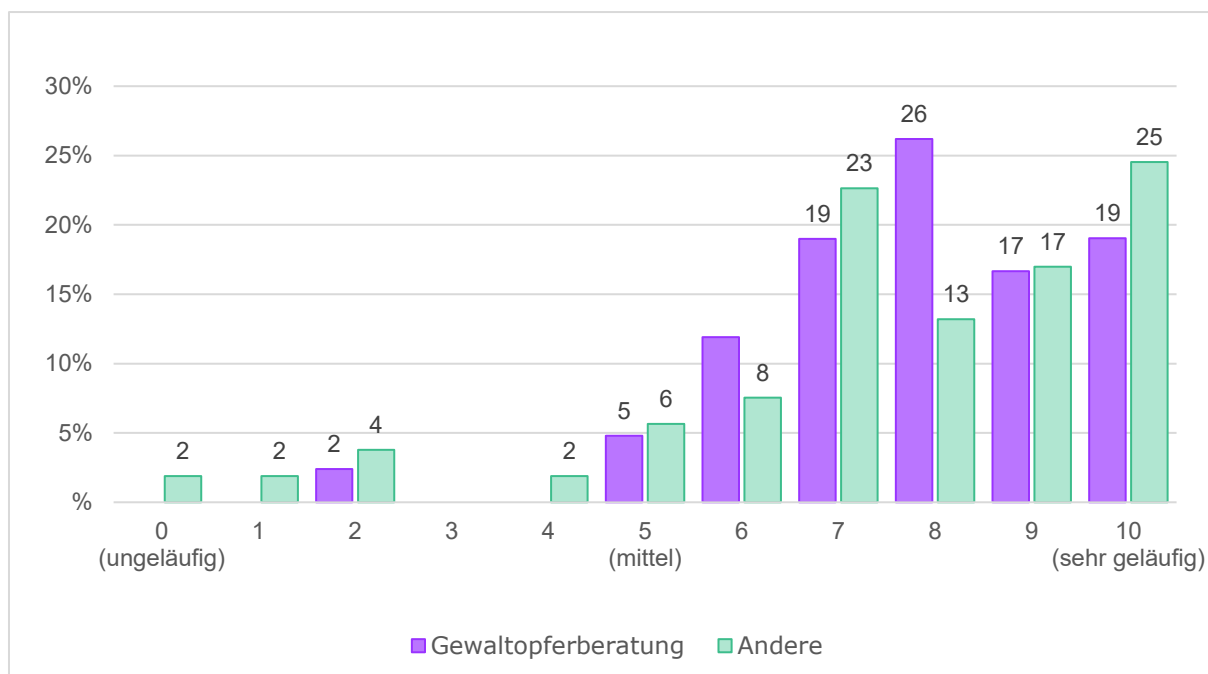


Abbildung 24: Geläufigkeit digitaler Kommunikationsmittel in %, GOB (n=42) versus Andere (n=53).

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die digitalen Kompetenzen und die Erfahrungen der Beratenden im Umgang mit digitalen Beratungstools sehr unterschiedlich ausgeprägt sind. Positiv ist anzumerken, dass es nur vereinzelt Berater\*innen gibt, die gar keine Erfahrungen mit Online-Beratung haben oder denen Online-Beratung sehr schwer fällt. Positiv ist auch zu bewerten, dass die Berater\*innen sich allgemein mit ihrer digitalen Kompetenz eher im oberen Mittelfeld verorten. Gerade die Berater\*innen für Betroffene rechter, rassistischer und antisemitischer Gewalt schätzten ihre Kompetenz im Mittelwert höher ein als die Berater\*innen anderer Beratungsrichtungen. Unter Umständen bringen diese höheren Zahlen zum Ausdruck, dass der VBRG als Dachverband der Gewaltopferberatungsstellen intensiv an diesem Thema arbeitet und den Austausch der Mitgliedsorganisationen zum Thema Online-Beratung anregt (z.B. in einer internen „AG Online-Beratung“). Gleichzeitig zeigen die Studienergebnisse aber auch, dass es bei den Erfahrungen und Kompetenzen der Berater\*innen durchaus noch Entwicklungspotenziale gibt. Neben der individuellen Förderung und den Weiterbildungs-

maßnahmen der Berater\*innen, sind hier auch eine aktive Auseinandersetzung mit dem Thema Online-Beratung und strukturelle Anpassungen auf Organisationsebene notwendig.

### 2.3.4 Interne Standards und Umgang mit Datenschutz

Neue technische Möglichkeiten gehen häufig mit sich verändernden organisatorischen Anforderungen und Richtlinien einher. Eine der Fragen, die diesbezüglich im Fragebogen gestellt wurde, war, ob es in der Organisation bzw. Einrichtung spezifische Qualitätsstandards oder Empfehlungen explizit für die Handhabung von Online-Beratungstools gibt. 29 von 92 Befragten, also knapp ein Drittel (32%), bejahten dies (siehe Abbildung 25). Bei den verbleibenden zwei Dritteln (69%) gibt es entweder keine organisatorischen Empfehlungen/Vorgaben (49%) und/oder die Beratenden waren sich nicht sicher, ob es solche gibt (20%). Letzteres betrifft immerhin jede fünfte befragte Person.

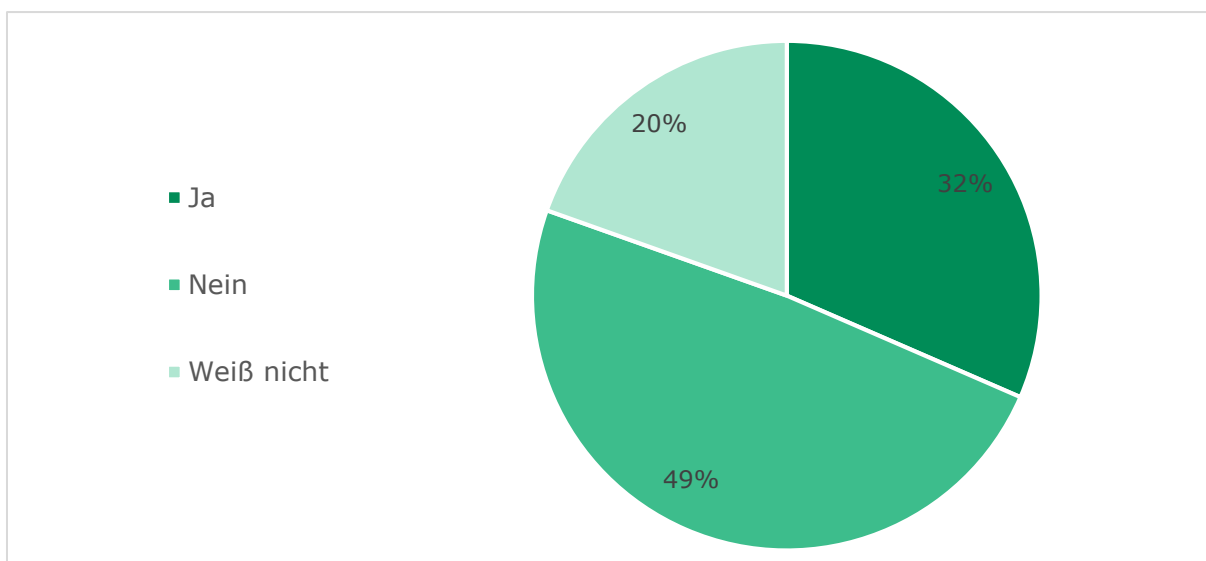


Abbildung 25: Qualitätsstandards/Empfehlungen bezüglich Online-Beratung in der Organisation (n=92).

Auch hier wurden die Subgruppen der Gewaltopferberatenden und der anderen Berater\*innen getrennt untersucht (siehe Abbildung 26). Bei den Beratenden in der Gewaltopferberatung gaben immerhin 4 von 10 Personen (41%) an, dass es Qualitätsstandards oder Empfehlungen in ihren Organisationen gäbe, bei den Beratenden aus den anderen Beratungseinrichtungen waren es hingegen ein Viertel der Personen (24%).

Ein ähnliches Bild zeigt sich bei spezifischen organisatorischen Richtlinien hinsichtlich der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) bezüglich der Benutzung von Online-Tools (siehe Abbildung 26).

Bei Beratenden im Bereich der Gewaltopferberatung bestätigten 62%, das Vorhandensein solcher Datenschutzvorgaben in ihrer Organisation. Bei den anderen Berater\*innen waren es lediglich 42%. Auffällig ist dort auch ein relativ hoher Anteil (32%) an Berater\*innen, die nicht wissen, ob es DSGVO-Richtlinien hinsichtlich der Nutzung von Onlinetools in ihrer Organisation gibt (gegenüber 17% der Berater\*innen von Gewaltbetroffenen) – auch hier gibt es offensichtlich noch Nachholbedarf.

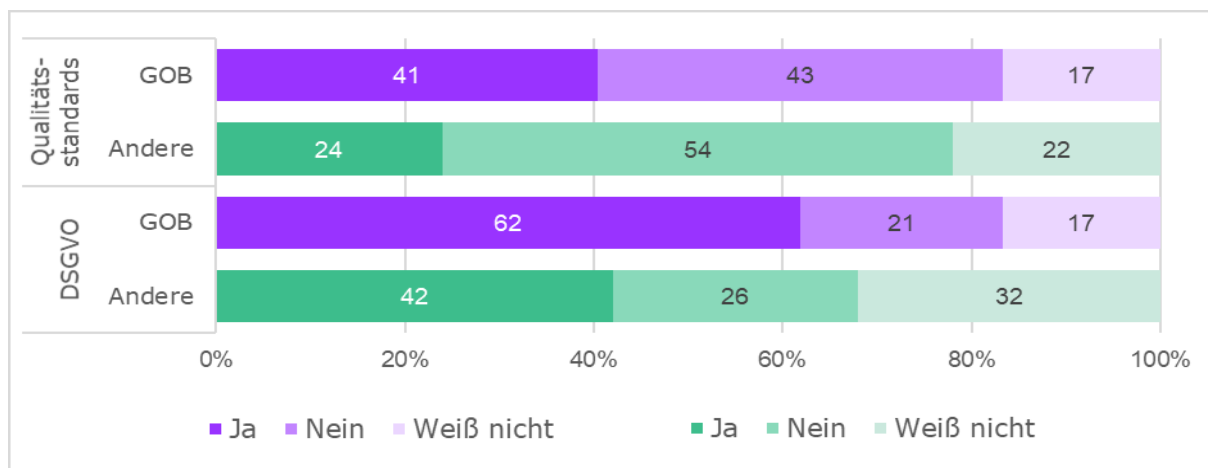


Abbildung 26: Qualitätsstandards, Datenschutzrichtlinien in Organisation in %, GOB (n=42) versus Andere (n=50).

Jene, die das Bestehen von Online-Beratungs-spezifischen Datenschutz-Richtlinien bejahten, konnten diese nach einer offenen Frage noch genauer spezifizieren. Viele der Berater\*innen gaben hier an, dass beispielsweise aus datenschutzrechtlichen Gründen nur bestimmte Tools in ihrer Organisation zugelassen seien, bzw. dass manche andere Tools (genannt wurden u.a. WhatsApp und Zoom) für bestimmte Beratungsinhalte nicht erlaubt wären. Insbesondere Datensicherheit und die teilweise fehlenden Möglichkeiten zur verschlüsselten Kommunikation wurden hier als ausschlaggebend genannt.

Des Weiteren machten Befragte Angaben dazu, wie Datenschutz allgemein in ihrer Organisation gehandhabt wird. Demnach haben viele Organisationen eigene Datenschutzbeauftragte, die bei Fragen zur Verfügung stehen oder auch Datenschulungen für die Berater\*innen anbieten. Teilweise werden datenschutzrechtliche Fragen auch über die Trägerorganisationen geklärt. In anderen Fällen gibt es intern erarbeitete Datenschutzkonzepte oder Handbücher, die zum Teil auch über die rechtlichen Vorgaben der allgemeinen DSGVO-Richtlinien hinausgehen. Gerade bei sensiblen Inhalten, wie sie in diesen Beratungskontexten häufig vorkommen, wurde von den Beratenden auch die Notwendigkeit von Datenschutzerklärungen, genauso wie die Bedeutung der sicheren Verwahrung sensibler Daten und der Einhaltung von Löschfristen angesprochen.

Die Auseinandersetzung mit Datenschutz und allgemeiner eine kritische Reflexion des Umgangs mit Online-Beratungstools in der Organisation ist mit Sicherheit wichtig, um Online-Beratung langfristig zu etablieren. In der Beratungspraxis zeigt sich jedoch, dass an solchen Richtlinien oder Empfehlungen in bestimmten Situationen nicht immer festgehalten werden kann, bzw. manchmal situationsbedingt andere Entscheidungen getroffen werden müssen:

Wenn ich bei einem ersten Kontakt, wenn akut Hilfe gebraucht wird, mit Datenschutz daherkomme, ist das vermessen. Ja, juristische Rahmenbedingungen verlangen das, aber wenn jemand gerade menschlich am Boden ist, dann über Datenschutz aufzuklären, wirkt unprofessionell. Die Frage ist also, wie kann ich mit den gegebenen Rahmenbedingungen so umgehen, dass der Mensch doch die Hilfe bekommt, die er braucht (HG\_02).

Aus diesen Gründen wurden jene Berater\*innen, bei denen es Vorgaben oder Richtlinien zur Online-Beratung in der Organisation gibt (n=48), zusätzlich ersucht, auf einer Skala von 0 (*sehr leicht*) bis 10 (*sehr schwer*) anzugeben, wie leicht bzw. schwierig es für sie ist, bestehende Vorgaben in der Beratungspraxis einzuhalten.

Ein Großteil der Beratenden ordnete sich dabei im Mittelfeld ein (siehe Abbildung 27). Tendenziell fällt es den Beratenden jedoch nicht schwer, sich an die Vorgaben zu halten. Keine einzige Person gab die Extremwerte 9 oder 10 (*sehr schwer*) an.

Bei Berater\*innen in Fällen von rechter, rassistischer oder antisemitischer Gewalt gaben im Vergleich zu den anderen Berater\*innen mehr Personen an, dass ihnen das Einhalten der Vorgaben eher schwer fällt. Der Mittelwert liegt dort 4,7, bei den anderen Berater\*innen deutlich niedriger bei 3,6.<sup>11</sup> In Anbetracht der bisherigen Studienergebnisse ist dieser höhere Mittelwert im Bereich der Gewaltopferberatung mitunter auf die sehr spezifischen und sensiblen, emotionalen Beratungsinhalte bzw. -situationen zurückzuführen.

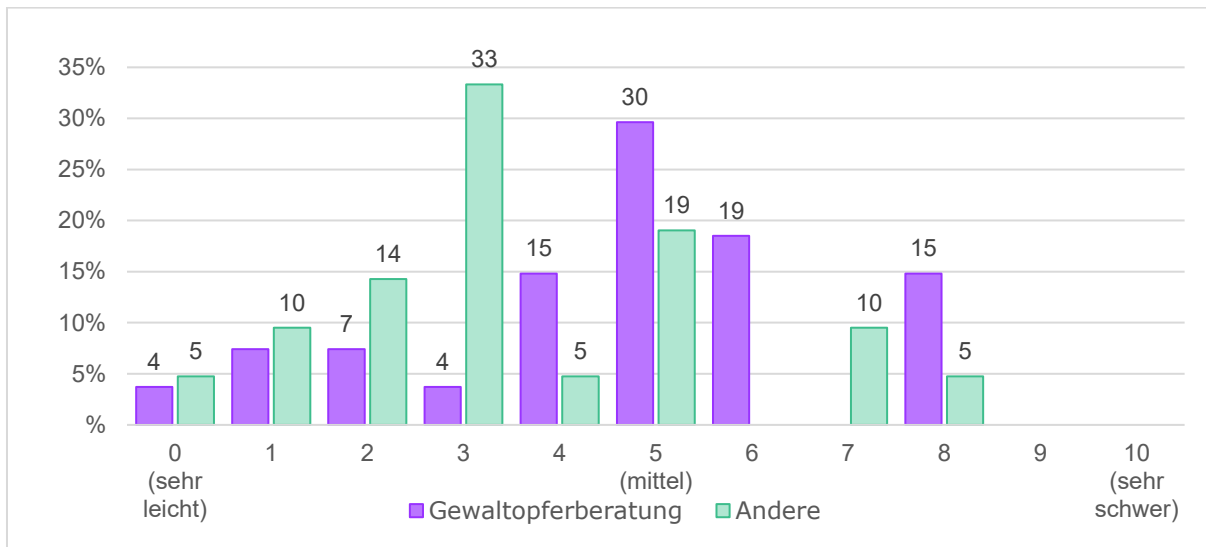


Abbildung 27: Wie leicht/schwer fällt die Einhaltung der verschiedenen Vorgaben in %, GOB (n=27) versus Andere (n=21).

### 2.3.5 Hürden und Herausforderungen für die Online-Beratung

Es gibt verschiedene Gründe, die sowohl für die Beratenden, als auch für Organisationen eine Hürde für die Umsetzung von Online-Beratung darstellen können. Diese reichen von datenschutzrechtlichen Bedenken über fehlende Finanzierung oder personellen Kapazitäten, bis hin zu einer zu geringen Nachfrage oder ungenügenden spezifischen Weiterbildungsmöglichkeiten.

Im Ergebnis zeigt die Studie, dass insbesondere datenschutzrechtliche Bedenken für 44 von 99 Beratenden (44%) eine *große* bis *sehr große* Hürde bei der Nutzung von Online-Beratungstools darstellen (siehe Tabelle 4, stärkere Zustimmung ist dort zunehmend orange hinterlegt). Auch zu wenig Zeit, Online-Beratung im Alltagsbetrieb zu etablieren, wurde von sehr vielen (38%) als Hürde betrachtet, gefolgt von fehlender technischer Infrastruktur bzw. technischem Support. 36% gaben dies als *große* bis *sehr große* Hürde an. Als eher kleine bis gar keine Hürde wurden von mehr als der Hälfte (52%) fehlende Weiterbildungsmöglichkeiten angegeben. Fehlendes Wissen über die Durchführung von Online-Beratung (48%) sowie Skepsis/Berührungsängste gegenüber Online-Beratungstools (42%) und die geringe Nachfrage (41%) wurden ebenso häufig als *kleine* bis *gar keine* Hürde bewertet. Uneins waren sich die Berater\*innen bezüglich der/des „fehlenden technischen Infrastruktur/Supports“. 36% sahen darin eine *große* bis *sehr große*, 43% hingegen als *kleine* bis *gar keine* Hürde.

<sup>11</sup> Der Test auf statistische Signifikanz der unterschiedlichen Mittelwerte wurde aufgrund der geringen Fallzahlen in den Subgruppen (n<30) unterlassen.

Hürden bei der Etablierung von Online-Beratung	Sehr große bis große Hürde	Mittlere	Kleine bis gar keine Hürde	Keine Antwort
Bedenken wegen Datenschutz	44%	27%	23%	5%
Zu wenig Zeit	38%	23%	31%	7%
Fehlende technische Infrastruktur/Support	36%	14%	43%	6%
Administrative Schwierigkeiten	31%	18%	32%	18%
Ungeklärte Finanzierung	30%	21%	29%	19%
Rechtliche Unsicherheiten	28%	25%	35%	11%
Skepsis/Berührungsängste	21%	28%	42%	8%
Geringe Nachfrage	20%	28%	41%	10%
Fehlende Weiterbildungsmöglichkeiten	20%	16%	52%	12%
Fehlendes Wissen bei der Durchführung	15%	31%	48%	5%

Tabelle 4: Hürden bei der Etablierung von Online-Beratung (n=99). Stärkere Zustimmung ist mit zunehmender Farbintensität hinterlegt.

Mit differenzierendem Bezug auf die Gewaltopferberatung wird dieses Muster nochmals deutlicher (siehe Tabelle 5). Allerdings werden auch administrative Schwierigkeiten von den Berater\*innen für Betroffene rechter, rassistischer und antisemitischer Gewalt vergleichsweise häufig als große bis sehr große Hürde angegeben (47%). Auffallend ist außerdem, dass im Vergleich zu den Berater\*innen anderer Beratungsrichtungen die Hürden von Gewaltopferberater\*innen insgesamt als höher bewertet wurden.

Hürden bei der Etablierung von Online-Beratung	Gewaltopferberatung		Andere	
	Sehr große bis große	Kleine bis gar keine	Sehr große bis große	Kleine bis gar keine
Bedenken wegen Datenschutz	53%	21%	38%	25%
Zu wenig Zeit	49%	21%	30%	39%
Fehlende technische Infrastruktur/Support	42%	42%	32%	45%
Administrative Schwierigkeiten	47%	21%	20%	41%
Ungeklärte Finanzierung	33%	21%	29%	36%
Rechtliche Unsicherheiten	35%	28%	23%	41%
Skepsis/Berührungsängste	19%	47%	23%	39%
Geringe Nachfrage	16%	40%	23%	43%
Fehlende Weiterbildungsmöglichkeiten	23%	54%	18%	50%
Fehlendes Wissen bei der Durchführung	19%	35%	13%	59%

Tabelle 5: Hürden bei der Etablierung von Online-Beratung, GOB (n=43) versus Andere (n=56).

Neben den hier genannten Hürden wurden von den Berater\*innen einerseits noch fehlende Voraussetzungen wie ungeeignete Büroarbeitsplätze, fehlende personelle Ressourcen, aber auch fehlende Öffentlichkeitsarbeit genannt, die notwendig wäre, um das Online-Beratungsangebot bekannt zu machen. Weiterhin wurde auf die mangelnde Infrastruktur und fehlendes Wissen nicht nur auf der Seite der Beratungsorganisationen, sondern auch seitens der Ratsuchenden hingewiesen. In manchen Fällen gaben Berater\*innen an, dass Online-Beratung nicht zu ihrer Beratungspraxis passe, beziehungsweise dort nicht nötig sei, etwa bei einem aufsuchenden Beratungsansatz oder bei reiner Verweisberatung.

Viele dieser „Hürden“ gehen nahtlos in die zukünftigen Herausforderungen über, die mit der zunehmenden Online-Beratung verknüpft sind. Die Teilnehmer\*innen der Studie konnten diese Herausforderungen nach einer offenen Frage genauer ausführen. Verschiedene Herausforderungen wurden genannt, die sich im Großen und Ganzen auf fünf übergeordnete Themenkomplexe reduzieren lassen: Infrastruktur, Schutz und mögliche Ausgrenzung der Ratsuchenden, Arbeitsverdichtung, Herausforderungen in der Beziehungsarbeit und zuletzt wurde auch der potenzielle Missbrauch von Online-Beratungsangeboten thematisiert. Diese werden im Folgenden genauer erörtert.

Wie von einigen Berater\*innen betont wurde setzt Online-Beratung eine gewisse Infrastruktur voraus. Diese umfasst nicht nur die technische Infrastruktur wie Hardware, Software und eine stabile und flächendeckende Internetverbindung, sondern auch geeignete Büroarbeitsplätze und ausreichend personelle Kapazitäten, um sich die notwendigen Kompetenzen und Qualitätsstandards im Bereich der Online-Beratung aneignen bzw. erarbeiten zu können.

Auch der Datenschutz, insbesondere der Schutz der Betroffenen Daten vor politischen Gegner\*innen wurde von Befragten als besondere Herausforderung angeführt. Zudem besteht die Befürchtung, bei dieser Entwicklung bestimmte Menschen aus verschiedenen Gründen zurückzulassen. Es sei daher notwendig, die betroffenen Zielgruppen mit Werbung für ein neues Angebot zu erreichen, dies ist aber auch teuer und zeitaufwändig. Geklärt werden müsse außerdem, wie essenzielle Elemente, wie das Dolmetschen, online implementiert werden könnten.

Eine weitere genannte Herausforderung war die befürchtete Arbeitsverdichtung und eine damit einhergehende emotionale Belastung für die Beratenden:

Als beratende Person bin ich 24h erreichbar - das ist belastend und wenig zielführend. Privates und Berufliches vermischt. Nur eine klare technische Trennung kann dies verhindern. Die Erreichbarkeit über viele Kanäle erfordert eine hohe beraterische Flexibilität, um alle Fälle im Blick zu behalten (OA\_432).

Die Perspektive ständiger Erreichbarkeit und schwer zu planender Arbeitsabläufe gefährde eine klare Trennung von Beruflichem und Privatem. Da jeder Kommunikationskanal eine Orientierung am entsprechenden spezifischen Nutzer\*innenverhalten erfordere, sei der Aufwand mehrerer, parallel betriebener Kommunikationskanäle im Vergleich zum Nutzen nach Ansicht einer befragten Person (OA\_291) sehr hoch. Eine weitere Herausforderung sieht eine befragte Person in der Erwartungshaltung von Seiten der Ratsuchenden, via Online-Beratung schnell und bevorzugt beraten zu werden (OA\_275).

Die Befragten sehen außerdem viele Herausforderungen für die Beziehungsarbeit mit den zu Beratenden. Diese bestehen in der Angst vor der Etablierung einer Beratung im Copy & Paste-Stil, in der es schwieriger ist, sich der eigenen Wissenslimitationen bewusst zu bleiben und individuell auf die Bedürfnisse der Ratsuchenden einzugehen.

Auch eine Angst vor Missbrauch des Online-Beratungs-Angebotes äußerten einige Befragte: „Es wird Leute geben, die sich durch die Beratungsstellen zappen wie durch Fernsehprogramme“ (OA\_323). Weitere Probleme sahen die Befragten im Fehlen eines geschützten Raumes und dem erschwerten Umgang mit Kontrollverlusten in emotionalen Ausnahmezuständen. Schon die Einordnung, ob ein Anliegen überhaupt ein Fall für die eigene Einrichtung ist, könne in einer Online-Beratung erschwert sein. Insgesamt wird befürchtet, dass der Beziehungsaufbau bzw. der Abbau von Hürden sich schwieriger gestalten könne, insbesondere bei Beratungen mit komplexen Anliegen. Online-Beratung dürfe nicht fälschlicherweise als einfache Lösung für große Herausforderungen präsentiert werden. Eine befragte Person (OA\_451) verwies explizit auf die Notwendigkeit von Blended-Counseling-Konzepten, die Online-Beratungen in eine Face-to-Face-Beratung integrieren.

### 2.3.6 Was braucht es von der Politik und Verwaltung?

Die Befragten äußern hier Wünsche, die Finanzielles, Rechtliches, Konzeptuelles sowie die Ausstattung betreffen, die im Folgenden knapp ausgeführt werden.

Bezüglich der **Finanzierung** wurde mehrfach geäußert, dass Sicherheit und Dauerhaftigkeit der Förderung essenziell seien. Ein Stichwort, das in diesem Zusammenhang fiel, war „Strukturförderung statt Projektförderung“.

(...) [d]auerhafte Finanzierung und die Akzeptanz, dass eine App mal eben nicht in ein paar Wochen neu aufgesetzt werden kann und finanzielle Ressourcen langfristig bereitgestellt werden. (...) Wenn ein neues Projekt wie eine App an den Start gegangen ist braucht es hierfür einen regelmäßigen IT-Support, der sich immer wieder auch den Bedürfnissen von Ratsuchenden anpassen kann (OA\_449).

Überwiegend wünschten sich die Befragten klare Strukturen, die festlegen, ob Online-Beratung an die Länderberatungsstellen angebunden sein soll oder bundesweit und eigenständig etabliert werden soll. Häufig wurde außerdem der Wunsch geäußert, dass eigene Stellen für die explizite Online-Beratung (besser) finanziert werden sollen. Die Forderung nach mehr Personal wurde aber auch abgesehen davon wiederholt geäußert.

Auf **rechtlicher Ebene** äußerten Befragte den Wunsch nach der Herabsetzung rechtlicher Hürden bei der Nutzung datenschutzsicherer Tools in der Beratung. Sie wünschten auch eine bessere und klarere Datenschutzverordnung und brachten das Bedürfnis nach einer guten Vernetzung zu Jurist\*innen zum Ausdruck. Außerdem wurde angebracht, dass die Daten der Beratungsnehmenden auch vor staatlichem Zugriff geschützt werden müssten. Ein entsprechender Wunsch nach Datensicherheit müsse von staatlicher Seite respektiert werden und dürfe nicht als Anlass für Verdächtigung oder gar Kriminalisierung dienen.

**Konzeptuell** wurde von einigen Befragten die Forderung nach klaren Standards für diese Form der Beratung vorgebracht. Zwei Berater\*innen äußerten den Wunsch, dass der Fokus weiterhin auf der Stärkung und dem Ausbau von Beratungsstrukturen vor Ort und Face-to-Face-Beratung liegen solle.

Bezüglich der **Ausstattung** ging es den Befragten einerseits um moderne Dienstgeräte und Infrastruktur (PC, Smartphone, Headset, Internet, Lizenzen ...) und andererseits um rechtssichere, den Datenschutz gewährleistende, einfach zu bedienende und im Design ansprechende Tools. Hierbei wurde auch darauf hingewiesen, dass gewisse Grundkenntnisse zum Themenfeld rechter Gewalt auch seitens der Software-Entwickler\*innen notwendig wären.



Andererseits wurde die Notwendigkeit der Zusammenarbeit mit einer Vielzahl von Fachpersonen angemahnt, deren Finanzierung und Zugänglichkeit sichergestellt werden müsste. Dies betrifft die Bereiche der Bewerbung, des Webdesigns, der Erstellung von Übersetzungstools, der Klärung von Fragen des Versicherungsschutzes bei den Träger\*innen der Beratungsstellen, der rechtlichen Beratung und des Techniksupports. Auch die Schulung und Weiterbildung der Beratenden müsse langfristig gewährleistet werden.

# 3 ZUSAMMENFASSUNG

Digitale Kommunikation ist aus der heutigen Welt nicht mehr wegzudenken. Sie ist Teil unseres Lebens und prägt immer mehr auch unseren beruflichen Alltag. So mag es nicht weiter verwundern, dass digitale Beratungsmöglichkeiten auch im Kontext der Beratung von Betroffenen rechter, rassistischer und antisemitischer Gewalt immer mehr Einzug nimmt.

---

**84% der Berater\*innen verwenden Online-Beratungstools.**

---

Wie diese Studie aufzeigt, greifen 84% der Befragten für ihre Beratungen auf Online-Tools zurück. Auf Ebene ihrer Organisation gaben nur 14% der Berater\*innen an, dass es dort abgesehen von E-Mails kein digitales Beratungsangebot gäbe.

Das Jahr 2020 war diesbezüglich für viele Organisationen eine Art „Weckruf“. Auch wenn ein nicht unbeachtlicher Teil der Beratungsstellen bereits vor Ausbruch der Corona-Pandemie Online-Beratungsmöglichkeiten geschaffen hatten, datierten 3 von 5 Berater\*innen den Beginn digitaler Beratungsformate in ihrer Organisation auf das Jahr 2020.

---

**Mit Ausbruch der Corona-Pandemie 2020 haben viele Organisationen begonnen, digitale Beratungsformate anzubieten.**

---

In den vergangenen Jahren haben sich unterschiedliche Online-Beratungsformate etabliert, die nicht nur regelmäßig genutzt werden, sondern in Summe von den Berater\*innen auch als überwiegend hilfreich empfunden werden. Insbesondere im Bereich der Gewaltopferberatung gibt es hier hohe Nutzungs- und Zustimmungsraten.

Doch obwohl viele Beratungsstellen mit Online-Tools arbeiten oder sogar dezidiert auf ihren Websites auf Online-Beratung verweisen, sind die Sichtweisen darüber, was das in der Beratungspraxis genau bedeutet, sehr unterschiedlich. Während manche Berater\*innen bereits

---

**Es gibt ganz unterschiedliche Sichtweisen, was Online-Beratung in der Praxis genau bedeutet.**

---

Angebote wie ein Online-Kontaktformular als Online-Beratungsangebot verstehen, ist Online-Beratung für andere ein klar abgegrenztes, meist im Voraus festgesetztes und längeres digitales „Beratungsgespräch“ bzw. „Chat“. Ebenso war den Beratenden unklar, inwiefern Online-Beratung eine eigenständige Methode ist oder – in Anlehnung an die Definition der

DGOB – lediglich ein „neues“ Format darstellt, an das die bestehenden Beratungsmethoden der Gewaltopferberatung und anderer Beratungsrichtungen angepasst werden müssen. Hier offenbart sich, dass neben den vielen technischen, administrativen und finanziellen Herausforderungen, die von den Beratungsstellen innerhalb kürzester Zeit bewältigt wurden, die konzeptionelle Auseinandersetzung mit dem Themenfeld „Online-Beratung“ auf der Strecke geblieben ist und mehr zeitliche und personelle Ressourcen dafür notwendig wären.

Tatsache ist auch, dass die ausschließliche Online-Beratung bei der Mehrheit der Berater\*innen und insbesondere im Bereich der Gewaltopferberatung aktuell noch keine wesentliche Rolle spielt. In den meisten Fällen findet eine Mischform aus persönlichen Gesprächen und digitaler Kommunikation – das sogenannte Blended Counseling – statt. Besonders häufig werden dafür etwa Video-Calls oder Chat-Beratung in der Gewaltopferberatung genutzt, deutlich häufiger als bei den Berater\*innen anderen Beratungsrichtungen.

---

**Die ausschließliche Online-Beratung spielt aktuell eine untergeordnete Rolle.**

---

Während Chats-Beratung vor allem für die Terminkoordinierung, Erinnerungen und Checklisten oder das Übermitteln von Dateien und spezifischer Informationen gerne genutzt wird,

---

**Online-Beratung muss als ergänzendes, nicht als ersetzendes Angebot verstanden werden.**

---

kommt die Beratung per Video-Call für komplexere Aufgaben wie die Problemanalyse eines Falls, die Beratung über rechtliche Möglichkeiten und Pflichten oder die Besprechung über das weitere Vorgehen in Einsatz. Allerdings zeigt sich auch, dass in vielen Bereichen die Face-to-Face-Beratung nach wie vor am meisten geschätzt wird. Das persönliche Treffen bleibt

für Beratungsaspekte wie den Aufbau eines Vertrauensverhältnisses oder psychosoziale Beratung eindeutig Favorit. Online-Beratung erweist sich somit als nützliches „flankierendes“ Angebot, das jedoch die persönliche Face-to-Face-Beratung nicht ersetzen kann.

Auch die Kompetenzen in der Online-Beratung sind vielerorts schon gut ausgebaut. Berater\*innen für Betroffene rechter, rassistischer und antisemitischer Gewalt verzeichnen hier im Schnitt eine höhere Kompetenz. Keine einzige Person gab an, dass ihr Online-Beratung sehr schwer fallen würde und nur ein Viertel der Berater\*innen aus der Gewaltopferberatung taten sich eher schwer mit der Online-Beratung. Bei den Berater\*innen aus den anderen Beratungseinrichtungen waren es hingegen über 40 % denen Online-Beratung im Vergleich zur Face-to-Face-Beratung eher schwer bis sehr schwer fiel. In Summe jedoch zeigen die Ergebnisse, dass die Berater\*innen in den vergangenen Jahren viele Erfahrungen und Kompetenzen im Bereich der Online-Beratung gesammelt haben und die meisten von ihnen sich im Umgang mit digitalen Kommunikationsmitteln sicher fühlen.

---

**Die Online-Beratungskompetenzen sind bereits gut ausgebaut.**

---

Neben diesen im Grunde sehr positiven Erkenntnissen, wird aber auch deutlich, dass es Hürden gibt, die sowohl den Ausbau als auch die Verbesserung der Qualität von Online-Beratung erschweren. Dies betrifft nicht nur die oben bereits erwähnte begriffliche Schwammigkeit, die das Fehlen von spezifischen Konzepten offenlegt, sondern auch viele strukturelle Unsicherheiten im Umgang mit Online-Beratung.

Wichtig wäre es hier, die verschiedenen, teilweise parallel verlaufenden Entwicklungsprozesse in den einzelnen Organisationen stärker zu bündeln und gemeinsam bestehende Methoden und Qualitätsstandards weiterzuentwickeln und anzupassen. Denn das neue Beratungsformat bringt viele Fragen mit sich, z.B. welche Tools es gibt und welchen Anforderungen diese entsprechen müssen, wie der Schutz der Daten gewährleistet werden kann, in welchen Phasen der Beratung Online-Kommunikation verstärkt oder besser nicht eingesetzt werden sollte und letztlich: wie sich dieses neue Beratungsformat grundsätzlich auf die Beratungspraxis auswirkt. Hierzu ist es

notwendig, neben der Perspektive der Beratenden, auch die Erfahrungen und Wünsche der Betroffenen selbst genau zu untersuchen.

---

**Es braucht mehr Struktur und Konzepte zur Online-Beratung für die Berater\*innen.**

---

Organisationsübergreifende Arbeitsgruppen, wie es sie in manchen Beratungsrichtungen bereits gibt, sind eine gute Möglichkeit, um den Austausch der Mitgliedsorganisationen zum Thema Online-Beratung und die Weiterbildung der Berater\*innen in diesem Bereich zu fördern. Wie diese Studie zeigt, sind nicht alle Berater\*innen und Organisationen strukturell gut eingebunden. Sie haben schlichtweg nicht die Kapazitäten, um die notwendigen administrativen und technischen Herausforderungen anzugehen oder wesentliche datenschutzrechtliche Fragen zu klären. Dass viele Berater\*innen nicht einmal wissen, ob es in ihrer Organisation überhaupt Datenschutzrichtlinien hinsichtlich Online-Beratung gibt, sollte zu denken geben. Hier besteht eindeutig noch Nachholbedarf. Berater\*innen müssen besser über die Handhabung der verschiedenen Tools und deren vielfältigen Möglichkeiten ebenso wie deren potenzielle Gefahren aufgeklärt werden.

Notwendig ist dabei aber auch, dass die immensen personellen und zeitlichen Ressourcen, die die intensive Auseinandersetzung mit neuen digitalen Beratungsformaten mit sich bringt, von Seiten der Geldgebenden anerkannt werden. Die Entwicklung von Online-Beratungsformaten muss langfristig gedacht werden. Hier braucht es einerseits finanzielle Planbarkeit und Kontinuität, aber andererseits – in diesem sich so rasant entwickelnden Feld – auch genügend Flexibilität, um neue Dynamiken aufgreifen, Standards regelmäßig anpassen, Technik zu warten und Beratungskonzepte und -methoden weiterentwickeln zu können.

---

**Die Entwicklung von Online-Beratungsformaten muss langfristig gedacht und flexibel umgesetzt werden.**

---

Denn eins ist deutlich geworden: Eine Rückkehr zu ausschließlich klassischen Methoden der Face-to-Face-Beratung ist in der Welt von heute keine wirkliche Option. Auch jetzt, da die Maßnahmen zur Kontaktbeschränkungen größtenteils aufgehoben sind, erweisen sich digitale Beratungsformate in vielerlei Hinsicht als äußerst praktikabel und als eine gute Ergänzung im Beratungsprozess. Es gibt also kein Zurück. Auch deshalb, weil der Personenkreis der „Digital Natives“, die laut den Berater\*innen digitale Beratungsmöglichkeiten besonders häufig in Anspruch nehmen immer größer werden wird. Die Online-Beratung steht erst in ihren Anfängen.

# LITERATURVERZEICHNIS

- Arbeitsgruppe Qualitätsstandards der Beratungsstellen (Hg.) (2014): Beratung für Betroffene rechter, rassistischer und antisemitischer Gewalt in Deutschland. Qualitätsstandards für eine professionelle Unterstützung. Berlin. Online verfügbar unter <https://www.mpower-rlp.de/publikationen/qualitaetsstandards-der-beratungsstellen.html>.
- Bartel, Daniel; Kalpaka, Annita (2022): Gut beraten! Auf dem Weg zu einer flächendeckenden Antidiskriminierungsberatung in Deutschland. Aktueller Stand und konzeptionelle Eckpunkte. Unter Mitarbeit von Eben Louw und Philipp Fode. Hg. v. Antidiskriminierungsstelle des Bundes.
- Berger, Thomas; Andersson, Gerhard (2009): Internetbasierte Psychotherapien: Besonderheiten und empirische Evidenz. In: *Psychotherapie, Psychosomatik, medizinische Psychologie* 59 (3-4), 159-66; quiz 167-70. DOI: 10.1055/s-0028-1090162.
- Bischoff, Urusula (2019): Der Aufbau von Strukturen der Opferberatung und die Bundesprogramme gegen Rechtsextremismus, Fremdenfeindlichkeit und Antisemitismus. Dokumentation: JUBILÄUMS-SYMPIOSIUM – Solidarität mit den Betroffenen rechter, rassistischer und antisemitischer Gewalt, 19.09.2019. Online verfügbar unter <https://verband-brg.de/rueckblick-symposium-20-jahre-opferberatung/>, zuletzt geprüft am 26.10.2022.
- Buderus, Andreas (1998): Fünf Jahre Glatzenpflege auf Staatskosten. Jugendarbeit zwischen Politik und Pädagogik: Sozialpädagogische Jugendprojekte gegen Rassismus und Gewalt seit Hoyerswerda: Konzepte, Erfahrungen, Perspektiven. Bonn: Pahl-Rugenstein.
- Destatis (2022): Bevölkerung Deutschlands im 1. Halbjahr 2022 stark gewachsen. Pressemitteilung Nr. 410 vom 27. September 2022. Hg. v. Statistisches Bundesamt. Online verfügbar unter [www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2022/09/PD22\\_410\\_12411.html](http://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2022/09/PD22_410_12411.html).
- DGOB (2020): Definition Online-Beratung. Vorstandsmaterialien 1/2018. Deutschsprachige Gesellschaft für psychosoziale Onlineberatung. Online verfügbar unter <https://dg-onlineberatung.de/wp-content/uploads/2020/06/Definition-Online-Beratung-Website.pdf>.
- Dorer, Johanna; Geiger, Brigitte; Köpl, Regina (Hg.) (2008): Medien — Politik — Geschlecht. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Eichenberg, Christiane; Küsel, Cornelia (2016): Zur Wirksamkeit von online-beratung und online-psychotherapie. In: *Resonanzen–E-Journal für biopsychosoziale Dialoge in Psychosomatischer Medizin, Psychotherapie, Supervision und Beratung* 4 (2), S. 93–107. Online verfügbar unter <https://www.resonanzen-journal.org/index.php/resonanzen/article/view/391>.
- Engelhardt, Emily M. (2019): Onlineberatung - Digitales Beratungsangebot für Alle? In: Holger Angenent, Heidkamp, Birte und David Kergel (Hg.): Digital Diversity. Bildung und Lernen im Kontext gesellschaftlicher Transformationen // Bildung und lernen im kontext gesellschaftlicher. Springer; VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 161–173.

- Engelhardt, Emily M.; Storch, Stefanie D. (2013): Was ist Onlineberatung - Versuch einer systematischen begrifflichen Einordnung der ‚Beratung im Internet‘. In: *e-beratungsjournal.net - Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation* 9 (2), S. 1–12. Online verfügbar unter [https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0213/engelhardt\\_storch.pdf](https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0213/engelhardt_storch.pdf).
- Gebhardt, Christoph (2018): Die Entwicklung des Opferschutzes in Deutschland. In: Maria Walsh, Benjamin Pniewski, Marcus Kober und Andreas Armbrorst (Hg.): *Evidenzorientierte Kriminalprävention in Deutschland. Ein Leitfaden für Politik und Praxis*. Wiesbaden: Springer; Springer Fachmedien Wiesbaden, S. 59–75.
- Gehrmann, Hans-Joachim (2010): Onlineberatung – eine Herausforderung für die Soziale Arbeit. In: Georg Cleppien und Ulrike Lerche (Hg.): *Soziale Arbeit und Medien*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 105–115.
- Haase, Katrin (2021): Entwicklungen und Herausforderungen im Feld der Beratung von Betroffenen rechter, rassistischer und antisemitischer Gewalt. Wissenschaftliche Begleitung Handlungsbereich Land im Bundesprogramm „Demokratie leben!“ in der Förderphase 2020 bis 2024. Unter Mitarbeit von Ursula Bischoff, Frank König und Michèle Rosenkranz. Hg. v. Deutsches Jugendinstitut e. V.
- Hagemann-White, Carol (2019): Opfer – Täter: zur Entwicklung der feministischen Gewaltdiskussion. In: Beate Kortendiek, Birgit Riegraf und Katja Sabisch (Hg.): *Handbuch Interdisziplinäre Geschlechterforschung*, Bd. 65. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden (Geschlecht und Gesellschaft), S. 145–153.
- Heitmeyer, Wilhelm (1987): *Rechtsextremismus bei Jugendlichen*: Weinheim und München.
- Hitzel-Abdelhamid, Nadja (2020): *Onlineberatung. Ein Leitfaden zur Einführung für Beratungsstellen mit der Zielgruppe Menschen mit Migrationsgeschichte*. Berlin: Logos Verlag (Sozialwissenschaftliche Forschungswerkstatt, Band 7).
- Jänicke, Christin; Bruns; Lucia (2021): Polizei, Jugendarbeit und rechte Jugendliche. Polizeiliches und sozialpädagogisches Handeln im Kontext des jugendlichen Rechtsextremismus in den 1990er Jahren. In: Clemens Arzt, Nathalie Hirschmann, Daniela Hunold, Sven Lüders, Christoph Meißelbach, Marschel Schöne und Birgitta Sticher (Hg.): *Perspektiven der Polizeiforschung. 1. Nachwuchstagung Empirische Polizeiforschung 4./5. März 2021*. Berlin: Hochschulbibliothek HWR, S. 67–76.
- Jaschke, Gabi; Wendel, Kay (2015): Wie alles anfang. In: *Opferperspektive e.V. (Hg.): Rassistische Diskriminierung und rechte Gewalt. An der Seite der Betroffenen beraten, informieren, intervenieren*. 2. Aufl. Münster: Westfälisches Dampfboot, S. 216–226.
- Kleffner, Heike (2009): Kleine Geschichte des Umgangs mit Rechtsextremismus in Ost- und Westdeutschland nach 1989. In: *Deutsche Zustände* 7 (2009), S. 262–282.
- Kleffner, Heike (2015a): Die Leerstelle in der Fachdiskussion füllen. Sozialarbeit und der NSU-Komplex. In: *APuZ - Aus Politik und Zeitgeschichte* (40), S. 44–48.
- Kleffner, Heike (2015b): (K)ein Wahrnehmungsproblem. Spezifik des Arbeitsansatzes und des Beratungskonzeptes. In: *Opferperspektive e.V. (Hg.): Rassistische Diskriminierung und rechte Gewalt. An der Seite der Betroffenen beraten, informieren, intervenieren*. 2. Aufl. Münster: Westfälisches Dampfboot, S. 274–290.

- Klose, Bianca (2017): Forum 2: Impuls von Bianca Klose, Bundesverband Mobile Beratung e.V. Fachtagung "Mit Rat zur Tat. Perspektiven der Antidiskriminierungsberatung in Deutschland". Antidiskriminierungsstelle des Bundes. Demokratie Leben! Berlin, November 2017.
- Köbberling, Gesa (2010): Rechte Gewalt - Beratung im interkulturellen Kontext. In: Jutta Hartmann (Hg.): Perspektiven professioneller Opferhilfe. Theorie und Praxis eines interdisziplinären Handlungsfelds. 1. Aufl. Wiesbaden: VS, Verl. für Sozialwiss (VS research), S. 155–206.
- Kühne, Stefan (2021): Onlineberatung – ein Setting mit Folgen. In: Bundesinstitut für Erwachsenenbildung (Hg.): Zukunftsfeld Bildungs- und Berufsberatung VI. Komplexität abbilden und gestalten. Bielefeld: wbv, S. 79–87.
- Kühne, Stefan; Hinterberger, Gerhard (2020): Onlineberatung und -therapie in Zeiten der Krise. Ein Überblick. In: *e-beratungsjournal.net - Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation* 16 (1), S. 33–45. Online verfügbar unter [https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2020/03/kuehne\\_hintenberger.pdf](https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2020/03/kuehne_hintenberger.pdf).
- Kupfer, Annett; Mayer, Marion (2019): Digitalisierung der Beratung. Onlineberatung für Kinder und Jugendliche und die Frage nach Möglichkeiten des Blended Counseling in der Kinder- und Jugendhilfe. In: *Soz Passagen* 11 (2), S. 243–265. DOI: 10.1007/s12592-019-00333-1.
- Porath, Judith (2015): Beratung für Betroffene rechter Gewalt. Spezifik des Arbeitsansatzes und des Beratungskonzeptes. In: Opferperspektive e.V. (Hg.): Rassistische Diskriminierung und rechte Gewalt. An der Seite der Betroffenen beraten, informieren, intervenieren. 2. Aufl. Münster: Westfälisches Dampfboot, S. 227–242.
- Porath, Judith (2017): Forum 2: Impuls vom Verband der Beratungsstellen für Betroffene rechter, rassistischer und antisemischer Gewalt. Fachtagung "Mit Rat zur Tat. Perspektiven der Antidiskriminierungsberatung in Deutschland". Antidiskriminierungsstelle des Bundes. Demokratie Leben! Berlin, November 2017.
- Quent, Matthias; Geschke, Daniel; Peinelt, Eric; Taubert, Heike; Junkermann, Ilse (2014): Die haben uns nicht ernst genommen. Eine Studie zu Erfahrungen von Betroffenen rechter Gewalt mit der Polizei. Unter Mitarbeit von Alexander Hoffmann und Björn Elberling. Neudietendorf: ezra.
- Stehr, Johannes (2016): Opferdiskurse und Viktimismus in der Sozialen Arbeit. In: Roland Anhorn und Marcus Balzereit (Hg.): Handbuch Therapeutisierung und Soziale Arbeit. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden, S. 767–779.
- VBRG (2022): Jahresbilanz: Rechte, rassistische und Antisemitische Gewalt 2021. Rechte Angriffe 2011 bis 2021. Hg. v. VBRG. Verband der Beratungsstellen für Betroffene rechter, rassistischer und antisemischer Gewalt. Online verfügbar unter <https://verband-brg.de/wp-content/uploads/2022/05/Grafik-Angriffe-mit-BMI-2021.pdf>.
- Weiß, Stefanie (2014): Blended Counseling: Zielorientierte Integration der Off- und Onlineberatung: Diplomica Verlag.

# ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: Klientel der Beratung in % (n=99). .....	18
Abbildung 2: Nutzung digitaler Tools bei der Beratung in % (n=99). .....	19
Abbildung 3: Digitales Beratungsangebot in der Organisation in % (n=92). .....	20
Abbildung 4: Digitales Beratungsangebot in %, GOB (n=43) versus Andere (n=56). .....	21
Abbildung 5: Jahr in dem Organisation mit Online-Beratung begann in absoluten Zahlen (n=77, davon GOB n=39). .....	21
Abbildung 6: Zunahme der Nachfrage nach Online-Beratung in den letzten zwei Jahren in % (n=90). .....	22
Abbildung 7: Zunahme der Nachfrage nach Online-Beratung in %, GOB (n=37) versus Andere (n=53). .....	22
Abbildung 8: Häufigkeit der genutzten Kommunikationsmittel in %, links GOB (n=42) versus Andere (n=49). .....	23
Abbildung 9: Übersicht über die Nützlichkeit verschiedener Beratungsformen in % (n=81-99). .....	24
Abbildung 10: Nützlichkeit der Beratungsformen in %, GOB (n=39-43) versus Andere (n=42-56). .....	25
Abbildung 11: Nützlichkeit der Online-Funktionen in %, links GOB (n=33-37) versus Andere (n=34-40). .....	26
Abbildung 12: Nützlichkeit der Online-Tools in %, links GOB (n=8-32) versus Andere (n=14-38). .....	27
Abbildung 13: Nützlichkeit von Online-Beratung in den Beratungsphasen in %, GOB (n=39) versus Andere (n=33-34). .....	28
Abbildung 14: Wer entscheidet über die Nutzung von Online-Beratung in %, GOB (n=40) versus Andere (n=33). .....	31
Abbildung 15: Anteil der Nutzung von Online-Beratung in den letzten 10 Fällen in %, GOB (n=40) versus Andere (n=35). .....	32
Abbildung 16: Anteil der Nutzung von <i>ausschließlich</i> Online-Beratung in den letzten 10 Fällen, GOB (n=40) u. Andere (n=35). .....	32
Abbildung 17: Vorteile schriftlicher Online-Beratungstools in %, GOB (n=40) versus Andere (n=35). .....	34
Abbildung 18: Nachteile schriftlichen Online-Beratungstools in%, GOB (n=40) versus Andere (n=35). .....	35
Abbildung 19: Einschätzung der Beratenden über Vor-/Nachteile für Ratsuchende in %, GOB (n=40) versus Andere (n=35). .....	36
Abbildung 20: Erfahrung im Umgang mit Online-Beratung in % (n=95). .....	39
Abbildung 21: Erfahrung im Umgang mit Online-Beratung in %, GOB (n=42) versus Andere (n=53). .....	40
Abbildung 22: Wie leicht/schwer fällt Online- im Vergleich zu Face-to-Face-Beratung in % (n=80). .....	41
Abbildung 23: Wie leicht/schwer fällt Online- im Vergleich zu Face-to-Face-Beratung in %, GOB (n=39) versus Andere (n=41). .....	41
Abbildung 24: Geläufigkeit digitaler Kommunikationsmittel in %, GOB (n=42) versus Andere (n=53). .....	42
Abbildung 25: Qualitätsstandards/Empfehlungen bezüglich Online-Beratung in der Organisation (n=92). .....	43
Abbildung 26: Qualitätsstandards, Datenschutzrichtlinien in Organisation in %, GOB (n=42) versus Andere (n=50). .....	44
Abbildung 27: Wie leicht/schwer fällt die Einhaltung der verschiedenen Vorgaben in %, GOB (n=27) versus Andere (n=21). .....	45
Abbildung 28: Themenfeld der Beratungen in % (n=99) .....	70
Abbildung 29: Beratungsgebiet n %, GOB (n=43) versus Andere (n=56). .....	70
Abbildung 30: Räumlicher Kontext der Beratungen in % (n=99). .....	71
Abbildung 31: Tätigkeitsdauer seit dem Jahr... (in absoluten Zahlen bei insgesamt n=92 davon GOB=39). .....	71
Abbildung 32: Altersgruppe der Berater*innen in %, GOB (n=36) versus Andere (n=51). .....	72

# TABELLENVERZEICHNIS

Tabelle 1: Nutzung digitaler Tools bei der Beratung, GOB versus Andere (n=99). .....	20
Tabelle 2: Von den Berater*innen am Häufigsten genutzte Tools (n=83). .....	27
Tabelle 3: Welches Kommunikationsmedium für welche Aufgabe besonders gerne genutzt wird (n=75). .....	30
Tabelle 4: Hürden bei der Etablierung von Online-Beratung (n=99). .....	46
Tabelle 5: Hürden bei der Etablierung von Online-Beratung, GOB (n=43) versus Andere (n=56). .....	46
Tabelle 7: Beratungssetting (Einzel/Gruppe) nach Beratungsrichtung (Angaben in % bei n=99). .....	69



# ANHANG

## ANHANG 1 – LEITFADEN FÜR BERATER\*INNEN

Guten Tag, vielen Dank, dass Sie sich Zeit für dieses Gespräch genommen haben.

### ***BEGRÜSSUNG***

Das Gespräch wird ca. 45 Minuten dauern und, wenn das für Sie in Ordnung ist, würde ich es gerne aufzeichnen, einfach damit ich mich in Ruhe auf den Gesprächsverlauf konzentrieren kann. Das Gespräch wird nicht transkribiert, sondern ich werde ein ausführliches Gesprächsprotokoll anlegen und nur besonders aussagekräftige Stellen möglichst wortwörtlich protokollieren. Was Sie hier sagen bleibt unter uns – und ich werde das Interview daher anonymisieren außer Sie wünschen explizit namentlich genannt zu werden – das besprechen wir aber am besten am Ende des Interviews. Gibt es von Ihnen dazu erstmal noch Fragen?

1. ***Dann würde ich Sie bitten, sich kurz vorzustellen und mir ein wenig über Ihre Position oder Ihren Aufgabenbereich beim (Name der Organisation) zu erzählen.***
2. ***Welche Rolle spielt Online-Beratung aktuell in Ihrer Organisation?***
  - *Seit wann?*
  - *Gestiegene Nachfrage?*
  - *Einfluss Corona-Pandemie?*
  - *Gestiegene Nachfrage seitens der Ratsuchenden?*
3. ***Welche Formen von Online-Beratung wird vom (Name der Organisation) angeboten? Bzw. inwiefern werden online Kommunikations- aber auch Koordinationsmöglichkeiten in die Beratung eingebunden***
  - *Chat (Einzel- und Gruppenchat)*
  - *App*
  - *WhatsApp und andere Messenger*
  - *Videocall*
  - *Online-meetings*
  - *E-Mail*
  - *Kontaktformular*
  - *Meldeformular für Vorfälle*
  - *Synchron*
  - *Asynchron*
  - *Hybrid*
4. ***Wie organisiert ihr die Online-Beratung intern? (machen alle Alles, oder gibt es Personen die speziell für Online zuständig sind?)***
5. ***Können Sie mir vielleicht anhand von zwei, drei möglichen Beispielen schildern, wie Online Tools in der Betroffenenberatung funktionieren können?***
6. ***Ich würde gerne zu Ihren persönlichen Erfahrungen im Rahmen der Online-Beratung für Betroffene kommen.***

a. *Laufen Beratungsgespräche anders ab bzw. verhalten sich Ratsuchende anders, wenn sie klassischer Face-to-Face-Beratung mit z.B. Chatberatung vergleichen? Was haben Sie beobachtet?*

- *Reduzierte Sinneskanäle*
- *Enthemmung z.B. Aggressionen*
- *Flaming*
- *Überlastung (Stress, Fremdkontrolle Überwachung)*
- *Egalisierung*
- *mehr Anonymität*
- *reden fällt leichter*
- *mehr Fokus auf Inhalte*
- *zeit- und ortsunabhängig*
- *neue Identitäten annehmen*

b. *In welcher Situation werden welche Kommunikationsmedien gewählt?*

c. *Was sehen Sie denn konkret für Vorteile in diesen Online-Beratungstools?*

d. *Welche schwierigen oder vielleicht auch unangenehmen Situationen haben Sie mit Online-Beratung erlebt? Worst-Case-Szenario das Sie anonymisiert kurz schildern können?*

e. *Bei schriftlicher Online-Beratung: Was machen Sie um das Fehlen von Kommunikationskanälen wie Gestik, Mimik, Stimmlage, Lautstärke, Nähe und Distanz zu kompensieren?*

**7. Können Ihrer Meinung nach neue Zielgruppen mit Online-Beratung erreicht werden und wenn ja welche?**

**8. Haben Sie für die Online-Beratung bestimmte Regeln etabliert, die über die allgemeinen Regeln in sensiblen Beratungssituationen hinausgehen?**

**9. Welche Herausforderungen sehen Sie für ihre Beratungsorganisation in Bezug auf den verstärkten Einsatz von Online-Beratung**

- *Administrativ*
- *Institutionell*
- *Technisch*
- *Personelle Kapazitäten*
- *Finanziell*
- *Datenschutz*

**10. Welche Standards oder Normen muss es geben, damit Online-Beratung sinnvoll funktionieren kann?**

**11. Wie stehen Sie persönlich zu einer reinen/alleinigen Online-Beratung? Bzw. wo, würden Sie sagen, hat eine alleinige Online-Beratung ihre Grenzen – bzw. was kann sie nicht leisten?**

**12. Was würden Sie sich vom VBRG/von der Politik/von der Verwaltung in Bezug auf das Thema Online-Beratung wünschen?**

**13. Es soll ja Anfang kommenden Jahres nochmals eine Erhebung unter den Ratsuchenden zum Thema Online-Beratung geben. Was würden Sie denn gerne von den Ratsuchenden wissen?**

***AUTHORISIERUNG:*** *Ist es für Sie in Ordnung, dass Informationen aus diesem Gespräch inhaltlich und vielleicht auch als Zitat im Forschungsbericht sowie für eine Kurzfassung die auf VBRG-Website veröffentlicht werden soll, verwendet wird?*

***ANONYMISIERUNG:*** *Wie soll ich im Bericht auf Sie verweisen?*

## ANHANG 2 – FRAGEBOGEN

### **GUT Vernetzt: Eine Bestandsanalyse von Online-Beratung für Betroffene rechter, rassistischer und antisemitischer Gewalt sowie von Diskriminierung**

Durch die Pandemie mussten viele Beratungsstellen ihre Beratungen auf Onlineangebote umstellen. Dies bringt neben neuen (hybriden) Beratungsmöglichkeiten auch Herausforderungen mit sich. Das **Institut für Demokratie und Zivilgesellschaft (IDZ)** führt daher in enger Zusammenarbeit mit dem bundesweiten **Verband der Beratungsstellen für Betroffene rechter, rassistischer und antisemitischer Gewalt e.V. (VBRG)** eine Bestandsanalyse des (Online)Beratungsangebots durch.

**Ziel dieser Bestandsanalyse** ist es, einen Überblick über das aktuell vorhandene Angebot von Online-Beratung zu bekommen, sowie lokales Wissen und praktische Erfahrungen auf bundesweiter Ebene zusammenzutragen. Dabei sollen auch Gründe dafür erforscht werden, warum wenig oder keine Online-Beratung angeboten bzw. nachgefragt wird und was aus Sicht der Beratenden notwendig ist, um die Online-Beratungsangebote der Beratungsstellen entsprechend anzupassen und zukunftsfähig zu gestalten.

**Zielgruppe** der Befragung sind Personen, die in Beratungseinrichtungen und anderen Nichtregierungsorganisationen im Kontext von Rassismus, Antisemitismus, Rechtsextremismus und Diskriminierung sowie rassistisch, antisemitisch und rechts motivierter Gewalt beratend tätig sind.

Wir bitten Sie, sich **15 Minuten** Zeit zu nehmen, um die Fragen zu beantworten. Die Befragung erfolgt **anonym**. Ihre Angaben werden **vertraulich** behandelt, **datenschutzkonform** ausgewertet und damit nicht auf Einzelpersonen zurückführbar sein. Erste Ergebnisse der Umfrage werden in einem internen Forschungsbericht dargestellt sowie in einer Kurzfassung Anfang kommenden Jahres auf der VBRG-Website veröffentlicht.

**Die Befragung endet am 10.11.2022.** Bei Fragen oder Hinweisen **kontaktieren Sie uns** gerne per E-Mail unter: [studie@idz-jena.de](mailto:studie@idz-jena.de)

Hiermit bestätige ich, dass ich mindestens 18 Jahre alt bin und der DS-GVO-konformen Speicherung und Verarbeitung meiner personenbezogenen Daten zustimme.

## EZ - Einstiegsfragen zur Zielgruppe

**[EZ03] Beraten Sie im Kontext von Rassismus, Antisemitismus, Rechtsextremismus und Diskriminierung sowie rassistisch, antisemitisch oder rechts motivierter Gewalt?**

- 01 ja, beruflich
- 02 ja, ehrenamtlich
- 03 nein → ENDE FRAGEBOGEN

**[EZ13] Welche Ratsuchenden beraten Sie?**

- 01 vorwiegend Gewaltbetroffene
- 02 vorwiegend Betroffene von Diskriminierung
- 03 vorwiegend Ratsuchende aus der Mobilen Beratung
- 04 vorwiegend Ratsuchenden aus dem Bereich Flucht und Migration
- 05 vorwiegend anderes, und zwar: \_\_\_\_\_

**[EZ12] In welchen Themenbereichen sind Sie beratend tätig?**

	Ja, berate ich	Nein, mache Verweisberatung	Noch nie angefragt
Antisemitismus			
Antiziganismus			
Diskriminierung nach dem Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz			
Homosexuellen- und Trans*feindlichkeit			
Islam- und Muslimfeindlichkeit			
Rassismus gegen Schwarze Menschen			
Flucht und Migration			
Rechtsextremismus, Rechtsterrorismus			
Hass im Netz			
Anderes, und zwar: _____			

**[EZ19] Wie findet Ihre Beratungstätigkeit statt?**

- 01 vorwiegend als Einzelfallberatung bei spezifischen (auch akuten) Vorfällen
- 02 vorwiegend als Beratung von größeren Gruppen (z.B. Workshops, Schulungen oder Organisationsberatungen) → Filter: folgende Fragen werden ausgeblendet: BP08, BP09, BP10, BP11, BP12, BP15, BP17, OK13
- 03 beides, mehr oder weniger ausgeglichen → Filter: Frage EZ20 ausgeblendet

**[EZ04] Wie lange sind Sie bereits in der Beratung tätig?**

seit \_\_\_\_\_ (Jahreszahl)

**[EZ05] Beraten Sie in einem ost- oder westdeutschen Bundesland, in Berlin oder bundesweit?**

- 01 Ostdeutschland (inklusive Berlin)
- 02 Westdeutschland
- 03 Bundesweit

**[EZ14] In welchem räumlichen Kontext finden die Fälle, die Sie beraten, überwiegend statt?**

- 01 überwiegend im ländlich geprägten Kontext
- 02 überwiegend im städtisch geprägten Kontext
- 03 relativ ausgewogen im ländlich und städtisch geprägten Kontext
- 04 überwiegend online/im Netz

**[EZ06] Verwenden Sie, abgesehen von E-Mails, im Rahmen Ihrer Beratungen online-Beratungstools wie Chats, Messenger-Apps, Videoberatung oder die Beratung über Onlineforen?**

- 01 ja, regelmäßig
- 02 ja, hin und wieder
- 03 nein → Filter: die Fragen OK08, OK13, BP04, BP21 und die Seiten EZ06F1-EZ06F5 werden ausgeblendet, die Seite EZ06F0 wird angezeigt (sonst ausgeblendet)

**[EZ07] Aus welchen Gründen verwenden Sie keine dieser online-Beratungstools? (offene Frage) (Stichworte reichen)**

---

**[EZ08] Können Sie sich vorstellen, im Laufe des kommenden Jahres auch Online-Beratungen durchzuführen?**

- 01 auf keinen Fall
- 02 eher nein
- 03 eher ja
- 04 auf alle Fälle

**[EZ09] Beraten Sie aktuell in einer Organisation/Einrichtung, die Mitglied des VBRG e.V. (Verband der Beratungsstellen für Betroffene rechter, rassistischer und antisemitischer Gewalt) ist?**

- 01 Ja, für eine Mitgliedsorganisation des VBRG e.V.
- 02 nein, in einer anderen Beratungsorganisation/Einrichtung, die nicht VBRG-Mitglied ist
- 03 Nein, ich arbeite für keine Organisation/Einrichtung → Filter: Seiten EZ09F0 und EZ09F1 werden ausgeblendet

→ FILTERFRAGE! Personen, die hier „03“ ankreuzen, also für keine Organisation arbeiten, bekommen NICHT die Fragen 09-13.

## OG - Fragen zu den Beratungsformen und -tools der Organisation

Wir möchten Ihnen nun einige Fragen zu Ihrer Organisation/Einrichtung stellen. Es wird darum gehen, welche verschiedenen Beratungsformen von Ihrer Organisation angeboten und welche Kommunikationsmittel allgemein im Beratungsprozess genutzt werden.

**[JOG01] Wie häufig kommen in Ihrer Organisation/Einrichtung die folgenden Kommunikations- und Beratungsformen zur Anwendung? Bitte schätzen Sie:**

	nie	selten	hin und wieder	häufig	sehr häufig
01 Aufsuchende Beratung (Face-to-Face)					
02 Telefonische Beratung					
03 Beratung in der Organisation (Face-to-Face)					
04 Beratung per E-Mail/Kontaktformular					
05 (Gruppen)Chat-Beratung (z.B. per Messenger oder Beranet)					
06 Videoberatung					
07 Forenberatung					
08 Soziale Medien					
09 Anderes, und zwar:					

**[JOG03] Seit wann bietet Ihre Organisation/Einrichtung Online-Beratungsangebote wie Chat-, Video- oder Forenberatung an?**

- 01 seit: \_\_\_\_\_ (Jahreszahl)
- 02 aktuell bieten wir (noch) keine dieser online-Beratungsformen an.

**[JOG04] Gibt es in Ihrer Organisation/Einrichtung Qualitätsstandards oder Empfehlungen spezifisch für die Handhabung von Online-Beratungstools?**

- 01 ja , und zwar: \_\_\_\_\_ (Stichworte reichen)  
 02 nein  
 03 weiß nicht

**[JOG14] Gibt es in Ihrer Organisation/Einrichtung Vorgaben hinsichtlich der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) spezifisch bei der Nutzung von Online-Beratungstools?**

- 01 ja , und zwar: \_\_\_\_\_ (Stichworte reichen)  
 02 nein  
 03 weiß nicht

**[JOG05] In der konkreten Beratungspraxis, wie leicht oder schwer fällt es Ihnen in Beratungssituationen, diese Vorgaben und Qualitätsstandards einzuhalten? Bitte schätzen Sie auf einer Skala von 0 (sehr leicht) bis 10 (sehr schwer).**

Sehr leicht 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 sehr schwer

**[JOG09] Bitte schätzen Sie auf einer Skala von 0 bis 10: Hat Ihrer Erfahrung nach die Nachfrage nach Online-Beratungsmöglichkeiten in den vergangenen zwei Jahren gar nicht (0) bis sehr stark (10) zugenommen?**

Gar nicht 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 sehr stark

**[JOG10] Falls Sie eine verstärkte Nachfrage nach Online-Beratungsmöglichkeiten in Ihrem Themenfeld wahrnehmen: Seit wann hat diese zugenommen?**

seit: \_\_\_\_\_ (Jahreszahl)

**[JOG11] Bitte beurteilen Sie, ob die angeführten Aspekte eine kleine oder große Hürde in der Etablierung von Online-Beratung darstellen:**

	gar keine	kleine	mittlere	große	sehr große	k. A.
01 Bedenken wegen Datenschutz						
02 Rechtliche Unsicherheiten						
03 Geringe Nachfrage						
04 Zuwenig Zeit, Online-Beratung im Alltagsbetrieb zu etablieren						
05 Fehlendes Wissen über die Durchführung von Online-Beratungen						
06 Fehlende spezifische Weiterbildungsmöglichkeiten						
07 Fehlende technische Infrastruktur und technischer Support						
08 Skepsis/Berührungängste gegenüber online-Beratungstools						
09 Ungeklärte Finanzierung						
10 Administrative Schwierigkeiten, z.B. lange Vorlaufzeiten, Abstimmungsschleifen						
11 Sonstiges, und zwar: _____						

## BP - Fragen aus der Beratendenperspektive

Wir stellen Ihnen nun Fragen zu Ihren **persönlichen** Erfahrungen mit den verschiedenen Beratungsformen, insbesondere der Nutzung von Online-Tools im Beratungsprozess.

Filter EZ19: >>> Bitte beantworten Sie die nun folgenden Fragen bezogen auf Einzelfallberatungen! [EZ20]

**[BP01] Jede Beratungsform hat ihre spezifischen Vor- und Nachteile. Aber im Großen und Ganzen gesehen, bewerten Sie diese Beratungsmöglichkeiten für Ihre Arbeit jeweils als...**

	gar nicht hilfreich	wenig hilfreich	teils/teils	hilfreich	sehr hilfreich	nicht genutzt	Keine Meinung
01 Aufsuchende Beratung (Face-to-Face)							
02 Telefonische Beratung							
03 Beratung in Beratungsstelle (Face-to-Face)							
04 Beratung per E-Mail							
05 Online-Beratung							

**[BP04] / [BP21] Was ist Ihre Meinung zu den folgenden Funktionen von Online-Beratungstools? Sind/wären diese für Ihre Arbeit...**

	Hilfreich					Nicht genutzt	Keine Meinung
	gar nicht	wenig	teils/teils	eher	sehr		
01 Chatfunktion für unmittelbaren Austausch							
02 Foto/Bildübermittlung							
03 Videoübermittlung							
04 Sprachnachrichten							
05 Versenden von Informationen (Dateien, Links etc.)							
06 Versenden von Kontakten/Stadtplan-Links (Maps)							
07 Dokument gemeinsam bearbeiten (z.B. Formulare)							
08 Sonstiges, und zwar: _____							
09 Sonstiges, und zwar: _____							
10 Sonstiges, und zwar: _____							

**[BP07] Bitte geben Sie an, welche Tools/Apps Sie tatsächlich schon einmal im Beratungsprozess verwendet haben und wie Sie diese im Großen und Ganzen für Ihre Arbeit bewerten.**

	gar nicht hilfreich	wenig hilfreich	teils/teils	Eher hilfreich	sehr hilfreich	Nicht genutzt	Keine Meinung
01 WhatsApp							
02 Signal							
03 Telegram							
04 Instagram							
05 SupportCompass App							
06 Zoom							
07 Big Blue Button							
08 GoTo Meeting							

09 Jitsi							
10 Skype							
11 Webex							
12 RED Medical							
13 CLICKDOC							
14 Beranet							
15 AYGO.net							
16 Sonstige, und zwar: _____							
17 Sonstige, und zwar: _____							
18 Sonstige, und zwar: _____							

[BP10] Auf einer Skala von 0 bis 10, ist es eher die ratsuchende oder die beratende Person, die die Nutzung von online Kommunikations- und Beratungstools bestimmt oder anregt?

Ratsuchende*r					beide gleichermaßen					Beratende*r	
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

[BP08] Denken Sie an die letzten 10 Fälle, die Sie beraten haben. Bei wie vielen wurden teilweise auch online-Beratungstools (außer E-Mail) im Beratungsprozess genutzt? Bitte schätzen Sie die Anzahl.

Bei...	keinem										allen
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

[BP09] Wenn Sie an die letzten 10 Fälle denken, die Sie beraten haben, bei wievielen wurde ausschließlich online beraten? Bitte schätzen Sie die Anzahl.

Bei...	keinem										allen
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

[BP11] In welchen Phasen der Beratung finden Sie Online-Beratungstools gar nicht oder äußerst hilfreich?

	gar nicht hilfreich	Eher nicht hilfreich	teils/teils	eher hilfreich	äußerst hilfreich
01 Orientierungsphase (Kontakt, Einstieg, Auftragsklärung)					
02 Klärungsphase (Problemanalyse, Zielsetzung und weiteres Vorgehen)					
03 Veränderungsphase (Durchführung, Erfolgskontrolle)					
04 Abschlussphase (Sicherung der Kontinuität)					

[BP12] Welches Kommunikationsmedium verwenden Sie persönlich für welche Aufgabe im Beratungsprozess besonders gerne?

	Face-to-Face	Telefon	Briefe/E-Mails	Chat/Messenger	Video-call
01 Terminkoordinierung					
02 Erstkontakt					
03 Klärung der Zuständigkeit					
04 Kontexterhellung/ Problemanalyse					
05 Aufbau des Vertrauensverhältnisses					
06 Psychosoziale (emotionale) Beratungssituationen					
07 Beratung über rechtliche Möglichkeiten und Pflichten					
08 Vorgehensbesprechungen					
09 Dokumentation					
10 Erinnerungen					



11	Checklisten/ToDos/Mitbringlisten					
12	Übermitteln von Informationen/Dateien					
13	Beim Einsatz von Dolmetscher*innen					
14	Sonstiges, und zwar:					

**[BP13] Was finden Sie an online-Beratungsformaten gut? (offene Frage) (Stichworte reichen)**

\_\_\_\_\_

**[BP14] Was finden Sie an online-Beratungsformaten schlecht? (offene Frage) (Stichworte reichen)**

\_\_\_\_\_

**[BP15] Ein großer Teil der Online-Beratung findet schriftlich z.B. via Chat oder Messenger-Apps statt. Bitte geben Sie an, welchen der folgenden Aussagen Sie als Berater\*in gar nicht zustimmen oder völlig zustimmen:**

Schriftliche Online-Beratungstools wie Chats oder Messenger-Apps...	stimm e nicht zu	stimm e eher nicht zu	teils/ teils	stimm e eher zu	stimm e völlig zu	keine Mei- nung
01 ...sind praktisch, da unmittelbarer und kaum zeitversetzt.						
02 ...sind hilfreich, um die Dringlichkeit einer Anfrage (z.B. eines Behördenbriefes) vorab zu beurteilen.						
03 ...erhöhen den Druck, schnell zu reagieren und verursachen oft zusätzlichen Stress.						
04 ...sind angenehm, da Informationen in Ruhe recherchiert werden können.						
05 ...sind ungeeignet, um sich ein Bild der*s Ratsuchenden zu machen und den Fall einzuordnen.						
06 ...sind schlecht, um sehr komplexe oder sensible Themen zu klären.						
07 ...erschweren die Trennung von Arbeits- und Freizeit.						
08 ...sind praktisch, da alles schriftlich festgehalten ist und es seltener zu Nachfragen kommt.						
09 ...führen oft zu Missverständnissen, wegen der eingeschränkten Kommunikation (z.B. fehlende Gestik, Mimik, Stimmlage).						
10 ...erschweren das Schaffen einer Vertrauensbasis.						
11 ...erleichtern die Dokumentation im Beratungsprozess.						
12 ...sparen Zeit, da kein Face-to-Face-Treffen organisiert werden muss.						
13 ...überfordern, da mehr Kommunikationskanäle im Blick behalten werden müssen.						
14 ...helfen, neue Ratsuchendengruppen zu erreichen.						
15 ...sind: _____						

**[BP17] Auch für Ratsuchende hat die schriftliche Online-Beratung Vor- und Nachteile.**

**Bitte versuchen Sie aus Sicht einer betroffenen Person zu beurteilen, inwieweit die folgenden Aussagen bei der Nutzung von schriftlichen Online-Beratungstools wie Chats oder Messenger-Apps nicht zutreffen oder zutreffen.**

\_\_\_\_\_

	trifft gar nicht zu	trifft eher nicht zu	teils/ teils	trifft eher zu	trifft voll- kom- men zu	kann ich nicht sagen
01 Ratsuchende sind unabhängiger, weil schriftliche Onlinekommunikation nicht an Öffnungs- oder Sprechzeiten gebunden ist.						
02 Manchmal ist es für Ratsuchende schon eine Erleichterung, das Problem aufzuschreiben und online „loszuwerden“.						
03 Die Angst vor fehlendem Datenschutz hindert Ratsuchende an der Nutzung von Online-Beratungstools.						
04 Mit dem Smartphone haben Ratsuchende das Gefühl, ihre Berater*innen immer in der Nähe zu haben.						
05 Die Beratung kann in einem vertrauten, sicheren Umfeld (z.B. zuhause) stattfinden.						
06 Die Beratung kann nach spezifischen Kriterien (z.B. Sprache) ausgewählt werden.						
07 Das Fehlen der technischen Infrastruktur wie Smartphones oder (gutes) Internet ist häufig ein Problem für die Ratsuchenden.						
08 Es ist hilfreich, dass Beratungsinhalte jederzeit und in Ruhe nochmals nachgelesen/verarbeitet werden können.						
09 Der unbeabsichtigte Daten- /Informationsverlust (kaputtes Handy etc.) ist immer wieder ein Problem.						
10 Die größere Anonymität und die geringere Wiedererkennung in der Online-Beratung empfinden Ratsuchende als angenehm.						
11 Ratsuchende fühlen sich online weniger beobachtet und bewertet und darum „neutraler“ beraten.						
12 Ratsuchenden fehlt häufig die persönliche Nähe, die in der Face-to-Face-Beratung gegeben ist.						
13 Die Beratung kann leichter abgebrochen und gewechselt werden.						
14 Anderer Vor- oder Nachteil: _____						
15 Anderer Vor- oder Nachteil: _____						
16 Anderer Vor- oder Nachteil: _____						



*[OK13] Wird Online-Beratung Ihrer Erfahrung nach bei bestimmten Tatmotiven (Rassismus, Antisemitismus, Sozialdarwinismus, etc.) oder bei bestimmten Vorfallsarten (z.B. Beleidigung, Bedrohung, Körperverletzung) mehr in Anspruch genommen als bei anderen?*

---

*[OK16] Für 2023 planen wir eine ähnliche Befragung unter Ratsuchenden. Was würden Sie von (potenziell) Betroffenen in Ihrem Themenfeld gerne in Bezug auf Online-Beratung wissen?*

---

## **SD - Soziodemographische Angaben**

Abschließend möchten wir Sie bitten, einige Angaben zu Ihrer Person zu machen. Dies hilft uns, den Kontext der Bedarfsabfrage besser zu analysieren. Auch diese Angaben sind selbstverständlich **anonym** und **freiwillig**!

*[SD01] Bitte geben Sie Ihr Geschlecht an:*

- 01 männlich
- 02 weiblich
- 03 divers
- 04 anderes, und zwar: \_\_\_\_\_

*[SD04] Bitte geben Sie Ihr Alter an?*

- 01 jünger als 25
- 02 25-34
- 03 35-44
- 04 45-54
- 05 55-64
- 06 65 und älter
- 07 keine Angabe

## **AB - Abschluss**

*[AB01] Haben Sie Fragen an uns oder wollen Sie uns sonst noch etwas zu unserer Studie mitteilen? (offene Frage) (Stichworte reichen)*

---

**Vielen Dank für die Teilnahme an dieser Umfrage!**

## ANHANG 3 – BESCHREIBUNG DER STICHPROBE

Die Erhebungsphase lief vom 21.10.2022 bis zum 13.11.2022 über die kostenfreie Onlineplattform SoSciSurvey (<https://www.soscisurvey.de/>). In diesem Zeitraum haben sich 152 Personen an der Umfrage beteiligt. Nach Bereinigung des Datensatzes anhand der Kriterien Mitglieder der Zielgruppe und Vollständigkeit des ausgefüllten Fragebogens verblieben letztendlich 99 Fälle, die in der Datenauswertung berücksichtigt wurden. Diese Stichprobe ist nicht repräsentativ für die Gesamtheit der Berater\*innen, aber genügend groß, um ein umfassendes Bild über die vielfältigen Sichtweisen auf Online-Beratung zu erhalten. Aufgrund der zugesicherten Anonymität der Berater\*innen, konnte der Name ihrer Organisation nicht miterhoben werden. Somit kann von diesen Ergebnissen der Berater\*innen nicht ohne weiteres auf die allgemeine Verbreitung von Online-Tools in Beratungseinrichtungen geschlossen werden, da mehrere Berater\*innen ein und derselben Beratungsorganisation an der Umfrage teilnehmen konnten.

Da in dieser Studie der Fokus auf Online-Beratung im Kontext von Einzelfallberatung liegt und davon auszugehen ist, dass digitale Beratungsworkshops, Schulungen oder ähnliche Beratungen in Gruppensettings grundlegend divergent funktionieren, wurde das Beratungsformat mit erhoben. In der Gewaltopferberatung findet tatsächlich nahezu ausschließlich Einzelfallberatung statt. 93% bzw. 40 der 43 Berater\*innen von Gewaltbetroffenen machen vorwiegend Einzelfallberatung (siehe Tabelle 6). Nur 3 Personen (7%) gaben an, sowohl Einzelfallberatung als auch Beratung von größeren Gruppen durchzuführen. In der Gewaltopferberatung kann dies beispielsweise die Beratung von Zeug\*innengruppen sein.

In den anderen Beratungsbereichen ist das Beratungsformat durchmischer. Ein Großteil (26 Personen bzw. 46%) der 56 Berater\*innen aus dieser Teilstichprobe bietet relativ ausgeglichen sowohl Einzel- als auch Gruppenberatungen an. 21 Personen (38%) gaben an vorwiegend Einzelfallberatungen durchzuführen, wohingegen 9 Personen (16%) vorwiegend Gruppen beraten.

	Gewaltbetroffene	Betroffene v. Diskriminierung	Mobile Beratung	Bereich Flucht und Migration	Sonstiges	Gesamt
<b>Einzelfallberatung</b>	93%	52%	6%	50%	46%	<b>61</b>
<b>Gruppenberatung</b>	0%	17%	6%	50%	9%	<b>9</b>
<b>Beides</b>	7%	30%	88%	0%	46%	<b>29</b>
<b>Gesamt</b>	<b>43</b>	<b>23</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>99</b>

Tabelle 6: Beratungssetting (Einzel/Gruppe) nach Beratungsrichtung (Angaben in % bei n=99).

Zu welchen Themenfeldern finden diese Beratungen statt? Vorab muss darauf hingewiesen werden, dass viele Beratungsstellen nicht nur ein konkretes Themenfeld abdecken, sondern ihre Zuständigkeit breiter definieren. Insofern konnten Studienteilnehmer\*innen mehrere Themenfelder ankreuzen. Unterschieden wurde zwischen „berate ich selbst“, „mache Verweisberatung“ und „keine Anfragen“ (siehe Abbildung 28).

Die meisten Beratungen finden zu den Themenfeldern Antisemitismus, Rassismus gegen Schwarze Menschen, Islam- und Muslimfeindlichkeit sowie Rechtsextremismus und –terroris- mus statt (jeweils zwischen 65% und 72%). Am wenigsten Anfragen bekommen die Beratenden aus dem Themenfeld Antiziganismus. Hier gaben 35% an, noch keine Anfrage dazu bekommen

zu haben. Bei den Themenfeldern Flucht und Migration (54%) sowie Diskriminierung nach dem Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG) (49%) finden häufig Verweisberatungen statt. Bei den Beratenden von Gewaltbetroffenen sind es sogar 67% (Flucht und Migration) und 63% (Diskriminierung nach dem AGG). Hierin wird das hohe Ausmaß an Kooperation zwischen den einzelnen Beratungseinrichtungen deutlich, die Fälle an spezialisierte Berater\*innen weiterverweisen.

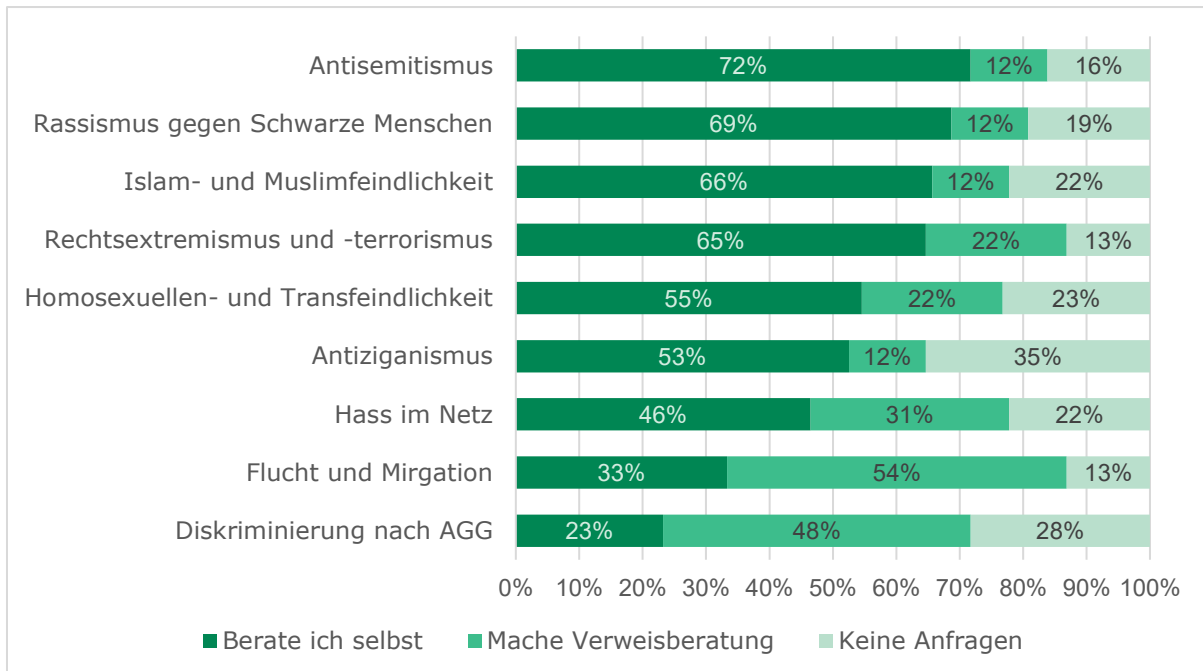


Abbildung 28: Themenfeld der Beratungen in % (n=99).

Ein Drittel der Befragten (33%) sind in Ostdeutschland und Berlin beratend tätig, knapp zwei Drittel (61%) in Westdeutschland.<sup>12</sup> Auffällig ist, dass sich dieses Verhältnis mit Fokus auf die Gewaltopferberatung umkehrt (siehe Abbildung 29). So sind über die Hälfte der Studienteilnehmer\*innen, die Betroffene von Gewalt beraten, in Ostdeutschland und Berlin tätig und nur 47% in Westdeutschland und gerade einmal 2% der Berater\*innen von Gewaltbetroffenen beraten bundesweit. Eine wahrscheinliche Ursache dafür ist, dass die Beratungsstellen für Betroffene rechter, rassistischer und antisemitischer Gewalt historisch bedingt

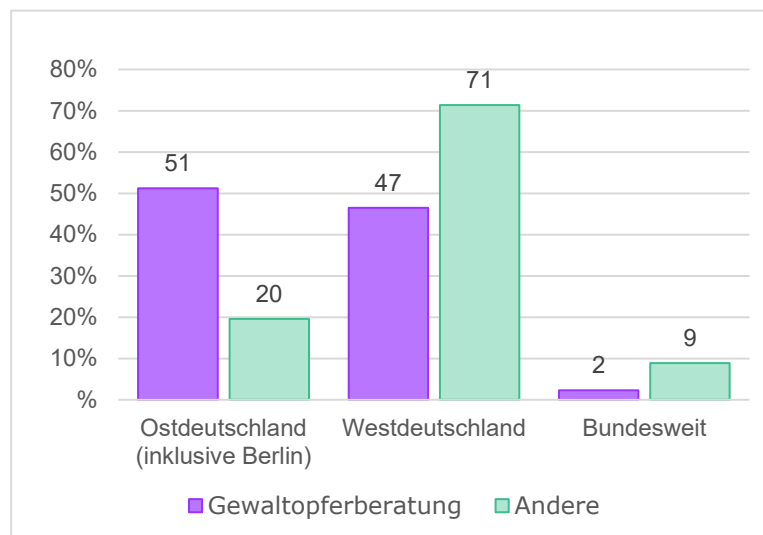


Abbildung 29: Beratungsgebiet n %, GOB (n=43) versus Andere (n=56).

<sup>12</sup> Im Vergleich dazu leben in Westdeutschland ca. viermal so viele Menschen (67089506 bzw. 80,6%) wie in Ostdeutschland mit Berlin (16147618 bzw. 19%) (Destatis 2022).

in den neuen Bundesländern schon länger existieren und dort etablierter sind als im restlichen Bundesgebiet (Bischoff 2019).

Die meisten Berater\*innen, die an der Umfrage teilgenommen haben, beraten Fälle im städtischen oder in gemischten räumlichen Kontext (41% bzw. 47%). Lediglich 9% gaben an, überwiegend Fälle aus dem ländlich geprägten Raum zu beraten und nur eine Person gab an in erster Linie für Diskriminierung und Gewalt im Netz beratend tätig zu sein. Rein auf die Gewaltopferberatung bezogen, weicht diese Verteilung nicht nennenswert ab.

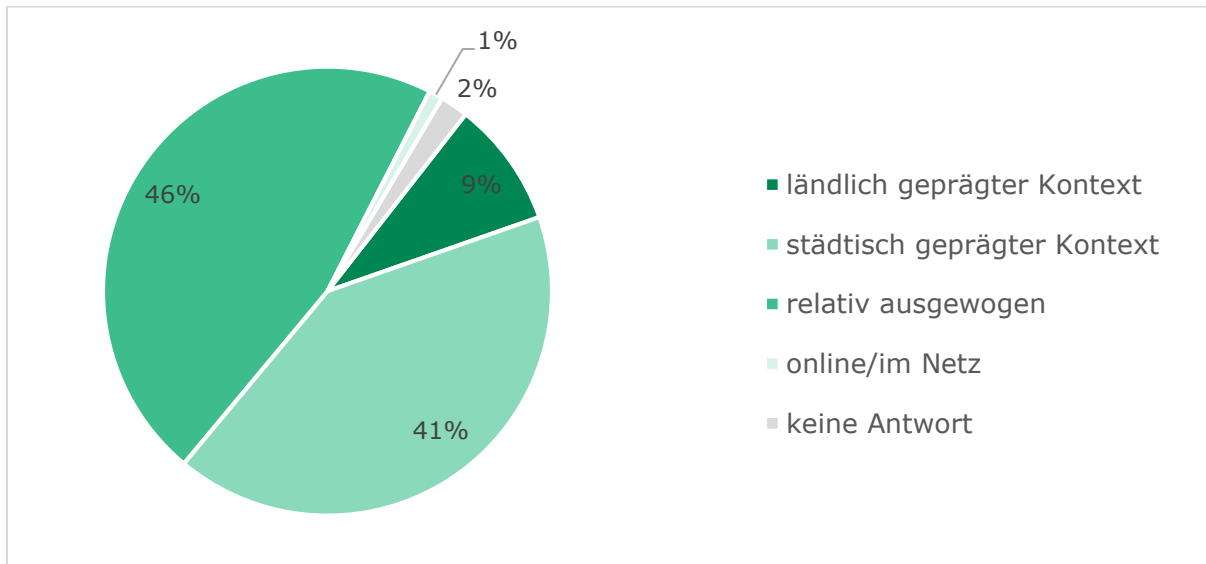


Abbildung 30: Räumlicher Kontext der Beratungen in % (n=99).

Einige der Befragten sind bereits seit Ende der 1990er, Anfang der 2000er Jahre in der Betroffenenberatung tätig. Die Mehrheit der Befragten (60%) arbeitet jedoch erst seit fünf oder weniger Jahren in diesem Tätigkeitsbereich. Nahezu alle der erreichten Studienteilnehmenden sind beruflich in der Beratung von Betroffenen rechter, rassistischer und antisemitischer Gewalt und Diskriminierung tätig. Nur 5 Personen (5%) gaben an, ehrenamtlich in der Beratung tätig zu sein.

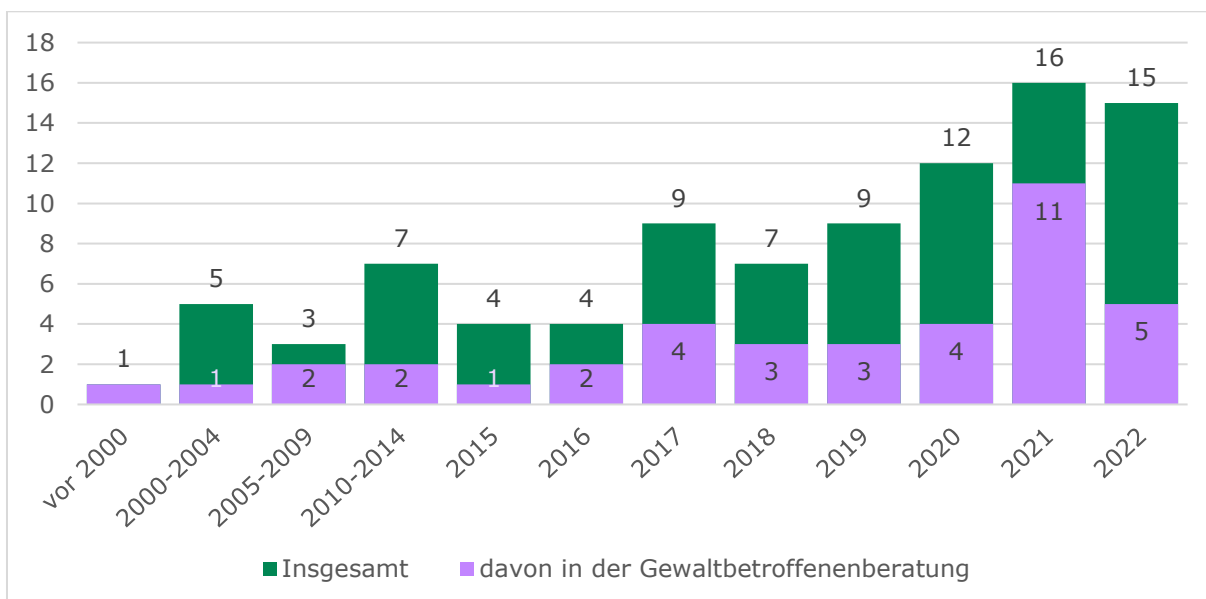


Abbildung 31: Tätigkeitsdauer seit dem Jahr... (in absoluten Zahlen bei insgesamt n=92 davon GOB=39).

Von den 81 Personen, die Angaben zu ihrem Geschlecht gemacht haben, waren 58 (72%) „weiblich“ und ca. ein Viertel der Beratenden „männlich“ (25%). Drei der Befragten (4%) gaben die Geschlechtskategorie „divers/anderes“ an.

Mehr als vier Fünftel der Beratenden (83%) dieser Umfrage waren zwischen 25 und 44 Jahren. Nur eine Person war unter 25 Jahren und 16% waren 45 Jahre und älter, wobei hier noch anzumerken ist, dass im Feld der Gewaltopferberatung die Studienteilnehmenden tendenziell jünger etwas waren. Das Durchschnittsalter lag dort bei 34 Jahren im Vergleich zu 37 Jahren im allgemeinen Schnitt.

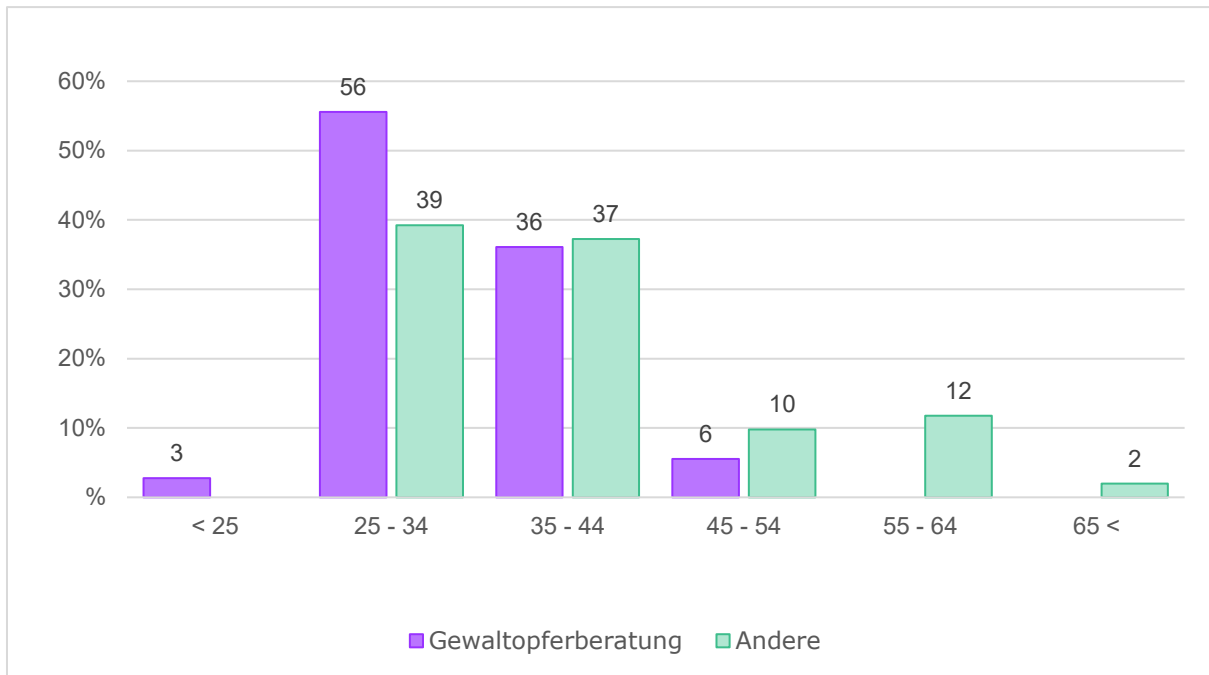


Abbildung 32: Altersgruppe der Berater\*innen in %, GOB (n=36) versus Andere (n=51).