

## **Expertise „Online-Portale“**

Vergleichende Untersuchung bereits bestehender sowie im Rahmen des Modellprogramms VIELFALT TUT GUT geförderter Online-Portale zum Themenbereich Rechts-extremismus, Antisemitismus und Fremdenfeindlichkeit unter besonderer Berücksichtigung von Beratungsangeboten

Abschlussbericht an die  
**gsub - Gesellschaft für soziale Unternehmensberatung mbH**

**Ulrike Wagner, Christa Gebel, Niels Brüggem**

**Unter Mitarbeit von Kristin Vogel.**



## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Kurzzusammenfassung</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Einführung</b>	<b>3</b>
2.1	Zweck der Expertise	3
2.2	Reichweite der Expertise	3
<b>3</b>	<b>Gegenstand und Fragestellungen der Expertise</b>	<b>5</b>
3.1	Prämissen des Vorgehens	5
3.1.1	Verständnis von Onlineberatung	6
3.1.2	Kriterien zur Beurteilung von Online-Angeboten für Jugendliche	8
3.2	Forschungsleitende Fragen	10
<b>4</b>	<b>Darstellung des Untersuchungsdesigns, der Erhebungs- und Auswertungsverfahren</b>	<b>12</b>
4.1	Die Analyse des Angebots und die Befragung der Betreibenden	12
4.1.1	Angebotsanalyse	12
4.1.2	Befragung der Betreibenden	13
4.1.3	Durchführung, Dokumentation und Auswertung	13
4.2	Qualitative Befragung von Jugendlichen und jungen Erwachsenen	14
4.2.1	Websites im Fokus der Befragung	15
4.2.2	Auswahl und Ansprache der Befragten	15
4.2.3	Ablauf und Erhebungsinstrumente	16
4.2.4	Durchführung, Dokumentation und Auswertung	18
4.2.4.1	Einzelfallbezogene Deskription	18
4.2.4.2	Interpretation in Bezug auf die Kontextdimensionen	19
4.2.4.3	Fallübergreifende Bündelung	19
4.3	Gesamtinterpretation der Ergebnisse	19
<b>5</b>	<b>Ergebnisse</b>	<b>20</b>
5.1	Zusammenfassung der Untersuchungsergebnisse	20
5.2	Ausführliche Darstellung der Ergebnisse	26
5.2.1	Die Angebote und die Perspektive der Betreibenden	26
5.2.1.1	Typisierung von Online-Plattformen gegen Rechtsextremismus, Antisemitismus und Fremdenfeindlichkeit	26
	Plattformtyp I: rezeptiv-aufklärende Angebote – Information als Grundlage für Mündigkeit und Engagement	28

	Plattformtyp II: diskursiv-partizipativ orientierte Angebote – Informieren über Inhalte & Diskutieren von Meinungen	31
	Plattformtyp III: begleitend-unterstützende Angebote – Beraten & Begleiten bei Problemen in der Lebenswelt	39
5.2.1.2	Funktionen von Angebotsformen im Kontext von Online-Beratung	42
	Rezeptive Nutzung der Plattformen als niedragschwellige Form von Selbsthilfe	44
	Interaktive Nutzung der Plattformen als Voraussetzung für Unterstützung	45
	Spezialisierung und Vernetzung der Plattformen	47
5.2.2	Die Perspektive der Jugendlichen	47
5.2.2.1	Die Befragten	47
5.2.2.2	Erwartungen an Information	50
	Themeninteressen: Breit gefächert	51
	Themenaufbereitung: Aktuell, alltagsnah und eingängig	53
	Informationsqualität: Korrekt und themenspezifisch	55
	Vertrauenswürdigkeit: Glaubwürdig und politisch passend	56
5.2.2.3	Erwartungen und Befürchtungen in Bezug auf Beteiligungsformen	58
	Chats: Vertrauen in Experten, Skepsis gegenüber Nutzenden	58
	Foren: Anregend, aber umstritten	60
	Weitergehende Beteiligungsmöglichkeiten	63
5.2.2.4	Erwartungen an Rat und Hilfesuche	63
	Präferenzen für unterschiedliche Formen von Online-Beratung	64
	Anforderungen der Jugendlichen an Online-Beratung	65
5.2.2.5	Differenzen und Spannungsfelder in den Erwartungen der Jugendlichen	68
	Differenzierungen zwischen Gruppen von Jugendlichen	69
	Widersprüche und Spannungsfelder	70
5.3	Interpretation der Ergebnisse: Passung der Angebote	72
<b>6</b>	<b>Schlussfolgerungen</b>	<b>75</b>
6.1	Möglichkeiten und Grenzen von Angebotsformen der Online-Beratung	76
6.2	Perspektiven für die Weiterentwicklung und Optimierung	80
	Literaturverzeichnis	84

## 1 Kurzzusammenfassung

Die Expertise diskutiert, inwieweit verschiedene Formen von Online-Beratung in die Arbeit von Internetportalen gegen Rechtsradikalismus, Fremdenfeindlichkeit und Antisemitismus integrierbar sind. Sie zeigt Möglichkeiten und Grenzen der Integration verschiedener Beratungsformen auf und eruiert Perspektiven der Weiterentwicklung von Online-Beratung zu diesem Themenbereich. Zu Grunde liegt ein weiter Begriff von Online-Beratung, der sich an der Perspektive der Nutzenden orientiert, die neben Beratung im engeren Sinne auch Informations- und Beteiligungsangebote als beratungsrelevant betrachten. Die Expertise stellt explizit die Zielgruppe der Jugendlichen und jungen Erwachsenen<sup>1</sup> in den Mittelpunkt der Überlegungen. Online-Beratung im Themenbereich Rechtsradikalismus, Fremdenfeindlichkeit und Antisemitismus beinhaltet spezifische Herausforderungen. Bisher liegen dazu kaum wissenschaftliche Erkenntnisse vor. Daher wählt die Expertise einen primär empirischen Zugang und hat explorierenden Charakter. Die Untersuchung umfasst:

- eine Analyse von sechs exemplarischen Plattformen einschließlich einer Befragung der Betreiberseite.<sup>2</sup>
- eine auf konkrete Angebote fokussierte qualitative Befragung von 17 politisch Interessierten im Alter von 15 bis 24 Jahren mit unterschiedlich ausgeprägtem Themenbezug.

Die Angebotsstruktur stellt sich folgendermaßen dar: Zum Themenbereich Rechtsradikalismus, Fremdenfeindlichkeit und Antisemitismus besteht eine differenzierte Angebotspalette, in der drei Plattfortmtypen identifizierbar sind. Diese drei Typen unterscheiden sich in Hinblick auf die Kombination unterschiedlicher Angebotsformen. **Rezeptiv-aufklärende** Plattformen (Typ I) warten mit fachlich fundierten und differenzierten Informationen auf und stellen gebündelt weiterführende Hinweise (Service) zur Verfügung. Die Plattformen werden durch professionelle Redaktionen gestaltet, Nutzende haben keine Mitgestaltungsmöglichkeiten. Entsprechend ist eine hohe Kontrolle durch die Betreibenden gewährleistet. In Hinblick auf Beratungsanliegen kann dieser Plattfortmtyp die Selbsthilfe durch Informationen unterstützen. **Diskursiv-partizipativ** orientierte Plattformen (Typ II) stellen redaktionell relevante und aktuelle Informationen bereit, insbesondere auch in Hinblick auf Handlungsmöglichkeiten. Diese Plattformen eröffnen darüber hinaus Nutzenden die Möglichkeit zur Beteiligung, indem sie zum Beispiel Kommentare, Fragen und Diskussionen ermöglichen. Mit der Öffnung für Beiträge der Nutzenden ist für Plattfortmbetreibende ein Kontrollverlust verbunden, der bei dem sensiblen Themenbereich durch Kontrollmechanismen (Diskussionsregeln, Moderation, Edition) kompensiert wird. Auch auf diesen Plattformen werden Service und Informationen zur Selbsthilfe vorgehalten. Individuelle Beratung im engeren Sinne, etwa durch Beantwortung von E-Mail-Anfragen, können diese Plattformen nur in begrenztem Maße leisten. **Begleitend-unterstützende Plattformen** (Typ III) sind in ihrer Zielstellung sehr klar auf Beratung im engeren Sinne eingegrenzt. Sie kommunizieren mögliche Beratungsgegenstände und bieten Kontaktmöglichkeiten zu professionell Beratenden und Betroffenen. Informationen sind nur in sehr knapper Form präsent. Im Service wird unter anderem auf andere Projekte und

---

<sup>1</sup> Im Weiteren der Kürze wegen teils als „Jugendliche“ zusammengefasst.

<sup>2</sup> Zwei der ausgewählten Angebote (online-beratung-gegen-rechtsextremismus.de und komplex-rlp.de) werden im Rahmen des Projekts „VIELFALT TUT GUT. Jugend für Vielfalt, Toleranz und Demokratie“ des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) gefördert. Parallel fand eine Sichtung weiterer thematisch relevanter Internetangebote statt, um sicherzustellen, dass wichtige relevante Angebotsformen in der Analyse repräsentiert sind.

Beratungsstellen (Offline) verwiesen. Die öffentlich zugänglichen Bereiche werden von professionell Tätigen gestaltet und damit kontrolliert. Die Nutzenden können sich und ihre Fragen nur im Rahmen des Beratungsprozesses selbst einbringen und gegebenenfalls mit anderen diskutieren.

In der Verweisstruktur entsteht ein Trichter in Richtung Beratungsangebote im engeren Sinne: Plattformen des Typs I und II verweisen gegenseitig aufeinander sowie auf solche des Typs III; Plattformen des Typs III verweisen jedoch nicht auf andere Plattfortmtypen. Mit Blick auf die zielgruppengerechte Gestaltung greifen die Plattformen des Typs II Kriterien auf, die als jugendaffin bezeichnet werden können. Die anderen Angebote haben breitere Zielgruppen und sind somit weniger klar auf Jugendliche ausgerichtet.

Die Jugendlichen haben an die Informations- und Beratungsqualität hohe Erwartungen. Bezüglich der Beteiligungsmöglichkeiten hegen sie trotz Interesses teils Vorbehalte. Zentrale Kriterien, die sie an Beteiligungs- und Beratungsangebote anlegen, sind **Vertrauenswürdigkeit** und **Niederschwelligkeit**. In konkret geforderten Umsetzungen treten dabei durchaus Widersprüche zu Tage. Bezüglich der Passung zwischen angebotenen Plattformen und Bedürfnissen der Jugendlichen ergibt sich zusammengefasst das folgende Bild: Jugendliche mit geringerem Themenbezug suchen vor allem nach **Orientierung** und politischer Meinungsbildung. Entsprechende Angebote halten Plattfortmtyp I und II vor. Jugendliche mit mittlerem und starkem Themenbezug sind an aktueller Berichterstattung und **aktivem Handeln** interessiert, wollen sich austauschen und engagieren. Dies ist prinzipiell bei Plattfortmtyp II möglich, wobei zum Teil starke Vorbehalte mit Blick auf die Beteiligung von und Auseinandersetzung mit rechtsradikal motivierten Nutzenden vorhanden sind. Ein Bedarf an **Rat und Hilfe** kann in erster Linie auf dem Plattfortmtyp III bedient werden. Allerdings zieht es ein Teil der Jugendlichen vor, einen Beratungsbedarf zunächst in Selbsthilfe durch Informationssuche zu befriedigen und gegebenenfalls erst in einem zweiten Schritt Kontakt aufzunehmen, um individuelle Antworten und Unterstützung einzuholen. Einige Befragte würden hier je nach Problemstellung auch Angebote des Plattfortmtyps II in Anspruch nehmen. Damit steht den differenzierten Bedürfnissen der Jugendlichen ein ebenfalls differenziertes Angebot gegenüber. Allerdings entspricht eine ‚objektive‘ Passung nicht unbedingt der Wahrnehmung der Jugendlichen. So schätzen sie einige Angebote entsprechend ihrer Medienerfahrungen unter Umständen falsch ein oder gehen von falschen Voraussetzungen aus. Darüber hinaus spielt die Auffindbarkeit der Angebote für die Jugendlichen eine wesentliche Rolle.

Mit Blick auf die Integrationsmöglichkeiten von Beratungsformen tut sich in der Gesamtschau ein **Spannungsverhältnis zwischen Beratung und Beteiligung** auf: Zwar bestehen in beiden Kontexten erhöhte Schutzbedürfnisse und hohe Ansprüche an die Vertrauenswürdigkeit der Beteiligten, doch differieren die Bedingungen, wie dies gewährleistet werden kann. Insbesondere der in der politischen Meinungsbildung in vielen Fällen sinnvolle offene Diskurs, der Argumentationen aller (auch rechter) politischer Richtungen einschließt, erscheint mit Beratung im engeren Sinne kaum vereinbar. Darüber hinaus trifft er nicht das Bedürfnis aller Jugendlichen. Eine Integration unterschiedlicher Angebotsformen kann daher nicht bedeuten, dass ein Angebot alle Zielgruppen bedient. Vielmehr bedarf es einer differenzierten und transparenten Angebotsstruktur, die eine ausgeweitete Verweisstruktur aufweist, um die Angebote für die Jugendlichen in ihrer Spezifik kenntlich und auffindbar zu machen. In den Schlussfolgerungen werden entsprechende weitergehende Überlegungen diskutiert.

## **2 Einführung**

### **2.1 Zweck der Expertise**

Die vorliegende Expertise geht der Frage nach, wie verschiedene Formen von Online-Beratung in die Arbeit von Internetportalen gegen Rechtsextremismus, Antisemitismus und Fremdenfeindlichkeit integriert werden können und welche Möglichkeiten und Grenzen die Integration von Beratungsformen in diesem Kontext hat. Zudem sollen Perspektiven für die Weiterentwicklung von Beratung in diesem Themenfeld aufgezeigt werden. Dabei gilt es, nicht nur etablierte Beratungsformen aus dem psychosozialen Bereich zu beachten (E-Mail, Chats, Foren), sondern den Blick auch darauf zu lenken, welche Angebote von den Nutzenden potenziell als Beratung wahrgenommen werden können. So bergen auch eine entsprechende Aufbereitung von Themen, z.B. in Form von Fragen und vorformulierten Antworten (FAQ) oder eine ansprechende Gestaltung und Aufbereitung von Themen, die Möglichkeit, eigene Fragen zu klären und damit ebenfalls eine Form von Beratung im weiteren Sinne.

In der deutschsprachigen Forschung wird Online-Beratung vor allem für den psychosozialen Bereich im Hinblick auf mögliche Formen von Online-Beratung und deren Vor- und Nachteile sowie hinsichtlich der Qualitätskriterien einer solchen Beratung diskutiert. Eine Diskussion der Übertragungsmöglichkeiten von Online-Beratungsformen auf Portale rund um den Themenbereich Rechtsextremismus, Antisemitismus und Fremdenfeindlichkeit steht noch weitgehend aus. Die Expertise bietet einen Überblick über die Grenzen und Möglichkeiten von Online-Beratungsformen zum Themenbereich Rechtsextremismus, Antisemitismus und Fremdenfeindlichkeit. Ziel ist es, ein differenziertes Bild zu skizzieren, das im Hinblick auf die Zielgruppe Jugendliche und junge Erwachsene<sup>3</sup> bestehende Angebotsformen einschätzt und Hinweise auf Optimierungsmöglichkeiten und Perspektiven für neue Beratungsformen aufzeigt.

### **2.2 Reichweite der Expertise**

Vor dem Hintergrund, dass ein Übertrag bestehender Erkenntnisse zum Themenbereich Online-Beratung und den Erkenntnissen zum Umgang von Jugendlichen mit Informationen auf Internetportalen auf den Themenkomplex Rechtsextremismus, Antisemitismus und Fremdenfeindlichkeit noch weitgehend aussteht, betritt die Expertise Neuland und hat damit auch **explorativen Charakter**.

Grundlegend für alle Untersuchungsschritte ist zum einen die medienpädagogische Fachperspektive, die die Jugendlichen, die sich derartigen Internetauftritten zuwenden, ins Zentrum stellt. Bei der Konzeption, Durchführung und Auswertung der Analyseschritte wurden aktuelle Forschungsergebnisse zum Umgang von Jugendlichen mit Online-Angeboten im Internet zugrunde gelegt. Zum anderen werden die vorliegenden Befunde zu Online-Beratung im psychosozialen Bereich herangezogen und auf den vorliegenden Gegenstand übertragen. In dieser Zusammenführung wird ein breites Verständnis von Beratung angelegt, das in der Zusammenführung vorliegender Befunde die Bereiche Information, Service und Beteiligung neben Beratungsformen im engeren Sinne auf Internetplattformen in den Blick nimmt.

---

<sup>3</sup> Zugunsten der besseren Lesbarkeit wird in der Folge im Text häufig nur von „Jugendlichen“ gesprochen.

Die vorliegende Expertise fokussiert für die **Untersuchung der Angebotsseite** auf eine exemplarische Auswahl von Internetangeboten, die in Deutschland für die Arbeit gegen Rechtsextremismus, Antisemitismus und Fremdenfeindlichkeit zur Verfügung stehen. Nach einer Sichtung wurden sechs Plattformen für die detaillierte Analyse ausgewählt.<sup>4</sup> Dabei handelt es sich um:

- Mut gegen rechte Gewalt (*mut-gegen-rechte-gewalt.de*)
- Online-Beratung gegen Rechtsextremismus (*online-beratung-gegen-rechtsextremismus.de*)
- Netz gegen Nazis (*netz-gegen-nazis.de*)
- Dossier Rechtsextremismus der Bundeszentrale für politische Bildung (*bpb.de/themen/R2IRZM,0,Rechtsextremismus.html*)
- Komplex (*komplex-rlp.de*)
- Informations- und Dokumentationszentrum für Antirassismusbearbeitung in Nordrhein-Westfalen IDA (*ida-nrw.de*)

Die **Perspektive der Nutzenden** wurde über eine Befragung von Jugendlichen im Alter zwischen 15 und 24 Jahren realisiert, die unterschiedliche Bezüge zum Themenbereich Rechtsextremismus, Antisemitismus und Fremdenfeindlichkeit haben. Diese Befragung der Jugendlichen hat exemplarischen Charakter. Über tatsächliche Nutzung und Akzeptanz der thematisierten Internetangebote können nur begrenzt Aussagen getroffen werden. Dies muss einer Untersuchung vorbehalten bleiben, die systematisch das Informationsverhalten, politische Einstellungen und Handlungsformen sowie das Medienhandeln von Jugendlichen aufeinander bezieht.

---

<sup>4</sup> Die Sichtung und Analyse der Plattformen fand von Mitte Februar bis März 2009 statt. Zu diesem Zeitpunkt waren auf dem Online-Angebot der EXIT-Familienhilfe ausschließlich (Kontakt-)Informationen für die Beratung enthalten, weshalb es nicht für eine umfassende Analyse ausgewählt wurde. Mittlerweile wurde das Online-Angebot überarbeitet und auch eine Präsenz auf der Plattform *myspace.com* aufgebaut. Dieses Angebot konnte in der Analyse allerdings nicht mehr berücksichtigt werden. Zwei der ausgewählten Angebote (*online-beratung-gegen-rechtsextremismus.de* und *komplex-rlp.de*) werden im Rahmen des Projekts „VIELFALT TUT GUT. Jugend für Vielfalt, Toleranz und Demokratie“ des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) gefördert.

### **3 Gegenstand und Fragestellungen der Expertise**

Die Arbeit im Themenbereich Rechtsextremismus, Antisemitismus und Fremdenfeindlichkeit stellt besondere Herausforderungen an die Ausgestaltung und Betreuung von Internetangeboten. Zugleich liegen im Einbezug von Online-Medien spezifische Chancen für die Arbeit zu diesen gesellschaftspolitisch wichtigen Themen. Die vorliegende Expertise baut auf vorliegenden Ergebnissen zum Einsatz von Online-Beratungsformen auf und stellt diese in den Kontext politischer Bildungsarbeit. Zudem finden einschlägige Befunde zu Erwartungen von Jugendlichen an Internetplattformen Berücksichtigung. Dementsprechend wird ein Verständnis von Beratung zugrunde gelegt, das sich nicht nur im engen Sinn an den kommunikativen Möglichkeiten des Austauschs zwischen KlientIn und BeraterIn orientiert, sondern das verschiedene Angebotsformen und deren mögliche Funktionen im Sinne von Unterstützungsleistungen für die Arbeit zu diesem Themenkomplex und Hilfestellungen für konkrete Problemlagen betrachtet. In dieser Perspektive werden nicht einzelne Komponenten einer Internetplattform isoliert, sondern das Angebot im Gesamten betrachtet, wie es sich auch den Nutzenden gegenüber darstellt.

Als eine besondere Herausforderung bei der Gestaltung und Betreuung von Online-Beratungsangeboten zum Themenbereich Rechtsextremismus, Antisemitismus und Fremdenfeindlichkeit ist zu berücksichtigen, dass die Beratung von „Betroffenen“ sehr unterschiedliche Zielgruppen umfasst: Zum Beispiel Menschen, die mit Übergriffen konfrontiert wurden; Menschen, die aus der rechtsextremen Szene aussteigen wollen oder Menschen, die selbst aktiv werden und sich gegen Rechtsextremismus, Antisemitismus und Fremdenfeindlichkeit engagieren wollen. Die unterschiedlichen Zielgruppen haben jeweils spezifische Anliegen und Erwartungen an Online-Angebote, die sie auf der Suche nach Hilfestellung und Unterstützung aufsuchen. So können beispielsweise Probleme mit Rechtsextremismus, gerade wenn es Familienmitglieder betrifft, sehr schambesetzt sein. Online-Angebote können hier einen niedrighschwelligem Zugang zu Unterstützung und Rat ermöglichen. Je nach Anliegen können aber auch unterschiedliche Plattformen nützlich sein, um die gesuchte Hilfestellung zu erhalten. Das Spektrum reicht hier von Informationsangeboten bis hin zu spezifischen Beratungsangeboten, die die Möglichkeiten des Internets für eine individuelle, prozess- und ressourcenorientierte Beratung von Klienten nutzen. Vor diesem Hintergrund betrachtet die vorliegende Expertise Möglichkeiten und Grenzen von Online-Beratung zum Themenbereich Rechtsextremismus, Antisemitismus und Fremdenfeindlichkeit.

#### **3.1 Prämissen des Vorgehens**

Für das gewählte Vorgehen im Rahmen der Expertise sind zwei Ausgangspunkte grundlegend, die im Folgenden knapp skizziert werden: Dazu gehören das Verständnis von Online-Beratung und die Befunde zu den Erwartungen und Ansprüchen, mit denen Jugendliche an Internetangebote herantreten.

### 3.1.1 Verständnis von Online-Beratung

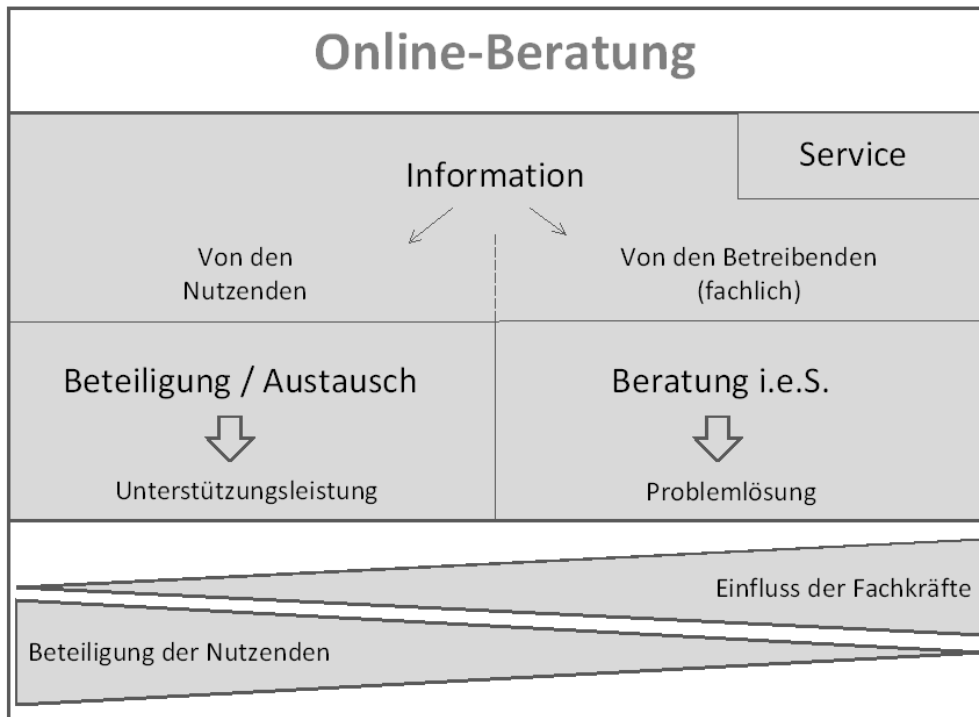
Online-Beratung kann sehr allgemein begriffen werden als Nutzung der verschiedenen Möglichkeiten des Internets mit dem Ziel „der psychologischen, sozialen und sozialpädagogischen Beratung junger Menschen und deren Familien mit individuellen, zwischenmenschlichen, familiären oder sozialen Sorgen und Problemen.“ (Culemann, 2002: 25 f.) In der Literatur zu Online-Beratung werden verschiedene Beratungsansätze meist differenziert nach den jeweils eingesetzten Internetdiensten diskutiert und analysiert (E-Mail-Beratung; Beratung in Foren etc.). Online-Beratung wird in der deutschsprachigen Forschung vor allem für den psychosozialen Bereich im Hinblick auf mögliche Formen dieser Beratung und deren Vor- und Nachteile sowie hinsichtlich der Qualitätskriterien einer solchen Beratung diskutiert. In folgenden Punkten besteht weitgehend Einigkeit darüber, wo die Stärken für Online-Beratung im psychosozialen Bereich liegen können:<sup>5</sup>

- Niedrigschwelligkeit
- Anonymität
- Zeitliche Unabhängigkeit
- Räumliche Unabhängigkeit
- Kontrollgewinn der KlientInnen über die Kommunikationssituation
- Möglichkeit zum Austausch mit anderen Nutzenden und zur gegenseitigen Unterstützung
- Möglichkeit, sich selbständig zu informieren

Der Ansatz der Expertise, die Perspektive der Nutzenden nachzuvollziehen, impliziert, das jeweilige Angebot im Gesamten und nicht einzelne Komponenten einer Internetplattform isoliert zu betrachten. Damit fordert der Ansatz ein breites Verständnis von Online-Beratung, das nicht nur Beratungsformen im engeren Sinn in den Blick nimmt, also die Möglichkeiten über Chats, Foren oder E-Mail mit professionellen Beraterinnen und Beratern Kontakt aufzunehmen. Vielmehr rücken so mit verschiedene Angebotsformen in den Fokus, die von Nutzenden als Angebote verstanden herangezogen werden können, um eigene Fragen und Probleme zu lösen, wie Abbildung 3.1-I illustriert.

---

<sup>5</sup> vgl. dazu z.B. Stumpp/ Oltmann 1999, Döring 2000, Culemann 2002, Götz 2003, Buckel et al. 2003, Schultze 2004, Kelle/ Rogers 2004, Schmidt-Kaehler 2005, Englmayer 2005, Poli/ Ertelt 2005.



**Abbildung 3.1-I:** Teilbereiche von Beratung (eigene Darstellung)

Für die vorliegende Expertise wird Online-Beratung in einem weiteren Verständnis als das Zusammenwirken von vier Teilbereichen einer Internetplattform verstanden: „Information“, „Service“, „Beteiligung“ und „Beratung im engeren Sinne“.

**Beratung i. e. S.** stellt dabei die größte Parallele zum traditionellen psychologischen Verständnis von Beratung als einem persönlichen Gespräch zwischen KlientIn und BeraterIn zur Problemlösung dar.

Online kann diese Beratung durch ein aufbereitetes **Informationsangebot** ergänzt werden, durch das sich Interessierte Aufklärung und erste Hilfestellungen im Sinne einer Selbsthilfe suchen können. Zum Beispiel über Hintergrundinformationen, Berichte über Initiativen, Argumentationsstrategien gegen Rechts, Aufbereitung von Inhalten in Frage-Antwort-Form (FAQ).

Auch der **Service** kann im Rahmen von Beratungsangeboten unterstützen, da Rat-suchende gebündelte Hinweise auf weiterführende Informationen finden, wie zum Beispiel Anlaufstellen vor Ort, aktuelle Termine oder konkrete Verweise auf zusätzliche Angebote.

Schließlich können Nutzende im Rahmen von Angeboten zur **Beteiligung** aktiv mit-wirken, die Themen und Inhalte mit gestalten und sich unter Umständen gegenseitig unterstützen. Über die Möglichkeiten, selbst Kommentare, Beiträge oder ähnliches einzustellen, können die Nutzenden mit anderen Nutzenden oder mit den Betreibenden Kontakt aufnehmen.

Online-Beratung kann demzufolge – je nach Selbstverständnis und Zielsetzung der entsprechenden Internetplattform – mit Angeboten aus einem bis zu allen dieser vier Bereiche realisiert werden.

In den vorliegenden Forschungsbefunden zu **Beratung im engeren Sinne** werden in der Regel jene Kommunikationsmöglichkeiten im Internet diskutiert, die prinzipiell jedem offen stehen und daher auch für Beratungsstellen von Relevanz sind, d.h. E-Mail, Chat und insbesondere Foren (vgl. z. B. Döring 2000, Culemann 2002, Götz, 2003, Schultze 2004, Kelle/Rogers 2004). Diese Umsetzungen von Online-Beratung kommen dem Beratungsverständnis in der psychosozialen Tradition am Nächsten. In diesem Bereich ist die Diskussion über Vor- und Nachteile dieser Ansätze und von Qualitätskriterien und Kompetenzprofilen für die Arbeit vergleichsweise weit fortgeschritten (vgl. Gerö 2005, Knatz 2006, Andermatt et al. 2003)

Dass ein **aufbereitetes Informationsangebot** und **Service** auch als Teil von Online-Beratung angesehen werden kann, stand bislang weniger im Fokus. Einige AutorInnen (bspw. Döring 2000, Ott/ Eichenberg 2002, Götz 2003, Poli/ Ertelt 2005) betonen allerdings, dass ein aufbereitetes Informationsangebot auch als Teil von Online-Beratung anzusehen ist, das insbesondere zur Selbsthilfe herangezogen werden kann – zum Beispiel in Form von Frequently Asked Questions (FAQ). Erste Ergebnisse der Evaluation des Programms *kompetent. Für Demokratie*, in deren Rahmen Vor-Ort-Beratungsangebote gegen Rechts untersucht wurden, verweisen ebenfalls auf die zentrale Stellung der Informationsvermittlung in der Beratungsarbeit vor Ort (vgl. Bohn u.a. 2008). Dies kann als Hinweis für einen Übertrag auf Online-Angebote herangezogen werden, dementsprechend große Aufmerksamkeit der Aufbereitung von Information auf Internetplattformen zukommen zu lassen.

Die **Beteiligung von Jugendlichen an Online-Beratung** ist eine weitere Perspektive, die den klassischen Begriff psychosozialer Beratungstätigkeit über das in der Regel dyadische Beziehungsverhältnis von Beratenden und Klient hinweg ausweitet. Die Idee dabei ist, „dass Jugendliche anderen Jugendlichen Ratschläge erteilen, ihnen helfen etc.“ (Englmayer 2005: 50). Kaum wissenschaftlich für Online-Beratung betrachtet sind diesbezüglich bis dato die Möglichkeiten zur Kommunikation und Interaktion, die unter dem Schlagwort Web 2.0 beziehungsweise Social Web firmieren (z.B. Community-Angebote und Blogs). Unter diesem Fokus sind insbesondere die Möglichkeiten in den Blick zu nehmen, die Jugendliche auf Internetplattformen zur Verfügung stehen, um sich zu einem Thema zu positionieren, sich einzubringen und andere zu aktivieren (vgl. Wagner/ Brüggen/ Gebel 2009). Für diese drei Stufen von Beteiligung können Angebote auf thematisch einschlägigen Internetplattformen wesentliche Unterstützungsleistungen erbringen, die im Sinne eines erweiterten Beratungsverständnisses die politische Bildungsarbeit bereichern können.

### **3.1.2 Kriterien zur Beurteilung von Online-Angeboten für Jugendliche**

Die Perspektive von Nutzenden auf Online-Beratungsangebote einzunehmen, impliziert, dass die Plattformen, so wie sie sich den Nutzenden darstellen, im Ganzen und nicht nur einzelne Beratungsformen isoliert betrachtet werden. Zur Einschätzung der Plattformen wurden Kriterien aus der aktuellen Forschungsliteratur gebündelt, die zum einen direkt von Jugendlichen als Kriterien zur Beurteilung angeführt werden aber auch zum anderen aus dem Umgang von Jugendlichen mit Online-Angeboten und aus Forschungsbefunden zu Medienkompetenzen und -wissen von Jugendlichen gefolgert werden können.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Insbesondere hinsichtlich der Kriterien, die Jugendliche selbst an Online-Angebote anlegen, konnte auf verschiedene Forschungsarbeiten aus dem Haus zurückgegriffen werden (vgl. insbesondere Wagner 2008,

## **Bewertungsdimension Design und Ästhetik**

Die Gestaltung eines Internetangebots im Sinne eines altersgerechten und ansprechenden Designs ist für Jugendliche ein wichtiges Kriterium, um sich für ein Angebot zu interessieren. Der visuelle Eindruck spielt bei der Einschätzung einer Internetseite eine große Rolle und Jugendliche haben ein ausgeprägtes ästhetisches Empfinden, anhand dessen sie beispielsweise festmachen, für welche Zielgruppe ein Angebot gestaltet ist. Diese Bedeutung des visuellen Eindrucks macht sich dabei nicht nur am Design des Internetauftritts fest, sondern bezieht sich auch auf einzelne Gestaltungselemente wie Grafiken und Abbildungen.

## **Bewertungsdimension Struktur und Bedienbarkeit**

Die Kriterien, dass ein Internetangebot übersichtlich, die Navigation leicht nachvollziehbar und intuitiv bedienbar sein muss, haben nicht nur für Jugendliche Gültigkeit. Bedeutender für die Zielgruppe Jugendliche und junge Erwachsene ist, dass sie einen schnellen, einfachen und gezielten Zugriff auf Inhalte erwarten. Hierfür sind zum einen eindeutige Navigationsbegriffe, darüber hinaus aber auch flexible Navigations- und Zugriffsmöglichkeiten auf die Inhalte entscheidend. Dies kann beispielsweise über Suchmöglichkeiten, alternative Strukturierungen der Inhalte über Stichworte oder interne Verlinkungen zwischen einzelnen Inhaltsbereichen erreicht werden. Forschungsergebnisse weisen darauf hin, dass Jugendliche durchaus unterschiedliche Vorgehensweisen bei der Navigation durch medial aufbereitete Inhalte haben, weshalb eine Kombination aus verschiedenen Ansätzen vielversprechend ist, um möglichst vielen Jugendlichen mit ihren Erwartungen entgegenzukommen (vgl. Brüggens 2008).

Als zentrales Kriterium, das Struktur und Inhaltsbereiche miteinander verbindet, kann gelten, dass ein Zugriff auf die Inhalte nach dem Themenverständnis von jugendlichen Nutzenden möglich sein muss. Dies verdeutlicht, dass die Perspektive der Zielgruppen bei der Strukturierung der Inhalte mitgedacht werden muss.

## **Bewertungsdimension Inhalte und deren Aufbereitung**

An die Forderung, dass das Themenverständnis der Jugendlichen und jungen Erwachsenen und damit auch an ihrem Vorwissen angeknüpft werden muss, schließen sich verschiedene weitere Kriterien an, die die Auswahl und Aufbereitung der Inhalte betreffen.

So ist entscheidend, dass Inhalte ausgewählt werden, die für Jugendliche relevant sind, wofür beispielsweise Bezüge zu ihrer Lebenswelt, zu alltäglichen Situationen, zu Handlungs- oder Positionierungsanforderungen an Jugendliche oder auch Aktualität zuträglich sein können.

An die Aufbereitung kann das Kriterium gestellt werden, dass die Inhalte nach aktuellen Möglichkeiten und mit unterschiedlichen multimedialen Mitteln aufbereitet sein sollen. Bei den jugendlichen Nutzenden muss in diesem Zusammenhang mit einem bildorientierten Zugang zu Inhalten gerechnet werden, bei dem Bilder nicht nur als Veranschaulichung dienen, sondern auch in die Entscheidung einbezogen werden, inwiefern die Inhalte subjektiv relevant sind. Jugendliche bewerten angebotene Inhalte vor dem Hintergrund von Erwartun-

---

Brüggens 2008 und Wagner/ Brüggens/ Gebel 2009). Weitere Quellen, die für die Erarbeitung der Kriterien herangezogen wurden, sind bspw. JFF 2008, Otto/ Kutscher 2004, Iske/ Klein/ Kutscher 2005, Nielsen 2003, Wagner 2007.

gen, die sie im Medienhandeln entwickelt haben. Damit wird deutlich, dass die Erwartungen nicht nur formale Gestaltungsaspekte, wie den Einsatz von Bildern und Text umfassen, sondern auch die Ansprache und Ästhetik bei der Aufbereitung der Inhalte eine große Rolle spielen.

### **Bewertungsdimension Beteiligungsmöglichkeiten**

Auch hier gilt, dass Jugendliche Erwartungen an Gestaltung und Funktionalität, die sie im Umgang mit anderen Angeboten ausgebildet haben, als Bewertungskriterien an Online-Plattformen herantragen. Dies impliziert als Bewertungskriterium vor allem, dass hinsichtlich der Benutzungsfreundlichkeit dem aktuellen Stand der Entwicklung entsprochen werden muss (nicht unbedingt hinsichtlich der technischen Funktionalität). Zugleich verweist es darauf, dass auch die (Medien-)Kompetenzen, die die Zielgruppe hinsichtlich der Beteiligungsformen mitbringt oder auch erst aufbauen muss, bei der Beurteilung Berücksichtigung finden müssen.

Weitere im Hinblick auf die Beteiligung von Jugendlichen relevante Kriterien sind, inwiefern Regeln für die Beteiligung und für Problemfälle kommuniziert werden (also inwiefern eine Kommunikationskultur erkennbar ist), inwiefern eine Rückmeldung und ggf. Anerkennung für Beiträge oder eine Moderation erwartbar ist sowie die Transparenz des Umgangs mit personenbezogenen Daten.

Gerade hinsichtlich der in der Regel für Beteiligung vorausgesetzten Registrierung und Abfrage von entsprechenden Daten hat die Vertrauenswürdigkeit von Internetangeboten eine große Bedeutung. Zur Einschätzung werden diesbezüglich auch Signalwörter (wie bspw. „kostenlos“) herangezogen, die bei einigen Jugendlichen Skepsis hinsichtlich der Vertrauenswürdigkeit von Angeboten hervorrufen und mit unlauteren Interessen der Betreibenden und irreführender Werbung assoziiert werden.<sup>7</sup>

## **3.2 Forschungsleitende Fragen**

Die Expertise verfolgte das Ziel, Grenzen und Möglichkeiten von Beratungsformen auf ausgewählten Internetplattformen im Themenbereich Rechtsextremismus, Antisemitismus und Fremdenfeindlichkeit zu erkunden sowie bereits bestehende und neu entwickelte Formen der Beratung im Internet exemplarisch zu analysieren. Für die Umsetzung dieser allgemeinen Zielformulierung wurden folgende Forschungsfragen konkretisiert, die gleichzeitig eine Ausdifferenzierung der Fragen des Angebots vom 30.09.2008 darstellen:

Für die Literaturlauswertung zum Gegenstand der Onlineberatung im engeren und weiteren Sinne waren folgende Fragen leitend:

- Welche Angebotsformen sind als ertragreich für Beratungsangebote in diesem Themenbereich anzusehen?
- Welche Formen von Online-Beratung aus anderen Feldern wären als ertragreich für Beratungsangebote in diesem Themenbereich anzusehen?

---

<sup>7</sup> vgl. hierzu Brüggem 2008, mit Blick auf ein öffentlich finanziertes Jugendinformationsangebot.

Für die Interpretation der empirischen Ergebnisse aus der Analyse exemplarischer Angebote, der Befragung der Betreibenden und der qualitativen Befragung von Jugendlichen und jungen Erwachsenen waren folgende Fragen leitend:

- Welche Formen von Beratung werden auf Online-Portalen, die sich mit dem Themenbereich Rechtsextremismus, Antisemitismus und Fremdenfeindlichkeit beschäftigen, angeboten?
- Wie bewerten ausgewählte Nutzerinnen und Nutzer die bestehenden Portale und ihre Angebote? Welche Beratungsformen sind aus ihrer Sicht attraktiv und wünschenswert?
- Wie sollten Angebotsformen im Kontext von Online-Beratung zu diesem Themenfeld gestaltet werden, um die Zielgruppen Jugendliche zu erreichen?

Im Ertrag bietet die Expertise einen Überblick über die Grenzen und Möglichkeiten von Online-Beratungsformen zum Themenbereich Rechtsextremismus, Antisemitismus und Fremdenfeindlichkeit auf dessen Grundlage aufgezeigt werden kann,

- wo für bestehende Angebote Optimierungsmöglichkeiten und Perspektiven für die Weiterentwicklung liegen und
- (auf einer Hinweisebene) welche Formen der Beratung Chancen haben, bei politisch interessierten und engagierten Jugendlichen anzukommen.

## **4 Darstellung des Untersuchungsdesigns, der Erhebungs- und Auswertungsverfahren**

Die methodische Umsetzung erstreckte sich in zwei aufeinander folgenden Schritten auf die Seite des Angebots und in einem weiteren Schritt auf die Seite der Nutzenden. Um einen Überblick über die Struktur bestehender Angebote zu erhalten, wurden ausgewählte Plattformen im Detail analysiert und die Betreibenden dieser Plattformen schriftlich befragt. Um die Perspektive der Jugendlichen und jungen Erwachsenen einzuholen, wurden Gruppenerhebungen mit ausgewählten Heranwachsenden durchgeführt. Durch diese Befragung wurden Hinweise darauf gewonnen, welche Formen der Beratung und Ansprache Chancen haben, von den Jugendlichen auch gehört zu werden.

### **4.1 Die Analyse des Angebots und die Befragung der Betreibenden**

#### **4.1.1 Angebotsanalyse**

Im Zentrum der Strukturanalyse der ausgewählten Angebote stand die Frage nach den Formen von Beratung, die die ausgewählten Portale anbieten. Dabei sollte die Perspektive der Jugendlichen nachvollzogen werden, das heißt die angebotenen Inhalte und Kommunikationsstrukturen wurden nicht aus technischer Sicht analysiert, sondern die Ansprache der Nutzenden sowie die Gestaltung und Aufbereitung der Inhalte als Analyseschwerpunkte in den Mittelpunkt gestellt. Zunächst wurden diese sechs Internetplattformen nach ihrem Oberflächeneindruck beschrieben. Dabei wurde besonders darauf geachtet, welchen ersten Eindruck die Plattformen hinterlassen und welche Merkmale auf den ersten Blick charakteristisch erscheinen. Zudem wurden die Kommunikations- und Interaktionsmöglichkeiten zwischen dem Anbieter und den Nutzenden sowie zwischen Nutzenden und Anbieter und unter den Nutzenden erfasst. Weiterhin wurden Unterschiede und Gemeinsamkeiten festgehalten, um die Bandbreite an möglichen Beratungsformen im Internet ausmachen zu können. Die sechs Plattformen wurden dann in der vertiefenden Analyse anhand folgender Kriterien analysiert:

- Zugangswege und Vernetzung mit anderen Angeboten
- Differenzierter Ersteindruck der Plattform nach ihrer thematischen Ausrichtung, nach den Zielgruppen für mögliche Aktivitäten, der Aufbereitungsform und der politischen Ausrichtung
- Grundausrichtung der Plattform
  - o Ziele und Arbeitsschwerpunkte der Plattform
  - o Zielgruppen der Plattform
- Aufbereitung und Vermittlung von Information
  - o Art der Information und deren Aufbereitung
  - o Art der Ansprache Jugendlicher
  - o Einschätzung der Aufbereitung und Vermittlung hinsichtlich Grad der Lebensnähe und Zielgruppenadäquatheit
- Online-Beratungsangebote der Plattform
  - o Beschreibung der Online-Beratungsangebote
  - o Zugang zu den Beratungsangeboten
  - o Anonymität der Beratungsangebote
- Verbindung von Information und Beratung

- Beteiligungsmöglichkeiten der Nutzenden am Angebot
  - o Beschreibung der Beteiligungsangebote
  - o Zugang zu den Beteiligungsangeboten
  - o Kontrolle der Beteiligungsangebote durch die Betreibenden
- Kommunikations- und Interaktionsmöglichkeiten zwischen den Nutzenden
  - o Beschreibung der Kommunikations- und Interaktionsmöglichkeiten
  - o Kontrolle der Kommunikations- und Interaktionsmöglichkeiten durch die Betreibenden

Parallel zu der vertiefenden Analyse wurden weitere Plattformen gesichtet, um sicherzustellen, dass die Palette an Beratungsangeboten, die es auf deutschsprachigen Internetangeboten zu dem Thema Rechtsradikalismus, Fremdenfeindlichkeit und Antisemitismus gibt, abgedeckt ist und keine besonderen Aufbereitungsformen des Themas vernachlässigt werden.

#### **4.1.2 Befragung der Betreibenden**

Um Hintergrundinformationen von den Portalen und deren Zielgruppen zu erhalten, wurden im zweiten Untersuchungsschritt die Betreibenden der Portale einbezogen. Dazu wurde ein teilstandardisierter Fragebogen für eine schriftliche Befragung erstellt, der dazu dienen sollte, detaillierte Informationen zur Struktur und den Zielgruppen sowie Informationen über die tägliche Arbeit der Portale einzuholen.

Der Fragebogen umfasste folgende Bereiche:

- Rahmendaten zur Plattform
  - o Größe des Teams
  - o Selbstverständnis der Plattform
- Zielgruppen der Plattform
  - o Jugendliche als Teil dieser Zielgruppe
- Bereiche der Online-Beratung differenziert nach Information, Service, Beteiligung und Beratung im engeren Sinn
  - o Einschätzung der wichtigsten Angebote je nach Bereich
  - o Stärken und Herausforderungen bzw. Grenzen des jeweiligen Bereichs
- Empfehlungen für die Weiterentwicklung von Online-Beratungsangeboten

Die Fragebögen wurden nach einem telefonischen Vorgespräch an die Ansprechpartner und -partnerinnen der Portale per E-Mail versandt. Nachdem die Anbieter den Fragebogen ausgefüllt zurückgesandt haben, wurde ein telefonisches Nachgespräch geführt, in dem Details und offene Fragen geklärt werden konnten.

#### **4.1.3 Durchführung, Dokumentation und Auswertung**

Die Plattformanalyse und die Befragung der Betreibenden wurde zwischen Februar und Mai 2009 durchgeführt. Dokumentiert wurde die Analyse der einzelnen Plattformen in einem Analyseraster, das für jede Plattform ausgefüllt wurde. An wesentlichen Stellen der Analyse wurde zur Dokumentation eine Bildschirmaufnahme der jeweiligen Seite von den Plattformen angefertigt. Die Befragung der Betreibenden erfolgte in schriftlicher Form, die ausgefüllten Fragebögen wurden von ihnen per E-Mail an das Projektteam zurückgeschickt. Das telefonische Vor- und Nachgespräch wurde anhand von schriftlichen Kurzprotokollen erfasst.

Die Auswertung der Angebotsanalyse erfolgte zum einen mit Fokus auf die Angebotsformen und zielgruppengerechte Aufbereitung und zum anderen mit Blick auf Kommunikations- und Beteiligungsmöglichkeiten. Anhand folgender Dimensionen wurden die erhobenen Daten ausgewertet:

Auswertungsdimensionen mit Fokus auf Angebotsformen und zielgruppengerechte Aufbereitung:

- Themenspektrum
- Formen der Informationsaufbereitung und -zugänglichkeit
- Grad der Lebensnähe
- Aktualität des Informationsangebots
- Art der Ansprache
- Strukturierung des Angebots
- Orientierungshilfen in der Navigation
- Formen des Serviceangebots

Auswertungsdimensionen mit Fokus auf Kommunikations- und Beteiligungsmöglichkeiten:

- Kommunikation mit den Betreibenden
- Kommunikation unter Nutzenden / Vernetzung / Peer-to-Peer-Kommunikation
- Erstellen eines Profils
- Konkrete und indirekte Mitgestaltungsmöglichkeiten im Angebot
- Einflussmöglichkeiten und Kontrolle der Beteiligungsmöglichkeiten durch die Betreibenden

Die Daten aus der schriftlichen Befragung der Betreibenden wurden zunächst zusammengefasst und in Bezug auf folgende Dimensionen ausgewertet:

- Selbstverständnis der Plattform
- Zielgruppen und Ansprache von Jugendlichen
- Gewichtung der Bereiche Information, Service, Beteiligung und Beratung i.e.S.
- Umsetzung der einzelnen Bereiche unter Berücksichtigung spezifischer Chancen und Herausforderungen
- Kriterien für einen qualitativ hochwertigen Informations- und Servicebereich
- Kontrollverfahren im Bereich Beteiligung
- Wert und Grenzen von Beratung i.e.S.
- Zukunftsperspektiven

#### **4.2 Qualitative Befragung von Jugendlichen und jungen Erwachsenen**

Um die Einschätzung von Informations-, Beteiligungs- und Beratungsformen durch Jugendliche und ihre Erwartungen an entsprechende Online-Angebote auf dem Hintergrund ihres persönlichen Themenbezugs und ihrer relevanten Medienerfahrungen zu erfassen, wurden vier Gruppen- und drei Einzelerhebungen mit insgesamt 17 politisch interessierten Jugendlichen und jungen Erwachsenen durchgeführt.

#### 4.2.1 Websites im Fokus der Befragung

Um Aussagen zu Integrationsmöglichkeiten von Beratungsangeboten zu beantworten, ist der Frage nachzugehen, welche Formen der Beratung im engeren Sinne bei der Zielgruppe auf Akzeptanz treffen (E-Mail-Beratung, Einzel- und Gruppenchat), welche Angebote die Jugendlichen darüber hinaus als hilfreich erleben und welche Erwartungen sie an die unterschiedlichen Angebotsformen herantragen. Zu diesem Zweck wurden drei Websites ausgewählt, die von Jugendlichen in Hinblick auf mehrere Aspekte beurteilt wurden.

Die Auswahl der Websites fand nach zwei Kriterien statt: Zum einen sollten möglichst viele Angebotsformen verwirklicht und potenzielle Vorteile von Online-Beratung angelegt sein. Online-Angebote bieten im Vergleich mit Print- und audiovisuellen Medien insbesondere die Möglichkeit zur aktiven Beteiligung. Entsprechend wurden solche Angebote in den Mittelpunkt der Befragung gestellt, die Möglichkeiten zur Peer-Kommunikation wie Chats, Foren oder Netzworkebildung vorhalten. In diesen Fällen ist die Perspektive der Jugendlichen auch deswegen von besonderem Interesse, da solche Angebote in hohem Maße von der Akzeptanz durch die Zielgruppe leben. Gleichzeitig sind mit diesen Angeboten im Themenfeld Rechtsradikalismus, Fremdenfeindlichkeit, Antisemitismus gewisse Zielkonflikte verbunden, wie zum Beispiel Offenheit für freie Meinungsäußerung versus Schutz vor fremdenfeindlichen Angriffen und demokratiefeindlicher Propaganda. Das zweite Kriterium für die Auswahl der Websites war die Vollständigkeit der Hintergrundinformation. Daher kamen von den sechs detailliert analysierten Websites nur diejenigen in Frage, von denen zum Zeitpunkt der Erhebungsvorbereitung Antworten aus der Betreiberbefragung vorlagen.

Im Mittelpunkt der Gruppenerhebungen standen daher exemplarisch drei der analysierten Informations- und Beratungsangebote, die schwerpunktmäßig unterschiedliche Formen der Information, Beteiligung und Beratung bieten:

- *komplex-rlp*,
- *Netz gegen Nazis*
- *Online-Beratung gegen Rechtsextremismus*

Kernstück der Gruppenerhebungen war ein Surf-Interview, in dem die Jugendlichen mindestens zwei dieser Angebote (Online-Beratung und jeweils ein anderes<sup>8</sup>) kennen lernten und spezifische Elemente beurteilten.

#### 4.2.2 Auswahl und Ansprache der Befragten

Zielgruppe waren politisch interessierte Jugendliche, wobei auch solche vertreten sein sollten, die sich bereits aktiv gegen Rechtsradikalismus, Fremdenfeindlichkeit oder Antisemitismus engagieren. Bei der Auswahl der Jugendlichen wurde auf eine gewisse Altersstreuung (15 bis 24 Jahre) geachtet. Ferner wurde angestrebt, dass beide Geschlechter in ausreichendem Maße sowie Jugendliche mit Migrationshintergrund vertreten sind. Die Ansprache fand über lokale Jugendhilfeträger statt.

---

<sup>8</sup> Sofern zeitlich möglich, wurde auch auf ein drittes Angebot eingegangen.

### 4.2.3 Ablauf und Erhebungsinstrumente

An den vier Gruppenerhebungen nahmen jeweils drei bis sechs Jugendliche bzw. junge Erwachsene teil. Die Erhebungen, die 80 bis 90 Minuten dauerten, umfassten:

- Begrüßung, Erläuterung des Untersuchungsziels und Vorstellung des Ablaufs (ca. 5 Minuten)
- Ausfüllen des individuell zu bearbeitender Fragebogens zum persönlichen Hintergrund der Befragten (ca. 5 Minuten)
- Vorstellungsrunde anhand des Fragebogens und Eruiierung des themenspezifischen Informations- und Beratungsinteresses (ca. 10 Minuten)
- Parallel durchgeführte leitfadengestützte Surf-Interviews, je nach Gruppenstärke als Einzel- oder Doppelinterviews (ca. 45 bis 55 Minuten)
- Abschließende Gruppendiskussion zu den Beratungsformen E-Mail-Beratung, Einzelchat, Gruppenchat (ca. 15 Minuten)

Der einzeln zu bearbeitende **Fragebogen** erfasste folgende Angaben:

- Soziodemografische Angaben:
  - o Alter
  - o Geschlecht
  - o Migrationshintergrund
  - o Schul- und Berufsbildung
- Kontextvariablen
  - o Themenbezug zu Rechtsradikalismus, Fremdenfeindlichkeit, Antisemitismus themenbezogene Medien- und insbesondere Internetnutzung
  - o subjektiver Informationsstand bezüglich des Themas
  - o Nutzung von Medien zur themenbezogenen Information und Kenntnis der sechs detailliert analysierten Online-Angebote (Dossier Rechtsextremismus der Bundeszentrale für politische Bildung<sup>9</sup>, Informations- und Dokumentationszentrum für Antirassismusbildung in Nordrhein- Westfalen IDA<sup>10</sup>, Komplex<sup>11</sup>, Mut gegen rechte Gewalt<sup>12</sup>, Netz gegen Nazis<sup>13</sup>, Online-Beratung gegen Rechtsextremismus<sup>14</sup>) sowie Mitgliedschaft in (nicht themenspezifischen) Online-Communitys

---

<sup>9</sup> [bpb.de/themen/R2IRZM,0,Rechtsextremismus.html](http://bpb.de/themen/R2IRZM,0,Rechtsextremismus.html)

<sup>10</sup> [ida-nrw.de](http://ida-nrw.de)

<sup>11</sup> [komplex-rlp.de](http://komplex-rlp.de)

<sup>12</sup> [mut-gegen-rechte-gewalt.de](http://mut-gegen-rechte-gewalt.de)

<sup>13</sup> [netz-gegen-nazis.de](http://netz-gegen-nazis.de)

<sup>14</sup> [online-beratung-gegen-rechtsextremismus.de](http://online-beratung-gegen-rechtsextremismus.de)

Kernstück der Erhebungen war ein leitfadengestütztes **Surf-Interview**, das jeweils eine Interviewerin als Einzel- oder Doppelinterview führte. Das Interview bestand aus mehreren Blöcken:

- „Eigene“ Internetseiten zum Themenbereich Rechtsradikalismus, Fremdenfeindlichkeit und Antisemitismus:  
Sofern die Teilnehmenden im Fragebogen die Nutzung themenspezifischer Websites angaben, erhielten sie zunächst Gelegenheit diese im Surf-Interview vorzustellen. Nachfragen bezogen sich auf Nutzungsgewohnheiten und -präferenzen, Hintergrundwissen zu diesen Seiten und ggf. Bewertungen einzelner Elemente. Dies diente einerseits der Klärung der medien- und themenspezifischen Vorerfahrungen der Befragten, die als Interpretationshintergrund zur Einordnung ihrer Aussagen heranzuziehen sind, andererseits der vertieften Eruierung des jeweiligen persönlichen Informations- und Beratungsbedarfs.
- Kennenlernen und Beurteilen von *komplex-rlp.de* bzw. *netz-gegen-nazis.de*:  
In diesem Befragungsblock wurde einem Teil der Befragten *komplex-rlp*, einem anderen Teil *Netz gegen Nazis* vorgestellt. Die Befragten konnten sich zunächst in mehrminütigem freiem Surfen einen Überblick über das jeweilige Angebot verschaffen. Im Anschluss wurden spezifische Seiten aus den Bereichen Information, Handlungsstrategien, Beteiligung und Beratung nacheinander vorgegeben, zu denen von den Interviewpartnerinnen bzw. -partnern Bewertungen und Nutzungsbereitschaft mit entsprechenden Begründungen erfragt wurden.  
Ziele waren hier die Erwartungen an das Angebot zu erfassen, sowie Attraktoren und Nutzungs- bzw. Beteiligungshürden (Befürchtungen, Hemmnisse, Verständnisprobleme, ...) auf unterschiedlichen Ebenen (Informationsauswahl und -aufbereitung, Design, Beratungsformen, Beteiligungsbedingungen) zu ermitteln.
- Kennenlernen und Beurteilen von Online-Beratung gegen Rechtsextremismus:  
Ausgehend von der Lebenswelt Jugendlicher wurde den Teilnehmenden zunächst ein gemeinsames Bezugsbeispiel für einen Beratungsanlass im Bereich Familie gezeigt („Beispiele aus dem Alltag – Sorgen um den Bruder“). Anschließend konnten die Befragten, soweit Zeit verfügbar, sich frei surfend einen Überblick über das gesamte Angebot Online-Beratung gegen Rechtsextremismus verschaffen.
- Sofern im Abgleich mit den Parallel-Interviews darüber hinaus Zeit verfügbar war, wurde diese genutzt, um das jeweils zuvor nicht behandelte Angebot (*komplex-rlp.de* bzw. *netz-gegen-nazis.de*) kurz anzuschauen und zu besprechen.<sup>15</sup>

In der abschließenden **Gruppendiskussion** wurden anknüpfend an das gemeinsame Bezugsbeispiel („Beispiele aus dem Alltag – Sorgen um den Bruder“) die durch Online-Beratung angebotenen Beratungsformen E-Mail-Beratung, Einzelchat und Gruppenchat thematisiert. Zur Diskussion gestellt wurde hier, unter welchen Bedingungen die Nutzung eines Online-Beratungsangebots persönlich denkbar wäre und welche Beratungs- oder Informationsformen in einem solchen Fall genutzt würde. Ziel war auch hier die Erwartungen an das Angebot zu erfassen sowie Attraktoren und Nutzungs- bzw. Beteiligungshürden zu ermitteln.

---

<sup>15</sup> Sofern hier Gelegenheit war zusätzlich *netz-gegen-nazis.de* zu thematisieren, wurde in der Regel eine Seite im Forum angesteuert, bei der sich ein Diskussionsteilnehmer als „Rechter“ zu erkennen gibt.

#### 4.2.4 Durchführung, Dokumentation und Auswertung

Im Rahmen der vier Gruppenerhebungen wurden die Surf-Interviews als Einzel- und Doppelinterviews realisiert (sechs Einzel- und vier Doppelinterviews). In drei Erhebungsgruppen konnten die Jugendlichen sich bereits, in einer Gruppe war dies nur zum Teil der Fall. Ergänzend zu den Gruppenerhebungen wurden drei weitere Einzelinterviews durchgeführt, um den Anteil weiblicher Befragter zu erhöhen und eine ausgeglichene Altersstreuung zu gewährleisten.

Alle Teile der Erhebung wurden mittels Audioaufnahmen dokumentiert. Die Surf-Interviews wurden zusätzlich in Videoform aufgezeichnet. Durch die kombinierte Verwendung einer Screenrecorder-Software und einer Webcam konnten sowohl das Geschehen auf dem Bildschirm als auch die Interaktion zwischen den Befragten vor dem Computer in Bild und Ton festgehalten werden (vgl. zur Methode auch Wagner 2002). Zusätzlich wurden im Anschluss an die Erhebung ausführliche Gedächtnisprotokolle erstellt.

Zur Auswertung wurden alle Aussagen und Angaben der Befragten sowie die Beobachtungen der Interviewerinnen (Fragebogen, Gruppendiskussion, Surfinterview, Gedächtnisprotokoll) zunächst in ein personenbezogenes Deskriptionsschema überführt.

##### 4.2.4.1 Einzelfallbezogene Deskription

Das Deskriptionsschema ordnet und beschreibt die Angaben in Hinblick auf folgende Kategorien:

- Angaben zu persönlichem Hintergrund, Themenbezug und Mediennutzung aus Fragebogen und Gedächtnisprotokoll
- Die konkreten Websites betreffende Aussagen, geordnet nach folgenden (miteinander verschränkten) Kategorien<sup>16</sup>,
  - o Websitebezug: *komplex-rlp.de*, *netz-gegen-nazis.de*, *online-beratung-gegen-rechtsextremismus.de*, sonstige themenspezifische Angebote, Internetangebote im Allgemeinen
  - o Bezug auf inhaltliche Angebote: Information, Handlungsstrategien, Beteiligung, Beratung im engeren Sinne, Aussagen ohne konkreten Bezug
  - o Bezug auf mediale Analyseebenen:
    - Inhalt (Richtigkeit, Vollständigkeit, Neuigkeits-, Informationsgehalt, ...),
    - Inhaltsaufbereitung (Verständlichkeit, Nachvollziehbarkeit, Auffindbarkeit, Medialität, ...),
    - Design (Seitenaufbau, Übersichtlichkeit, Farbwahl, ...)
    - ohne konkrete Zuordnung
- Beschaffenheit der Aussage: Bewertungen (positiv/ negativ), Forderungen/ Verbesserungsvorschläge, Fragen, allgemeine Bemerkungen

---

<sup>16</sup> Der Kürze wegen wird hier jeweils die oberste Ebene wiedergegeben.

#### **4.2.4.2 Interpretation in Bezug auf die Kontextdimensionen**

Im Anschluss wurden die einzelnen Fälle in Bezug auf folgende Kontextdimensionen hin interpretiert:

1. Bezug zum Themenbereich Rechtsextremismus, Fremdenfeindlichkeit und Antisemitismus
2. Informationsverhalten und Informationsinteresse in Bezug auf dieses Thema
3. Subjektiver Beratungsbedarf und erkennbare beratungsrelevante Problemsituationen
4. Erfahrung mit themenspezifischer (Online-)Beratung

Die personbezogenen Deskriptionen und Interpretationen bildeten die Grundlage für die weiteren Auswertungsschritte.

Da davon auszugehen war, dass der Themenbezug der Befragten einen zentralen Kontext zur Einordnung der angebotsbezogenen Aussagen darstellt, bestand der nächste Schritt in einer diesbezüglichen Kategorisierung der Befragten. Auf Basis des persönlichen Themenbezugs wurden die Befragten einer der drei folgenden Gruppen zugeordnet (vgl. Kap. 5.2.2.1): geringerer, mittlerer und starker Themenbezug.

#### **4.2.4.3 Fallübergreifende Bündelung**

Anschließend fand eine fallübergreifende Bündelung der Aussagen zu den Bereichen Information, Beteiligung und Beratung im engeren Sinne statt. Unter Beachtung der relevanten Kontextvariablen sowie des konkreten Angebotsbezugs wurden auf Grundlage der gebündelten Aussagen folgende Auswertungsfragen beantwortet:

- Welche Erwartungen tragen welche Jugendliche an Informations- und Beratungsangebote zu diesem Themenkomplex heran?
- Welche Kriterien sollten entsprechende Angebote erfüllen, um von (welchen) Jugendlichen positiv wahrgenommen zu werden (Attraktoren, Nutzungs- und Beteiligungshürden)?

### **4.3 Gesamtinterpretation der Ergebnisse**

In der Gesamtinterpretation (vgl. Kap. 5.3) wurden die Ergebnisse der Analyse der Angebote und der Befragung der Betreibenden sowie der Befragung von Jugendlichen in Hinblick auf die Passung der Bedürfnissen der Jugendlichen einerseits und der Palette der Angebote andererseits betrachtet. In einem zweiten Interpretationsschritt wurden die Ergebnisse in Hinblick auf die Grenzen und Möglichkeiten von Online-Beratung sowie auf Weiterentwicklungsmöglichkeiten und Optimierung (vgl. Kap. 6) diskutiert.

## **5 Ergebnisse**

Die Ergebnisse der empirischen Untersuchung stehen im folgenden Abschnitt im Mittelpunkt. Kapitel 5.1 gibt mit einer Kurzzusammenfassung der Ergebnisse einen Überblick über die empirischen Befunde. Verweise auf die jeweiligen Kapitel ermöglichen einen zielgerichteten Zugriff auf vertiefende Informationen in der ausführlichen Ergebnisdarstellung, die in Kapitel 5.2 erfolgt. Die Ergebnisse der Plattformanalyse und der Betreiberbefragung finden sich in Kapitel 5.2.1, die Ergebnisse der Befragung von Jugendlichen und jungen Erwachsenen in Kapitel 5.2.2. Die zusammenführende Interpretation aller Ergebnisse bildet den Inhalt des Kapitels 5.3.

### **5.1 Zusammenfassung der Untersuchungsergebnisse**

Die vorliegende Expertise nähert sich dem Themenbereich Online-Beratung im Kontext von Rechtsextremismus, Antisemitismus und Fremdenfeindlichkeit aus der Perspektive von potenziellen Nutzenden - im Fokus stehen dabei Jugendliche und junge Erwachsene. In dieser Perspektive werden nicht einzelne Komponenten einer Internetplattform isoliert, sondern das Angebot im Gesamten betrachtet, wie es sich auch den Nutzenden gegenüber darstellt. Dementsprechend wird Online-Beratung in einem weiteren Verständnis als das Zusammenwirken von vier Teilbereichen einer Internetplattform verstanden: „Information“, „Service“, „Beteiligung“ und „Beratung im engeren Sinne“ (vgl. Kap. 3.1.1). Um einen Überblick über die Formen von Beratung zu geben, die in bestehenden Online-Portalen bereits angeboten werden, und um die Möglichkeiten und Grenzen von Online-Beratung im Themenbereich Rechtsextremismus, Antisemitismus und Fremdenfeindlichkeit zu bestimmen, wurden eine Analyse exemplarischer Plattformen und eine Befragung von Betreibenden dieser Plattformen sowie eine Befragung ausgewählter Jugendlicher beziehungsweise junger Erwachsener durchgeführt. Die Ergebnisse dieser Untersuchungsteile werden im Folgenden kurz skizziert.

#### **Plattformanalyse und Befragung von Betreibenden**

- Zum Themenbereich werden derzeit unterschiedliche Typen von Plattformen angeboten. Die drei identifizierten Typen von Plattformen unterscheiden sich in verschiedenen Dimensionen:
  - o Je nach Typ werden unterschiedliche Angebotsformen von Online-Beratung im weiteren Sinne umgesetzt. Die Charakterisierungen rezeptiv-aufklärend (Typ I), diskursiv-partizipativ (Typ II) und begleitend-unterstützend (Typ III) verdeutlichen den Anteil, den jeweils die Angebotsformen Information und Service, Beteiligung sowie Beratung im engeren Sinne übernehmen (vgl. Abbildung 5.2-I).
  - o Gemessen an Kriterien der zielgruppengerechten Gestaltung der Plattformen für Jugendliche und junge Erwachsene unterscheiden sich die drei Typen ebenfalls. Insbesondere die Plattformen des Typs II greifen im Gesamteindruck sowie hinsichtlich verschiedener Gestaltungsmomente (Strukturierung/ Navigation, Aufbereitung der Inhalte, Ansprache etc.) Kriterien auf, die als jugendaffin bezeichnet werden können. Die anderen Angebote richten sich an breitere Zielgruppen und sind

damit weniger eindeutig auf die Zielgruppe Jugendliche und junge Erwachsene ausgerichtet (vgl. Kap. 5.2.1.1).

- Die identifizierten Plattfortmtypen können je unterschiedlich die Funktionen Selbsthilfe und Unterstützung im Rahmen von Online-Beratung von Jugendlichen und jungen Erwachsenen erfüllen. Nach der Art der Tätigkeiten und der Herkunft der Inhalte – von professionellen Fachkräften oder nicht-professionellen Nutzenden, können die jeweiligen Potenziale der Plattform zur Selbsthilfe und Unterstützung herausgearbeitet werden (vgl. Kap. 5.2.1.2).
- In der Analyse und auch in der Betreibendenbefragung wird deutlich, dass sowohl auf Plattformebene als auch in der Interaktion mit Nutzenden auf weitere Plattformen und deren Angebote verwiesen wird. Auffällig ist dabei, dass die Plattformen des Typs I und II jeweils untereinander verlinkt sind und an verschiedenen Stellen auch auf die Plattform des Typs III verwiesen wird. Umgekehrt finden sich aber auf der Plattform des Typs III keine Verweise auf die anderen Plattformen (sondern statt dessen auf Beratungsstellen vor Ort), sodass in der Verweisstruktur ein Trichter hin zu Beratungsangeboten im engeren Sinne entsteht.

## **Befragung von Jugendlichen und jungen Erwachsenen<sup>17</sup>**

### **Erwartungen an Informationsangebote**

Welche einschlägigen Themen die Jugendlichen im Internet suchen und wie diese aufbereitet sein sollen, wird zum einen in den Beschreibungen der von ihnen genutzten relevanten Internetseiten deutlich, zum anderen in der Bewertungen der drei in den Surfinterviews thematisierten Seiten.

- Nahezu alle befragten Jugendlichen finden auf den Online-Plattformen Themen beziehungsweise Themenaspekte, die sie positiv hervorheben, weil sie selbst besonderes Interesse daran haben oder weil sie der Meinung sind, dass dies für andere eine wertvolle oder interessante Information sein kann. Interesse wurde von den befragten Jugendlichen zu einem breiten Themenspektrum geäußert, wobei auch in Hinblick auf den ermittelten Beratungsbedarf Themen mit Handlungsorientierung ein besonderes Gewicht zukommt (vgl. Kap. 5.2.2.2.1).
- Großen Wert legen die befragten Jugendlichen auf Aktualität, Verständlichkeit, Übersichtlichkeit und Eingängigkeit. Alltagsnähe und Anwendungsbezug werden hauptsächlich von Befragten mit geringerem und mittlerem Themenbezug erwartet. Alltagsnähe fordern die Jugendlichen vor allem in Bezug auf Problemstellungen und Handlungsmöglichkeiten und heben diese positiv hervor (vgl. Kap. 5.2.2.2.2).
- Die befragten Jugendlichen zeigten sich in Bezug auf die dargebotene Informationsqualität durchaus anspruchsvoll. Sie legten hinsichtlich der verschiedenen Themen teils unterschiedliche Kriterien an. Besonders achteten diese eher höher gebildeten Jugendlichen auf inhaltliche Korrektheit, Informationstiefe und themenspezifischen Zuschnitt der Informationen, letzteres insbesondere zu Schutzmöglichkeiten

---

<sup>17</sup> In den Befragungen wurde eine Auswahl an Plattformen mit Jugendlichen besucht und zwar *komplex-rlp.de*, *netz-gegen-nazis.de* oder *online-beratung-gegen-rechtsextremismus.de*.

bei Gewaltbedrohung. Die Informationsqualität in den Foren und Chats wird kontrovers eingeschätzt (vgl. Kap. 5.2.2.2.3).

- Die Vertrauenswürdigkeit der redaktionellen Informationen bemisst sich für die Jugendlichen an der inhaltlichen Glaubwürdigkeit, der Seriosität des Gesamteindrucks der Websites und der politischen Ausrichtung. Die inhaltliche Richtigkeit der Informationen über Rechtsextremismus und die Angemessenheit der angebotenen Handlungsstrategien werden nur in wenigen Fällen angezweifelt (vgl. Kap. 5.2.2.2.4).

### **Erwartungen an Beteiligungsformen**

Zu den Fragen, inwieweit themenspezifische Chats, Foren und Communitys von Jugendlichen für das Einholen von Rat, Hilfe und Informationen genutzt werden und welche Erwartungen sie in Bezug darauf haben, ist bislang nur wenig bekannt. Probleme, die mit diesen Beteiligungsformen verbunden sein können, gewinnen beim konflikträchtigen Thema Rechtsradikalismus, Fremdenfeindlichkeit und Antisemitismus zusätzlich an Bedeutung. Dessen sind sich auch die befragten Jugendlichen bewusst und bewerten die unterschiedlichen Beteiligungsformen differenziert.

- Insgesamt stehen die befragten Jugendlichen der Beteiligungsform Chat eher zurückhaltend gegenüber. Die Befragten differenzieren in ihren Bewertungen von Chats zwischen solchen mit anderen Nutzenden und solchen mit ExpertInnen. Letzteren schenken sie mehr Vertrauen. Allerdings haben nicht alle Befragten die gleichen Vorstellungen darüber, was unter einem Chat zu verstehen ist (vgl. Kap. 5.2.2.3.1).
- Foren oder forenähnlichen Elemente werden von den meisten Befragten als inhaltlich anregend und interessant bezeichnet. In den Punkten Beteiligungsbereitschaft, Notwendigkeit zur Registrierung beispielsweise Profilerstellung und Offenheit für rechtsextreme Beiträge finden sich jedoch recht kontroverse Standpunkte (vgl. Kap. 5.2.2.3.2).
  - o Zusammenhänge zwischen der Bereitschaft sich zu beteiligen und folgenden Einstellungen und Einschätzungen wurden entdeckt: Eine grundlegende Zurückhaltung gegenüber Online-Aktivitäten sowie passive Nutzungsroutinen in Bezug auf Foren stehen einer Beteiligung entgegen. Des Weiteren hängt die Beteiligungsbereitschaft von den Einschätzungen ab, ob man etwas zu der Diskussion beitragen kann und (im Falle von Jugendlichen mit Migrationshintergrund) inwiefern mit fremdenfeindlichen oder rechtsextremen Anfeindungen zu rechnen ist. Ein weiterer Entscheidungsfaktor ist, ob eine Registrierung vorausgesetzt wird.
  - o Für die Mehrheit der Befragten stellt das Registrieren eine deutliche Hürde dar, die sie davon abhalten würde, sich dort zu beteiligen. Als hauptsächlicher Vorbehalt gegen das Registrieren wird die Ablehnung der Preisgabe persönlicher Daten angeführt und die Befürchtung, dass damit die Anonymität aufgehoben ist.
  - o Zu der Frage, inwieweit Foren offen sein sollen für Beiträge von Nutzenden, die sich zu rechtsextremem Gedankengut bekennen oder entsprechend argumentieren, sind grob zwei Positionen auszumachen.
    - Vor allem Jugendliche mit einem starken Themenbezug, das heißt jene, die sich themenbezogen engagieren, erwarten das Löschen rechts-

radikaler oder fremdenfeindlicher Beiträge und einen gänzlichen Ausschluss entsprechender Teilnehmerinnen und Teilnehmer. Die Befragten gehen davon aus, dass Rechtsradikale diese Foren nutzen, um zu provozieren, Propaganda und Demagogie zu betreiben, wobei Letzteres für unerfahrene Nutzende nicht unbedingt zu erkennen sei. Ein weiteres Argument ist, dass man Foren nicht aufsuche, um dort mit rechtsradikal Orientierten zu diskutieren, sondern um einen internen Austausch zu finden.

- Befragte mit geringerem oder mittlerem Themenbezug sind eher der Meinung, dass rechtsradikal orientierte Beiträge toleriert werden müssten, solange sie nicht aus Hetzparolen offener Propaganda oder Provokationen bestünden. Die Begründungen zu dieser Position liegen ebenfalls auf unterschiedlichen Ebenen. Während einige dies als Pflege guter demokratischer Praxis für unabdingbar halten, sind andere an der Argumentationsweise interessiert, weil sie persönlich mit entsprechenden Positionen nicht in Kontakt kommen.
- Abhängig vom Grad des Themenbezugs stellen die Jugendlichen auch unterschiedliche Erwartungen an die Moderation. Jugendliche mit geringerem Themenbezug erwarten von der Moderation, dass sie auf die Einhaltung der Regeln achtet, Eskalationen und Missbrauch des Forums verhindert sowie die Diskussion auf das Thema fokussiert. Mehrere Befragte mit mittlerem oder starkem Themenbezug erwarten von der Moderation, dass sie sich möglichst wenig einmischt, um nicht arrogant und abschreckend zu wirken und den Nutzenden möglichst viel Raum für Diskussion zu geben.
- Über die Beteiligungsformen Chat und Foren hinausgehend schlagen einige Befragte weitergehende Beteiligungsformen vor (vgl. Kap. 5.2.2.3.3).

### **Erwartungen an Beratungsangebote**

Die befragten Jugendlichen postulierten für sich persönlich keinen aktuellen und konkreten Beratungsbedarf zum Themenbereich Rechtsradikalismus, Fremdenfeindlichkeit und Antisemitismus. Einer der Befragten hatte bereits mit einem einschlägigen Beratungsanliegen zum Themenbereich im Internet recherchiert und kannte auch die Plattform *online-beratung-gegen-rechts.de*.

- Die meisten befragten Jugendlichen würden sich mit einschlägigen Fragen und Problemen in erster Linie an das soziale Umfeld wenden und erst dann darüber hinaus gehen, wenn dort keine Lösung gefunden wird. Dies gilt um so mehr für Jugendliche, die sich gegen Rechtsradikalismus und Fremdenfeindlichkeit engagieren, weil sie darauf vertrauen, dass sie im Umfeld kompetente Anlaufstellen haben. Insgesamt zwölf Befragte würden Online-Beratungsangebote zur Bewältigung entsprechender Fragen oder Probleme in Anspruch nehmen (vgl. Kap. 5.2.2.4).
- Welche Form von Beratung die zwölf Befragten, für die Online-Beratung in Frage kommt, jeweils wählen würden, machen sie von Kriterien und Voraussetzungen abhängig, die sich einerseits auf die Beratungsform selbst, andererseits auf Merkmale des Ausgangsproblems beziehen (vgl. Kap. 5.2.2.4.1).

- Sechs Befragte würden in einem ersten Schritt zunächst auf Informationssuche bauen. Für diese Jugendlichen ist die Internetrecherche eine der ersten Optionen zur Problemlösung. Diese Informationssuche kann auch die Suche nach Anlaufstellen außerhalb des Netzes einschließen.
- Das Posten eines Problems in ein Forum können sich fünf Befragte vorstellen. Eine der Voraussetzungen ist für sie allerdings, dass es sich um ein lebendiges Forum handelt, in dem mit vielen Anregungen und Ideen zu rechnen ist.
- Die Nutzung von E-Mail-Beratung würde von vier Befragte wegen der erwarteten Fachlichkeit, Individualität, Anonymität und Diskretion gewählt. Auch der Aspekt, die Kommunikationssituation insbesondere bei privaten Problemen besser kontrollieren zu können, wurde diesbezüglich angeführt.
- Einzelchats mit professionell Beratenden werden von sieben der zwölf Befragten präferiert. Sie verbinden mit diesem Weg die Vorstellung eines schnellen, direkten, anonymen und diskreten Kontaktes mit fachlich versierten professionell Beratenden. Entsprechend wird diese Form für dringliche Probleme bevorzugt.
- Gruppenchats werden zur Problemlösung nicht in Erwägung gezogen.
- Folgende Anforderungen an Online-Beratung lassen sich in den Aussagen der Jugendlichen (einschließlich der Einwände und Vorbehalte derjenigen, die Online-Beratung nicht für sich in Erwägung ziehen) bündeln (vgl. Kap. 5.2.2.4.2).
  - Anonymität wird für alle interaktiven Formen der Beratung erwartet. Dabei heben drei Befragte grundlegende Skepsis, ob Anonymität im Internet überhaupt gewährleistet werden kann.
  - Auf Diskretion legen vor allem diejenigen Wert, die sich mit individuellen Problemen an Einzelchats oder E-Mail-Beratung wenden würden. Ihnen ist insbesondere wichtig, dass das soziale Umfeld – in dem ja potenziell Auslöser für das Beratungsanliegen verortet sind – keinen Einblick erhalten kann oder sich in der Problemschilderung wiedererkennt.
  - Einige Befragte wünschen sich Hinweise auf die Profession der Beratenden, um sich Klarheit zu verschaffen, in welchen Bereichen Kompetenzen und eine entsprechende Fachlichkeit erwartet werden kann.
  - Die Jugendlichen erwarten, dass die Beratenden eine entsprechende Ausbildung durchlaufen haben und damit über Beratungskompetenz verfügen.
  - Die Befragten suchen nach Anhaltspunkten, anhand derer sie abschätzen können, inwieweit sie mit ihrem Anliegen oder ihren individuellen Bedingungen an der richtigen Anlaufstelle sind.
  - In Bezug auf den politischen Standort werden an die Beratenden unterschiedliche Erwartungen herangetragen: Die Erwartung an Neutralität steht der Erwartung an eine klare Abgrenzung gegen Rechts entgegen und verdeutlichen ein Spannungsfeld.
  - Insbesondere wenn sie individuelle Probleme darlegen wollen, erwarten die Jugendlichen im Beratungskontext eine überprüfbar geschützte Kommunikation, die die Teilnahme von rechtsextrem Orientierten ausschließt.

- Für dringende Probleme erwarten die Jugendlichen schnelle Reaktion und prompte Hilfe.
- Die befragten Jugendlichen wünschen sich unkomplizierte Prozeduren und eine möglichst reibungslose Kommunikation. Insbesondere die Registrierung kann diesbezüglich eine Hürde darstellen. Aber auch die Reduktion der Kommunikationskanäle und der mögliche Mehraufwand zur Klärung des Kontextes der Anfrage stellen potenzielle Hürden dar.

### **Differenzen und Spannungsfelder in den Erwartungen der Jugendlichen**

Im Überblick zeichnet sich hinsichtlich der Bedürfnisse und Erwartungen dieser politisch interessierten Jugendlichen mit relativ hohem Bildungsstand in Bezug auf Online-Angebote zum Themenbereich Rechtsradikalismus, Fremdenfeindlichkeit und Antisemitismus in vielen Aspekten ein homogenes Bild ab. In der konkreten Umsetzung ergeben sich aus diesen Erwartungen hohe und teils widersprüchliche Anforderungen an themenrelevante Websites. Hinzu kommen differierende Erwartungen zwischen unterschiedlichen Gruppen von Jugendlichen (vgl. Kap. 5.2.2.5).

- Soweit systematische Differenzen zwischen den Jugendlichen feststellbar waren, ergeben sie sich aus der Ausprägung des Themenbezugs, dem Vorhandensein eines Migrationshintergrundes und der Internetversiertheit beziehungsweise -erfahrung der Befragten. Angesichts der kleinen Stichprobe von Jugendlichen können diese Differenzen jedoch nur als Hinweise gewertet werden, die einer Überprüfung an einer größeren Gruppe bedürfen (vgl. Kap. 5.2.2.5.1).
- Widersprüche und Spannungsfelder resultieren aus der konkreten Umsetzung und zwischen den Befragtengruppen und betreffen zum einen Online-Beratung prinzipiell, zum anderen insbesondere Angebote, die sich mit dem relevanten Themenbereich befassen (vgl. Kap. 5.2.2.5.2).
  - Für Online-Beratung besteht beispielsweise ein Spannungsverhältnis zwischen dem Bedürfnis nach spezifischer Information einerseits und einer Präferenz, die gewünschte Information möglichst über eine reine Informationsrecherche zu erhalten, andererseits.
  - Einige Spannungsfelder sind insbesondere im Themenbereich Rechtsradikalismus, Fremdenfeindlichkeit und Antisemitismus von Relevanz. Diese Spannungsfelder machen sich fest an der erwarteten politischen Positionierung einer Plattform, am Grad der Offenheit für unterschiedliche (auch rechtsextrem orientierte Nutzende), an der Vertrauenswürdigkeit der Beteiligten in einer anonymen Kommunikationssituation, an der Forderung nach niedrigschwelligen Nutzungsoptionen (ohne Registrierung), an der erwarteten Qualität von Forenbeiträgen sowie an Erwartungen hinsichtlich der medialen Artikulationsmöglichkeiten (ausführlich vgl. Kap. 5.2.2.5.2).

## **5.2 Ausführliche Darstellung der Ergebnisse**

In den Kapiteln 5.2.1 und 5.2.2 werden die Ergebnisse der empirischen Untersuchung ausführlich dargestellt. Zunächst wird der Fokus mit der Plattformanalyse und der Befragung der Betreibenden auf die Angebotsseite gerichtet (vgl. Kap. 5.2.1), um anschließend über die Ergebnisse der Befragung von Jugendlichen und jungen Erwachsenen deren Perspektive in den Fokus zu stellen (vgl. Kap. 5.2.2).

### **5.2.1 Die Angebote und die Perspektive der Betreibenden**

Bei der Analyse ausgewählter Plattformen zum Themenbereich Rechtsextremismus, Antisemitismus und Fremdenfeindlichkeit wurde die Perspektive von potenziellen Nutzenden eingenommen.<sup>18</sup> Entsprechend wurde ein breites Verständnis von Online-Beratung zu Grunde gelegt, das sowohl Informations- und Serviceangebote zur Unterstützung von „Selbsthilfe“, Formen der Beteiligung als auch Beratungsangebote im engeren Sinne in der Tradition psychosozialer Beratungstätigkeit umfasst. Von Nutzenden können alle vier Angebotsformen herangezogen werden, um eigene Fragen zu klären, Ratschläge zu finden oder Hilfestellungen zu einem Problem mit Rechtsextremismus, Antisemitismus und Fremdenfeindlichkeit zu erhalten.

Ziel der Analyse war es, herauszuarbeiten, wie verschiedene Angebotsformen der Online-Beratung bereits in den bestehenden Plattformen integriert sind.

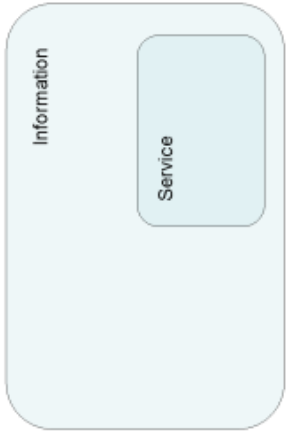
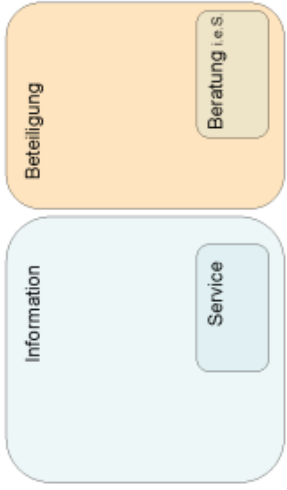

Ergänzend zu der Analyse wurden Verantwortliche auf Seiten der Betreibenden der Online-Plattformen befragt. Die Ergebnisse dieser Befragung wurden in die Auswertung der Analyseergebnisse einbezogen.

#### **5.2.1.1 Typisierung von Online-Plattformen gegen Rechtsextremismus, Antisemitismus und Fremdenfeindlichkeit**

Ergebnis der Angebotsanalyse und der Befragung von Betreibenden ist eine Typologisierung der untersuchten Plattformen zu diesem Gegenstandsbereich. Je nach den spezifischen Zielsetzungen der Plattformen werden die Angebotsformen Information, Service, Beteiligung und Beratung im engeren Sinne mit jeweils unterschiedlichen Akzenten und Schwerpunktsetzungen eingebunden. Im Folgenden werden die identifizierten drei Plattfortmtypen zum Themenbereich idealtypisch dargestellt. In der Darstellung werden jeweils charakteristische Merkmale der Plattformen gebündelt vorgestellt und im Hinblick auf die Passung für die Zielgruppe Jugendliche und jungen Erwachsene eingeschätzt. In den gebildeten Typen sind die Ergebnisse der Plattformanalyse und der Betreiberbefragung integriert. Die Abbildung 5.2-1 gibt einen Überblick über die Typen und die jeweils zugeordneten Plattformen.

---

<sup>18</sup> Als Analyseperspektive wurde nachvollzogen, wie sich die Angebote potenziellen Nutzenden erschließen.

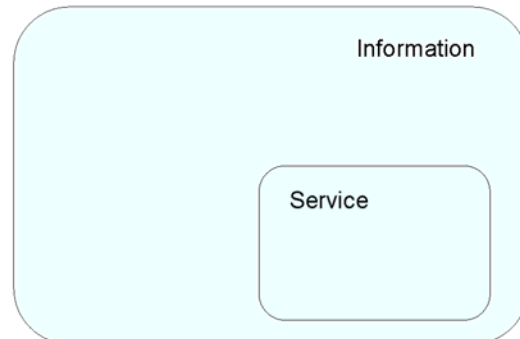
Plattformtypen		
Typ I: rezeptiv-aufklärend	Typ II: diskursiv-partizipativ	Typ III: begleitend-unterstützend
		
<b>Kurzcharakterisierung</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- sehr umfassende und fundierte Informationen zum Themenbereich (vor allem Hintergrundinformationen, weniger aktuelle Informationen)</li> <li>- keine Beteiligungsmöglichkeiten für Nutzende</li> <li>- keine Beratung i.e.S.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (eher) umfassende Informationen zum Themenbereich (Hintergrundinformationen und aktuelle Informationen)</li> <li>- unterschiedliche Beteiligungsmöglichkeiten für Nutzende (Chat, Foren, Kommentare) für die Diskussion der Inhalte und eigener Beiträge</li> <li>- eingeschränkt auch Beratung i.e.S., allerdings werden vor allem Ratschläge oder Hilfestellungen gegeben, ansonsten wird auf professionelle Beratungsstellen verwiesen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Schwerpunkt liegt auf Beratung i.e.S.</li> <li>- Informationsangebot ist funktional als Einstiegshilfe für Beratung konzipiert (Fallbeispiele, die konkrete Fragestellungen aufgreifen)</li> <li>- keine Beteiligungsformen im Sinne eines offenen Austauschs zwischen Nutzenden</li> </ul>
<b>Zugeordnete Plattformen</b>		
Bundeszentrale für politische Bildung: Dossier Rechtsextremismus Informations- und Dokumentationszentrum für Antirassismusbearbeit e. V. (IDA)	Netz gegen Nazis MLUT gegen rechte Gewalt Kommunikationsplattform Rechtsextremismus (Rheinland-Pfalz)	Onlineberatung gegen Rechtsextremismus

**Abbildung 5.2-I:** Übersicht über die Plattformtypen

## Plattformtyp I: **rezeptiv-aufklärende Angebote – Information als Grundlage für Mündigkeit und Engagement**

### **Kurzcharakterisierung**

Mit der Zielstellung, fachlich fundierte und differenzierte Informationen zum Themengebiet Rechtsextremismus, Antisemitismus und Fremdenfeindlichkeit bereit zu stellen, stehen bei diesen Plattformen die Angebotsformen *Information* und *Service* im Vordergrund. Die *aufbereiteten Informationen* können genutzt werden, um sich selbst zu helfen beispielsweise indem sie an diese Angebote herangetragene Fragen über die Aneignung von relevantem Wissen beantworten.<sup>19</sup> In diesen Plattformen sind in der Regel keine Möglichkeiten zur Diskussion der Inhalte integriert. Die auf den Plattformen gegebenen Kontaktmöglichkeiten mit den Betreibenden (meist E-Mail, Telefon und postalische Adresse) sind nicht mit dem Angebot verbunden, eigene Fragen zu klären oder Hilfestellung zu bieten. Weiterführende Hilfestellungen werden eher mit Links zu anderen Projekten, Initiativen oder Beratungsstellen vor Ort gegeben (*Service*). Das Angebot der Bundeszentrale für politische Bildung richtet sich an Interessierte ohne besondere Einschränkungen oder spezielle Aufbereitung für bestimmte Altersgruppen. Bei der Plattform des Informations- und Dokumentationszentrums für Antirassismusbearbeitung e. V. (IDA) liegt der Fokus auf Multiplikatorinnen und Multiplikatoren aus pädagogischen Arbeitsbereichen, für die die Inhalte ausgewählt und aufbereitet sind. Die Ansprache der Nutzenden erfolgt überwiegend indirekt und in den fachlich fundierten und umfangreichen Texten eher sachlich-nüchtern.



**Abbildung 5.2-II**

Die Plattformen werden komplett durch professionell Tätige gestaltet. Nutzende haben keine Gestaltungsmöglichkeiten im Angebot. Entsprechend haben die Betreibenden der Plattform eine weitgehende Kontrolle über die Inhalte, die auf der Plattform verfügbar sind.

### **Angebotsformen und deren Umsetzung**

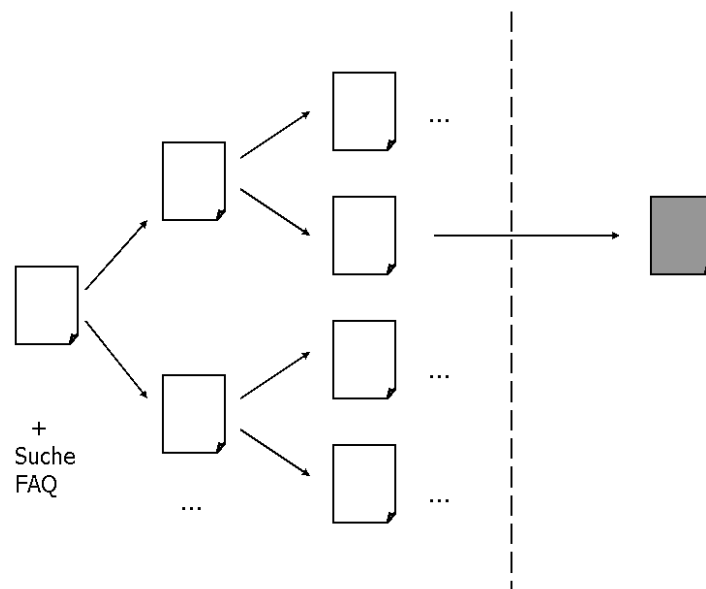
Im Rahmen der Befragung der Betreibenden wurde um eine Gewichtung der Anteile der Angebotsformen gebeten. Die entsprechende Plattform<sup>20</sup> wurde zu 100 Prozent in den Bereichen Information und Service verortet. In diesen Bereichen werden ausführliche und fachkundig aufbereitete Informationen über Rechtsextremismus, Antisemitismus und Fremdenfeindlichkeit zur Verfügung gestellt. Thematisch umfasst dies Aufklärung über rechtsextreme Symbolik und Organisationen, Berichte über aktuelle Entwicklungen in der rechtsextremen Szene, Hintergrundwissen zu rechtsextremen Ideologien und Verbreitungsstrategien, geschichtliche Hintergrundinformationen, Hinweise auf Fremdenfeindlichkeit und Rassismus in

<sup>19</sup> Dies entspricht dem der Expertise zugrunde liegenden Perspektive auf Online-Beratung im weiteren Sinne.

<sup>20</sup> Uns liegt nur ein Fragebogen zu der Plattform *ida-nrw.de* vor.

der Gesellschaft und in geringerem Ausmaß auch Argumentationshilfen gegen Rechtsextremismus und Fremdenfeindlichkeit wie auch Handlungsstrategien gegen Rechtsextremismus (bspw. bei Konfrontationen mit rechtsextremer Gewalt). Darüber hinaus sind auch spezifische Themen zu finden wie beispielsweise Konzepte und Materialien für die Bildungsarbeit.

Die Strukturierung der Inhalte orientiert sich an Themenbereichen des Gegenstandes, sodass sich eine hierarchische Navigationsstruktur von Ober- und Unterpunkten ergibt. Vernetzungen zwischen den Beiträgen auf niedrigeren Ebenen finden sich eher selten, weshalb zur Navigation innerhalb des Angebotes vor allem auf die Navigationsleisten zugegriffen werden muss. Mit Verweisen wird vielmehr häufig auf weitere Quellen im Internet verwiesen. Alternative Zugangsmöglichkeiten zu den Inhalten bieten nur in die Plattformen integrierte Suchfunktionen sowie Zusammenstellungen von häufig gestellten Fragen (FAQs).



**Abbildung 5.2-III:** Vernetzungsstrukturen im Plattfortmtypt I

Die Angebote richten sich entweder generell an ein breites Spektrum von potenziell Interessierten oder an eine spezifische Gruppe, wie zum Beispiel MultiplikatorInnen der pädagogischen Arbeit. In letzterem Fall sind Jugendliche und junge Erwachsene nur mittelbar zur Zielgruppe zu zählen.

Die inhaltlichen Beiträge basieren überwiegend auf geschriebenen Texten, die nur vereinzelt durch Bilder oder Tabellen ergänzt werden. In vielen Fällen sind die Texte, da sie den jeweiligen Themenbereich umfassend beleuchten, für Online-Texte verhältnismäßig lang, sodass entweder mehrere Bildschirmansichten gewechselt werden müssen oder die Beiträge zusätzlich noch auf mehrere Seiten aufgeteilt sind. Das Niveau der verwendeten Sprache kann hinsichtlich Wortschatz und Satzbau als anspruchsvoll bezeichnet werden.

Multimediale Elemente als zentrale Träger von Inhalten finden sich nur in Ausnahmefällen (z.B. in einer Fotodokumentation, wie man Hakenkreuz-Schmierereien kreativ übermalen kann oder in einem Beispiel aus der Projektarbeit gegen rechtsextremistische Internetangebote).

Als Serviceangebot wird auf Literatur zum Themenbereich wie auch auf andere Projekte und Internetplattformen<sup>21</sup> verwiesen. Darüber hinaus stehen auch Materialien, wie zum Beispiel Bücher, zum Download bereit oder können bei den Betreibenden bestellt werden.

### **Einschätzung hinsichtlich der Passung für Jugendliche und junge Erwachsene im Kontext von Online-Beratung**

Sowohl hinsichtlich der Strukturierung als auch der Aufbereitung der Inhalte ist anzunehmen, dass die Angebote dieses Typs eher von Jugendlichen und jungen Erwachsenen genutzt werden, die ein hohes eigenständiges und inhaltliches Interesse an dem Gegenstand haben. Für die eigentlichen Zielgruppen dieser Angebote ist dieses auch anzunehmen. Mit dem Fokus darauf, welchen Stellenwert sie für Jugendliche und junge Erwachsene im Kontext von Online-Beratung im weiteren Sinne einnehmen können, werden sie im Folgenden auf Grundlage des Wissens über Erwartungen von Jugendlichen an Informationsangebote und ihre Internetnutzung eingeschätzt. Folgende zentrale Aspekte sind ausschlaggebend für diese Einschätzung:

- Die Strukturierung der Inhalte kommt der Erwartung von Jugendlichen, schnell und einfach Antworten auf eigene Fragen zu finden, nur in eingeschränktem Maße entgegen.
  - o Da sich die Strukturierung der Inhalte an Themenbereichen des Gegenstands orientiert, müssen Jugendliche, die sich mit konkreten Fragen aus ihrer Erfahrungswelt an das Angebot wenden, ihre Frage auf die Gegenstandslogik übertragen und die entsprechende Gliederung sowie Navigationswege nachvollziehen. Um Informationen zu finden, müssen sie sich auf die Logik im Angebot einlassen.
  - o Durch die Beiträge kann man sich in der Regel nicht inhaltlich durch das Angebot leiten lassen. Auf Beitragsebene sind Verweise zu ähnlichen oder weiterführenden Beiträgen selten. Auch hier müssen sich Jugendliche, um weitere Informationen zu erlangen, auf die Navigationsstruktur einlassen. Das Potenzial, Jugendliche direkt an einem Beitrag, der offenbar ihr Interesse getroffen hat, weiter durch das Angebot zu führen, wird bei diesen Angeboten nicht ausgeschöpft.
- Die Aufbereitung der Inhalte entspricht nur eingeschränkt den Erwartungshaltungen und Nutzungsgewohnheiten von Jugendlichen und jungen Erwachsenen.
  - o Insbesondere die Länge der Texte sowie deren geringe Strukturierung durch Zwischenüberschriften entsprechen oftmals nicht den von Jugendlichen bekannten Lesegewohnheiten im Internet. Das Lesen von Texten am Bildschirm wird in der Regel als anstrengender wahrgenommen, weshalb eine starke Strukturierung (z. B. kurze Abschnitte mit Zwischenüberschriften) als Erleichterung erwartet wird. Dies ermöglicht auch relativ schnell die inhaltliche Ausrichtung eines Textes zu erfassen.
  - o Mit dem Anspruch grundlegende und fundierte Informationsbeiträge bereitzustellen, sind einige Texte durchaus im Sprachniveau (Satzbau und Wortwahl) als anspruchsvoll für Jugendliche und junge Erwachsene einzuschätzen. Hinsichtlich der

---

<sup>21</sup> Unter anderem wird auch auf andere analysierte Projekte verwiesen. Eine Vernetzung der Plattformen untereinander ist erkennbar.

Zielstellung, fachlich fundierte Inhalte bereitzustellen, ist diese Einschätzung selbstverständlich positiv zu evaluieren.

- Dass multimediale Mittel verhältnismäßig selten zur Illustration, Veranschaulichung oder Strukturierung von Texten gebraucht werden, kommt den Erwartungen und Gewohnheiten von Jugendlichen ebenfalls nicht entgegen. Vielmehr nutzen Jugendliche Bilder und andere multimediale Aufbereitungsformen auch und teils sogar vorrangig, um sich von den Inhalten und auch von der Qualität der Inhalte einen Eindruck zu verschaffen.

Mit Blick auf die Bedeutung, die den Plattformen für die selbstgesteuerte Informationssuche von Jugendlichen zum Themenbereich Rechtsextremismus, Antisemitismus und Fremdenfeindlichkeit zukommen kann, stützen diese Argumente die Einschätzung, dass diese Plattformen insbesondere für hoch intrinsisch motivierte Jugendliche oder junge Erwachsene attraktiv sind.

## Plattformtyp II: **diskursiv-partizipativ orientierte Angebote – Informieren über Inhalte & Diskutieren von Meinungen**

### Kurzcharakterisierung

Relevante und aktuelle Informationen zum Themenbereich Rechtsextremismus, Antisemitismus und Fremdenfeindlichkeit bereitzustellen und darüber hinaus aber auch den Diskurs über diese Themen zu fördern, umreißt charakteristische Zielstellungen des zweiten Plattformtyps. Wie beim ersten Plattformtyp stehen auf diesen Plattformen *aufbereitete Informationen* zum Themengebiet bereit. Schwerpunkte bilden hierbei Hintergrundinformationen, die einen Einblick in die rechtsextreme Szene und eine Orientierung ermöglichen sowie aktuelle Meldungen über Aktivitäten und Entwicklungen in der Szene. Eine Besonderheit ist auch, dass im Informationsangebot einiger Plattformen konkrete Handlungshilfen angeboten werden, wie zum Beispiel Argumentationsstrategien gegen rechte Parolen oder Anregungen, wie man Störungen von Neonazis bei Veranstaltungen gegen Rechtsextremismus verhindern kann. In den Informationsbereich sind auch *Serviceangebote* eingebunden (bspw. Downloads von Broschüren, kommentierte Linklisten etc.). Dieses Informations- und Serviceangebot wird durch verschiedene *Formen der Beteiligung* ergänzt, die für die Diskussion der aufbereiteten Inhalte oder in einigen Fällen auch selbst eingebrachter Themen genutzt werden können. Somit wird mit dem Informationsangebot nicht nur eine Grundlage für die Meinungsbildung gelegt, sondern in der Diskussion mit anderen Nutzenden kann die eigene Meinung gefestigt aber auch herausgefordert werden. Zudem können sich die Nutzenden zu ihren Fragen auch untereinander Hilfestellungen geben. Die Räume für Beteiligung werden in unterschiedlicher Weise moderiert (siehe unten). Auch bei diesen Plattformen besteht die Möglichkeit, Kontakt mit den Betreibenden aufzunehmen. Eine *Beratung im engeren Sinne* kann auf diesen Plattformen nur in begrenztem Umfang und Tiefe geleistet werden. So werden

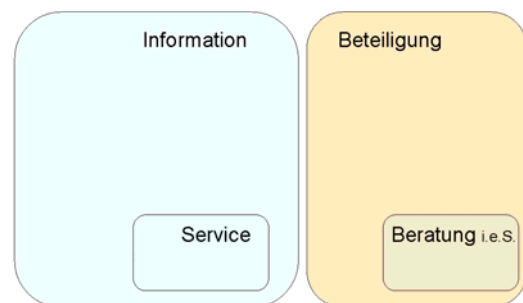


Abbildung 5.2-IV

Rückmeldungen auf Beiträge von Nutzenden gegeben, teils aber auch E-Mailanfragen beantwortet, um Ratsuchenden zu helfen. Bei Anliegen, die eine individuelle Beratung erfordern, verweisen die Mitarbeitenden der Plattformen nach eigenen Angaben an entsprechende Beratungsangebote oder -stellen.

Hinsichtlich der Zielgruppen wird bei diesem Typus ein Spektrum deutlich: Einige Plattformen richten sich generell an eine interessierte Öffentlichkeit, bei anderen Plattformen werden bestimmte Zielgruppen (bspw. Jugendliche und Fachkräfte) gezielt angesprochen und auch die Inhalte speziell für die jeweilige Zielgruppe aufgearbeitet beziehungsweise zusammengestellt.

Die Nutzenden werden bei diesen Plattformen mit einem informellen „Du“ oder formell<sup>22</sup> und an verschiedenen Stellen auch direkt und auffordernd angesprochen<sup>23</sup>. In der Ansprache werden auch umgangssprachliche Elemente aufgegriffen, wobei in der Regel ein klarer und informierender Ton gewählt wird.

Bei diesen Angeboten wird der Informations- und Servicebereich wie beim Typ I ausschließlich durch die professionell Tätigen verantwortet. Mit den verschiedenen Beteiligungsformen bekommen aber auch die Nutzenden Möglichkeiten, die Inhalte auf den Plattformen mitzugestalten. Mit dieser Öffnung für Meinungen der Nutzenden ist für Plattformbetreibenden ein Kontrollverlust verbunden, der bei dem sensiblen Themenbereich Rechtsextremismus, Antisemitismus und Fremdenfeindlichkeit durch Kontrollmechanismen (siehe unten) kompensiert wird.

## **Angebotsformen und deren Umsetzung**

Die Betreibenden gewichten Informations- und Serviceangebote im Vergleich zu Beteiligungsangeboten und Beratung im engeren Sinne mit 2/3 zu 1/3. Beratung im engeren Sinne nimmt dabei aber einen deutlich kleineren Stellenwert ein. Hinsichtlich der Umsetzung des Informations- und Servicebereiches wie auch bei der Umsetzung der Beteiligungsmöglichkeiten zeichnet sich dieser Typ durch ein Spektrum unterschiedlicher Varianten aus.

### ***Informations- und Serviceangebote***

Inhaltlich bieten diese Plattformen ein breites Spektrum an Informationen, das Aufklärung über rechtsextreme Symbolik und Organisationen, Berichte über aktuelle Entwicklungen in der rechtsextremen Szene, Hintergrundwissen zu rechtsextremen Ideologien und Verbreitungsstrategien, Hinweise auf Fremdenfeindlichkeit und Rassismus in der Gesellschaft, Argumentationshilfen und Handlungsmöglichkeiten sowie auch Handlungsstrategien bei Konfrontationen mit rechtsextremer Gewalt umfasst. Im Vergleich zum Plattfortmtyp I liegen Schwerpunkte stärker bei aktuellen Entwicklungen und Informationen, was sich auch in den Einschätzungen der Betreibenden widerspiegelt. Als wichtigste Inhaltsbereiche werden von ihnen aktuelle Meldungen über Ereignisse, Projekte und Initiativen, Grundlageninforma-

---

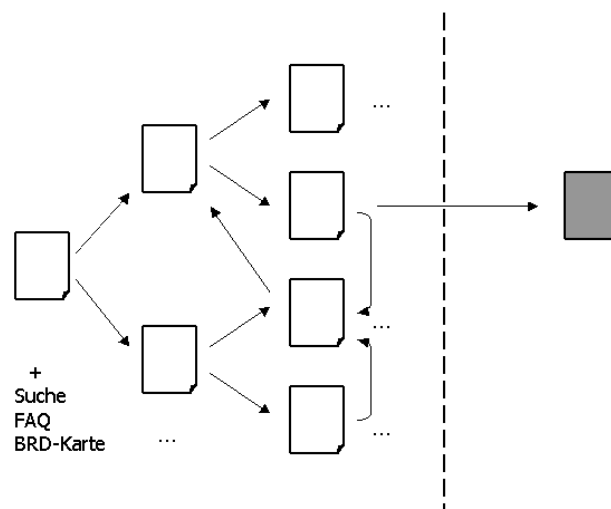
<sup>22</sup> An einzelnen Stellen wurden auch Brüche in der Ansprache erkennbar, dass z.B. von einem „Du“ in ein „Danke für Ihr Interesse“ gewechselt wurde.

<sup>23</sup> Auf einer der Plattformen werden die Nutzenden bereits auf der Startseite direkt mit „Willkommen“ begrüßt. Bei den anderen Plattformen findet sich die direkte Ansprache von Nutzenden erst innerhalb der Angebotsstruktur.

tionen, die einen Einblick in rechte Szenen ermöglichen und Orientierung bieten sowie Argumentationshilfen und Handlungsmöglichkeiten benannt.

Bereits bei der Strukturierung der Inhalte und den Navigationsmöglichkeiten durch das Angebot wird eine relativ große Bandbreite an Umsetzungsformen deutlich, die teilweise als ergänzende Möglichkeiten auf den Plattformen umgesetzt sind:

- Oberbegriffe verdeutlichen, welche Angebotsform in einzelnen Bereichen zu erwarten ist wie bei „Wissen“ oder „Diskutieren“. Dabei unterscheiden sich die Oberbegriffe zwischen den Plattformen hinsichtlich ihres Aktivierungsgrades (zum Beispiel „Debatte“ versus „Diskutieren“ oder „Projekte“ versus „Handeln“). In einigen Fällen sind die Begriffe allerdings nicht eindeutig trennscharf.
- Aussagen (z. B. „Was wir machen können“) oder Fragen strukturieren einen Zugang zu den Inhalten, der an die Perspektive von Nutzenden anknüpft.
- Bei einer Plattform werden für unterschiedliche Zielgruppen (Jugendliche, Eltern und Fachkräfte) eigene Zugänge zu den Inhalten differenziert, indem auf der Startseite die zutreffende Gruppe auszuwählen ist. Die Navigation in den so entstehenden Unterbereichen wird ebenfalls über Fragen bzw. über Aussagen geleitet. (siehe oben)
- An verschiedenen Stellen werden weitere Inhaltsbereiche zum Thema des Beitrags empfohlen und verlinkt. Dies ermöglicht, sich thematisch durch das Angebot zu bewegen, ohne jeweils Navigationselemente nutzen zu müssen. Verwiesen wird zum Beispiel auf thematisch verwandte Beiträge, Lexikoneinträge etc.
- Über eine Karte der Bundesrepublik Deutschland können dem jeweiligen Bundesland zugeordnete Informationen regional gebündelt abgerufen werden.



**Abbildung 5.2-V:** Vernetzungsstrukturen im Plattfortmtyp II

Auch die Inhalte werden bei den Plattformen dieses Typs in unterschiedlicher Form aufbereitet. Textbasierte Aufbereitungsformen stehen auch bei diesem Typus im Vordergrund. Dabei werden Alltagsberichte, Interviews, Kurznachrichten, reine Informationstexte oder Verhaltenstipps kombiniert. Die Aufbereitung kann des Weiteren folgendermaßen charakterisiert werden:

- Die Inhalte sind überwiegend in einer leicht verständlichen, journalistischen Sprache verfasst.
- Die Textlänge und Strukturierung variiert sehr. Es finden sich in kleinen Absätzen strukturierte kürzere wie auch längere Beiträge. Bei einigen Beiträgen werden auch Bilder zur Strukturierung herangezogen.
- Bilder werden nicht bei allen Plattformen systematisch, aber doch häufig zur Veranschaulichung des geschriebenen Textes eingesetzt.
- Videos werden seltener zur Veranschaulichung von Inhalten eingesetzt, aber auf einigen Plattformen als eigene Inhaltselemente eingebunden (z. B. als thematische Beiträge oder Statements von Prominenten gegen Rechtsextremismus). Teilweise sind auch humorvolle Videos oder Satirevideos eingebunden.
- Viele Beiträge zeichnen sich durch einen hohen Bezug zu lebensweltlichen Themen von Jugendlichen aus. Musik oder mit Kleidung vermittelte Codes sind Beispiele hierfür.
- In einem Fall wurde auch eine Art Quiz als Form der Inhaltsaufbereitung realisiert, mit dem in einem „Fragen & Antwortspiel“ verschiedene Inhalte der Plattform aufgegriffen werden. Dabei sind die Themen so aufbereitet, dass sie in kleineren Schritten immer wieder eine Aktivität der Nutzenden erfordern und die reinen Lesephasen verhältnismäßig kurz sind.

Als Serviceangebot stehen neben Zusammenstellungen von Links und Kontaktdaten zu Projekten, Initiativen und Beratungsstellen auch verschiedene Materialien zum Download bereit. Darüber hinaus bietet eine Plattform<sup>24</sup> auch Empfehlungen für Bücher, Filme oder TV-Sendungen. Insbesondere mit den Links auf andere thematische Projekte wird eine Vernetzung verschiedener Plattformen untereinander deutlich. Dieser Vernetzungsgedanke wurde in der Befragung der Betreibenden neben anderen als wichtiges Kriterium für ein Online-Serviceangebot genannt.<sup>25</sup>

### **Beteiligungsangebote**

Beteiligungsmöglichkeiten als charakteristische Angebotsform dieses Typs ergänzen das Informations- und Serviceangebot auf diesen Plattformen. Sie sind auf unterschiedliche Weise realisiert: Eine Plattform<sup>26</sup> bietet Foren und Chats an, bei den anderen Plattformen ist eine Beteiligung über Kommentare sowie über sogenannte „Leserbriefe“ oder eingebrachte „Fragen“ möglich. In Foren, Chats und über Leserbriefe oder Fragen können Jugendliche und junge Erwachsene eigene Fragen oder Ideen einbringen und mit anderen diskutieren. Gemein ist allen Plattformen, dass die Beiträge von Nutzenden durch die Redaktion kontrolliert werden. Die Beteiligungsformen sind auf den Plattformen jeweils sehr unterschiedlich hinsichtlich der Aspekte Registrierung/ Öffentlichkeit und Integration in das Gesamtangebot umgesetzt.

---

<sup>24</sup> Im konkreten Fall ist dies die Plattform *mut-gegen-rechte-gewalt.de*.

<sup>25</sup> Ein weiteres wesentliches Kriterium, das hierzu angeführt wurde, ist Informationen zusammenzustellen, die für die Zielgruppe relevant und auf die Zielgruppe zugeschnitten sind.

<sup>26</sup> Kommunikationsplattform Rechtsextremismus (Rheinland-Pfalz) *komplex-rlp.de*

Die bei den Plattformen dieses Typs eingebundenen Kommunikationsformen sind weitgehend öffentlich, so dass Kommentare frei zugänglich sind und zumindest einige Bereiche der Foren auch ohne Anmeldung erreichbar sind. Nur bei einer Plattform<sup>27</sup> wird keine Registrierung vorausgesetzt, um eigene Beiträge zu verfassen.<sup>28</sup> Bei den anderen ist eine Registrierung notwendig. Im Registrierungsprozess werden unterschiedliche und unterschiedlich viele Daten abgefragt. Während in einem Fall<sup>29</sup> nur ein „Login“, ein selbstgewähltes Passwort sowie eine E-Mail-Adresse abgefragt werden, sind die Angaben bei einer anderen Plattform<sup>30</sup> umfangreicher. Verpflichtend sind hier nur die Angabe eines „Benutzernamens“ und einer E-Mail-Adresse, darüber hinaus können aber auch in Textfeldern „Interessen“ und die Postleitzahl angegeben, mit einer Auswahlbox das Einverständnis erklärt, dass andere Nutzende „mich für Flugblattaktionen, Demonstrationen o. ä. ansprechen“ können, und zwei Halbsätze<sup>31</sup> mit Antwortvorgaben vervollständigt werden. Diese Angaben werden im eigenen Profil veröffentlicht. Alle Beiträge der Nutzenden werden bei dieser Plattform mit dem Profil verlinkt: einerseits mit einem Link von dem Beitrag zum Profil, andererseits über eine Liste von Beiträgen unter dem Profil zu den jeweiligen Beiträgen. Über die Personen werden somit die verschiedenen Diskussionsstränge, an denen sich die Person beteiligt miteinander verbunden und es entsteht eine personengebundene Vernetzungsstruktur im Angebot. Darüber hinaus ermöglicht eine Stichwortwolke (Tagcloud) einen direkten Zugriff auf Beiträge von Nutzenden und verdeutlichen außerdem, zu welchen Themen aktuell viele Beiträge vorhanden sind.

Eine Anmeldung ist bei beiden Plattformen notwendig, um Beiträge zu schreiben. Darüber hinaus erhält man bei der einen Plattform Zugriff auf nicht öffentliche Foren und bei der anderen die Möglichkeit, anderen Nutzenden private Nachrichten zu schreiben.

Unterschiede zeigen sich bei den Beteiligungsformen auch darin, wie sie in das Gesamtangebot eingebettet sind:

- Variante 1: **Beteiligungsformen sind in die Inhaltsstruktur eingebunden.** Bei den entsprechenden Plattformen finden sich zwei Varianten von Beteiligungsmöglichkeiten:
  - o Kommentierung von Beiträgen und Artikeln. Nutzenden ist es hier möglich, zu den verschiedenen Positionen in den Beiträgen Stellung zu beziehen und ihre Meinung zu äußern. Die Beteiligung schließt sich unmittelbar an die bereitgestellten Inhalte an und ist somit sehr eng in das Gesamtangebot verwoben.
  - o Leserbriefe oder Fragen als Beiträge von Nutzenden. Die Fragen und Anregungen von Nutzenden erscheinen als eigene Beiträge im Gesamtangebot, wodurch die daran anschließenden Diskussionen ebenfalls sehr unmittelbar in das Gesamtangebot eingebettet sind.

---

<sup>27</sup> [mut-gegen-rechte-gewalt.de](http://mut-gegen-rechte-gewalt.de)

<sup>28</sup> In diesem Fall müssen lediglich ein Name und eine E-Mail-Adresse sowie zusätzlich in einem CAPTCHA-Test eine zufällige Buchstabenfolge zur Überprüfung, dass eine Person den Eintrag schreibt, eingegeben werden.

<sup>29</sup> [komplex-rlp.de](http://komplex-rlp.de)

<sup>30</sup> [netz-gegen-nazis.de](http://netz-gegen-nazis.de)

<sup>31</sup> Konkret sind dies „Über Nazis wird:“ (zu viel diskutiert / zu wenig diskutiert / ausreichend diskutiert – keine Voreinstellung) und „Die NPD sollte:“ (verboten werden / in den Bundestag einziehen/ man ignorieren – keine Voreinstellung).

Um die über die Plattform verteilten Beiträge von Nutzenden zugänglich zu machen, können aktuelle Kommentare und heiß diskutierte Beiträge über eine gesonderte Navigation zugänglich gemacht werden. Dies schafft die Voraussetzung, dass neue Beiträge gefunden werden können, auf diese reagiert werden kann und sich somit auch eine Diskussion entwickeln kann.

- Variante 2: **Beteiligungsformen sind aus der Inhaltsstruktur herausgelöst.**

Die bei den Plattformen umgesetzten Foren oder Chat-Angebote sind hier stärker aus dem Gesamtkontext herausgehoben. Die Bereiche, in denen die Inhalte stehen, sind getrennt von jenen, in welchen eigene Beiträge eingebracht werden können. Damit steht in der Plattform zwischen dem Lesen eines inhaltlichen Beitrages und der Beteiligung an der Diskussion immer ein struktureller Übergang in einen anderen Plattformbereich. Andere Nutzende können somit beim Lesen von inhaltlichen Beiträgen nicht auf Kommentare stoßen, die ggf. zur eigenen Positionierung motivieren. Entsprechend müssen (oder können) bei diesen Beteiligungsformen gesonderte Anlässe geschaffen und inhaltliche Bezugspunkte bereitgestellt werden, die motivieren, sich inhaltlich einzubringen.

Mit Blick auf die Niedrigschwelligkeit von den Kommunikationsräumen verdeutlicht diese kurze Darstellung, dass sich ein niedrigschwelliger Kommunikationsraum nicht allein aufgrund bestimmter technisch integrierter Möglichkeiten konstituiert, sondern dass wesentlich auch die Art und Weise der Einbindung in das Gesamtangebot betrachtet werden muss. So muss es darum gehen, attraktive Anreize zu gestalten, in die Diskussion einzusteigen. Eine (sicherlich nicht die einzige) Möglichkeit hierzu ist, einen Rahmen zu schaffen, in dem man auch über Beiträge von anderen „stolpern“ kann.

Eine besondere Form, Jugendliche mit den Themen zu erreichen und für eine Diskussion zu gewinnen, wird von einer Plattform realisiert: Unter dem Namen dieser Plattform gibt es in den derzeit in Deutschland reichweitenstärksten Online-Communitys<sup>32</sup> Gruppen, denen sich die Nutzenden der Angebote zuordnen können. (Die Mitgliedschaft wird im Profil der jeweiligen Person ausgewiesen.) Über in die Gruppe eingestellte Inhalte sollen die Mitglieder zur Diskussion auf der Plattform eingeladen werden. Hierin ist ein Ansatz zu erkennen, mit den Inhalten in die Kommunikationsräume zu gehen, die Jugendliche selbst häufig und selbstverständlich nutzen.

### ***Umgang mit rechtsextremen und rechtsorientierten Nutzenden***

Bei diesem Angebotstyp kommt, wie bereits beschrieben, öffentlichen Formen der Beteiligung eine große Bedeutung zu. Dass sich in einem offenen Angebot auch Nutzende einbringen können, die sich rechtsextrem oder fremdenfeindlich äußern, stellt eine Herausforderung für die Plattformbetreibenden dar. Um zu vermeiden, dass die Foren für rechte Agitation missbraucht oder die Diskussionen von Neonazis unterwandert werden, beschreiben alle befragten Betreibenden verschiedene Maßnahmen (einschließlich der notwendigen Kontrolle von veröffentlichten Beiträgen). Insbesondere zwei Maßnahmen setzen dabei den Rahmen für die Diskussionen:

---

<sup>32</sup> Diese Online-Communitys gehören zur selben Verlagsgruppe, die auch hinter dem analysierten Angebot steht.

- **Diskussionsregeln:** Auf allen Plattformen wird mit Diskussionsregeln, einer Netiquette oder Ähnlichem der Rahmen für eine produktive Diskussion gesetzt. Die Nutzenden werden darauf verpflichtet, respektvoll und auf das Thema bezogen zu diskutieren. Außerdem wird darauf hingewiesen, dass nicht regelkonforme Beiträge sowie Kommentare, die gegen gesetzliche Normen verstoßen, gelöscht werden.
- **Moderation:** Auf allen Plattformen gibt es eine Moderation der Diskussionen, die sowohl formal als auch thematisch auf die Einhaltung des oben beschriebenen Rahmens achtet beziehungsweise auch aktiv dafür sorgt. Anforderungen sind dabei:
  - o die Diskutierenden an die Diskussionsregeln zu binden.
  - o die Diskussion gegebenenfalls wieder auf das eigentliche Thema zurück zu führen und damit eine Störungsstrategie (vom Thema abzulenken) nicht zuzulassen.

In den Diskussionsforen ist ersichtlich, dass hin und wieder Beiträge oder Teile von diesen gelöscht werden. Positiv ist zu vermerken, wenn dabei mit einem Verweis auf die Diskussionsregeln der Grund für die Löschung angegeben und so die entsprechende Diskussionskultur eingefordert wird.

Qualifikatorische Voraussetzungen für die Moderations- bzw. Beratungsfunktion wurden an anderer Stelle ausgeführt (vgl. z. B. Götz 2003, Andermatt et al. 2003, Gerö 2009). Zur fachlichen Qualifikation gehört im Kontext von Beteiligungsangeboten auch, fremdenfeindliche, antisemitische und rechtsextreme Argumentationen zu erkennen, auch wenn sie nicht offensichtlich geäußert werden.

Im Rahmen der Diskussionsregeln ist es durchaus im Sinne der Betreibenden, wenn eine Diskussion mit Nutzenden entsteht, die bspw. einseitige oder rechtskonservative (keine rechtsextremen) Ansichten vertreten und in die Diskussion einbringen. Einseitige Argumentationen in den Foren werden nach Erfahrung der Betreibenden unter anderem auch von engagierten Nutzenden identifiziert und kommentiert. In dieser Form des Diskurses liegt nach Ansicht der Betreibenden auch der Mehrwert, wenn Austauschforen angeboten werden.

### ***Beratung im engeren Sinne***

Auf den Plattformen dieses Typs besteht auch die Möglichkeit, sich mit Fragen und Problemen an die Redaktion oder ModeratorInnen zu wenden. Sofern dies im Rahmen der weitgehend öffentlichen Beteiligungsformen stattfindet, wurde dies bereits besprochen. Von den Betreibenden wurde aber auch berichtet, dass sich teils Nutzende über die Kontaktmöglichkeiten direkt an sie wenden. Von den Betreibenden werden nur diejenigen Anfragen selbst bearbeitet, die sie klar selbst beantworten können. Ansonsten werden diese Nutzenden an Stellen weitergeleitet, die eine kompetente psychosoziale Beratung zum jeweiligen Themenbereich durchführen können.

## **Einschätzung hinsichtlich der Passung für Jugendliche und junge Erwachsene im Kontext von Online-Beratung**

Hinsichtlich mehrerer Gesichtspunkte liegt nahe, dass Plattformen dieses Typs auch für Jugendliche und junge Erwachsene attraktiv sein können: Zum Beispiel journalistisch und einfach geschriebene Texte; verhältnismäßig viele Bilder, die zur Visualisierung eingesetzt werden; die interne Vernetzung der Angebote, die ein Erkunden des Angebotes entlang inhaltlicher Fragen zulassen.<sup>33</sup> Darüber hinaus vermitteln Farbgestaltung, Seitenlayout und Hintergrundgestaltung bei diesen Plattformen den Ersteindruck von im Großen und Ganzen aktuellen und damit auch „jugendlichen“ Internetangeboten. Auch auf inhaltlicher Ebene werden viele Themen mit Bezug zur Lebenswelt von Jugendlichen aufgegriffen wie zum Beispiel Musik, Kleidung etc. (siehe oben), und damit Anknüpfungspunkte für Jugendliche geschaffen.

Die Einschätzung weiterer Angebotsformen ist stärker abhängig von den Bedürfnissen und den Ausprägungen eines Eigeninteresses der Nutzenden. So erscheint die Bereitstellung von tagesaktuellen Beiträgen (bspw. in der Presseschau) insbesondere für Nutzerinnen und Nutzer interessant, die sich bereits für das Themengebiet interessieren und aktuelle Entwicklungen verfolgen wollen.

Die Nutzung der Möglichkeit, sich verhältnismäßig niedrigschwellig mit anderen Menschen zu dem Themenbereich auszutauschen, setzt unter anderem ein Eigeninteresse am Themenbereich voraus.<sup>34</sup> Inwiefern dies auch durch das Angebot selbst geweckt werden kann, ist aufgrund der Analyse selbst nicht zu bestimmen und sicherlich vom Erfahrungshintergrund der Jugendlichen abhängig.<sup>35</sup> In verschiedenen Gestaltungsprinzipien dieses Plattfortmyps wird aber deutlich, dass auch in der Anlage des Angebotes förderliche Aspekte für eine Beteiligung umgesetzt werden können. Dies betrifft neben konkreten Diskussionsanreizen und -anlässen zum Beispiel die Art und Weise, wie die Diskussionsräume in das Gesamtangebot eingebettet sind, die Sichtbarkeit von aktuellen Diskussionssträngen oder den Aufforderungscharakter in Navigationsbegriffen. Zugleich zeichnet sich hier ein Spannungsfeld mit Blick auf unterschiedliche Gruppen Jugendlicher ab, das auch von Betreibenden angesprochen wurde. Einerseits wird ein Angebot für offene Diskussionen bereitgestellt, für das die Anreize entsprechend nicht moralisierend oder belehrend formuliert sein sollten, und andererseits wird in den Angeboten eine Distanzierung von eher rechtsorientierten Meinungen deutlich. Teils werden rechtsextreme Meinungen auch ironisch dargestellt, was bereits einen Rahmen für die Diskussion setzt und die Offenheit für bestimmte Gruppen von Jugendlichen möglicherweise einschränkt.

Für Jugendliche könnte an diesen Angeboten auch attraktiv sein, Fragen anderer und die daran anschließenden Diskussionen zu lesen. Dies kann dafür genutzt werden, sich im Themenfeld zu orientieren ohne selbst eine Frage zu stellen und könnte damit auch für Nutzende attraktiv sein, die einen geringen Themenbezug mitbringen. Um dies zu unterstützen, müssten Diskussionen (insbesondere in Foren und Chats) nach Ansicht eines Betreibenden

---

<sup>33</sup> Eine ansprechende und multimedial abwechselnde Aufbereitung der Inhalte ist nach Einschätzung der befragten Betreibenden wichtig, um Jugendliche mit den Plattformen erreichen zu können. Allerdings stehen knappe finanzielle und personelle Ressourcen einigen Weiterentwicklungsgedanken entgegen.

<sup>34</sup> Nach Angaben der befragten Betreibenden zeichnen sich vor allem diejenigen Nutzenden, die sich Anfragen von anderen Nutzenden annehmen dadurch aus, dass sie sehr engagiert und auch sehr gut informiert sind.

<sup>35</sup> Hinweise hierzu liefert die Befragung von Jugendlichen und jungen Erwachsenen (vgl. Kap. 5.2.2).

immer wieder zusammengefasst werden. Diesbezüglich ist zu beachten, dass die Zahlen von aktiv an der Diskussion Beteiligten nicht gleichgesetzt werden können mit der Anzahl derjenigen, die von einer Diskussion potenziell profitieren.<sup>36</sup>

Dass sich Nutzerinnen und Nutzer auch mit komplexeren Fragestellungen und einem konkreten Beratungsbedarf an die Betreibenden richten, die dann (wie die befragten Betreibenden berichten) in der Regel an andere Beratungsstellen weitergeleitet werden, kann als Hinweis gewertet werden, dass die Online-Plattformen als relevante Bezugspunkte für Beratungsanliegen wahrgenommen werden.

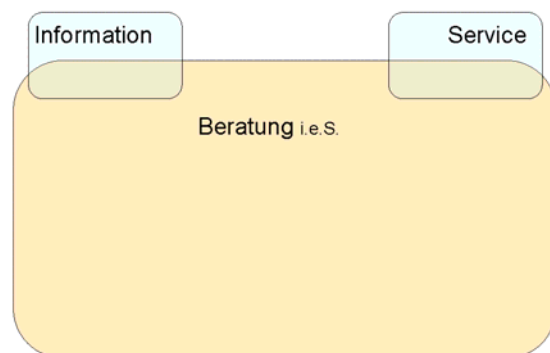
Von den vielfältigen Angeboten und Aufbereitungsformen können Jugendliche und junge Erwachsene auch mit unterschiedlichen Interessenslagen angesprochen werden. Das Spektrum der Angebotsformen auf diesen Plattformen legt nahe, dass einem relativ großen Spektrum von Nutzenden ein attraktives Angebot gemacht werden soll. So sollen „Stamm-User“, die bereits gut über das Themengebiet informiert sind, ebenso angesprochen werden wie Erstnutzerinnen und Erstnutzer (wie in einer Befragung betont wurde), die ein sehr grundlegendes Informationsbedürfnis haben. Um neue Nutzenden zu erreichen, ist der Ansatz verhältnismäßig neu, mit thematischen Beiträgen in denjenigen Kommunikationsstrukturen präsent zu sein, welche die Zielgruppen ohnehin nutzen. Diese Idee, bei Jugendlichen beliebte Kommunikationsräume aufzugreifen, wird auch in anderen Kontexten hinsichtlich zielgruppenadäquater Möglichkeiten der Jugendinformation diskutiert (vgl. Poli 2008 oder Brüggem 2008).

### Plattformtyp III: **begleitend-unterstützende Angebote – Beraten & Begleiten bei Problemen in der Lebenswelt**

#### **Kurzcharakterisierung**

Menschen zu unterstützen, die aufgrund von Rechtsextremismus in eine Notlage geraten sind und mit diesen Personen Handlungsperspektiven zu entwickeln, umreißt die Zielstellung der Plattform, die diesen Typ in der Analyse repräsentiert.

Entsprechend ist die Zielgruppe dieses Plattformtyps sehr klar eingegrenzt auf Personen mit konkreten Problemen mit Rechtsextremismus in ihrer Lebenswelt, die eine individuelle Beratung verlangen.



**Abbildung 5.2-VI**

Entsprechend der Zielstellung liegt der Schwerpunkt dieses Plattformtyps nach dem der Expertise zu Grunde liegenden Verständnis von Online-Beratung auf Formen der *Online-Beratung im engeren Sinne*. Bei der exemplarisch analysierten Plattform wird dies mit E-

<sup>36</sup> Auch in der Diskussion um sogenannte „Lurker“ (Nutzende von Foren, Mailing-Listen etc., die nur lesend partizipieren) wird nicht die Annahme zu Grunde gelegt, dass nur diejenigen von einer Diskussion profitieren, die sich auch aktiv einbringen. Vielmehr wird hier umgekehrt argumentiert, dass Lurker „Trittbrettfahrer“ seien, die von den Beiträgen anderer profitieren. Beide Perspektiven entkräftet der Beitrag von Stegbauer/ Rausch (2006), die Lurking von einer Akteursperspektive und unter strukturalen Gesichtspunkten betrachten.

Mail-Beratung, Einzelchats sowie auch Gruppenchats realisiert. Zusätzlich wird auch ein *Informationsangebot* bereitgestellt, das vornehmlich dazu dient, Fragen zu beschreiben, mit denen sich viele Nutzende an das Angebot wenden.<sup>37</sup> Dies verdeutlicht zum einen, dass die Probleme verstanden werden, ernst genommen und keine Einzelfälle sind und signalisiert zum anderen, dass man über diese Plattform kundige Ansprechperson erreichen kann. Auch das *Serviceangebot* ist als Ergänzung zum zentralen Beratungsangebot zu sehen. Hier können bundesweit Kontaktadressen zu Initiativen, Projekten oder Beratungsstellen recherchiert werden.

Die Nutzenden werden auf dieser Plattform formell und direkt angesprochen. In der Art der Ansprache wird die Haltung kommuniziert, dass mit der Seite ein Angebot bereitgestellt wird, zu dem die Nutzenden „eingeladen“ werden.<sup>38</sup>

Beim Plattfortmty III werden die öffentlich zugänglichen Bereiche von professionell Tätigen gestaltet, womit diese die volle Kontrolle über die Inhalte haben, die sich Nutzende auf der Plattform aneignen können. Die Nutzenden können sich dann erst im Rahmen des Beratungsprozesses selbst einbringen und ihre Fragen und Sichtweisen mit anderen diskutieren.

### **Angebotsformen und deren Umsetzung**

Von den verschiedenen Angebotsformen steht die Beratung im engeren Sinne eindeutig im Zentrum bei diesem Angebot, was sich auch bei der Gewichtung in der Betreiberbefragung gezeigt hat. Auch wenn das Beratungsangebot selbst nicht öffentlich und einsehbar ist, soll schon mit dem ersten Eindruck deutlich werden, dass über die Plattform Online-Beratung zum Thema Rechtsextremismus geleistet wird.

Das Online-Angebot, das man unter der URL erreicht, hat hierfür eine klar funktionale Zuordnung: Unter dem Titel „Beispiele aus dem Alltag“ erscheinen gleich auf der Startseite aufbereitete Fallbeispiele, mit denen Anknüpfungspunkte an die Erfahrungen der Ratsuchenden angeboten werden sollen. Strukturiert sind die Beispiele nach Lebenszusammenhängen, in denen Probleme mit Rechtsextremismus auftauchen können (bspw. Familie, Schule oder Beruf). Die Fallbeispiele sollen nach Auskunft der Betreibenden vermitteln, dass auch andere Personen vergleichbare Probleme haben und dass hierzu im Rahmen der Online-Beratung Unterstützung geboten wird. Charakteristisch für die Fallbeispiele ist, dass sie relativ lebensnah ein Problem schildern und abschließend Fragen aufwerfen. Jeweils mit einem Bild visualisiert sind die verhältnismäßig kurzen Texte leicht zu erfassen. Zudem sind sie in einer einfachen, alltagsnahen Sprache verfasst. Sie erfüllen gerade bei der Online-Beratung eine wichtige Funktion, da sich Ratsuchende bevor sie sich mit ihrem Anliegen an das Beratungsteam wenden, einen Eindruck von der Art und Weise des Umgangs mit dem Themenbereich machen und auf dieser Basis über die Nutzung entscheiden können.<sup>39</sup>

---

<sup>37</sup> Bei der Entwicklung der Texte wurden nach Angaben der Betreiber tatsächliche Anfragen von Nutzenden einbezogen.

<sup>38</sup> So werden die Nutzenden zum Beispiel auf der Startseite mit „Willkommen ...“ begrüßt.

<sup>39</sup> Derzeit überlegen die Betreibenden zu bestimmten Fragen, bei denen allgemeine Hinweise gegeben werden können, diese auch im Informationsangebot einzuarbeiten und zwischen verschiedenen Fragen zu differenzieren.

Ein wichtiger weiterer und ebenfalls für die Zielstellung der Plattform charakteristischer Informationsbereich behandelt das Thema Online-Beratung. In diesem Bereich wird erklärt, was Online-Beratung ist und wie sie abläuft. Darüber hinaus werden wenige und ausgewählte Grundlagentexte zum Download angeboten sowie eine Adressdatenbank mit Beratungsstellen im Bundesgebiet zur Verfügung gestellt. Teil des Beratungskonzepts ist es, nur wenige Informationen bereitzustellen und keine Handlungsanweisungen zu geben, da für Personen, die sich an eine Beratungsstelle wenden, allgemeine Tipps in der Regel nicht hilfreich sind und dies dem eigentlichen Ziel entgegenstehen kann, individuelle Unterstützung zu bieten. Das Informationsangebot soll somit weniger zur eigenständigen „Selbsthilfe“ genutzt werden<sup>40</sup>, sondern vielmehr einen niedrighschwelligem Zugang zum eigentlichen Beratungsangebot bieten.

Das Beratungsangebot wird auf einem gesonderten und gesicherten Server realisiert. Hier sind weitere Informationen zu den verschiedenen Beratungsformen (E-Mail, Sprechstunde via Chat sowie Beratung im Gruppenchat) erhältlich, aber auch die notwendige Registrierung ist möglich. Der Beratungsprozess verläuft nicht öffentlich.

Für eine Beratung muss man sich auf diesem Server registrieren. Die Beratung verläuft zunächst im Verhältnis Ratsuchende und Beratende. Dieser Prozess kann sich über einen längeren Zeitraum hinziehen. Die Möglichkeit der gegenseitigen Hilfestellung von Nutzenden untereinander besteht bei diesem Angebot nur im fortgeschrittenen Verlauf einer Beratung in geschlossenen Gruppen (bspw. von Angehörigen). Um zu vermeiden, dass rechtsextreme Nutzerinnen oder Nutzer die vertrauensvolle Beratungssituation (zer-)stören, kann diesen Gruppen nur auf Einladung durch die Beratenden beigetreten werden. Das Potenzial, das im Austausch mehrerer Menschen liegt, wird aber mit eingeladenen „ExpertInnen“ (bspw. AussteigerInnen aus der rechtsextremen Szene) erweitert.

Ziel des Beratungsprozesses ist es, die Ratsuchenden handlungssicher zu machen, was den Betreibenden zufolge oftmals vor allem auch darin besteht, mit ihnen herauszuarbeiten, wofür sie einstehen (wollen). So ist die Erfahrung aus dem Betrieb der analysierten Plattform, dass viele Menschen sich im Alltag nicht mit Rechtsextremismus auseinandersetzen und sich, wenn sie damit konfrontiert werden, zunächst eine Grundlage und eigene Grundhaltung erarbeiten (müssen). So verweisen die Betreibenden darauf, dass im Vergleich zu „realen“ Beratungsstellen, die von Eltern oder Geschwistern oftmals erst nach einem ersten Kontakt mit der Polizei oder Justiz aufgesucht werden, Online schon wesentlich früher der Rat und die Unterstützung einer Internetberatungsstelle gesucht wird. Plausibel erscheint, dass damit eine Lücke im Beratungsbereich zum Themenbereich Rechtsextremismus geschlossen wird. Klassische Beratungsangebote können damit allerdings nicht ersetzt werden, da zum einen, wenn es um lokale Probleme geht, mobile Beratungsteams oder lokale Beratungsstellen kompetente, auf die vor Ort gegebenen Bedingungen abgestimmte Unterstützung liefern können und zum anderen nicht alle Bevölkerungsschichten im Internet erreicht werden können.

---

<sup>40</sup> Hierfür stehen auf den bereits besprochenen Plattfortmtypen umfangreichere Informationen bereit, auf die von den Betreibenden nach einer Kontaktaufnahme gegebenenfalls auch verwiesen wird.

Vielmehr können mit Online-Beratung gerade Menschen erreicht werden, denen Schreiben keine Last ist, die gerne anonym bleiben wollen und die mit dem Medium Internet vertraut sind.<sup>41</sup> Auch diejenigen, die vor Ort keine Beratungsstellen aufsuchen können, erhalten durch Online-Beratungsangebote einen Ansprechpartner für ihre Probleme.

### **Einschätzung hinsichtlich der Passung für Jugendliche und junge Erwachsene im Kontext von Online-Beratung**

Jugendliche und junge Erwachsene sind überwiegend mit dem Internet vertraut, sodass zu vermuten ist, dass sie sich auf Online-Beratung über Plattformen diesen Typs einlassen (können). Insbesondere die über die Fallbeispiele hergestellte Verbindung zu Alltagssituationen erscheint vielversprechend, um Anknüpfungspunkte für Jugendliche bereitzustellen. Auch die Aufbereitung der Fallbeispiele (jeweils mit Bild und mit verhältnismäßig kurzen Texten) entspricht weitgehend bekannten Erwartungen jugendlicher Internetnutzerinnen und -nutzer. Entsprechend der klar fokussierten Zielgruppe liegt nahe, dass nur Jugendliche und junge Erwachsene, die konkrete Probleme mit Rechtsextremismus haben, sich an diese Stelle wenden werden. Dies verdeutlicht zum einen die Bedeutung von Angeboten diesen Typs, zum anderen aber auch die Einschränkung auf ein bestimmtes Segment von Menschen, die so erreicht und (das ist wichtig zu betonen) unterstützt werden können. Für diese Jugendlichen können die oben angeführten Potenziale dieser Angebotsform zum Tragen kommen.

#### **5.2.1.2 Funktionen von Angebotsformen im Kontext von Online-Beratung**

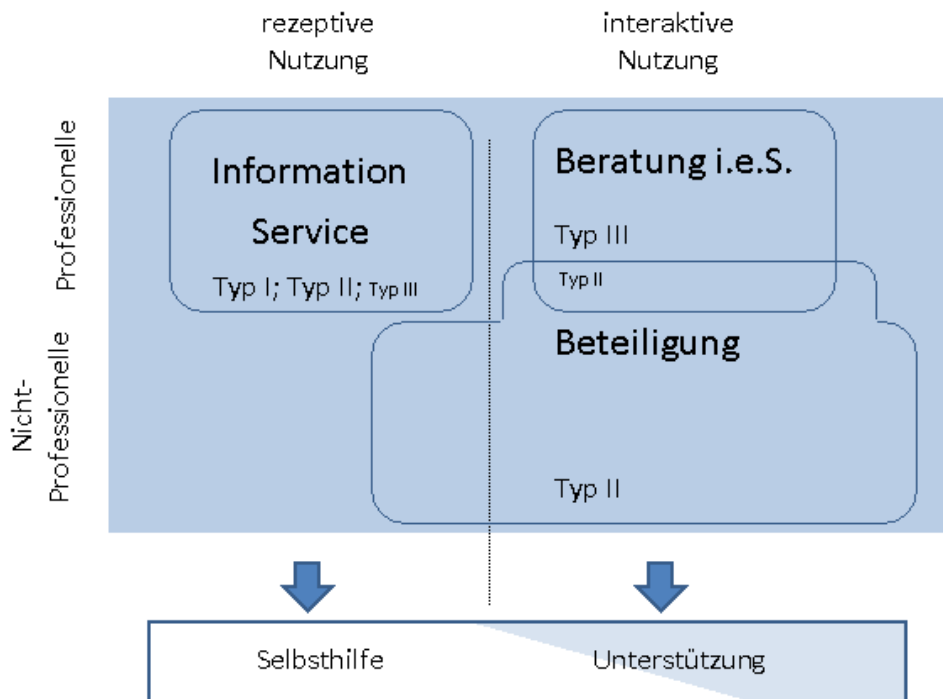
Die Funktionen, die verschiedene Angebotsformen bei den drei Plattformentypen in der Online-Beratung gegen Rechtsextremismus, Antisemitismus und Fremdenfeindlichkeit für Nutzende übernehmen können, werden im Folgenden in einem ersten Interpretationsschritt gebündelt.

Zur Systematisierung der Ergebnisse der Plattformanalyse wurden die Angebotsformen zum einen daraufhin betrachtet, welche Tätigkeiten sie von den Nutzenden einfordern, und zum anderen, inwiefern die Inhalte in den Angeboten von professionellen Fachkräften oder auch von nicht-professionellen Nutzenden stammen.<sup>42</sup> Beide Dimensionen, so ist die Annahme, können Einfluss auf die Funktionen haben, die die Angebotsformen für die Nutzenden für die Lösung ihrer Fragen und Problemstellungen erfüllen können (vgl. Abbildung 5.2-VII).

---

<sup>41</sup> Diesbezüglich wurde in der Befragung der Betreibenden auch auf die besondere Kommunikationssituation in der Online-Beratung (reduzierte Hinweisreize wie Mimik etc.) sowie bei E-Mail-Beratung auf die zeitversetzte Kommunikation als Besonderheit von Online-Beratung hingewiesen.

<sup>42</sup> Diese Unterscheidung ist an Ott/ Eichenberg (2002) angelehnt.



**Abbildung 5.2-VII:** Systematisierung der Angebotsformen von Online-Beratung im weiteren Sinne

Einige Angebotsformen ermöglichen eine rein rezeptive Nutzung (also das Lesen, Ansehen oder/ und Zuhören) von Inhalten, die auf den Plattformen bereit gestellt werden. Dies gilt insbesondere für die Informations- und Servicebereiche auf den analysierten Plattformen. Allerdings können auch die auf den Plattformen dokumentierten Diskussionen mittels Kommentaren oder in Foren nachgelesen werden, ohne selbst eigene Fragen einzubringen. Diese rezeptiven Nutzungsformen können insbesondere für Jugendliche und junge Erwachsene relevant sein, um selbst Informationen einzuholen, die für ihre Fragen und Problemstellungen hilfreich sind (vgl. Kap. 3.1.1).

Einige Angebotsformen ermöglichen beziehungsweise erfordern eine interaktive Nutzung durch die Jugendlichen. So können sich die Jugendlichen mit eigenen Fragen in Foren einbringen, um mit der Unterstützung anderer diese zu klären. Insbesondere für die Beratung im engeren Sinne sind Angebotsformen in den Plattformen integriert, bei denen man sich notwendigerweise auf einen interaktiven Prozess einlassen muss. Diesen interaktiven Nutzungsformen bergen das Potenzial, Unterstützung für die Klärung der eigenen Fragen und Anliegen durch die InteraktionspartnerInnen zu erhalten (vgl. Kap. 3.1.1).

Zugleich ist gerade im Kontext von Online-Beratung gegen Rechtsextremismus, Antisemitismus und Fremdenfeindlichkeit nicht unerheblich, von wem die Inhalte stammen, die man sich auf den Plattformen aneignen kann und mit wem man sich über diese Plattform austauschen kann. Hinsichtlich der InteraktionspartnerInnen beziehungsweise UrheberInnen von Inhalten können die Angebotsformen unterschieden werden, inwiefern ausschließlich professionelle Personen Inhalte erstellen oder mit den Nutzenden kommunizieren oder ob auch nicht-professionelle Nutzende als Gegenüber zu erwarten sind. Letzteres gilt insbesondere für die Beteiligungsformen, die auf den Plattformen umgesetzt sind, während sowohl die Informations- und Servicebereiche als auch die Angebotsformen zur Beratung im engeren Sinne in der Verantwortung von Professionellen stehen.

Auf der Grundlage dieser allgemeinen Systematisierung der Angebotsformen wird deutlich, dass die identifizierten Plattfortmtypen mit Blick auf diese Funktionen verschiedene Rollen für Jugendliche und junge Erwachsene einnehmen können.<sup>43</sup> Zudem wird auch deutlich, dass Plattfortmtypen unter Umständen bestimmte Funktionen gerade auch nicht erfüllen. Diese Unterschiede zwischen den verschiedenen Plattfortmtypen sollen im Folgenden knapp herausgearbeitet werden. Sie sind als erster Interpretationsschritt hinsichtlich der Bedeutung, die Online-Beratungsformen im Rahmen von Plattfortmten gegen Rechtsextremismus, Antisemitismus und Fremdenfeindlichkeit, einnehmen können und stellen zudem ein Zwischenfazit dar, das als Bezugspunkt für die Ergebnisse der Befragung von Jugendlichen und jungen Erwachsenen dienen kann. In diese Zusammenführung werden die Einschätzungen der befragten Betreibenden zu Potenzialen und Grenzen der verschiedenen Angebotsformen integriert.

#### **a) Rezeptive Nutzung der Plattfortmten als niedrigschwellige Form von Selbsthilfe**

Die Plattfortmten rein rezeptiv zu nutzen kann als eine verhältnismäßig niedrigschwellige Form betrachtet werden, sich mit dem Themenbereich Rechtsextremismus, Antisemitismus und Fremdenfeindlichkeit auseinander zu setzen und nach Fragen und Hilfestellungen zu suchen, da die Nutzenden nichts von sich preisgeben müssen. Allerdings zeigen die Analyseergebnisse, dass die Plattfortmten hierfür unterschiedlich gut geeignet sind und die Niedrigschwelligkeit auch von der Umsetzung der Angebotsformen auf den Plattfortmten abhängig ist.

#### ***Einschätzung der Informationsangebote mit Blick auf Selbsthilfe***

- Aufgrund der Strukturierung, Inhaltsauswahl und Aufbereitung der Inhalte dürfte insbesondere das Informationsangebot auf den Plattfortmten des Typs II für Jugendliche und junge Erwachsene relevant und attraktiv sein. Weitere Differenzierungen liefert hierzu die Befragung von Jugendlichen (vgl. Kap. 5.2.2).
- Das Informations- und Serviceangebot auf den Plattfortmten des Typs I dürfte dahingegen vorrangig nur für Jugendliche mit einem hohen inhaltlichen Interesse attraktiv sein, die aber nicht unbedingt auf der Suche nach einer konkreten Problemlösung sind. Begründet ist diese Einschätzung zum einen an der Aufbereitung der Inhalte, aber auch an der Strukturierung der Inhalte.
- Das Informationsangebot des Plattfortmtyps III ist funktional auf das eigentliche Online-Beratungsangebot ausgerichtet. Anstelle von Antworten werden Fragen aufgeworfen, um den Nutzenden zu verdeutlichen, dass sie mit ihrem Problem nicht alleine sind. Wenngleich Ratsuchende ihre Problemstellung hier wiederentdecken können, finden sie im Informationsangebot nicht die Informationen, um das Problem selbst zu beantworten.

---

<sup>43</sup> In Abbildung 5.2-VII ist dies mit unterschiedlich großen Schriftgraden dargestellt.

### ***Einschätzung der Beteiligungsformen mit Blick auf Selbsthilfe***

Nur beim Plattfortmtyt II sind Beteiligungsformen realisiert, die auch rezeptiv für die Selbsthilfe genutzt werden können. Dabei sind die Beteiligungsformen bei den entsprechenden Plattfortmen sehr unterschiedlich organisiert. Beispielsweise sind die Beteiligungsformen teils in der Gesamtstruktur integriert, teils herausgelöst und mit oder ohne Anmeldung erreichbar. Relevant für die Bedeutung der Beteiligungsformen für die Selbsthilfe dürfte sein, inwiefern die Beiträge recherchierbar sind<sup>44</sup> und inwiefern Diskussionen in aufbereiteter Form bereitgestellt werden<sup>45</sup>.

### **b) Interaktive Nutzung der Plattfortmen als Voraussetzung für Unterstützung**

Unterstützung von anderen Personen können Nutzende bei der Lösung eigener Fragen und Probleme erst erhalten, wenn sie sich selbst mit eigenen Fragen einbringen (und hierzu in der Regel registrieren und anmelden). Gerade hierin werden sowohl in der Literatur als auch von Betreibern Potenziale von Online-Beratung gesehen (vgl. Kap. 3.1.1) Hinsichtlich der Integration dieser Potenziale zeigen sich große Unterschiede zwischen den Plattfortmen: Bei den Plattfortmen des Typs I ist eine interaktive Nutzung nicht möglich, bei den anderen werden jeweils unterschiedliche Schwerpunkte gesetzt.

### ***Einschätzung von Beteiligungsformen mit Blick auf Unterstützung***

Mit den beschriebenen Angebotsformen zur Beteiligung (in Chats, Foren oder mittels Kommentaren und Leserbriefen) können Jugendliche und junge Erwachsene eigene Fragen oder Problemstellungen zur Diskussion stellen und unterstützende Hinweise oder Anregungen von anderen Nutzenden wie auch von den (ggf. professionellen) ModeratorInnen der Plattfortm erhalten. Dabei müssen sowohl die Nutzenden als auch die Betreibenden in Kauf nehmen, dass unter Umständen (zeitweise) inhaltlich nicht ganz korrekte Hinweise von Nutzenden gegeben werden.<sup>46</sup> Bei der Bewertung der Beiträge sind die Nutzenden weitgehend auf sich selbst gestellt und müssen selbst entscheiden, inwieweit sie den Hinweisen anderer Nutzender vertrauen. Unter anderem deswegen ist das Potenzial für die Unterstützung nicht nur bei der Lösung von komplexeren Problemen sicherlich begrenzt. Obwohl insbesondere ein Betreiber die Einschätzung äußerte, dass die eingebrachten Beiträge überwiegend gut und lehrreich seien, sind sich die Betreibenden einig darüber, dass eine ständige Betreuung der offenen Austauschforen notwendig ist, insbesondere um rechte Agitation und eine „Unterwanderung“ von rechtsextremen oder fremdenfeindlichen Nutzenden zu vermeiden.

So ist hinsichtlich der Potenziale und Grenzen von Online-Beratung gegen Rechtsextremismus, Antisemitismus und Fremdenfeindlichkeit nicht nur die Frage der Qualität der Beiträge

---

<sup>44</sup> So kann auf der Plattfortm *netz-gegen-nazis.de* über eine Stichwortwolke (Tagcloud) thematisch und direkt auf die Beiträge von Nutzenden zugegriffen werden.

<sup>45</sup> Die Aufbereitung von Diskussionen wurde von einem Betreiber in der Befragung eingefordert, um den Diskussionen einen zusätzlichen Wert für die Nutzenden zu bieten. Insbesondere wenn die Diskussionen bzw. Foren zu unübersichtlich werden, seien die Beteiligungsformen sonst nutzlos für Nutzende, die sich nachträglich damit beschäftigen.

<sup>46</sup> In der Befragung der Betreibenden wurde jedoch betont, dass auch viele gute Beiträge von Nutzenden eingestellt werden.

von anderen Nutzenden zu beachten, sondern auch die politische Orientierung der aktiven Nutzenden, die selbst fremdenfeindliche oder rechtsextreme Positionen (mehr oder weniger offensichtlich) vertreten können. Wenngleich bei allen Plattformen die Beiträge auf Inhalte geprüft werden, die den Diskussionsregeln widersprechen, bleibt dennoch die Frage, inwiefern Jugendliche und junge Erwachsene eigene Problemstellungen in einem Umfeld diskutieren wollen, in dem auch kontroverse Diskussionen geführt werden. Hierzu liefert die Befragung von Jugendlichen wichtige Hinweise (vgl. Kap. 5.2.2).

Die Ausführungen verdeutlichen, dass potenziell ein Spannungsfeld besteht zwischen der Bedeutung, die Beteiligungsformen für die gegenseitige Unterstützung von Nutzenden, und der Bedeutung, die sie für die demokratische, offene und meinungsbildende Diskussion im Rahmen einer Plattform erhalten können. In letzterem Fall bieten diese Kommunikationsräume die Chance, auszuformulieren, wofür man eintritt und zu erlernen, wie gegen rechte und rechtsextreme Argumentationen eingetreten werden kann. Aber auch in diesem Szenario erscheint unabdingbar, dass diese Kommunikationsräume von Fachkräften betreut werden.

Für die gegenseitige Unterstützung von Nutzenden bei Fragen und Problemen ist zu folgern, dass die offenen Räume, in denen sich auch Nutzende mit fremdenfeindlichen Einstellungen äußern können, von Nutzenden vor allem für die Klärung von weniger persönlichen Anliegen eine ertragreiche Funktion erfüllen können (vgl. Kap. 5.2.2).

### ***Einschätzung von Online-Beratung im engeren Sinne mit Blick auf Unterstützung***

Der besondere Wert von Online-Beratung im engeren Sinne, die in der Tradition der psychosozialen Arbeit mit klientenorientierten Beratungskonzepten arbeitet, liegt in der Unterstützung von Nutzenden abgestimmt auf die jeweilige Problemsituation und die individuellen Ressourcen. Sie hat – gerade auch als Online-Angebot realisiert – einen besonderen Wert für die Zielgruppe von Menschen, die aufgrund von Rechtsextremismus in eine Notlage geraten sind, in der sie selbst keine Handlungsmöglichkeiten mehr sehen. Für diese Zielgruppe ist eine individuelle Unterstützung notwendig, da ihnen allgemeine Tipps in der Regel nicht weiterhelfen. Dies kann mit interaktiven Angebotsformen betreut von professionell Tätigen geleistet werden. Die für Online-Beratung im psychosozialen Bereich beschriebenen Vorteile<sup>47</sup> können auch für die Online-Beratung gegen Rechtsextremismus, Antisemitismus und Fremdenfeindlichkeit wirksam werden. Ein konkreter Mehrwert kann darin gesehen werden, dass mit diesem Angebot nach Aussage des Betreibers eine besondere Zielgruppe angesprochen werden kann, die dringend Unterstützung braucht und die frühzeitiger (bereits bei ersten Hinweisen und Anzeichen) ein Online-Beratungsangebot in Anspruch nimmt und nicht erst nach ersten Kontakten mit Polizei und Justiz Unterstützung sucht. Zugleich werden auch in den gewählten Verfahren Besonderheiten und Grenzen von Online-Beratung zu diesem Themenbereich deutlich: Der Einstieg in die Online-Beratung im engeren Sinne wird als Einzelberatung (in der Regel über E-Mail) realisiert und für den Erfahrungsaustausch in Gruppen werden die Nutzenden erst nach einer längeren Beratungsphase eingeladen. Stärker als es in der Literatur für andere Themenbereiche betont wird, erscheinen angesichts der Problematik von „Störungen“ durch fremdenfeindliche oder rechtsextreme Äußerungen in der Beratung im engeren Sinne die Fragen nach der Orientierung der Nutzenden<sup>48</sup> und zu-

---

<sup>47</sup> Orts- und Zeitunabhängigkeit, Kontrolle über die Kommunikationssituation und Anonymität (vgl. Kap. 3.1.1)

<sup>48</sup> Wie dies auch bei den Beteiligungsformen bereits angesprochen wurde.

dem einem Vertrauensverhältnis zwischen Beratenden und den Nutzenden eine große Bedeutung zuzukommen. Als Alternative zur Online-Beratung wird nach Angaben des Betreibers auch die Adressdatenbank von Beratungsstellen sowohl von Initiativen als auch von Nutzenden intensiv nachgefragt.

### **Spezialisierung und Vernetzung der Plattformen**

Die dargestellten Angebotsformen können für Beratungssuchende jeweils bestimmte Funktionen für „Selbsthilfe“ und „Unterstützung“ erfüllen. Mit der Analyse der Plattformen konnte aufgezeigt werden, dass bereits eine Spezialisierung der Plattformen nach Zielgruppen und Zielen erkennbar ist. Dies erscheint richtig und sinnvoll, damit Nutzenden für die je individuellen Anliegen ein adäquates Angebot zur Verfügung steht. Zugleich kommt damit der Vernetzung der Plattformen untereinander eine besondere Bedeutung zu, um die jeweiligen Zielgruppen auch auf die „richtige“ Plattform weiterzuleiten. In der Analyse und auch in der Befragung wurde bereits deutlich, dass sowohl auf Plattformebene als auch in der Interaktion mit Nutzenden auf weitere Plattformen und deren Angebote verwiesen wird. Um im Internet ein Netz gegen Rechtsextremismus, Antisemitismus und Fremdenfeindlichkeit zu spannen, erscheint dieser Vernetzungsgedanke auch für die Weiterentwicklung in diesem Bereich wichtig. Auffällig ist dabei, dass die Plattformen des Typs I und II jeweils untereinander verlinkt sind und an verschiedenen Stellen auch auf die Plattform des Typs III verwiesen wird. Umgekehrt finden sich aber auf der Plattform des Typs III keine Verweise auf die anderen Plattformen (dagegen aber auf Beratungsstellen vor Ort), sodass in der Verweisstruktur ein Trichter hin zu dem Beratungsangebot im engeren Sinne entsteht.

## **5.2.2 Die Perspektive der Jugendlichen**

Die nachfolgend dargestellten Ergebnisse beruhen im Kern auf den Äußerungen von siebzehn politisch interessierten Jugendlichen zu den Websites *komplex-rlp.de*, *netz-gegen-nazis.de* und *online-beratung-gegen-rechtsextremismus.de* ergänzt durch ihre Aussagen zu den von ihnen üblicherweise im Themenbereich Rechtsradikalismus, Fremdenfeindlichkeit und Antisemitismus genutzten Websites.

### **5.2.2.1 Die Befragten**

Die Befragten leben in den Ballungsgebieten München und Nürnberg; zwei Befragte absolvieren ihre Ausbildung in Bayern, stammen jedoch aus ostdeutschen Großstädten. Sechs Befragte haben einen Migrationshintergrund (drei einen mittel-/ westeuropäischen (Großbritannien, Österreich), drei einen außereuropäischen (Afghanistan, Iran, Türkei)). Einen Überblick über Alter und Geschlecht der Befragten gibt die Tabelle 5.2-I.

<i>Alter</i>	15 bis 17 Jahre	18 bis 20 Jahre	21 bis 24 Jahre	gesamt
<b>Geschlecht</b>				
weiblich	2	1	2	5
männlich	3	4	5	12
gesamt	5	5	7	17

**Tabelle 5.2-I:** Demographische Daten der Befragten

### **Ausbildungs- bzw. Arbeitssituation**

Der formale Bildungsstand der Befragten ist relativ hoch. Einen Überblick gibt die Tabelle 5.2-II.

<b>Schulbildung</b>	Realschule	Fachoberschule	Gymnasium
	4	3	10

**Tabelle 5.2-II:** Bildungsstand der Befragten

Alle Befragten befinden sich entweder in Ausbildung oder haben diese gerade beendet: Fünf besuchen eine Schule, fünf machen eine Lehre oder haben diese jüngst abgeschlossen. Drei absolvieren derzeit ein soziales Jahr, vier befinden sich im Übergang zum Studium oder haben dies bereits aufgenommen.

### **Themenbezug**

Unter Einbezug aller Informationsquellen lassen sich bei den befragten Jugendlichen ausgehend von der Intensität der Auseinandersetzung mit dem Thema und der persönlichen Betroffenheit, drei Ausprägungen des Themenbezugs ausmachen:

- Sechs Jugendliche haben einen starken Bezug zu dem Thema, weil sie sich aktiv gegen Rechtsradikalismus engagieren und sich entsprechend häufig mit dem Thema auseinandersetzen.
- Vier Jugendliche haben einen mittleren Themenbezug: Sie setzen sich häufiger damit auseinander ohne sich aktiv zu engagieren oder sind/ waren durch persönliche Erlebnisse mit dem Thema konfrontiert.
- Die restlichen sieben Jugendlichen haben einen vergleichsweise geringen Bezug zu dem Thema. Sie sind allgemein politisch interessiert und grenzen sich von Rechtsextremismus und Fremdenfeindlichkeit ab. Mit dem Thema setzen sie sich auseinander, wenn es von außen an sie herangetragen wird (Schule, soziales Umfeld, Medienberichte).

Für zwei Jugendliche mit Migrationshintergrund beschränkt sich das Thema nicht nur auf die Diskriminierung von Ethnien oder Religionsgemeinschaften durch deutsch-nationale Extremisten. Vielmehr schließt es für sie auch Diskriminierungen und Angriffe durch nicht-deutsche Nationalisten und/ oder religiös-fundamentalistische Extremisten ein.

Die Stärke des Themenbezugs verteilt sich ungleichmäßig auf die Altersgruppen. Die meisten Befragten mit starkem Themenbezug finden sich in der mittleren Altersgruppe, die wenigsten in der ältesten, in der sich dagegen die mit mittlerem und geringem Themenbezug gehäuft finden.

<i>Alter</i>	15 bis 17 J.	18 bis 20 J.	21 bis 24 J.	gesamt	davon weiblich
<b>Themenbezug</b>					
starker	2	4		6	2
mittlerer		1	3	4	1
geringerer	3		4	7	2
gesamt	5	5	7	17	5

**Tabelle 5.2-III:** Themenbezug der Befragten

### **Themenbezogene Mediennutzung und Stellenwert des Internets**

Sieben Befragte schätzen ihren themenbezogenen Informationsstand als hoch ein („besser informiert als die meisten anderen“) und nur zwei sind der Meinung, eher weniger informiert zu sein als die meisten anderen Jugendlichen. Die übrigen sehen sich auf einem in etwa durchschnittlichen Informationslevel.

Für fast alle Befragten (fünfzehn Jugendliche) ist das Internet eine der wichtigen Informationsquellen zu diesem Thema.<sup>49</sup> Als extrem wichtig schätzen das Internet allerdings nur zwei Befragte für sich ein.

Der relativ hohe Stellenwert des Internets in diesem Zusammenhang spiegelt sich auch darin, dass die Befragten mehrheitlich (zwölf Jugendliche) zumindest eine der sechs in die Analyse einbezogenen Websites schon einmal gesehen hatten oder spontan andere thematisch einschlägige Seiten angeben konnten, die sie nutzen.

Von den sechs in der Analyse berücksichtigten Websites ist die bekannteste die der Bundeszentrale für politische Bildung (acht Befragte), die einige bereits aus der Schule oder aus anderen Themenzusammenhängen kennen. Diese Seite kennen sowohl Jugendliche mit starkem als auch solche mit schwächerem Themenbezug. Die Website *netz-gegen-nazis.de* ist einigen Jugendlichen schon einmal aufgefallen (vier Befragte). Die übrigen vier Websites sind gar nicht oder nur vereinzelt bekannt. Das Angebot *online-beratung-gegen-rechts-extremismus.de* hatte ein Befragter schon einmal gesehen; zwei Befragte mit mittlerem und starkem Themenbezug, die es im Verlauf des Surfinterviews kennen lernen, sind erstaunt, dass sie ihm bis dato nicht begegnet waren.

---

<sup>49</sup> An zweiter Stelle stehen Tageszeitungen (12). Es folgen Zeitschriften (9), Bücher (5) und Fernsehen (4). In allgemeinen Internetsnutzung differieren die Vorerfahrungen. Alle Befragten sind jedoch Mitglieder in Online-Communitys.

In den Surfinterviews stellten sieben Befragte mit starkem Themenbezug Internetseiten vor, die sie üblicherweise aufsuchen, um sich über den Themenbereich Rechtsextremismus, Fremdenfeindlichkeit und Antisemitismus zu informieren. Dies waren

- *indymedia.org* (4 Befragte)
- *aida-archiv.de* (3 Befragte)
- Websites von örtlichen Antifa-Gruppen (3 Befragte)
- *keinbockaufnazis.de* (1 Befragte)
- *mut-gegen-rechte-gewalt.de* (1 Befragter)

Zwei Befragte geben an, auch Seiten zu nutzen bzw. genutzt zu haben, die aus Sicht der Befragten von Rechtsextremen betrieben werden – in einem Fall handelt es sich um eine von islamischen Fundamentalisten betriebene mehrsprachige Website, im anderen um das Portal *altermedia.de* und das Forum *thiazi.net* –, um sich über deren Denkweise und Aktivitäten zu informieren.

### **Beratungsbedarf**

Keine beziehungsweise keiner der befragten Jugendlichen gibt an, persönlich einen Beratungsbedarf in dem Sinne zu haben, dass sie aktuell nach der Lösung eines konkreten Problems im Zusammenhang mit Rechtsextremismus oder Fremdenfeindlichkeit suchen. Allerdings können sich einige Befragte Situationen vorstellen oder haben eine solche erlebt, in denen sie der Beratung bedürften. Dies sind in erster Linie Situationen der Bedrohung durch rechtsextreme Gewalt oder solche der Provokation durch fremdenfeindliche oder nationalistische Abwertungen oder Anfeindungen.

Im Verlauf der Befragungen und Diskussionen wurden jedoch von einigen Befragten Situationen geschildert, die Verhaltensunsicherheit und Orientierungssuche beschreiben. So tauchte etwa anhand der Diskussion, wie mit rechtsextrem orientierten Beiträgen in Internetforen umzugehen sei, mehrfach die Frage auf, wie Mitgliedern rechtsextremer Organisationen in anderen sozialen Kontexten, zum Beispiel am Arbeitsplatz oder im Sportverein, zu begegnen sei. Hier zeichnete sich bei Befragten mit geringerem Themenbezug ab, dass sie nach einer eigenen Haltung suchen, wie weit in diesen Kontexten politischer Meinungsäußerung Raum gegeben werden muss und wie dort mit Mitgliedern rechtsextremer Organisationen in Vereinen umzugehen ist, die sich der politischen Agitation enthalten.

Vorerfahrung mit Formen von Online-Beratung liegen nur rudimentär vor. Ein Befragter hat schon einmal mit einem thematisch einschlägigen Beratungsbedarf im Internet nach Hilfe gesucht. Fünf Befragte haben Erfahrung mit der aktiven Nutzung von Foren, wobei es sich allerdings um andere thematische Zusammenhänge handelt (näheres in Kap. 5.2.2.4).

### **5.2.2.2 Erwartungen an Information**

Welche einschlägigen Themen die Jugendlichen im Internet suchen und wie diese aufbereitet sein sollen, wird zum einen in den Beschreibungen der von ihnen genutzten relevanten Internetseiten deutlich, zum anderen in der Bewertungen der drei in den Surfinterviews thematisierten Seiten.

Zunächst werden die Themeninteressen der befragten Jugendlichen gebündelt dargestellt. Im Anschluss wird auf die Kriterien eingegangen, die sie an die formale und inhaltliche Qualität der Informationen anlegen.

#### **5.2.2.2.1 Themeninteressen: Breit gefächert**

Nahezu alle befragten Jugendlichen finden auf den Websites *komplex-rlp.de*, *netz-gegen-nazis.de* oder *online-beratung-gegen-rechtsextremismus.de* Themen bzw. Themenaspekte, die sie positiv hervorheben, weil sie selbst besonderes Interesse daran haben oder weil sie der Meinung sind, dass dies für andere eine wertvolle oder interessante Information sein kann.<sup>50</sup>

- Aufklärung über rechtsextreme Symbolik und Organisationen

Dieses Thema barg vor allem für Befragte mit geringerem und für einige mit mittlerem Themenbezug Neuigkeitsgehalt. Besonders beim Thema Symbolik wird Wert auf Differenziertheit gelegt, die vorschnelle Urteile und Fehleinschätzungen vermeiden hilft. Einige Befragte fordern daher zum Beispiel, dass bei Informationen zu rechtsextremen Zahlen- und Buchstabenchiffren entsprechend auf die Möglichkeit der „naiven“ Verwendung durch „Normalbürger“ hingewiesen werden sollte.

- Berichte über die aktuelle Entwicklung der rechtsextremen Szene

In erster Linie Befragte mit mittlerem oder starkem Themenbezug wiesen auf für sie besonders interessante Aspekte hin, wie z. B. Kommunalwahlergebnisse rechtsextremer Parteien, Berichte über „unauffällige“ Hintermänner rechtsextremer Organisationen oder Berichte über die Aktivitäten der Anti-Antifa.

- Hintergrundwissen zu rechtsextremen Ideologien und Verbreitungsstrategien

Hier trafen insbesondere folgende Themen auf Interesse:

- o Musik
- o Motive für den Einstieg in die rechte Szene
- o rechtsextreme Frauen
- o Familie und Kindererziehung
- o Rechtsextreme im Web 2.0
- o Todesstrafe für Kinderschänder
- o geschichtliche Hintergrundinformationen

Besonders Befragte mit mittlerem und geringerem Themenbezug verwiesen darauf, dass sie bei diesen Themen Neues erfahren. So stellte zum Beispiel ein 18-jähriger Befragter mit mittlerem Themenbezug fest: „Das mit der Kindererziehung ist neu für mich. Ich wusste bisher immer nur Glatze, Lonsdale, Nazi.“

---

<sup>50</sup> Da es in der verfügbaren Interviewzeit nicht möglich war, die jeweiligen Websites in Gänze anzusehen, wird im Folgenden nicht detailliert darauf eingegangen, auf welchen Websites welche Themen vermisst wurden. Vielmehr werden generell die gewünschten und erwarteten Themen genannt.

Es fällt auf, dass zwei Themen (Musik und Rechtsextreme im Web 2.0) Bezug zum Medienalltag der Jugendlichen aufweisen.

- Hinweise auf Fremdenfeindlichkeit und Rassismus in der Gesellschaft

Mehrere Befragte mit mittlerem und starkem Themenbezug erwarten eine grundlegend wertebezogene Fundierung der Argumentation gegen Diskriminierung aufgrund von Ethnie, Religion oder Nationalität. Informationen über Rechtsextremismus und Faschismus sollten ihrer Erwartung nach um aktuelle Berichte ergänzt werden, die Anzeichen für ein gesellschaftliches oder politisches Klima der Intoleranz aufzeigen, das eine Verbreitung von Rechtsextremismus begünstigt.

- Argumentationshilfen und Handlungsmöglichkeiten

Befragte mit unterschiedlich starkem Themenbezug heben hervor, dass sie die Ausführung von Argumentationslinien gegen rassistische, fremdenfeindliche und rechtsextreme Parolen sowie Hinweise auf Handlungsmöglichkeiten gegen rechtsextreme Aktivitäten erwarten, beziehungsweise positiv bewerten, wie zum Beispiel die 20-Jährige formuliert: „Das ist gut, dass erklärt wird, warum man dagegen sein sollte und was man dagegen tun kann.“

Befragte mit geringerem und mittlerem Themenbezug wünschen sich möglichst alltagsnahe und konkrete Tipps, wie man in relevanten Situationen handeln kann und worauf dabei zu achten ist. So wurde zum Beispiel mehrfach positiv hervorgehoben, dass auf der Website *komplex-rlp.de* erklärt wird, inwieweit die Verwendung von Nazisymbolen beim Protest gegen Rechtsradikalismus strafrechtlich relevant ist.

Engagierte Jugendliche sind darüber hinaus an aktuellen Hinweisen auf beziehungsweise Berichten zu regionale und überregionale Projekten und Aktionen gegen Rechtsradikalismus und Fremdenfeindlichkeit interessiert.

- Handlungsstrategien bei Konfrontationen mit rechtsextremer Gewalt

Befragte mit unterschiedlich ausgeprägtem Themenbezug erwarten Hinweise auf sinnvolle und darüber hinaus spezifische Handlungsstrategien bei der Konfrontation mit rechtsextremer Gewalt.

Auch auf prominent platzierte Hinweise auf Telefonhotlines, Beratungsstellen vor Ort und Hilfsorganisationen für Opfer rechtsextremer Gewalt wird großer Wert gelegt.

Nahezu alle Befragten mit geringerem Themenbezug und vereinzelte Befragte mit mittlerem oder starkem Themenbezug lernten auf den Websites *komplex-rlp.de*, *netz-gegen-nazis.de* oder *online-beratung-gegen-rechtsextremismus.de* neue oder für sie interessante Inhalte kennen.

Sofern gut informierte Befragte der Meinung waren, dass für sie persönlich nichts Neues erfahrbar war, waren sie jedoch davon überzeugt, dass die angebotenen Informationen für jüngere oder weniger informierte Jugendliche von Wichtigkeit sind.

Insgesamt zeigt sich, dass das Interesse der befragten Jugendlichen ein breites Themenspektrum abdeckt, wobei auch in Hinblick auf den ermittelten Beratungsbedarf Themen mit Handlungsorientierung ein besonderes Gewicht zukommt.

#### **5.2.2.2.2 Themenaufbereitung: Aktuell, alltagsnah und eingängig**

Die redaktionelle Aufbereitung der Themen wird von den meisten Befragten im Großen und Ganzen als für Jugendliche attraktiv und als angemessen eingeschätzt, wobei die Befragten keine der Websites als ausschließlich jugendspezifisch empfinden.

Großen Wert legen die befragten Jugendlichen auf Aktualität, Verständlichkeit, Übersichtlichkeit und Eingängigkeit. Alltagsnähe und Anwendungsbezug werden hauptsächlich von Befragten mit geringerem und mittlerem Themenbezug erwartet.

Alltagsnähe fordern die Jugendlichen vor allem in Bezug auf Problemstellungen und Handlungsmöglichkeiten und heben diese positiv hervor. So werden insbesondere solche Fragestellungen als wichtig und interessant bezeichnet, die mit der Lebenswelt der Jugendlichen in Verbindung stehen, wie zum Beispiel „Nazis im Jugendclub“ oder „Schulhof-CDs“. Aber auch das Anknüpfen an Themen, mit denen sie sich im Alltag beschäftigen (z. B. Musik, Web 2.0) wird von einigen Jugendlichen sehr positiv bewertet.

Darüber hinaus ist ein gewisser Unterhaltungswert durchaus erwünscht, wie sich an den bevorzugten Text- und Vermittlungsformen zeigt.

#### **Bevorzugte Textsorten und Vermittlungsformen**

Jeweils mehrere Befragte heben folgende Textsorten und Vermittlungsformen positiv hervor bzw. erwarten diese:

- Erfahrungsberichte, zum Beispiel von Aussteigern aus der rechtsextremen Szene oder über erfolgreiche Beispiele von Gegenstrategien
- eine an alltagsnahen Fragen orientierte Wissensvermittlung (FAQ)
- Bilder und Videos
- aktuelle Presseschau
- aktueller Veranstaltungskalender

Kontrovers beurteilt wurde der Einsatz von **Satirevideos** und videobasierten **Prominentenstatements**. Während mehrere Befragte satirische Videos sehr positiv bewerteten, lehnten zwei diese aus unterschiedlichen Gründen ab: Ein 19-Jähriger mit starkem Themenbezug findet einen satirischen Zugang zum Thema grundsätzlich nicht angemessen, während ein 21-Jähriger mit geringerem Themenbezug sie als Marketingstrategie ohne inhaltlichen Beitrag bezeichnet. Aus dem gleichen Grund lehnt der 21-Jährige videobasierte Prominentenstatements („Zehn Sekunden gegen Nazis“) ab. Zwei andere Befragte heben sie dagegen als sinnvoll und unterstützend hervor: „Wenn jemand Ballack als Idol oder Vorbild hat, auf den hört er dann vielleicht mehr als auf die eigenen Eltern,“ argumentiert z. B. ein 18-jähriger Befragter mit Migrationshintergrund und mittlerem Themenbezug.

#### **Übersichtlichkeit, Eingängigkeit und Verständlichkeit**

Während sich Alltagsnähe, Anwendungsbezug und Unterhaltung sowohl über die Themenwahl als auch über deren Aufbereitung herstellen lassen, hängen Übersichtlichkeit,

Eingängigkeit und Verständlichkeit in erster Linie von der Informationsaufbereitung, der gestalterischen Umsetzung und der Navigation ab.

An *komplex-rlp.de*, *netz-gegen-nazis.de* und *online-beratung-gegen-rechtsextremismus.de* wurden ein klarer und übersichtlicher Seitenaufbau und eine verständliche Sprache hervorgehoben. Bei allen drei Websites wurden jedoch diesbezüglich auch Einschränkungen von den Befragten thematisiert.

Bei der Navigation durch die sonst recht übersichtlich eingeschätzte Seite *komplex-rlp.de* kam es in einem Fall zu Desorientierungen, weil einige Navigations-Metaphern („Wer spielt?“, „Was wird gespielt?“) nicht sofort als allgemeine Information über Rechtsextremismus durchschaut wurden. Bei der Jugendlichen kam die Frage auf, ob es hier nun nur um Musik gehe, was auch durch die musikkaffinen Bilder gestützt war. Die Befragte, die selbst einen Migrationshintergrund hat, fand das Thema Musik zwar sehr jugendorientiert, vermutete jedoch, dass die Navigationsmetaphern Nutzenden mit weniger versierten Deutschkenntnissen den Überblick erschweren könnten. Auch der Begriff „Stammtischparolen“ war mehreren Jugendlichen nicht geläufig.

Auch die Website *netz-gegen-nazis.de*, die einige Befragte zumindest anfänglich als unübersichtlich und überladen empfanden, wurde von mehreren Befragten für ihren klaren Aufbau gelobt. Speziell schätzten sie einige strukturierenden Navigationshilfen auf dieser Website: Suchfunktion, alphabetischer Zugriff und insbesondere die Deutschlandkarte für den Abruf regionaler Informationen. Als weitere Zugriffsmöglichkeit auf Informationen erwartete hier ein Befragter ein Archiv.

Tag-Wolken wurden als Strukturierungshilfe kontrovers beurteilt. Während ein Befragter sie als nützlich für die inhaltliche Orientierung wertet, lehnten andere sie komplett ab. Ein Befragter wies darauf hin, dass eine Stichwort-Wolke die Navigation nicht wirklich unterstütze, weil sie vor allem zu den häufig verwendeten Begriffen führt und entsprechend viele Fundstellen aufweist, ein anderer fühlte sich durch die Reizwörter direkt abgestoßen: „Nazis groß, nazis klein, NPD hier, Holocaust da, alles durcheinander, alles eine andere Größe, das macht dich total fertig.“

Bei der Navigation auf *online-beratung-gegen-rechtsextremismus.de* kam in zwei Fällen Verwirrung auf, weil der Aufruf des Navigationspunktes „Information“ direkt und unerwartet in den Unterpunkt „Literatur und Medien“ führt. Hinzu kam an dieser Stelle, dass eine der akademischen Gepflogenheit entsprechende alphabetisch nach Autorenschaft geordnete Literaturliste nicht unbedingt den Informationserwartungen Jugendlicher entspricht. Ein 19-jähriger mit Realschulabschluss formulierte hier, dass er bei Buchempfehlungen zumindest eine Ordnung nach Themen und eine Zusammenfassung des Inhalts erwarte, wenn nicht sogar eine direkte Weiterleitung auf einen Online-Buchhandel. Auch der Begriff „Grundlagentexte“ war für mehrere Befragte nicht unmittelbar aussagekräftig, so monierte ein 21-Jähriger mit Fachabitur: „Grundlagentexte, was soll das sein?“

Abgesehen vom eben erwähnten Beispiel wurden die redaktionellen Texte und Navigationsbegriffe von den befragten Jugendlichen allgemein verstanden, teils wurden sie auch für ihre gute Verständlichkeit und ihre klare Sprache gelobt. Zwei Befragte empfinden insbesondere die Sprache auf *komplex-rlp.de* als an die Jugendsprache angepasst. Allerdings schlagen zwei Befragte unabhängig voneinander vor, dass ein Lexikon spezifischer Begriffe und Fremdworte für viele Nutzende von Vorteil wäre.

Zur Textlänge wurden unterschiedliche Ansprüche formuliert. Einerseits wurden Kurztex te wegen ihrer Eingängigkeit durchaus positiv bewertet. So sagte eine 20-jährige Befragte zur Website *komplex-rlp.de*: „Ich würde sie Leuten empfehlen, die keine Lust haben, ellenlange Texte zu lesen und sich aber trotzdem einen Überblick verschaffen wollen.“ Zwei Befragte fanden dagegen die Texte dieser Website, insbesondere diejenigen unter dem Stichwort „Was jeder wissen will“, als zu stark in Informationshäppchen zergliedert. Als eher zu lang empfanden einige Befragte die Texte auf der Website *netz-gegen-nazis.de*, was jedoch unter Umständen auf den Seitenaufbau zurückzuführen ist, der bei etwas längeren Texten ein starkes Scrollen erfordert. Tendenziell monierten mehr Befragte mit geringerem oder mittlerem Themenbezug längere Texte als eher zu lang, während Befragte mit starkem Themenbezug längere Texte durchaus goutierten, wenn sie ein spezifisches Interesse trafen.

#### **5.2.2.3 Informationsqualität: Korrekt und themenspezifisch**

Die befragten Jugendlichen zeigten sich in Bezug auf die dargebotene Informationsqualität durchaus anspruchsvoll. Sie legten hinsichtlich der verschiedenen Themen teils unterschiedliche Kriterien an. Besonders achteten diese eher höher gebildeten Jugendlichen auf inhaltliche Korrektheit, Informationstiefe und themenspezifischen Zuschnitt der Informationen, letzteres insbesondere zu Schutzmöglichkeiten bei Gewaltbedrohung.

Die Informationsqualität in den Foren und Chats wird kontrovers eingeschätzt. In Chats erwarten mehrere Befragte vertrauenswürdige und hochwertige Informationen nur von Experten und Redaktionsmitgliedern, wogegen einige andere auch den Erfahrungsaustausch zwischen Nutzenden für ergiebig halten. Während mehrere Befragte (mit unterschiedlich ausgeprägtem Themenbezug) davon ausgehen, dass die Qualität der in Foren eingestellten Informationen schwer zu beurteilen ist und nur den Antworten der Redaktion ohne Zweifel zu trauen ist, gehen einige Internetversierte davon aus, dass sich in Foren Qualität in der Regel durchsetzt, in dem Sinne, dass falsche Informationen durch andere Nutzende korrigiert werden.

Da auf Chats und Foren an anderer Stelle vertieft eingegangen wird (vgl. Kap. 5.2.2.3), beziehen sich die nachfolgenden Punkte nur auf die redaktionell angebotenen Informationen. Die redaktionellen Beiträge werden von den befragten Jugendlichen generell als inhaltlich und politisch angemessen und die Redaktionen als kompetent wahrgenommen, wenn auch in einigen Punkten durchaus Kritik an den Beiträgen geäußert wird, wie im Folgenden näher erläutert wird.

Die auf *komplex-rlp.de* eingestellten Informationen über rechtsextreme Organisationen und deren Auftreten werden von mehreren Befragten (mit unterschiedlichem Themenbezug) als relativ oberflächlich eingestuft. Sie werden als zu stark an Äußerlichkeiten orientiert und insgesamt zu knapp ausgeführt kritisiert. Das Angebot biete zwar einen guten Überblick, fördere in seiner Knappheit jedoch eher ein „Halbwissen“, wie es eine 20-Jährige mit starkem Themenbezug formuliert.

In Bezug auf die dargebotenen Handlungsstrategien ergibt sich ein heterogenes Bild in der Bewertung der Themenspezifik. Mehrere Befragte (mit unterschiedlich starkem Themenbezug) schätzten die auf den Websites seitens der Redaktion gegebenen Hinweise als überzeugend und kompetent ein. Andere Befragte (mit mittlerem und starkem Themenbezug) kritisieren allerdings – insbesondere in Bezug auf die Website *komplex-rlp.de* –, dass die

angebotenen Verhaltenstipps im Falle der Gewaltandrohung durch Rechtsextreme eher allgemein gehalten seien und auf jegliche Situation der Gewaltandrohung zuträfen. Sie gehen davon aus, dass spezifischere Handlungsmöglichkeiten aufgezeigt werden könnten. Einige Befragte sind daher der Auffassung, dass die vorgefundenen Tipps sich entsprechend an jüngere Jugendliche richten, die allgemein wenig Erfahrung mit Gewaltbedrohung haben. So sagt eine 23-Jährige mit geringerem Themenbezug: „Das hat man schon öfter erlebt und mit der Zeit entwickelt man seine eigenen Strategien.“

#### **5.2.2.2.4 Vertrauenswürdigkeit: Glaubwürdig und politisch passend**

Die Vertrauenswürdigkeit der redaktionellen Informationen bemisst sich für die Jugendlichen an der inhaltlichen Glaubwürdigkeit, der Seriosität des Gesamteindrucks der Websites und der politischen Ausrichtung.

Die befragten Jugendlichen schenken den auf den exemplarischen Websites von redaktioneller Seite angebotenen Informationen und Handlungsstrategien überwiegend Vertrauen. Die inhaltliche Richtigkeit der Informationen über Rechtsextremismus und die Angemessenheit der angebotenen Handlungsstrategien werden nur in wenigen Fällen angezweifelt. Mehrere Befragte bezeichnen die angebotenen Handlungsstrategien explizit als erfolgversprechend und politisch vertretbar.

#### **Ausgewogenheit und Differenziertheit**

Die inhaltliche Glaubwürdigkeit, die auch durch die Informationsqualität und professionelle Aufbereitung mitbestimmt wird, machen einige Befragte an der Ausgewogenheit der Darstellung fest. Es überzeugt sie von der realitätsgetreuen Darstellung des Themas, dass in Bezug auf rechtsextreme Jugendliche kein einseitiges Schwarz-Weiß-Bild gezeichnet wird. So kommentieren mehrere Befragte einen Erfahrungsbericht über einen Einstieg in die rechtsextreme Szene wegen Konflikten mit Jugendlichen mit Migrationshintergrund positiv: „Es kommen beide Seiten zu Wort“, merkt dazu ein 21-Jähriger an. Auch drei Befragte mit Migrationshintergrund empfinden das konkrete Beispiel als realitätsangemessen differenziert: Leider gebe es auch Jugendliche mit Migrationshintergrund, die Konflikte provozieren.

#### **Widerspruchsfreiheit**

Auch die Widerspruchsfreiheit in der Argumentation und in den implizit oder explizit vorgeschlagenen Handlungsstrategien ist ein Kriterium, an dem einige Jugendliche die Glaubwürdigkeit messen. So weist z.B. ein 21-Jähriger darauf hin, dass auf einer Seite von *netz-gegen-nazis.de* ein Bild platziert ist, auf dem eine Wandsprüherei von Nazis übermalt („Sieg heil“ mit Hakenkreuz) wird, während an anderer Stelle ein Bild von einer Wandsprüherei gegen Nazis („Kein Sex mit Nazis“) zu finden ist. Der Befragte mit geringerem Themenbezug kommentiert dies folgendermaßen: „Das finde ich einen starken Gegensatz. Das spricht nicht gerade für die Seite. Man will etwas bewegen, aber es sind die gleichen Mittel jetzt, die die Rechten auch benutzen.“ Er erwartet, dass an das eigene Handeln strengere Maßstäbe angelegt werden als an das des politischen Gegners.

## Seriöse Referenzen

Die Vertrauenswürdigkeit der Seite wird für diesen 21-jährigen Befragten allerdings durch seriöse Referenzen gestützt. So ist für ihn ein Indikator für Seriosität, dass staatliche Stellen oder Internetportale etablierter Medien auf die fraglichen Websites verlinken oder entsprechende Kooperationen identifizierbar sind. Auch ein 19-Jähriger wertet die erkennbare Kooperation der Website *netz-gegen-nazis.de* mit *Die Zeit* mit Blick auf andere Nutzerinnen und Nutzer daher positiv: „Da sieht man, dass das nicht einfache linke Hetze ist.“ Allerdings kommentiert er die imagefördernde Funktion, die die Portale *netz-gegen-nazis.de* und *mut-gegen-rechte-gewalt.de* für die kooperierenden Publikationsorgane haben, durchaus distanziert-ironisch.

## Gestaltung

Als weitere Indikatoren für Vertrauenswürdigkeit werden auch das Design und die ästhetische Anmutung des Online-Angebots angesprochen. Das Seitendesign von *netz-gegen-nazis.de* wird zum Beispiel als professionell eingeschätzt und mit Nachrichtenseiten im Internet sowie mit Seriosität assoziiert. Verbunden mit dieser Einschätzung ist die Vermutung, dass das Angebot vor allem für „ältere“ Menschen (ab 18 Jahre) attraktiv ist, die seriöse Informationen zum Themenbereich suchen. Diese Einschätzungen der Gestaltung gehen aber zwischen den Jugendlichen auch recht weit auseinander. So ist ein 23-Jähriger durch die grafische Gestaltung der Website *netz-gegen-nazis.de* zunächst verunsichert: Das dunkle Rot und das holzschnittartige Logo assoziiert er mit der Ästhetik des Nationalsozialismus und fragt sich zunächst, ob dies eine von Rechtsradikalen betriebene Seite ist.<sup>51</sup>

## Politische Ansiedlung

Wie an den angeführten Beispielen bereits implizit deutlich wird, hängt für mehrere Jugendliche die Vertrauenswürdigkeit auch davon ab, inwieweit die politische Ansiedlung der Website identifizierbar und mit der eigenen politischen Positionierung vereinbar ist. Dies überprüfen sie anhand der politischen Verortung der Referenzen und der subjektiven politischen Angemessenheit der vorgeschlagenen Handlungsstrategien gegen Rechtsextremismus, Fremdenfeindlichkeit und Antisemitismus.

So begründet ein 23-Jähriger mit mittlerem Themenbezug, der sich selbst als „Mitte-Links“ verortet, sein Vertrauen in die Seite *netz-gegen-nazis.de*: „[Die Handlungsstrategien] wirken nicht sehr radikal, aber locken mit Kreativität.“ Ein 19-Jähriger, der für sein Engagement gegen Rechtsradikalismus selbst radikalere Strategien vorzieht, findet die Positionierung der Seite in Bezug auf mögliche Aktionsformen noch akzeptabel und hinreichend differenziert: „Wenigstens wird es nicht auf ‚hier die Autonomen, da der bürgerliche Block‘ reduziert und auf Fest der Demokratie und Bierchen trinken.“

---

<sup>51</sup> Deutlich wird an dieser Stelle, dass die Gestaltung nicht allein im Hinblick auf die Glaubwürdigkeit der angebotenen Information zur Einschätzung des Angebotes herangezogen wird. Vielmehr sind mit diesen Bewertungsdimensionen Design und Ästhetik auch Annahmen über anvisierte Zielgruppen oder zum Hintergrund der Betreibenden verbunden. Dies hat selbstverständlich auch Bedeutung für die Einschätzung der anderen Bereiche von Online-Angeboten (Beteiligung und Beratung), wird aber im Folgenden nicht jeweils erneut aufgegriffen.

Ein anderer 19-Jähriger, der sich selbst dem linken politischen Spektrum zuordnet, empfindet die Referenz durch *Die Zeit* für sich persönlich wenig vertrauensbildend: „Zu mir persönlich passt es nicht, wenn ich schon sehe, dass es ein Projekt der *Zeit* ist, dann ist das so ..., naja, *Die Zeit* passt nicht gerade so zu mir, würde ich sagen.“ Er stützt sich lieber auf eine Berichterstattung, die sich von etablierten Medien absetzt, und die er zum Beispiel auf der Website *indymedia.org* sucht.

Die politische Verortung der Websites *komplex-rlp.de* und *netz-gegen-nazis.de* wird von allen Befragten, die darauf zu sprechen kommen, in der politischen Mitte gesehen.

### **5.2.2.3 Erwartungen und Befürchtungen in Bezug auf Beteiligungsformen**

Möglichkeiten der Kommunikation mit anderen Internetnutzenden und der Beteiligung an interaktiven Angeboten werden von vielen Jugendlichen sehr geschätzt, wie an dem hohen Zulauf abzulesen ist, den Social Communitys und Chat-Angebote durch Jugendliche erfahren. Zu den Fragen, inwieweit entsprechende themenspezifische Chats, Foren und Communitys von Jugendlichen für das Einholen von Rat, Hilfe und Informationen genutzt werden und welche Erwartungen sie in Bezug darauf haben, ist jedoch nur wenig bekannt. Probleme, die mit diesen Beteiligungsformen verbunden sein können, gewinnen beim konfliktträchtigen Themenbereich Rechtsradikalismus, Fremdenfeindlichkeit und Antisemitismus zusätzlich an Bedeutung. Dessen sind sich auch die Jugendlichen recht bewusst.

#### **5.2.2.3.1 Chats: Vertrauen in Experten, Skepsis gegenüber Nutzenden**

Insgesamt stehen die Befragten Jugendlichen der Beteiligungsform Chat eher zurückhaltend gegenüber. Wie bereits erwähnt (vgl. Kap. 5.2.2.2.3), differenzieren die Befragten in ihren Bewertungen von Chats zwischen solchen mit anderen Nutzern und solchen mit Experten. Allerdings haben nicht alle Befragten die gleichen Vorstellungen darüber, was unter einem Chat zu verstehen ist.

Während den meisten befragten Jugendlichen die Idee themenspezifischer Chats und die Möglichkeit von Chats mit Experten nicht befremdlich erscheint, äußern zwei Befragte Verwunderung. Eine 16-Jährige versteht unter „Chatten“ die Kommunikation mit Freunden über einen Instant Messenger. Eine 20-jährige Befragte, die das Internet wenig intensiv nutzt, versteht unter dem Begriff Chat eine ungeordnete Plauderei, die vor allem zur Unterhaltung und zum Flirten geführt wird und bei Konflikten in unproduktiven Schlagabtausch abgeleitet. Beide Befragte können sich zunächst kaum vorstellen, dass ein Chat auch anderen Zwecken dienlich sein könnte.

#### **Chats mit Experten**

Chats mit Experten werden von mehreren Befragten (mit unterschiedlich ausgeprägtem Themenbezug) als Möglichkeit betrachtet, sich Informationen und kompetenten Rat einzuholen. (Auf die Erwartungen an Chats im Rahmen von Beratung im engeren Sinne wird in Kap. 5.2.2.4 detaillierter eingegangen).

Ein 21-jähriger Befragter würde insbesondere Chats mit Personen schätzen, die authentisch aus eigener Erfahrung berichten können, so zum Beispiel mit einem Aussteiger aus der rechtsextremen Szene. Allerdings verweist der sehr interneterfahrene Befragte darauf, dass Nutzende von dieser Art Expertenchat nur dann erfahren, wenn die entsprechenden Informationsseiten einen Anlass für häufigere Nutzung bieten: „Da muss immer etwas aktuell gehalten werden und etwas Neues sein. Sonst informiert man sich da und geht nie wieder hin. Dann kriegt man das [den Chat] auch nicht mit.“ Eine Registrierung, durch die er über entsprechende Expertenchats auf dem Laufenden gehalten würde, lehnt er allerdings ab. Er würde es vorziehen, sich in solche Chats nur als Gast einzuloggen ohne sich in irgendeiner Weise zu binden.

### **Chats mit anderen Nutzern**

Von themenspezifischen Chats mit anderen Nutzenden versprechen sich die meisten befragten Jugendlichen keinen Gewinn.

- Mehrere Befragte (mit unterschiedlich ausgeprägtem Themenbezug) können sich nicht vorstellen, von einem Chat mit beliebigen Fremden zu profitieren, da sie davon ausgehen, dass andere Nutzende nicht kompetenter sind als sie selbst. Insbesondere für den Fall, dass sie Rat suchen sollten, ziehen sie diese Möglichkeit nicht in Erwägung beziehungsweise lehnen sie ab. Für den themenbezogenen Austausch und persönliche Ratsuche setzen sie eher auf persönlichen Kontakt im sozialen Umfeld.
- Daneben thematisieren zwei Befragten Sicherheitsrisiken betreffende Befürchtungen, die einer Teilnahme entgegenstehen: Sie befürchten, dass die Anonymität nicht wirklich gewahrt sein könnte oder dass Rechtsextreme die Unterhaltung ausspähen könnten. So formuliert die bereits erwähnte 20-jährige Befragte, die das Internet wenig intensiv nutzt: „Ich bin da einfach besonders misstrauisch.“
- Auch die Befürchtung, dort womöglich auf rechtsextreme Chattende zu treffen, hält eine Befragte mit mittlerem Themenbezug davon ab, einen solchen Chat zu nutzen, weil sie kein Interesse an einer Diskussion mit ihnen hat.

Nur eine 15-jährige Befragte mit engem Themenbezug könnte sich vorstellen den Chat auf *komplex-rlp.de* zu nutzen, um Kontakt zu anderen Jugendlichen aufzunehmen und mit ihnen zu diskutieren. Diese Befragte, die auf der Suche nach einer ‚politischen Heimat‘ für ihr Engagement gegen Rechtsextremismus und Fremdenfeindlichkeit ist, sucht Kontakt zu anderen thematisch interessierten und engagierten Jugendlichen. Drei weitere Befragte halten diese Möglichkeit des Erfahrungsaustauschs mit anderen Nutzenden prinzipiell für sinnvoll, sind persönlich daran jedoch nicht interessiert.

### **5.2.2.3.2 Foren: Anregend, aber umstritten**

Die Foren oder forenähnlichen Elemente werden von den meisten Befragten als inhaltlich anregend und interessant bezeichnet. Ein Befragter kritisiert allerdings die formale Struktur des Forums auf *netz-gegen-nazis.de*. Er bevorzugt eine stärker inhaltliche Gliederung, wie er sie aus anderen Foren gewöhnt ist.

In den Punkten Beteiligungsbereitschaft, Notwendigkeit zur Registrierung bzw. Profilerstellung und Offenheit für rechtsextreme Beiträge finden sich jedoch recht kontroverse Standpunkte. (Auf die Funktion von Foren für das Einholen von Rat und Hilfe wird unter 5.2.2.4 spezieller eingegangen.)

### **Beteiligungsbereitschaft**

Im Hinblick auf die Beteiligungsbereitschaft in Foren ergibt sich ein heterogenes Bild:

Zwei Befragte mit geringerem Themenbezug üben hier prinzipiell Zurückhaltung, wie es die 16-Jährige formuliert: „In Foren lese ich mir das meistens durch und denke mir meinen Teil. Reinschreiben tue ich nie.“

Mehrere Befragte (mit unterschiedlichem Themenbezug) können sich dagegen durchaus vorstellen, in einem der Foren die Diskussion zu suchen oder auch einen Rat zu geben, wenn sie den Eindruck hätten, dies sei nötig, weil sie beispielsweise eine falsche Information korrigieren könnten.

Drei Befragte machen aus unterschiedlichen Motiven ihre Beteiligung davon abhängig, ob Beiträge von rechtsextremen Nutzenden zugelassen werden. Zwei Befragte mit Migrationshintergrund möchten sich vor rechtsextremen Anfeindungen schützen, ein 19-Jähriger mit starkem Themenbezug dagegen befürchtet, dass ihn die Diskussionen schnell langweilen würden: „Da würde ich mich verpflichtet fühlen, immer wieder auf die immer gleichen Argumente einzugehen, das ist für mich nicht so spannend.“

Für mehrere Befragte ist für ihre Beteiligung ausschlaggebend, ob sie sich registrieren müssen beziehungsweise würden dies nur äußerst ungern in Kauf nehmen. Hier besteht eine gewisse Sensibilität in Hinblick auf die Preisgabe persönlicher Daten.

### **Registrierung bzw. Anlage eines Profils**

Die Bedingung, sich registrieren zu müssen, um sich an der Diskussion zu beteiligen oder eine Frage einzustellen, wird von mehreren Befragten akzeptiert. Einige Befragte scheinen die Notwendigkeit dieser Prozedur generell nicht in Frage zu stellen, während ein sehr internetversierter Befragter sie in Kauf nimmt, weil er weiß, dass dies nötig ist, um Missbrauch des Forums zu verhindern und Personen ausfindig zu machen, die strafrechtlich relevante Beiträge posten. Allerdings kritisiert er, dass die Aufforderung zur Registrierung nicht begründet werde. Drei andere Befragte betonen, dass sie die Registrierung nur zu den geforderten Konditionen in Ordnung finden, weil hier (*komplex-rlp.de*) nicht zu viele Daten abge-

fragt würden. Ein Befragter mit starkem Themenbezug sieht in der Netzwerkbildung über Profile eine gute Möglichkeit andere Nutzende für Aktionen zu erreichen.

Für die Mehrheit der Befragten stellt das Registrieren allerdings eine deutliche Hürde dar, die sie davon abhalten würde, sich dort zu beteiligen. So formuliert ein 19-Jähriger mit starkem Themenbezug: „Wenn man verschiedene Seiten zur Verfügung hat, nimmt man die, bei der man sich nicht anmelden muss.“ Ein 21-Jähriger mit geringerem Themenbezug würde in der Konsequenz darauf verzichten, in einem solchen Forum eine Frage zu stellen: „Das wäre ein Grund, warum ich meine Frage hier nicht reinschrieben würde, weil ich mich anmelden müsste.“

Der hauptsächliche Vorbehalt gegen das Registrieren liegt in der Ablehnung der Preisgabe persönlicher Daten und der Befürchtung, dass damit die Anonymität aufgehoben ist. So räumt ein engagierter 19-Jähriger ein: „Ich kann jeden nachvollziehen, der sich im Internet nicht offen gegen Nazis stellen will. Weil, wie jeder weiß, ist nicht nur der Staat gut darin, Leute [...] im Internet aufzuspüren und die Daten zu sammeln. [...] Nazis können das genauso, das anhand von IP-Adressen herauszufinden.“ Ein 21-jähriger interneterfahrener Befragter argumentiert, dass die Registrierung auch technisch nicht nötig sei: „Es gibt bei Foren auch die Möglichkeit sich als Gast einzuloggen. Da ist jemand, der sucht anonym Hilfe und der soll auch anonym Hilfe bekommen!“

Kritik wird auch an den konkret abgefragten Daten bei der Registrierung für *netz-gegen-nazis.de* geübt. Vor allem die Abfrage der Postleitzahl, die nicht von allen als freiwillig erkannt wird, wird von mehreren Befragten heftig kritisiert, weil sie unter Umständen die Heimatregion der betreffenden User zu sehr eingrenzt. Außerdem werde nicht begründet, wozu diese Verortung benötigt werde.

Weitere Vorbehalte gegen eine Registrierung bestehen in der Erwartung, dass sich Spam-Mails häufen würden und die Registrierung unnötig Zeit koste.

### **Offenheit für rechtsextreme Beiträge**

An der Frage, inwieweit Foren offen sein sollen für Beiträge von Nutzenden, die sich zu rechtsextremem Gedankengut bekennen oder entsprechend argumentieren, entzündeten sich lebhafte Diskussionen.

Im Ergebnis sind grob zwei Positionen auszumachen, denen sich jeweils mehrere Befragte zuordnen lassen.

Fünf Jugendliche, die bis auf eine Befragte starken Themenbezug haben, erwarten das Löschen rechtsradikaler oder fremdenfeindlicher Beiträge und einen gänzlichen Ausschluss entsprechender Teilnehmerinnen und Teilnehmer. Die Befragten gehen davon aus, dass Rechtsradikale diese Foren nutzen, um zu provozieren, Propaganda und Demagogie zu betreiben, wobei Letzteres für unerfahrene Nutzende nicht unbedingt zu erkennen sei. Ein weiteres Argument ist, dass man diese Foren nicht aufsuche, um dort mit rechtsradikal Orientierten zu diskutieren, sondern um einen internen Austausch zu finden. Insbesondere Ratsuchende müssten vor rechtsradikalen Teilnehmern geschützt werden, wie ein 19-

Jähriger mit starkem Themenbezug formuliert: „Dass der Rechtsorientierte da mitdiskutiert, na ja o.k. Ob man das verhindern kann, weiß ich nicht. So schlimm finde ich das auch nicht. Aber ob ich dann, wenn ich mich da hilfeschend hinwende, weil ich ein Problem habe und dann kommt von denen, die mir das Problem machen, auch noch was, – da hätte ich jetzt nicht so Lust drauf. Ich bin eigentlich grundsätzlich gegen Zensur, aber vielleicht hat das auf der Seite nichts zu suchen, weil es eine Seite ist, die gegen Rechts ist. Und nicht für Rechte als Plattform, um sich darzustellen und zu sagen: ‚Jetzt komm, wir sind ja gar nicht so schlecht‘. Und von daher: am besten kicken, durchs Profil einfach.“

Vor allem Befragte mit geringerem oder mittlerem Themenbezug sind der Meinung, dass rechtsradikal orientierte Beiträge toleriert werden müssten, solange sie nicht aus Hetzparolen offener Propaganda oder Provokationen bestünden. Die Begründungen zu dieser Position liegen ebenfalls auf unterschiedlichen Ebenen. Während einige dies als Pflege guter demokratischer Praxis für unabdingbar halten, sind andere an der Argumentationsweise interessiert, weil sie persönlich mit entsprechenden Positionen nicht in Kontakt kommen. Zwei engagierte Jugendliche vermuten, dass die Auseinandersetzung mit rechtsradikalen Argumenten der Formulierung des eigenen politischen Standpunkts und dem Ausarbeiten von Gegenargumenten nützt. Andere Befragte sind der Meinung, dass die Duldung solcher Beiträge auch aufzeigen könne, dass die rechtsradikale Szene nicht homogen sei und zum Beispiel rassistische Pöbler dort keine flächendeckende Unterstützung finden. Dabei beziehen sie sich auf einen konkreten Beitrag, in dem ein sich selbst als „Rechter“ bezeichnender Teilnehmer – zumindest vordergründig – von einschüchternden Pöbeleien jugendlicher Rechtsradikaler distanziert.<sup>52</sup>

Die Grenzziehung, ab wann ein Beitrag nicht mehr zu tolerieren und daher zu löschen sei, bezeichneten mehrere Befragte als durchaus schwierig. Dies zeigte sich auch darin, dass manche Stellungnahmen einzelner Befragter in sich teilweise widersprüchlich erschienen. Insgesamt deutet dies darauf hin, dass in diesem Punkt bei einigen der Prozess der Meinungsbildung noch nicht abgeschlossen ist.

Zwei Befragte plädieren dafür, dass möglichst wenige Kommentare editiert oder gänzlich gelöscht werden und dass Löschungen inhaltlich begründet werden. So argumentiert ein 21-jähriger Befragter mit geringerem Themenbezug: „Normalerweise sollen Moderatoren sexistische und rassistische Beiträge löschen. Hier ist das aber schwierig, weil man ja gerade darüber diskutieren soll. Ich würde gern wissen, was da vorher stand, damit ich mir meine eigene Meinung bilden kann.“ Ein 23-Jähriger mit mittlerem Themenbezug will Löschungen nur auf strafrechtlich relevante Beiträge beschränken: „Das [Löschen] lässt eine solche Seite auch ganz schlecht dastehen. Wenn ich anfangen zu zensieren, stelle ich mich wieder eine Stufe runter, auf deren Niveau.“

---

<sup>52</sup> Dass das Argument der Befragten bei diesem Beitrag allerdings nicht trägt, wird bei näherer Betrachtung des Beitrags deutlich. Im Vordergrund distanziert, wirbt der Beitrag im Hintergrund um Sympathie für die „Wut“ der jugendlichen Rassisten; darüber hinaus plädiert er dafür, wie auch ein anderer Befragte erkennt, sich prinzipiell zum eigenen Schutz herauszuhalten, wenn andere Menschen rassistischen Pöbeleien ausgesetzt sind und erst dann zu handeln, wenn körperliche Gewalt ausgeübt wird.

## **Erwartungen an die Moderation**

Unabhängig von den unterschiedlichen Positionen zur Offenheit gegenüber rechtsradikalen Beiträgen erwarten die befragten Jugendlichen mit geringerem Themenbezug von der Moderation, dass sie auf die Einhaltung der Regeln achtet, Eskalationen und Missbrauch des Forums verhindert sowie die Diskussion auf das Thema fokussiert.

Mehrere Befragte mit mittlerem oder starkem Themenbezug erwarten von der Moderation, dass sie sich möglichst wenig einmischt, um nicht arrogant und abschreckend zu wirken und den Nutzenden möglichst viel Raum für Diskussion zu geben.

### **5.2.2.3 Weitergehende Beteiligungsmöglichkeiten**

Über die Beteiligungsformen Chat und Foren hinausgehend schlagen einige Befragte weitergehende Partizipationsmöglichkeiten vor. So fände es eine Befragte sinnvoll, selbst eigene Ideen und Projekte online stellen zu können.

Andere Vorschläge beziehen sich vor allem auf den Einbezug weiterer medialer Formen, etwa die Option Videos oder Bilder hochzuladen. Dabei werden unterschiedliche Zielrichtungen verfolgt. Während ein Befragter hier insbesondere kreative und künstlerische Ausdruckformen anstrebt, setzt eine andere Befragte auf die dokumentarischen Möglichkeiten von Videos, zum Beispiel zur Dokumentation fremdenfeindlicher Vorfälle.

Damit schlagen die Jugendlichen Beteiligungsmöglichkeiten vor, wie sie sie aus allgemeinen Online-Communitys kennen. Wie diese Möglichkeiten in Hinblick auf Potenziale und Risiken einzuschätzen sind, ist an anderer Stelle zu diskutieren (vgl. Kap. 6).

### **5.2.2.4 Erwartungen an Rat und Hilfe**

Die befragten Jugendlichen postulierten, wie bereits erwähnt, für sich persönlich keinen konkreten Beratungsbedarf zum Themenbereich Rechtsradikalismus, Fremdenfeindlichkeit und Antisemitismus. Jedoch konnten sich nahezu alle Befragten in Situationen hineinversetzen, in denen sich ihnen Fragen stellen oder in denen sie Rat und Hilfe zu einem Problem suchen, das in diesem Themenfeld angesiedelt ist. Sofern dies nicht der Fall war, bezogen sie sich in ihren Aussagen auf ein in der Erhebung vorgegebenes Beispiel der Website *online-beratung-gegen-rechtsextremismus.de*<sup>53</sup>.

## **Akzeptanz von Online-Beratung**

Die meisten befragten Jugendlichen würden sich mit einschlägigen Fragen und Problemen in erster Linie an das soziale Umfeld wenden und erst dann darüber hinaus gehen, wenn dort keine Lösung gefunden wird. Dies gilt umso mehr für Jugendliche, die sich gegen Rechtsradikalismus und Fremdenfeindlichkeit engagieren, weil sie darauf vertrauen, dass sie im Umfeld kompetente Anlaufstellen haben. Sollten sie Hilfe außerhalb des sozialen Umfeldes

---

<sup>53</sup> Im Beispiel wird ein Beratungsanliegen geschildert: Der kleine Bruder eines oder einer Ratsuchenden läuft Gefahr in die rechtsradikale Szene abzufragen.

suchen, bevorzugen zwei Befragte zur Klärung von Fragen oder Lösung von Problemen unabhängig von der Art des Problems stets das Telefonat oder den unmittelbaren Face-to-Face-Kontakt. Als Gründe werden die Direktheit und Unkompliziertheit des Austauschs angeführt, aber auch Skepsis in Bezug auf die Gewährleistung von Anonymität. Insgesamt zwölf Befragte würden Online-Beratungsangebote zur Bewältigung entsprechender Fragen oder Probleme in Anspruch nehmen.

### **Vorerfahrung mit Formen von Online-Beratung**

Das konkrete Angebot zur *online-beratung-gegen-rechtsextremismus.de* war nur einem befragten Jugendlichen bekannt. Der 21-Jährige war über die Suchmaschine *google* auf diese Anlaufstelle gestoßen, als er persönlich mit einem konkreten Beratungsbeziehungswise Informationsbedarf konfrontiert war.<sup>54</sup> Erfahrung mit der aktiven Nutzung von Foren, in denen sie Fragen gestellt haben, werden bei fünf Befragten deutlich, wobei es sich hier nicht um thematisch einschlägige Foren in Hinblick auf Rechtsradikalismus, Fremdenfeindlichkeit oder Antisemitismus handelt. Andere einschlägige Erfahrungen mit der Nutzung von Beratungs-Chats oder E-Mail-Beratung kommen nicht zur Sprache.

#### **5.2.2.4.1 Präferenzen für unterschiedliche Formen von Online-Beratung**

Welche Form von Beratung die zwölf Befragten, für die Online-Beratung in Frage kommt, jeweils wählen würden, machen sie von Kriterien und Voraussetzungen abhängig, die sich einerseits auf die Beratungsform selbst, andererseits auf Merkmale des Ausgangsproblems beziehen:

- Sechs Befragte würden in einem ersten Schritt zunächst auf Informationssuche bauen. Für diese Jugendlichen ist die Internetrecherche eine der ersten Optionen zur Problemlösung. Sein Vorgehen beschreibt ein sehr internetversierter 21-Jähriger: „Normalerweise gibst du die Frage erst mal bei *google* ein, kommst in irgendein Forum, wo jemand auf diese Frage schon eine Antwort bekommen hat.“ Den Vorteil von im Internet vorgehaltenen beratungsrelevanten Informationen sehen die Jugendlichen in dem geringen Aufwand. So schätzt ein 19-Jähriger an den auf *netz-gegen-nazis.de* von redaktioneller Seite aufgezeigten Handlungsstrategien, dass man nicht erst eine Frage in einem Forum stellen müsse. Darüber hinaus gewinne man durch die Zuverlässigkeit der Information „Sicherheit, was man tun kann und darf.“  
Diese Informationssuche kann auch die Suche nach Anlaufstellen außerhalb des Netzes einschließen, wie ein 23-Jähriger formuliert: „Wenn es wirklich ein ernsthaftes Problem wäre, würde ich nicht ins Internet gehen und das da verbreiten. Da gibt es sicherlich andere Ansprechpartner. Ich würde das Internet nutzen, um diese Ansprechpartner zu suchen.“

---

<sup>54</sup> Nachdem er eine Gruppe von Neonazis wegen Verwendung nationalsozialistischer Symbole angezeigt hatte, suchte er nach Information, worauf er nun achten sollte. Allerdings nutzte er die bei *online-beratung-gegen-rechtsextremismus.de* angebotenen Möglichkeit letztlich nicht, weil er die für ihn relevante Information zur Anonymitätswahrung von Zeugen an anderer Stelle im Internet gefunden hat.

- Das Posten eines Problems in ein Forum können sich fünf Befragte vorstellen. Eine der Voraussetzungen ist für sie allerdings, dass es sich um ein lebendiges Forum handelt, in dem mit vielen Anregungen und Ideen zu rechnen ist. Dies sieht ein 23-Jähriger z.B. beim Forum von *netz-gegen-nazis.de* gewährleistet: „Das ist gut besucht, lebendig. Nach zwanzig Minuten die erste Antwort, wie hier zum Beispiel, ist effizient.“ Von der Moderation erwarten einige, dass diese sich in denjenigen Fällen der Fragen annimmt, in denen in angemessener Zeit keine anderen Antworten vorliegen.  
Als weitere Voraussetzung beschreiben einige Befragte Merkmale des Problems als Grundlage für die Wahl dieser Form der Ratsuche. Sie sehen die Nutzung von Foren-Postings auf eher allgemeine oder allgemein formulierte Probleme beschränkt, die sich entsprechend durch allgemeine Informationen, Tipps und Ideen lösen lassen und keines besonderen Schutzraumes bedürfen.  
Skepsis hegen mehrere Befragte, wie bereits erwähnt (vgl. Kap. 5.2.2.3.2), in Bezug auf die Qualität der in Foren zu erhaltenden Ratschläge.
- Die Nutzung von E-Mail-Beratung würde von vier Befragte wegen der erwarteten Fachlichkeit, Individualität, Anonymität und Diskretion gewählt. Einer dieser Jugendlichen würde E-Mail-Beratung bei „privaten“ Problemen, wenn z.B. Familienangehörige betroffen sind, sogar dem direkten Beratungsgespräch vorziehen. Hier kommt offenbar in der schriftlichen asynchronen Form der Vorteil des Kontrollgewinns für den Ratsuchenden zum Tragen.
- Einzelchats mit professionell Beratenden werden von sieben der zwölf Befragten präferiert. Sie verbinden mit diesem Weg die Vorstellung eines schnellen, direkten, anonymen und diskreten Kontaktes mit fachlich versierten professionell Beratenden. Entsprechend wird diese Form für dringliche Probleme bevorzugt, die besonderer Fachlichkeit und Professionalität in Hinblick auf individuelle Lösungen oder eines geschützten Rahmens bedürfen.
- Gruppenchats werden zur Problemlösung gar nicht in Erwägung gezogen. Während drei Befragte darin eine Möglichkeit zum Austausch zwischen Betroffenen sehen, die sie prinzipiell gut finden, betrachten andere diese Form als wenig lösungsorientiert, weil sie andere Ratsuchende für wenig kompetent halten. Eine 21-Jährige mit mittlerem Themenbezug lehnt diese Form geradezu ab, weil sie sich nicht mit den Problemen anderer belasten möchte: „Ich find das irgendwie so traurig, ich will solche Geschichten gar nicht hören.“

#### **5.2.2.4.2 Anforderungen der Jugendlichen an Online-Beratung**

Bezieht man auch die Einwände und Vorbehalte derjenigen Jugendlichen ein, die Online-Beratung nicht für sich in Erwägung ziehen, lassen sich die Aussagen der Jugendlichen zu folgenden Anforderungen bündeln, die sie entweder für Online-Beratung prinzipiell oder für bestimmte Beratungsformen in unterschiedlichem Maße gewährleistet sehen wollen.

## **Anonymität**

Diese wird für alle interaktiven Formen der Beratung erwartet.

Drei Befragte hegen grundlegende Skepsis, ob Anonymität im Internet überhaupt gewährleistet werden kann. So vermutet ein 19-Jähriger, dass auch Unbefugte mit entsprechenden Fachkenntnissen die IP-Adresse von Nutzenden ermitteln können. Andere beurteilen die Frage der Anonymität hauptsächlich anhand der Daten, die bei einer Registrierung abgefragt werden. So missverstehen zwei Befragte bei der Plattform *online-beratung-gegen-rechtsextremismus.de* die Tatsache, dass zum Einloggen keine Angabe der E-Mail-Adresse erforderlich ist, dahingehend, dass diese auch für die Anmeldung verzichtbar sei und bewerten dies als sehr positiv. Dies sollte ihrer Meinung nach prominent dargestellt werden: „Die könnten da hinschreiben: ‚Einfach Benutznamen und Passwort ausdenken, und schon kann’s losgehen.‘ Dann weiß man, dass man sonst nichts angeben muss.“ Sofern bei Registrierungsvorgängen die Angabe der E-Mail-Adresse oder Angaben zur Person angefordert werden, erwarten einige Jugendliche eine Begründung beziehungsweise eine Aufklärung, inwieweit diese Daten weiterverwendet werden (vgl. hierzu auch ausführlicher Kap. 5.2.2.3.2).

## **Diskretion**

Auf diese Bedingung legen vor allem diejenigen Wert, die sich mit individuellen Problemen an Einzelchats oder E-Mail-Beratung wenden würden. Ihnen ist insbesondere wichtig, dass das soziale Umfeld – in dem ja potenziell Auslöser für das Beratungsanliegen verortet sind – keinen Einblick erhalten kann oder sich in der Problemschilderung wiedererkennt. Ein 19-Jähriger bezieht dies auf das Beispiel Gewaltandrohung: „Ein öffentliches Forum ist nicht der Ort, um sich Hilfe gegen gewalttätige Personen zu holen.“ Darüber hinaus wäre zum Beispiel für einen 23-Jährigen die Zusicherung wichtig, dass seine Geschichte nicht veröffentlicht wird.

## **Fachlichkeit**

So formuliert zum Beispiel ein 23-Jähriger: „Das sollten Profis sein, keine Leute, die irgendwie hobbymäßig Tipps geben und eigentlich keine Ahnung haben. Ich würde jetzt nicht sagen, dass das Studierende sein müssen, aber man muss sich bei denen sicher fühlen.“ Auch ein 19-Jähriger wünscht sich Hinweise auf die Profession der Beratenden, um sich Klarheit zu verschaffen, in welchen Bereichen er Kompetenz erwarten kann: „Ob das nun ein Polizist ist oder ein Lehrer oder ein Richter in Rente.“

## **Beratungskompetenz**

Hier machen einige Jugendliche deutlich, dass sie einen wertschätzenden und ernstnehmenden Umgangsstil erwarten, der beispielsweise nicht „kalt“ oder belehrend sei. Eine 21-Jährige formuliert, dass die Beratenden eine entsprechende Ausbildung durchlaufen haben sollten: „... zum Beispiel Psychologen.“

## **Beschreibung des Beratungsgegenstands**

Die Befragten suchen nach Anhaltspunkten, anhand derer sie abschätzen können, inwieweit sie mit ihrem Anliegen oder ihren individuellen Bedingungen an der richtigen Anlaufstelle sind. Besonders deutlich wird dies am Kommentar einer 15-Jährigen Befragten mit Migrationshintergrund, die vermutet, dass sich Migranten von der Website *online-beratung-gegen-rechtsextremismus.de* nicht angesprochen fühlen könnten. Die Website vermittelt anhand alltagsnaher Beispiele, die von nahezu allen Befragten als interessant eingeschätzt werden, in Bezug auf welche Problemlagen hier Hilfe zu erwarten ist. Die 15-jährige weist auf ein Beispiel hin, in denen sich Migranten nicht wiederfinden: „Wer gibt schon uns Migranten rechtsextreme CDs, weil sie wollen dass wir in die Gruppe kommen?“<sup>55</sup>

## **Politischer Standort**

In Bezug auf den politischen Standort werden an die Beratenden unterschiedliche Erwartungen herangetragen. So ist für einen 21-Jährigen die politische Neutralität der Beratenden ein wichtiges Qualitätskriterium, das er – vom ersten Eindruck ausgehend – im Forum *netz-gegen-nazis.de* nicht gewährleistet sieht: „Ich denke, dass die Leute, die hier aktiv sind, alle gegen Rechts natürlich sind und in ihrer Meinung manifestiert sind und sicher – ja, nicht wirklich neutral antworten.“ Andere Befragten erwarten dagegen eine klare Abgrenzung gegen Rechtsextremismus, die sich für sie zum Beispiel im Ausschluss von Rechtsradikalen aus Chats zum Erfahrungsaustausch Ratsuchender spiegelt.

## **Schutz vor Konfrontationen mit rechtsextrem oder fremdenfeindlich Orientierten**

Eine überprüfbar geschützte Kommunikation, die die Teilnahme von rechtsextrem Orientierten ausschließt, erwarten die Jugendlichen im Beratungskontext insbesondere, wenn sie individuelle Probleme darlegen wollen. Dies wurde bereits im Kontext der Beteiligungsbedingungen in Chats und Foren deutlich (vgl. Kap. 5.2.2.3).

Dies umfasst auch, dass die Jugendlichen prüfen können wollen, dass die Beratenden nicht dem rechtsextremen Lager angehören. So ruft der eben genannte 23-Jährige das Impressum der Seite *online-beratung-gegen-rechtsextremismus.de* auf, um Hinweise auf eine staatliche Legitimierung oder andere Referenzen zu finden. „Man muss da irgendwelche Referenzen rauslesen können, so dass man sagt, denen vertraue ich das an. [...] Man sollte schon irgendwas sehen, da waren keine Bilder von den Leuten, kein Lebenslauf oder irgendwas. Ist wichtig, dass man nachvollziehen kann, dass da keine Fake-Seite von der DVU oder so was ist.“

## **Schnelle Reaktion**

Für dringende Probleme erwarten die Jugendlichen schnelle Reaktion und prompte Hilfe. So spricht zum Beispiel für mehrere gegen E-Mail-Beratung oder Foren, dass sie diese Wege als zeitlich zu unbestimmt einschätzen. „Wenn es mir total auf den Nägeln brennt, weiß ich ja

---

<sup>55</sup> Dass auf der Website auch ein migrationsspezifisches Beispiel zu finden ist, ist ihr aufgrund der begrenzten Zeit entgangen. Sie suchte gezielt die Kategorie „Schule“ auf.

nicht, ob ich ein paar Stunden oder ein paar Tage auf die Antwort warten muss“, führt hier ein 23-Jähriger seine Bedenken an.

### **Minimaler Aufwand**

Die befragten Jugendlichen wünschen sich unkomplizierte Prozeduren und eine möglichst reibungslose Kommunikation.

Insbesondere Registrierungsprozeduren wollen die befragten Jugendlichen unter anderem aus diesem Grunde auf das Nötigste begrenzt sehen. Das Prinzip der Aufwandsminimierung begründet auch die Hoffnung vieler Befragter, dass die direkte Verfügbarkeit von Information schon ausreichen könnte, um Fragen zu klären und Probleme zu lösen. In diesem Zusammenhang ist die von nahezu allen Befragten geäußerte Erwartung zu sehen, dass zu den auf der Website *online-beratung-gegen-rechtsextremismus.de* dargestellten Ausgangsproblemen Antworten verfügbar sein sollen. Auch der Vorschlag mehrerer Befragter mit mittlerem Themenbezug, diese Seite solle zusätzlich ein Forum aufweisen, wird mit der Erwartung von Hinweisen auf Standardlösungen und Handlungsmöglichkeiten begründet.

Der Aufwand für eine reibungslose Kommunikation ist für eine 23-Jährige der Grund, warum sie einer E-Mail-Beratung kritisch gegenüber steht: „Wenn ich eine E-Mail schicke und dann ist meine Frage nicht richtig beantwortet oder ich habe noch mal eine Frage und dann geht das hin und her, das würde mich nerven, glaube ich. Da ist Offline oder Einzelchat einfacher. [...] Offline, also richtig treffen oder telefonieren.“

#### **5.2.2.5 Differenzen und Spannungsfelder in den Erwartungen der Jugendlichen**

Im Überblick zeigt sich, dass die Bedürfnisse und Erwartungen dieser politisch interessierten Jugendlichen mit relativ hohem Bildungsstand in Bezug auf Online-Angebote zum Themenbereich Rechtsradikalismus, Fremdenfeindlichkeit und Antisemitismus in vielen Aspekten ein homogenes Bild zeichnen.

Zentrale Erwartungen der Jugendlichen, die in den untersuchten Bereichen Information, Beteiligung und Beratung zum Tragen kommen, lassen sich in folgenden Punkten zusammenfassen:

- Breite Palette relevanter Themen, die am Alltag der Jugendlichen (z.B. Nazis im Jugendclub) und ihren spezifischen Interessengebieten (z. B. Musik oder Web 2.0-Angebote) anknüpft
- Hohe Qualität von Information und Beratung
- Anwendungsorientierte Argumentationshilfen und spezifische Handlungsstrategien
- Eingängige und multimedial gestützte Aufbereitung
- Möglichkeiten der aktiven Beteiligung
- Überprüfbare Vertrauenswürdigkeit der Anbieter und des Angebotenen
- Anonymitätswahrung und Diskretion
- Niederschwelliger Zugang durch unaufwendige Prozeduren und minimalen Aufwand
- Schutz vor fremdenfeindlichen Angriffen, rechtsradikaler Propaganda und Demagogie sowie einem „Ausspähen“ durch rechtsradikal Orientierte

In der konkreten Umsetzung ergeben sich aus diesen generellen sowie einigen spezifischeren Erwartungen an die einzelnen Bereiche (Information, Beteiligung, Beratung) Anforderungen an themenrelevante Websites. Diese sind durchaus nicht leicht zu erfüllen und teils widersprüchlich. Hinzu kommen differierende Erwartungen zwischen unterschiedlichen Gruppen von Jugendlichen.

#### **5.2.2.5.1 Differenzierungen zwischen Gruppen von Jugendlichen**

Soweit systematische Differenzen zwischen den Jugendlichen feststellbar waren, ergeben sie sich aus der Ausprägung des Themenbezugs, dem Vorhandensein eines Migrationshintergrundes und der Internetversiertheit beziehungsweise -erfahrung der Befragten. Angesichts der kleinen Stichprobe von Jugendlichen können diese Differenzen jedoch nur als Hinweise gewertet werden, die einer Überprüfung an einer größeren Gruppe bedürfen.

#### **Ausprägung des Themenbezugs**

Der spezifische **Informationsbedarf** von Jugendlichen mit mittlerem und geringerem Themenbezug bezieht sich auf Wissen zu rechtsextremen Symbolen und Organisationen und entsprechenden Hintergrundinformationen. Sie sind besonders interessiert an alltagsnahen Tipps und Handlungsmöglichkeiten. Mit Blick auf die Informationsaufbereitung bevorzugen sie kürzere Texte, die schnell zu erfassen sind.

Jugendliche mit starkem Themenbezug sind dagegen vor allem an aktuellen Informationen interessiert, wollen über die Entwicklungen der rechtsextremen Szene auf dem Laufenden sein und Berichte über regionale und überregionale Projekte und Aktionen finden. Sofern sie Handlungsstrategien in Hinblick auf Gewaltbedrohung suchen, erwarten sie möglichst spezifische Hinweise. Sie schätzen auch vertiefende Informationen zu speziellen Themengebieten, wobei die Texte hier durchaus ausführlicher sein dürfen.

In Hinblick auf die **Beteiligungsmöglichkeiten** zeigen die Jugendlichen mit mittlerem und geringerem Themenbedarf sich vergleichsweise offen für die Teilnahme rechtsextrem Orientierter, erwarten jedoch in jedem Falle eine sehr aktive Moderation, die auf Einhaltung der Regeln und Stringenz der Diskussion achtet.

Dagegen sind Jugendliche mit starkem Themenbezug deutlicher an einem nur wenig moderierten Austausch zwischen Jugendlichen, die sich gegen Rechtsextremismus, Fremdenfeindlichkeit und Antisemitismus engagieren möchten, interessiert. In Bezug auf die Vernetzung zeigen sich hier zwei Motivrichtungen: Während eine jüngere Befragte entsprechende Portale nutzen würde, um für ihr Engagement eine Bezugsgruppe zu finden, sehen Befragte aus der mittleren Altersgruppe hier eher die Möglichkeit andere mit ihren Inhalten zu erreichen. Von diesem Austausch wollen sie rechtsextrem Orientierte ausgeschlossen wissen.

#### **Bedeutung des Migrationshintergrundes**

Befragte mit Migrationshintergrund stellen eine in sich heterogene Gruppe dar, so dass nicht davon ausgegangen werden kann, bei einer vergleichsweise kleinen Stichprobe durchgängige Muster zu identifizieren. So zeigt sich zum Beispiel, dass hinsichtlich der Informationsangebote und der Beteiligungsmöglichkeiten der Themenbezug entscheidender ist als der

Migrationshintergrund. Spezifisch eingefordert wurde jedoch, dass Jugendlichen mit weniger versierten Deutschkenntnissen der Zugang durch eine klare und unkomplizierte Sprache erleichtert werden sollte.

Es finden sich Hinweise darauf, dass Beratungsangebote im engeren Sinne durchaus unter der Perspektive betrachtet werden, inwiefern sie Jugendliche mit Migrationshintergrund gezielt ansprechen und einbeziehen beziehungsweise inwieweit sie mit einer Problemsicht aufwarten, die auf deren spezifische Anliegen eingeht.

Auffällig ist zudem, dass Befragte mit Migrationshintergrund zum Teil ein breiteres Verständnis von Rechtsextremismus und Fremdenfeindlichkeit haben, das sich nicht nur auf Diskriminierung durch deutsche Rechtsextreme bezieht, sondern auch auf religiös-fundamentalistischen und nicht-deutschen nationalistischen Extremismus. Diese Sichtweise spiegelt sich auch darin, dass mehrere Jugendliche differenzierte Darstellungen einfachen Schwarz-Weiß-Schemata nach dem Denkmuster ‚Hier die guten Migranten, dort die bösen Nazis‘ gegenüber vorziehen.

### **Internetenerfahrung bzw. der Vorerfahrung mit einschlägigen Online-Angeboten**

Für die Einschätzung konkreter Websites und Angebotsformen sind die Internetenerfahrung und das Medienwissen der Befragten von Bedeutung. Da diese Faktoren nur zum Teil systematisch erfasst werden konnten, lassen sich hier vor allem Hinweise sammeln.

Jugendliche, die in anderen Themenzusammenhängen auf bestimmte Kommunikations- und Beteiligungsformen zugreifen, übertragen ihre dort gewonnenen Erfahrungen auch auf entsprechende Angebote zu Rechtsradikalismus, Fremdenfeindlichkeit und Antisemitismus. So gehen sie beispielsweise davon aus, dass Chats keine Möglichkeit zur produktiven themenspezifischen Kommunikation darstellen oder dass sich in Foren Qualität stets durchsetzt. Dies kann sowohl Nutzungshemmnissen als auch überhöhten Erwartungen Vorschub leisten.

Ebenso übertragen sie bei der Suche nach Information sowie nach Rat und Hilfe Strategien, die sich in anderen Themenbereichen als gewinnbringend erwiesen haben, wie zum Beispiel eine *Google*-Abfrage, die auf einschlägige Foren verweist.

Auch die Kriterien, nach denen konkrete Angebote bewertet werden, sind durch entsprechende Vorerfahrungen und durch das Medienwissen beeinflusst. So beurteilen Befragte mit hohen internetspezifischen Kenntnissen Prozeduren und Datenabfragen unter anderem nach den Gesichtspunkten der Aufwandsminimierung und technischen Notwendigkeit.

#### **5.2.2.5.2 Widersprüche und Spannungsfelder**

Die aus der konkreten Umsetzung und zwischen den Befragtengruppen resultierenden Widersprüche und Spannungsfelder betreffen zum einen Online-Beratung prinzipiell, zum anderen insbesondere Angebote, die sich mit dem relevanten Themenbereich befassen.

- So setzt etwa die Erwartung, möglichst spezifische Handlungsstrategien vorzufinden, eine entsprechend differenzierte Darstellung für spezifische Situationen voraus.
- Dies ist mit der Forderung nach einer eingängigen Textaufbereitung (z.B. kurze Texte, Alltagsnähe) nur schwer zu vereinbaren. Die Erfüllung dieser Anforderung

verlangt von der Redaktion neben Fachwissen hohe journalistische Fähigkeiten und großes Know-How in Bezug auf die strukturelle Gestaltung von Websites.

- Im Bedürfnis möglichst spezifische Informationen vorzufinden, klingt bereits eine Erwartung nach individuell passenden Lösungen an, die eher durch Beratung als durch Bereitstellung allgemeiner Informationen zu befriedigen ist. Gleichzeitig möchten die meisten Befragten potenzielle Fragen und Probleme möglichst auf der Ebene von Informationssuche bewältigen.

Neben diese auch für Online-Beratung im Allgemeinen geltenden Widersprüche treten einige Spannungsfelder, die im Themenbereich Rechtsradikalismus, Fremdenfeindlichkeit und Antisemitismus verstärkt von Relevanz sind. Besonders stark konzentrieren sich die Spannungsfelder auf den Bereich der Beteiligung sowie Informations- und Ratsuche in Foren und forenähnlichen Angeboten.

- Dass der politische Standort der Website erkennbar ist, erwarten mehr oder weniger alle Befragten. Vor allem für vorgeschlagene Handlungsstrategien wird Vereinbarkeit mit der eigenen politischen Position erwartet. Für die meisten Befragten ist dies bei den einbezogenen Plattformen in etwa gegeben, während vereinzelte Befragte explizit einen neutralen Standort fordern und bestimmte – von ihnen als implizit vorgeschlagen wahrgenommene – Handlungsmöglichkeiten als bereits zu radikal empfinden.
- Die von einigen Befragten geäußerte Erwartung, dass Foren als Raum für eine freie Meinungsäußerung und als Arena für den Wettstreit der Argumente dienen sollen, kann mit dem von anderen Befragten geäußerten Bedürfnis nach einem geschützten Raum und einem vertrauensvollen Erfahrungsaustausch unter Gleichgesinnten konfliktieren.
- Der Erwartung, die Vertrauenswürdigkeit von Ratschlägen und Informationen anhand von Referenzen etc. einschätzen zu können, kann in Foren dem Bedürfnis nach Anonymitätswahrung der Beteiligten entgegenstehen. Ein Nachweis von Vertrauenswürdigkeit, der nicht auf Merkmalen beruht, die die betreffenden Personen identifizierbar machen, erfordert kreative Lösungen.
- Die Forderung, entsprechende Foren möglichst ohne Registrierung beziehungsweise als Gast nutzen zu können, konfliktiert ebenfalls mit dem Schutzinteresse. Auf der anderen Seite stellt die Notwendigkeit zur Registrierung für die Mehrzahl der Befragten ein Beteiligungshemmnis dar.
- Foren können prinzipiell die von mehreren Befragten in sie gesetzte Erwartung bedienen, unaufwendig spezifische Informationen vorzuhalten. Allerdings ist nicht in allen Fällen von der geforderten hohen Informationsqualität auszugehen. Dies gilt insbesondere, wenn mit auf Propaganda oder Demagogie ausgerichteten Beiträgen zu rechnen ist, wie dies von mehreren Befragten befürchtet wird.
- Die Erwartung, Informationen nicht nur in Textform zu erhalten und sich auch selbst vermittels anderer medialen Formen wie Comics oder Videos beteiligen zu können, kann mit dem Bedürfnis einen durch Moderation und Redaktion geschützten Raum vorzufinden ebenfalls schwer vereinbar sein, insoweit als letzteres in diesem Falle einen erheblichen Kontrollaufwand erfordert.

### 5.3 Interpretation der Ergebnisse: Passung der Angebote

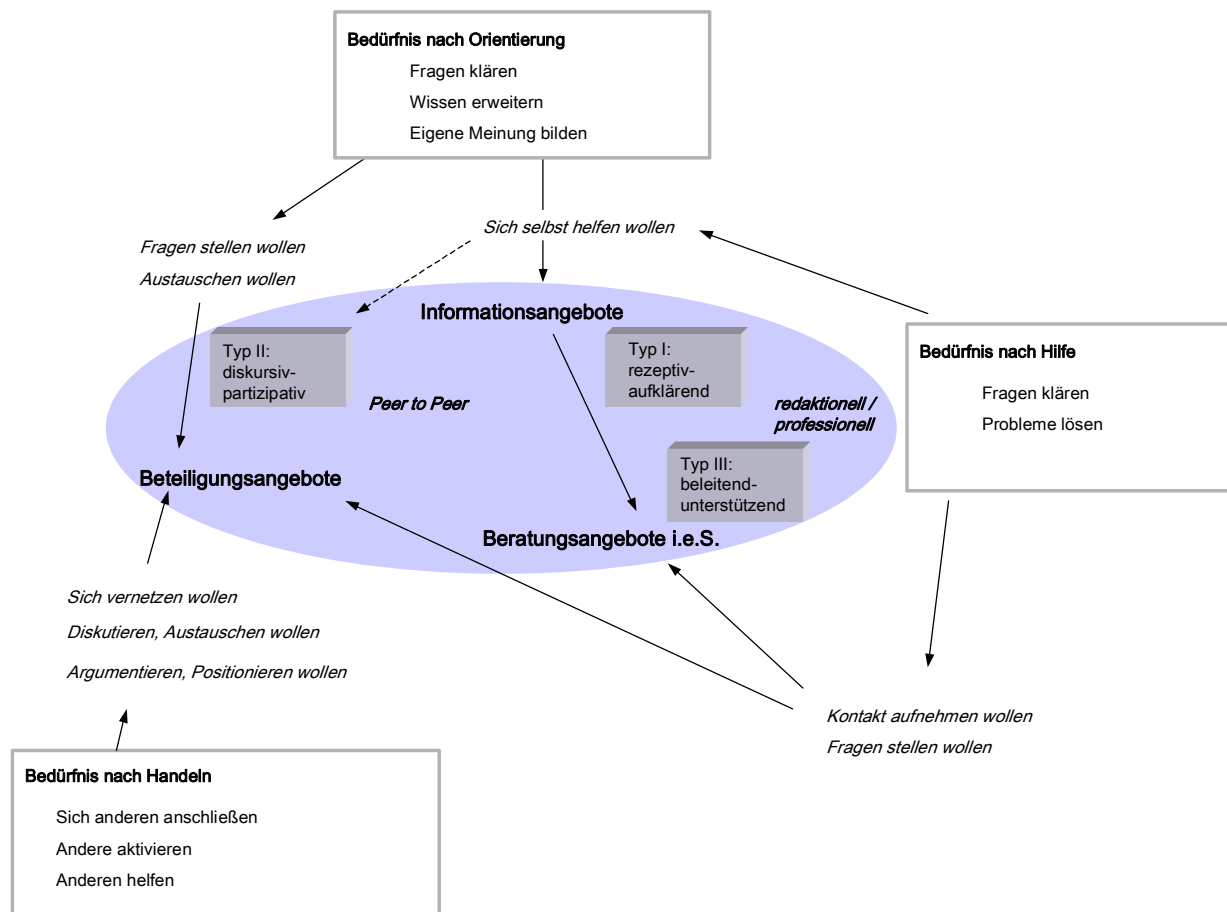
In der Gesamtschau der Ergebnisse und aufbauend auf die bereits interpretativ angelegten Kapitel 5.2.1.2 und 5.2.2.5 wird deutlich, dass politisch interessierte und relativ hoch gebildete Jugendliche in Bezug auf den Themenbereich Rechtsradikalismus, Fremdenfeindlichkeit und Antisemitismus unterschiedliche Bedürfnisse haben, die vor allem vom Themenbezug dieser Jugendlichen abhängen.

- **Bedürfnis nach Orientierung**  
Jugendliche mit geringerem Bezug zum Thema Rechtsradikalismus, Fremdenfeindlichkeit und Antisemitismus wollen sich in Hinblick auf den Themenbereich vor allem orientieren. Sie sind daran interessiert ihr Wissen zu erweitern und sich in Hinblick auf konkrete Fragen zu informieren und einen eigenen Standpunkt zu erarbeiten.
- **Bedürfnis nach Handeln**  
Jugendliche mit mittlerem und starkem Themenbezug sind vor allem an aktueller Berichterstattung und aktivem Handeln interessiert. Teils suchen sie den Wettstreit der Argumente, teils sind sie an einer Bezugsgruppe für die Erarbeitung gemeinsamer Positionen und für gemeinsames Handeln interessiert, der sie sich anschließen können oder die sie aktivieren können. Dabei sehen sich einige aufgrund ihrer Erfahrungen durchaus auch in der Lage, anderen Jugendlichen Information und Orientierung zu geben.
- **Bedürfnis nach Rat und Hilfe**  
Unabhängig von den ersten beiden Bedürfnissen kann ein konkretes Bedürfnis nach Rat und Hilfe bestehen, das nicht mit Hilfe des sozialen Umfelds bewältigt werden kann und individuelle Lösungen erfordert. Der überwiegende Teil der Befragten kann sich vorstellen, gegebenenfalls mit einem Beratungsanliegen auf das Internet zuzugreifen.
- **Bedürfnis nach Schutz**  
Ein weiteres wesentliches Bedürfnis der Jugendlichen ist es, sich zu schützen. Dies betrifft sowohl den Schutz vor fremdenfeindlichen oder in sonstiger Weise rechtsradikal motivierten symbolischen oder tätlichen Angriffen, als auch vor unbefugtem Zugriff auf persönliche Daten sowie vor Desinformation.

Wenn Jugendliche sich ins Internet begeben, um diese Bedürfnisse zu befriedigen, versuchen sie den notwendigen Aufwand möglichst gering zu halten und sind vor allem an niederschweligen Angeboten interessiert. Darüber hinaus legen die Jugendlichen eine Reihe von Kriterien und – teils auch widersprüchlichen – Erwartungen an die Angebote an, die hohe Ansprüche an die konkrete Umsetzung stellen. Zentrales Kriterium ist in Hinblick auf alle Angebote die Vertrauenswürdigkeit.

Den teilweise unterschiedlichen Bedürfnislagen der Jugendlichen steht eine differenzierte Palette von Angeboten gegenüber. Die Angebote gegen Rechtsradikalismus, Fremdenfeindlichkeit und Antisemitismus sind in unterschiedlichem Maße auf Information und Service, Beteiligung oder Beratung spezialisiert beziehungsweise verbinden Angebotsformen miteinander. Neben rezeptiv-aufklärend ausgerichteten (Plattformtyp I) und diskursiv-partizipativen Angeboten (Typ II) steht eine auf Beratung im engeren Sinne spezialisierte begleitend-unterstützende Plattform (Typ III).

Den Bedürfnisse der Jugendlichen und ihren darüber hinaus relevanten Präferenzen lassen sich die verschiedenen Angebotsformen und Plattformtypen zuordnen. Zur Passung der Bedürfnisse der Jugendlichen einerseits und der Online-Angeboten andererseits, gibt die Abbildung 5.3-I einen Überblick.



**Abbildung 5.3-I:** Passung zwischen Bedürfnissen Jugendlicher und Angebotsformen

Zur Befriedigung des Bedürfnisses nach **Orientierung** kommen für die Jugendlichen mehrere Möglichkeiten in Frage:

- die rezeptive Zuwendung zu redaktionell beziehungsweise professionell eingestellten Informationen auf rezeptiv-aufklärenden Plattformen
- die rezeptive Zuwendung zu redaktionell und nutzerseitig eingestellten Informationen auf diskursiv-partizipativen Plattformen, indem die Jugendlichen zum Beispiel Peer-to-Peer-Diskussionen verfolgen
- die Beteiligung an diskursiv-partizipativen Angeboten auf entsprechenden Plattformen, indem die Jugendlichen aktiv Fragen einspeisen oder sich an Diskussionen beteiligen, um auf diese Weise einen eigenen Standpunkt zu entwickeln

Zur Befriedigung des Bedürfnisses nach **Handeln** bieten sich allein Plattformen des diskursiv-partizipativen Typs an. In diesen Foren für Beteiligung können die Jugendlichen prinzipiell Möglichkeiten vorfinden, um sich anderen gegenüber zu positionieren, sich anderen anzuschließen oder andere zu aktivieren. Auch andere zu unterstützen ist bei diesem Plattfortmtypt möglich.

Zur Befriedigung des Bedürfnisses nach individueller **Hilfe** kommen in erster Linie Plattformen des begleitend-unterstützenden Typs in Frage.

Allerdings zieht es ein Teil der Jugendlichen vor, einen Beratungsbedarf zunächst in Selbsthilfe durch Informationssuche zu befriedigen und gegebenenfalls erst in einem zweiten Schritt Kontakt aufzunehmen, um individuelle Antworten und Unterstützung einzuholen.

- Für die rezeptiv ausgerichtete Informationssuche kommen wiederum sowohl rezeptiv-aufklärende wie diskursiv-partizipative Plattformen in Frage.
- Im Fall der Bereitschaft zur Kontaktaufnahme hängt es von unterschiedlichen Faktoren ab, ob Jugendliche diskursiv-partizipative Plattformen oder begleitend-unterstützende ansteuern. Die Einschätzung von Kompetenz und Vertrauenswürdigkeit sowie des gewährleisteten Schutzes sind hier zentrale Faktoren.

Dass die jeweiligen Angebote für die entsprechenden Bedürfnisse objektiv passend sind, reicht allein jedoch nicht aus, damit Jugendliche diese Angebote nutzen. Dass diese Angebote für ihre Bedürfnisse von Relevanz sind, muss für die Jugendlichen auch erkennbar sein. Dies gilt zum einen für ihre Einschätzung der Angebotsseite. So bringen Jugendliche Vorerfahrungen in Bezug auf Angebotsformen und Begrifflichkeiten mit, auf deren Hintergrund sie die Relevanz der Angebote einschätzen, wie zum Beispiel die Erfahrung beziehungsweise Erwartung, dass ein Chat in der Regel keine produktive und themenzentrierte Kommunikation erlaubt. Solche Erwartungen können einer adäquaten Einordnung des konkreten Angebots entgegenstehen. Aber auch das Schutzbedürfnis kann mit der Nutzung der Angebote kollidieren und z.B. engagierte Jugendliche davon abhalten Plattformen zu nutzen, die auch rechtsradikal Motivierten offen stehen.

Aber auch die Einordnung des eigenen Anliegens ist von Bedeutung. So kann die Einschätzung, ob ein konkretes Problem durch allgemeine Information und Selbsthilfe lösbar ist oder der individuellen und eventuell der professionellen Unterstützung bedarf für die betreffenden Jugendlichen durchaus schwierig sein und sich erst in einem längeren Prozess klären.

Ein weiterer neuralgischer Punkt ist die Auffindbarkeit der Angebote. Hierzu ist zunächst festzuhalten, dass die Mehrheit der Befragten nur einen kleinen Ausschnitt der verfügbaren Palette kennt. Zwar kann eine kleine Zahl von Befragten hier nicht repräsentativ für die Gesamtheit der Jugendlichen stehen, dennoch fällt auf, dass diesen politisch interessierten Jugendlichen insgesamt nur wenige der sechs exemplarischen Plattformen bekannt waren. Am bekanntesten war die rezeptiv-aufklärende Plattform der Bundeszentrale für politische Bildung, die die Befragten zum Teil aus anderen Themenzusammenhängen, zum Teil aus Bildungseinrichtungen kannten. Weniger bekannt waren die diskursiv-partizipative Plattformen und nur vereinzelt das begleitend-unterstützende Angebot *online-beratung-gegen-rechtsextremismus.de*. Dieser Punkt berührt zentral die Fragen der Differenzierung der Angebotspalette und der Verweisstrukturen innerhalb und von außerhalb des Internet.

## 6 Schlussfolgerungen

Ziel der Expertise ist es, den Rahmen für Online-Beratungsformen im Kontext der pädagogischen und politischen Arbeit zum Themenfeld Rechtsextremismus, Antisemitismus und Ausländerfeindlichkeit abzustecken und dabei

- der Frage nachzugehen, welchen Beitrag Online-Beratungsformen in der Arbeit zu diesem Themenfeld leisten können und
- im Ertrag herauszuarbeiten, wo die Möglichkeiten und Grenzen dieser Formen von Beratung liegen können sowie Hinweise auf mögliche Weiterentwicklung zu geben.

Die Expertise betritt Neuland in einem Themenbereich, der in vielfältiger Weise Gegenstand von Förderprogrammen ist, da die wissenschaftliche Reflektion der Übertragung von Formen der Online-Beratung, wie sie im psychosozialen Bereich etabliert ist, auf den Themenbereich Rechtsextremismus, Antisemitismus und Ausländerfeindlichkeit bislang noch aussteht. Im Fokus der praktischen Online-Beratung zu diesem Themenbereich steht die Zielgruppe derer, die selbst mit Gewalt aus der rechtsextremen Szene und deren Übergriffen konfrontiert sind beziehungsweise jenen Jugendlichen, die den Ausstieg aus rechtsextremen Szenen suchen, und deren Angehörige. Mit der Expertise wird zum einen der Blick auf andere Zielgruppen erweitert, vor allem auf Jugendliche und junge Erwachsene, die politisch interessiert oder bereits gegen Rechtsextremismus, Antisemitismus und Ausländerfeindlichkeit engagiert sind. Zum anderen wird im Rahmen der Expertise ein erweitertes Beratungsverständnis konturiert, das systematisch die Bereiche Information, Beteiligung und Beratung im engeren Sinne daraufhin analysiert, welche Komponenten einer solchen ‚Beratungsstruktur‘ sich als ertragreich für eine Integration in die Arbeit gegen Rechtsextremismus, Antisemitismus und Ausländerfeindlichkeit erweisen können und wie die Perspektive politisch interessierter oder engagierter Jugendlicher darauf ist. Die Expertise gibt entsprechend Hinweise auf den Beratungsbedarf der befragten Jugendlichen und es können die spezifischen Beratungsbedingungen, die aus Sicht von Jugendlichen gegeben sein müssen, beschrieben werden. Dabei stand eine exemplarische Gruppe Jugendlicher im Fokus: Jene, die sich selbst bereits mit diesem Themenkomplex beschäftigen, in mehr oder weniger intensiver Form, und die aus diesem Grund eine fundierte Einschätzung und wertvolle Hinweise zur Weiterentwicklung jener Internetportale geben können, die für Jugendliche und junge Erwachsene Angebote machen wollen.

Im Rahmen der Expertise wurden sowohl Online-Angebote zum Themenbereich analysiert und deren Betreibende befragt als auch Jugendliche und junge Erwachsene interviewt, deren Sichtweise im eigentlichen Fokus der Expertise steht. Die Ergebnisse zeigen, dass die Perspektive der Jugendlichen in bestimmten Bereichen sehr differenziert ist: Sie tragen sehr unterschiedliche Bedürfnisse an thematisch einschlägige Plattformen heran und sie haben elaborierte Ansprüche und Erwartungshaltungen an diese Plattformen, die aus ihrem Themenbezug heraus begründet sind. Auf Seiten der Plattformen handelt es sich um engagierte Projekte, die die politische Bildungsarbeit voranbringen beziehungsweise in konkreter Beratungsarbeit Unterstützung und Hilfestellungen an verschiedene Zielgruppen (nicht unbedingt nur Jugendliche) weitergeben wollen. Vor dem Hintergrund eines gesellschaftspolitisch brisanten Themas, das in der medialen Diskussion hoch besetzt ist, leisten diese Projekte trotz häufig beschränkter personeller wie finanzieller Ressourcen

wichtige Beiträge. Die Expertise hat beide Seiten exemplarisch in den Blick genommen. Grundsätzlich wurde dabei auch bei der Analyse der Plattformen davon ausgegangen, die Perspektive der Jugendlichen nachzuvollziehen.

Die Ergebnisse beinhalten eine Vielzahl von Facetten zum Themenbereich, die im Rahmen der Schlussfolgerungen nicht alle verfolgt werden konnten. An dieser Stelle werden zentrale Ergebnislinien zusammengeführt, die Möglichkeiten und Grenzen für Online-Beratungsformen ausloten. Aufsetzend auf den Ergebnissen wird deutlich, dass die Bedürfnisse der Heranwachsenden mit den Zielstellungen der Plattformen nicht immer zueinander passen und nur eine differenzierte Angebotspalette den Erwartungshaltungen und Bedürfnissen der Nutzenden gerecht werden kann. Für eine Diskussion der Möglichkeiten und Grenzen für die Information, Beteiligung und Beratung im engeren Sinne erweisen sich die Kriterienbündel Vertrauenswürdigkeit und Transparenz als zentral. Abschließend werden Hinweise skizziert, die auf der Basis der vorliegenden empirischen Ergebnisse für eine Weiterentwicklung der Internetplattformen im Themenbereich Rechtsextremismus, Antisemitismus und Ausländerfeindlichkeit zu diskutieren sind.

## 6.1 Möglichkeiten und Grenzen von Angebotsformen der Online-Beratung

Als eine besondere Herausforderung für Online-Beratungsangebote zum Themenfeld Rechtsextremismus, Antisemitismus und Fremdenfeindlichkeit ist zu berücksichtigen, dass die Beratung von „Betroffenen“ sehr unterschiedliche Zielgruppen umfasst: Zum Beispiel Menschen, die mit Übergriffen konfrontiert wurden; Menschen, die aus der rechtsextremen Szene aussteigen wollen oder Menschen, die selbst aktiv werden und sich gegen Rechtsextremismus, Antisemitismus und Fremdenfeindlichkeit engagieren wollen. Die unterschiedlichen Zielgruppen haben jeweils spezifische Anliegen und Erwartungen an Online-Angebote, die sie auf der Suche nach Hilfestellung und Unterstützung aufsuchen. So können bspw. Probleme mit Rechtsextremismus, gerade wenn es Familienmitglieder betrifft, sehr schambesetzt sein.

In der Expertise wurde die Perspektive der Nutzenden in den Vordergrund gestellt und der Frage nachgegangen, welche Online-Angebote von Nutzenden mit dem Motiv der Selbsthilfe oder um Unterstützung zu erhalten angesteuert werden können und wie ausgewählte Jugendliche und junge Erwachsene diese Angebotsformen bewerten. Damit rücken nicht allein Online-Beratungsangebote im engeren Sinne in den Fokus, sondern auch andere Informations- und Beteiligungsangebote zum Themenbereich. Durch diese Perspektive wird aber auch je nach Bedürfnissen der Nutzenden ein potenzielles **Spannungsverhältnis zwischen politischer Bildungsarbeit und Beratung im engeren Sinne** deutlich, auch wenn grundsätzlich enge Verbindungen zwischen beiden Bereichen bestehen. Dieses Spannungsverhältnis ist insbesondere mit Blick auf die Frage nach Möglichkeiten und Grenzen der Integration von Online-Beratung in bestehende Angebote von Relevanz, wie im Folgenden nochmals verdeutlicht wird.

Konflikte können sich zum Beispiel dort festmachen, wo es darum geht, einen geschützten Raum für Ratsuchende anzubieten, damit diese sich über rechtsextreme Übergriffe aussprechen können und konkrete Hilfestellungen erwarten. Im Kontext politischer Meinungsbildung kann es hingegen durchaus darum gehen, sich im Diskurs mit politisch Andersdenkenden zu üben und dabei im Internet offene Arenen der Auseinandersetzung

anzubieten. Im Hinblick auf die Zielstellungen der Plattformen erscheint es ein erster zentraler Punkt, sich die Bedürfnisse und die Erwartungshaltungen der Jugendlichen vor Augen zu führen, um zielgruppendifferenzierte Angebote machen zu können: den Bedürfnissen nach Orientierung, nach Handeln, nach Rat und Hilfe und nach Schutz.

Die Ergebnisse zeigen, dass es eine **differenzierte Angebotspalette** braucht (vgl. Kap. 5.3). Für diese Ausdifferenzierung bestehender Angebote können zwei Richtungen skizziert werden:

1. Integration unterschiedlicher Angebotsformen auf einer Plattform
2. Vernetzung der Angebote untereinander und Ausweitung der Verweisstrukturen

### **1. Integration unterschiedlicher Angebotsformen auf einer Plattform**

In Bezug auf eine Differenzierung der Angebotspalette im Sinne einer Verknüpfung oder Kombination von Elementen, die die Beratungsbedarfe bedienen können, ist zu berücksichtigen, dass dies durchaus Widersprüche in sich tragen kann, und zwar hinsichtlich der Erwartungen an Transparenz, der Vertrauenswürdigkeit der Angebote und hinsichtlich des Bedürfnisses der Nutzenden nach geschützten Räumen, um sich austauschen zu können:

- Die Ergebnisse zeigen, dass für die Jugendlichen **Transparenz** ein sehr wichtiges Kriterium ist: Sie gehen mit der Erwartungshaltung an das Angebot heran, dass sie zunächst wissen wollen, womit sie es hier zu tun haben. Dies bezieht sich auf die politische Verortung der Plattform selbst sowie der Nutzenden auf diesem Angebot, auf die Strukturierung der aufbereiteten Themen und auf die Darstellung der Möglichkeiten, um den unterschiedlichen Bedürfnissen auf dem Angebot nachkommen zu können. Wichtig ist für die Jugendlichen zu erkennen, ob sie konkrete Anregungen für eigenes Handeln (z.B. Projekte, um sich zu engagieren oder um Argumentationsstrategien üben zu können), einen Raum zur Klärung konkreter Fragen oder/ und fachlich fundiert aufbereitete Informationen erhalten können.
- Die **Vertrauenswürdigkeit** ist ein zweites zentrales Kriterium, dass an einschlägige Internetplattformen angelegt wird. Aus den Ergebnissen der Befragung der Jugendlichen erweist sich Vertrauenswürdigkeit als komplexes Bündel der Erwartungshaltungen Jugendlicher. In Bezug auf Information bemisst es sich für die Jugendlichen an der inhaltlichen Glaubwürdigkeit (Ausgewogenheit und Differenziertheit, Widerspruchsfreiheit) der Seriosität des Gesamteindrucks der Website (Seriöse Referenzen, Gestaltung) und der politischen Ausrichtung. In Bezug auf Beteiligungsformen, wollen die Jugendlichen wissen, wer ihre InteraktionspartnerInnen sind, um auf dieser Grundlage die Vertrauenswürdigkeit einzuschätzen. Hierfür benötigen sie Informationen über andere Nutzende beziehungsweise das Plattform-Team.

Betrachtet man die drei Bereiche Beratung, Beteiligung und Information, dann zeigt sich, dass sie unterschiedlich kompatibel in ihren Kombinationsmöglichkeiten sind. In diesen Kombinationen fallen jene auf, die gut miteinander vereinbar sind, weil es hier weniger Konfliktpotenzial in Bezug auf die Erwartungen der Nutzenden mit den Zielen der Angebote

gibt. Sowohl Information und Beteiligung als auch Information und Beratung erweisen sich als gut miteinander vereinbar.

Ein gut aufbereitetes Informationsangebot zusammen mit den Beteiligungsmöglichkeiten, die Jugendliche schätzen, stellt ein Angebot zur Selbsthilfe dar, das in seinen Zielen den Nutzenden mit ihren Erwartungen transparent und nachvollziehbar gemacht werden kann. Die Ansprüche der Nutzenden in Bezug auf die inhaltliche Glaubwürdigkeit und Seriosität können eingehalten werden und es kommt damit ihrem Bedürfnis nach Orientierung nahe. Typ II, diskursiv-partizipative Plattformen, bietet grundsätzlich eine solche Anlage zur Verbindung von Information und Beteiligung. In Bezug auf Transparenz ist dabei zu beachten, dass es bei den Beteiligungsformen den Jugendlichen sehr wichtig ist, ihr Gegenüber einschätzen zu können, vor allem hinsichtlich der politischen Verortung. Eine Möglichkeit, wie sich Jugendliche ein Bild von anderen machen können, liegt darin, alle über die Plattform verteilten öffentlichen Beiträge dieser Person (bspw. über das Profil) zu vernetzen wodurch eine Einschätzung anhand der Beiträge möglich wird. Insbesondere bei den Angeboten, die auf eine diskursive Auseinandersetzung mit verschiedenen politischen Orientierungen und Einstellungen setzen, ist dies ein wichtiger Aspekt.

Die Kombination aus Information und Beratung erscheint ebenfalls eher wenige Aspekte der Unvereinbarkeit zu enthalten. Hier ist über die oben besprochenen Aspekte hinaus zu berücksichtigen, dass ein gut aufbereitetes Informationsangebot die Selbsthilfe unterstützen kann. Auch in der Literatur aus dem psychosozialen Bereich wird Information als selbstverständlicher Bestandteil von Beratung gesehen, dieser Aspekt gilt auch für diesen Themenbereich. Die Informationsvermittlung wird auch offline als besonders wichtig für eine erfolgreiche Beratung eingeschätzt (vgl. Bohn u.a. 2008). Für die Beratungsformen sind jene Kriterien anzulegen, die aus der Sicht der Jugendlichen zentrale Erwartungen an Online-Beratung darstellen: Diskretion, Anonymität, Fachlichkeit, Beratungskompetenz, politischer Standpunkt, schnelle Reaktion und minimaler Aufwand (vgl. Kap. 5.2.2.4.2). Besonders wichtig ist dabei ihr Bedürfnis nach Schutz und nach individuellem Austausch mit ExpertInnen.

Bei der Kombination von Beratungs- und Beteiligungsformen fallen Widersprüche und Grenzen ins Auge, die im Folgenden kurz skizziert werden. Diese Kombination birgt am meisten Konfliktpotenzial zwischen den Zielstellungen, die grundsätzlich mit diesen beiden Bereichen verbunden sind: Dabei stecken zunächst die Pole freie Meinungsäußerung und offener Diskurs auf der einen Seite und geschützte Räume für den individuellen Austausch auf der anderen Seite den Rahmen ab. Zu diskutieren ist hinsichtlich der Beteiligungsformen zu diesem Themenbereich vor allem der Grad an Öffentlichkeit, der zugelassen wird. Aus der Sicht der Betreibenden sind dabei folgende Fragen zu klären:

- Welche Informationen von den Nutzenden sind den anderen zur Verfügung zu stellen, um ihre Ansprüche auf Transparenz einzulösen?
- Welche Informationen sind für die Betreibenden selbst notwendig, um einschätzen zu können, wer sich mit welchen Bedürfnissen auf der Plattform bewegt? Vor allem in Hinblick auf versteckte rechtsextreme und ausländerfeindliche Propaganda erscheint dies relevant.
- Wie kann den Bedürfnissen der Nutzenden im Hinblick auf den Wunsch nach geschützten Räumen für einen Austausch Rechnung getragen werden?

- Für die Beratungsformen im engeren Sinne gilt darüber hinaus die Frage: Wie kann die Anonymität derer, die Rat und Hilfe benötigen, gewährleistet werden?

Für alle Fragen gilt es, gleichzeitig den Wunsch der Jugendlichen nach möglichst niedrigschwelligen Zugängen in angemessener Form zu berücksichtigen. Sie wünschen sich möglichst einfache Prozeduren der Registrierung und wollen auf möglichst direktem Weg Antworten auf ihre Fragen. An diesem Punkt wird deutlich, dass die Integration eines breiten Spektrums an Beteiligungs- und Beratungsformen schnell an seine Grenzen stößt. Mit Blick auf die divergierenden Anliegen von Jugendlichen wird deutlich, dass die Integration unterschiedlicher Angebotsformen auf einer Plattform nicht bedeuten kann, dass ein Angebot alle Zielgruppen bedient. Vielmehr muss es darum gehen, unterschiedliche Angebotsformen angepasst an die jeweiligen Wünsche und Bedürfnisse der Zielgruppen zu kombinieren.

## **2. Vernetzung der Angebote untereinander und Ausweitung der Verweisstrukturen**

Wie die Ausführungen zeigen, können nicht mit einem Angebot, in das alle Angebotsformen integriert sind, alle Zielgruppen erreicht werden. Nur mit einer differenzierten Angebotspalette mit unterschiedlichen Schwerpunktsetzungen, die bestimmte Formen gut aufeinander abstimmt, kann den manchmal auch widersprüchlichen Erwartungen der Jugendlichen entsprochen werden. Umso bedeutsamer ist eine transparente Vernetzung der Angebote, die klare Verweisstrukturen bietet und den Nutzenden verdeutlicht, für welche Bedürfnisse sie wo eine Lösung erwarten können. Die Verweisstrukturen sollten dabei nach Möglichkeit so gestaltet sein, dass sie auch eine inhaltliche Orientierung ermöglichen. Die Analyse zeigte, dass die rezeptiv-aufklärenden Plattformen und die diskursiv-beteiligenden Plattformen relativ gut untereinander vernetzt sind. Bei Plattformen, die begleitend-unterstützend arbeiten (wollen), ist hingegen festzustellen, dass sie bislang weniger auf andere verweisen, obwohl nicht in allen Fällen davon auszugehen ist, dass nicht auch Informationssuchende ihre Recherche auf dieser Plattform beginnen.

Die Ergebnisse der Nutzendenbefragung in Bezug auf den Beratungsbedarf im engeren Sinne verweisen darauf, dass das reale soziale Umfeld einen wichtigen Platz einnimmt. Die Mehrzahl der Jugendlichen, die angeben, sie würden Beratung in Anspruch nehmen, geben an, zunächst auf Personen in ihrem direkten Umfeld zuzugehen. Dies stärkt die Bedeutung von Verweisstrukturen, die sowohl den Online-Bereich als auch die Beratungsstellen und pädagogische Angebote vor Ort integrieren. Gerade eine Vernetzung mit den mobilen Beratungsinitiativen<sup>56</sup>, die vor Ort agieren und deren Ausbau in allen Bundesländern forciert wird, erscheint hier als ein aussichtsreicher Weg, um die konkreten Handlungsoptionen im ‚Realen‘ auszubauen und zu stärken. Für den Ausbau von Vernetzung und die Etablierung von Verweisstrukturen spricht zudem, dass die Angebote bei den befragten Jugendlichen nicht hinlänglich bekannt sind. Die Verankerung solcher Informations- und Beratungsstrukturen kann die politische Bildungsarbeit stärken und zu einem transparenten Beratungssystem beitragen, in dem die Knotenpunkte ausgewiesen sind, die für konkrete Probleme ressourcenorientierte und niedrigschwellige Unterstützungsangebote offerieren.

---

<sup>56</sup> vgl. Bohn u.a. 2008.

## 6.2 Perspektiven für die Weiterentwicklung und Optimierung

Ausgehend von dem Gedanken der Integration unterschiedlicher Angebotsformen im Kontext von Online-Beratung zum Themenbereich Rechtsextremismus, Antisemitismus und Fremdenfeindlichkeit zeichnen sich mehrere Perspektiven für die Weiterentwicklung ab.<sup>57</sup> Vor dem Hintergrund der bisherigen Ausführungen werden im Folgenden vier Perspektiven fokussiert und, sofern relevant, jeweils Potenziale und Problemstellungen herausgehoben. Die Zielrichtung der Auswahl von relevanten Perspektiven für die Weiterentwicklung der Online-Angebote ist, Jugendlichen und jungen Erwachsenen niedrigschwellig zielgruppen-gerechte Online-Angebote zur Verfügung zu stellen.

### **Beteiligungsformen entsprechend der Erwartungen Jugendlicher differenzieren.**

In Beteiligungsformen liegen, wie oben ausgeführt wurde, Potenziale für Online-Angebote zum Themenbereich, die auch für die Ratsuche und gegenseitige Unterstützung genutzt werden können. Zugleich erwachsen aus den Beteiligungsformen auch verschiedene Problemlagen (bspw. hinsichtlich der Vertrauenswürdigkeit) – insbesondere wenn sie mit Angebotsformen der Beratung im engeren Sinne kombiniert werden. Die Ergebnisse der Expertise eröffnen in der Differenzierung der Beteiligungsformen nach unterschiedlichen Bedürfnissen und Erwartungen der Jugendlichen eine Entwicklungsperspektive. Mit zwei Beispielen sollen diese Entwicklungsmöglichkeiten skizziert werden:

- Skepsis äußerten die befragten Jugendlichen, inwiefern in einem Online-Forum andere Jugendliche nach Rat zu fragen sinnvoll sein kann, wenn sie bereits in ihrem sozialen Umfeld keine Antwort auf ihre Frage finden konnten und somit der Austausch unter Gleichen nicht zum Ziel geführt hatte. Dem entgegen steht die Einschätzung von Betreibenden, die auf wertvolle Beiträge verweisen, die von Nutzenden eingebracht werden. Als Aufgabe konturiert sich damit, eingebrachte Kompetenzen für Nutzende in den Austauschforen erkennbar zu machen. Eine Möglichkeit hierzu erscheint, über professionell betreute Jugendredaktionen, deren Mitglieder methodische und inhaltliche Qualifikationen mitbringen, den Unterschied zwischen Jugendlichen als Ratgebenden und ausgewiesenen Peer-Beratenden der Jugendredaktion heraus zu stellen (vgl. bspw. Englmayer 2005).
- Ein Teil der Befragten sucht in Beteiligungsangeboten die Vernetzung und den Austausch mit im Themenbereich engagierten Personen, beispielsweise um eigene Projekte vorzustellen oder andere für Projekte anzusprechen. Diese Anliegen werden besser durch Möglichkeiten der Präsentation und Diskussion eigener Ideen unterstützt, die einen offenen Austausch untereinander – aber einen geschützten Raum vor rechtsextremen Nutzenden bieten. Hier weisen sich die Jugendlichen, die sich gegenseitig unterstützen können, durch ihre in der Diskussion geäußerte Kenntnis aus und von den Jugendlichen wird auch eine geringer moderierende Einflussnahme gewünscht beziehungsweise erwartet.

---

<sup>57</sup> Entsprechend der Anlage der Expertise werden keine auf die einzelnen Plattformen fokussierten Optimierungshinweise gegeben, sondern vielmehr konzeptionelle und strukturelle Perspektiven zur Weiterentwicklung und auch Optimierung von Online-Angeboten formuliert. Dies schließt konkrete Vorschläge dennoch nicht aus.

## **Online-Angebote stärker in den Online-Räumen vernetzen, in denen Jugendliche sich bewegen, um sich als Anlaufstelle zum Themenbereich zu positionieren.**

In Hinblick auf das Ziel als relevante Anlaufstelle im Internet für Jugendliche und junge Erwachsene zum Themenbereich Rechtsextremismus, Antisemitismus und Fremdenfeindlichkeit wahrgenommen zu werden, sind Potenziale in mindestens drei Zugangswegen zu sehen: Erstens in einer guten Auffindbarkeit in Suchmaschinen, da dies üblich der Startpunkt einer Internetrecherche von Jugendlichen ist; zweitens in einer guten Vernetzung thematisch relevanter Angebote untereinander, so dass Jugendliche mit spezifischen Fragen und Interessen zu den für sie adäquaten Angeboten geleitet werden und drittens im „Aufsuchen“ von Online-Räumen, in denen Jugendliche sich bewegen. Der dritte Aspekt erfordert Erläuterungen, da hier neben Potenzialen auch Problemstellungen tangiert sind.

Jugendliche und junge Erwachsene gehören zu der Hauptnutzergruppe von sogenannten Sozialen Netzwerk-Diensten (vgl. Busemann/ Gscheidle 2009), die die Vernetzung von Nutzenden und das Einbringen von (eigenproduzierten) Inhalten ermöglichen. Charakteristisch für diese Angebote ist, dass von den Betreibenden mit der Plattform vorrangig ein Rahmen gestellt wird und die Inhalte im Wesentlichen von den Nutzenden selbst eingestellt werden oder auf bereits an anderer Stelle veröffentlichte Inhalte verwiesen wird (vgl. Wagner/ Brüggem/ Gebel 2009). So entstehen vielfältige Vernetzungs- und Verweisstrukturen zwischen verschiedenen Plattformen. Zwei Entwicklungsperspektiven schließen sich daran für Online-Angebote an, um sich in diese Verweisstrukturen von Jugendlichen einzuklinken:

- Erstens können Möglichkeiten geschaffen werden, mit denen Nutzende die auf der Plattform bereitgestellten Inhalte quasi in ihre Netzwerke „mitnehmen“ und dort anderen Nutzenden zeigen können. Dies bietet das Potenzial, dass attraktive Inhalte von Nutzenden in ihre Netzwerke eingebunden werden und so Verweise auf die Online-Angebote in den Sozialen Netzwerk-Diensten verteilt werden. Ob die bereitgestellten Inhalte allerdings auf diesem Weg verbreitet werden, hängt in starkem Maße davon ab, wie attraktiv die Inhalte eingeschätzt werden.
- Zweitens können Nutzende auch mit bewusst platzierten und redaktionell betreuten Angeboten in diesen Netzwerken „aufgesucht“ werden. Auch für diese Variante sind attraktive Inhalte oder Diskussionsthemen eine entscheidende Voraussetzung, um Jugendliche und junge Erwachsene zu erreichen.

Im Internet mit Angeboten präsent zu sein stellt angesichts derartiger Vernetzungsstrukturen mehrere Anforderungen: Zum einen ein Portal mit attraktiven Inhalten und Angeboten zu betreiben und sich zum anderen in die Verweisstrukturen einzubringen. Gerade der zweite Aspekt kann bei den analysierten Netzwerken noch ausgebaut werden – insbesondere mit Blick darauf, dass rechtsextreme Gruppen diese Netzwerke für Agitation und Propaganda nutzen (vgl. jugendschutz.net 2008 und INACH 2008). Online-Beratung im engeren Sinne wird man in diesen Netzwerken nicht anbieten können, aber durch Verweise auf die vernetzte Angebotsstruktur, können sich die Angebote als thematisch relevante Anlaufstellen positionieren.

**Die medialen Aufbereitungs- und Artikulationsformen stärker auf Präferenzen und Umgangsweisen von Jugendlichen abstimmen, um sie anzusprechen und ihnen Ausdrucksmöglichkeiten zu geben.**

Die mediale Aufbereitung ist, wie die Ergebnisse der Expertise erneut unterstützen, für Jugendliche ein relevantes Kriterium, um abzuschätzen, ob sie sich mit einem Online-Angebot weiter beschäftigen (wollen). Sowohl in der Analyse der Angebote als auch in den Interviews mit den befragten Jugendlichen wurde deutlich, dass bei den Plattformen noch Potenziale in der Aufbereitung der Inhalte liegen, die bislang noch nicht ausgeschöpft werden. Trotz eindeutig erkennbarer Ansätze, Erwartungen von Jugendlichen aufzugreifen, erscheinen die Plattformen insgesamt vergleichsweise textlastig. Mit Blick auf eher besser gebildete und thematisch interessierte Zielgruppen ist darin kein Problem zu sehen. Für andere Zielgruppen liegt das Potenzial von stärker bildgestützten Aufbereitungsformen darin, niedrigschwelligere Zugänge für die Beschäftigung mit den Inhalten zu gestalten. Gerade wenn Jugendliche mit inhaltlichen Angeboten im Rahmen anderer Communitys „aufgesucht“ werden sollen (siehe oben), hängt der Erfolg dieser Maßnahmen davon ab, inwiefern die Jugendlichen dort mit niedrigschwelligen und gegebenenfalls auch spielerischen Aufbereitungsformen erreicht werden können. Dies hat insbesondere Gültigkeit für diejenigen Online-Angebote zum Themenbereich, die einen Einstieg für eine relativ breite Zielgruppe ermöglichen wollen.

Auch hinsichtlich der medialen Artikulationsformen, die den jugendlichen Nutzerinnen und Nutzern auf den Online-Angeboten ermöglicht werden, wird deutlich, dass diese vorrangig auf Text (in Kommentaren, Forenbeiträgen, E-Mails etc.) beschränkt sind. Weitere Formen sich einzubringen oder zu äußern, werden nur sehr eingeschränkt integriert (bspw. in der Möglichkeit ein Profil individuell mit einem Foto zu gestalten). Mit Blick auf zwei unterschiedliche Gruppen von Nutzenden könnten weitere Artikulationsmöglichkeiten Potenziale bergen.

- Das Gespräch mit anderen scheint für eine Gruppe von Jugendlichen und jungen Erwachsenen der präferierte Weg zu sein, um sich Unterstützung und Hilfestellungen zu suchen. Konkret wurde auch von einzelnen Befragten angesprochen, dass die schriftliche Schilderung des Problems und die unter Umständen notwendige nachträgliche Klärung von Missverständnissen als abschreckender Aufwand wahrgenommen wird. Für diese Jugendlichen könnte die Integration von sprachbasierten Anwendungen (bspw. eine Kontaktmöglichkeit über Instant Messenger-Dienste wie *MSN* oder *Skype*, die auch Sprachverbindungen erlauben) eine attraktive Erweiterung der Kommunikationswege sein. Denn in diesem Fall könnten sie sich auf dem Online-Angebot ein „Bild“ von der Einrichtung, mit der sie Kontakt aufnehmen, machen und sich dann mündlich über ihre Problemstellung austauschen. Diese Möglichkeit ist allerdings mit weiteren Herausforderungen hinsichtlich der Anonymität der Ratsuchenden sowie des Schutzes der Kontaktdaten verbunden. Bei derartigen Angeboten obliegt den Anbietenden die Verantwortung auf Möglichkeiten der Anonymisierung sowie auf die Art der Verarbeitung von Kontaktdaten in der Beratungsstelle hinzuweisen.
- Der Vorschlag einiger Befragter auch bei den untersuchten Online-Angeboten eigene Produktionen einbringen zu können, stützt sich auf Erfahrungen der Nutzerinnen und Nutzer in anderen Online-Communitys. Dort sind Bilder und Videos eine gängige Form der Kommunikation und Interaktion mit anderen Nutzenden (vgl. Wagner/ Brüggen/ Gebel 2009). Im Kontext eines Online-Angebotes zum Themenbereich Rechtsextremismus, Antisemitismus und Fremdenfeindlichkeit ist mit entsprechenden Optionen jedoch zum

einen ein erheblicher Kontrollaufwand für die Betreibenden verbunden, bei dem die Bewertung von bildlichen Aussagen unter Umständen auch deutlich diffiziler ist, als bei Texten. Zum anderen birgt dies auch Problemstellungen für die Nutzenden, zum Beispiel hinsichtlich der (unter Umständen unbeabsichtigten) Preisgabe von persönlichen Informationen über sich selbst oder andere Personen. Insofern sind erweiterte Artikulationsformen immer mit Anforderungen an die Medienkompetenz sowohl der Betreibenden/ Beratenden (vgl. hierzu auch Gerö 2009) als auch der Nutzenden verbunden (zur Medienkompetenzförderung von Nutzenden im Themenbereich D-A-S-H 2005 und INACH 2007). Dennoch zeigt der Vorschlag von Nutzenden auch symbolhafte Ausdrucksformen zu integrieren, eine Perspektive auf, um in den Ausdrucksmöglichkeiten, die eine Plattform bietet an verbreitete Medienumgangsweisen von Jugendlichen anzuschließen.

### **Das inhaltliche und thematische Spektrum der Angebote den Erfahrungen von Ausgrenzung und Fremdenfeindlichkeit im Alltag und in der Lebenswelt von Jugendlichen entsprechend erweitern.**

In zwei inhaltlichen Bereichen verweisen die Ergebnisse auf thematische Ergänzungen, die insbesondere auch die oben bereits angesprochene Verbindung von Online-Beratung gegen Rechtsextremismus, Antisemitismus und Fremdenfeindlichkeit mit dem Bereich der politischen Meinungsbildung tangieren.

- Zum einen sind dies Situationen, in denen Fremdenfeindlichkeit im Alltag auftritt aber nicht unbedingt mit rechtsextremen Personengruppen verbunden ist. Fremdenfeindlichkeit ist, so wird dies auch in Ansätzen der politischen Bildungsarbeit gegen Ausgrenzung thematisiert, keine Problemstellung, mit der Bürgerinnen und Bürger allein im Umgang mit Rechtsextremen und Nazis konfrontiert sind. Mit Ansätzen, die weniger auf die „Randgruppe“ der Rechtsextremen, sondern vielmehr auf Ausgrenzung und Fremdenfeindlichkeit als Beratungsbedarf evozierende Erfahrungen fokussieren, könnte die Arbeit gegen Rechtsextremismus an jenen Stellen ansetzen, an denen Ideologien der Ausgrenzung bis in die „Mitte der Gesellschaft“ reichen und damit eine Existenzgrundlage für Rechtsextremismus sind.
- Zum anderen stützen die Ergebnisse den Ansatz, ein breites Verständnis an die Themen Rechtsextremismus, Antisemitismus und Fremdenfeindlichkeit anzulegen, das auch nicht-deutschen nationalistischen Extremismus einbezieht. Hierfür spricht einerseits die Perspektive der Befragten, sich nicht nur auf Diskriminierung durch deutsche Rechtsextreme beziehen, sondern auch religiös-fundamentalistischen und nicht-deutschen nationalistischen Extremismus ansprechen. Ein hieraus entstehender Informations- und Beratungsbedarf wird von den Angeboten bislang noch nicht gedeckt. Andererseits wurde auch in der Befragung der Betreibenden angesprochen, dass Rechtsextremismus mit Blick auf die Internationalisierungstendenzen stärker als gesamteuropäische Erfahrung zu thematisieren sei. In der Umsetzung schließt sich die Frage an, wie diese Formen von Fremdenfeindlichkeit und ausgrenzendem Nationalismus sensibel und differenziert thematisiert werden können, ohne selbst Fremdenfeindlichkeit zu befördern.

Für diese inhaltliche Ausdifferenzierung von Themen liegt auch in der Vernetzung der Online-Angebote untereinander ein Potenzial, mit der vorhandene und neu erstellte inhaltliche Ressourcen (besser) verfügbar und auffindbar sind.

## Literaturverzeichnis

- Andermatt, Olivier; Flury, Anna; Eidenbenz, Franz; Lang, Josef; Theunert, Markus (2003): Kompetenzprofil der Psychologischen Online-BeraterInnen. FSP Kommission Fortbildung Online-Beratung (KFOB). FSP (Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen). Online verfügbar unter <http://onlineberatungen.com/Kompetenzprofil-KOB.pdf>, zuletzt aktualisiert am 19.06.2003, zuletzt geprüft am 08.06.2009.
- Bohn, Irina; Döring, Uta; Schaffranke, Dorte (2008): 1. Zwischenbericht zur Wissenschaftlichen Begleitung des Programms: "kompetent. für Demokratie - Beratungsnetzwerke gegen Rechtsextremismus". Frankfurt a.M./Berlin.
- Brüggen, Niels (2008): Ergebnisbericht der wissenschaftlichen Begleitung/ Evaluation des Jugendinformationsportals netzcheckers.de. München: JFF - Institut für Medienpädagogik.
- Buckel, Sabine; Hofmeister, Dieter; Kraus, Hermann; Schultze, Nils-Günther; Wagner, Norbert; Weißhaupt, Ulrike (2003): Online-Beratung. Hilfe im Internet für Jugendliche und Eltern. 1. Aufl. Fürth: Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V.
- Busemann, Katrin; Gscheidle, Christoph (2009): Web 2.0: Communitys bei jungen Nutzern beliebt. Ergebnisse der ARD/ZDF-Onlinestudie 2009. In: Media Perspektiven, H. 7, S. 356–364. Online verfügbar unter [http://www.ard-zdf-onlinestudie.de/fileadmin/Online09/Busemann\\_7\\_09.pdf](http://www.ard-zdf-onlinestudie.de/fileadmin/Online09/Busemann_7_09.pdf), zuletzt geprüft am 06.08.2009.
- Culemann, Anke (2002): Chancen und Grenzen der Onlineberatung für junge Menschen. In: Wege zum Menschen, Jg. 54, H. 1, S. 21–36.
- D-A-S-H (Hg.) (2005): Dossier #14: Aktive Medienarbeit gegen Ausgrenzung. Online verfügbar unter <http://www.d-a-s-h.org/dossier/14/>, zuletzt aktualisiert am 30.07.2005, zuletzt geprüft am 06.08.2009.
- Döring, Nicola (2000): Psychotherapie und Netzkommunikation: Bestandaufnahme und Zukunftsperspektiven. In: Hermer, Matthias (Hg.): Psychotherapeutische Perspektiven am Beginn des 21. Jahrhunderts. Forum für Verhaltenstherapie und psychosoziale Praxis /// Psychotherapeutische Perspektiven am Beginn des 21. Jahrhunderts. Tübingen: DGVT-Verl., Bd. 43, S. 281–307.
- Englmayer, Selina Iris (2005): ONLINE-JUGENDBERATUNG. Eine kommunikationswissenschaftliche Arbeit über eMail-, Chat- und Foren-Beratung. Diplomarbeit zur Erlangung des Magistergrades der Philosophie an der Fakultät für Sozialwissenschaften der Universität Wien. Online verfügbar unter [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0106/englmayer.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0106/englmayer.pdf), zuletzt aktualisiert am 30.06.2005, zuletzt geprüft am 26.05.2009.
- Gerö, Sandra (2005): Kriterien der Qualitätssicherung für Online-Beratungsangebote. In: merz. Medien und Erziehung, Jg. 49, H. 5, S. 48–50.
- Gerö, Sandra (2009): Beratungskonzept, Nutzungsbedingungen und Qualitätssicherung für Online-Beratungsangebote. In: merz. Medien und Erziehung, Jg. 53, H. 3, S. 65–71.
- Götz, Norbert (2003): Aufgefangen im Netz. Psychosoziale Beratung im Internet ; eine qualitative Studie mit Jugendlichen im Online-Interview. München: kopaed.
- International Network Against Cyber Hate (INACH) (Hg.) (2008): Hate on the Net. Promoting tolerance by means of (media) education. Mainz.
- Iske, Stefan; Klein, Alexandra; Kutscher, Nadia (2005): Differences in Internet Usage. Social Inequality and Informal Education. Social Work & Society. (2). Online verfügbar unter <http://www.socwork.net/2005/2/researchnotes/495/IskeKleinKutscher2005.pdf>, zuletzt geprüft am 19.01.2007.
- JFF - Institut für Medienpädagogik (2008): Begutachtung des Informationsportals loveline.de aus medienpädagogischer Perspektive. Ergebnisbericht. München.

- jugendschutz.net (Hg.) (2008): Effectively Combating Hate on the Internet. Right-wing extremism on the Internet. The 2007 Report by jugendschutz.net. Online verfügbar unter [http://www.jugendschutz.net/pdf/report\\_cyberhate\\_2007.pdf](http://www.jugendschutz.net/pdf/report_cyberhate_2007.pdf), zuletzt aktualisiert am 13.08.2008, zuletzt geprüft am 05.08.2009.
- Kelle, Bernhard; Rogers, Tommy (2004): Anonymität macht mutig. In: Neue Caritas, Jg. 105, H. 13, S. 22–25.
- Knatz, Birgit (2006): Qualitätsstandards für die Online-Beratung. In: e-beratungsjournal.net, Jg. 2. Online verfügbar unter [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0106/knatz.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0106/knatz.pdf), zuletzt geprüft am 28.05.2009.
- Nielsen, Jakob (2003): Designing Web Usability. 2., überarb. Aufl. Frankfurt am Main: Zweitausendeins.
- Ott, Ralf; Eichenberg, Christiane (2002): Das Internet und die klinische Psychologie. In: Psychotraumatologie, Jg. 3, H. 4, S. 44. Online verfügbar unter <http://www.thieme-connect.com/ejournals/html/psychotrauma/doi/10.1055/s-2002-35085#fg>, zuletzt geprüft am 08.03.2009.
- Otto, Hans-Uwe; Kutscher, Nadia (Hg.) (2004): Informelle Bildung Online. Perspektiven für Bildung, Jugendarbeit und Medienpädagogik. Weinheim: Juventa (Edition Soziale Arbeit).
- Poli, Daniel (2008): Flimmern 2.0. Aufwachsen mit Videoblogs, Videopodcasts und anderen Bewegtbildern im Internet. In: Ertelt, Jürgen; Röhl, Franz Josef (Hg.): Web 2.0: Jugend online als pädagogische Herausforderung. Navigation durch die digitale Jugendkultur. München: kopaed, S. 184–193.
- Poli, Daniel; Ertelt, Jürgen (2005): Beratung im Netz. Online-Pflaster oder Online-Therapie. In: merz. Medien und Erziehung, Jg. 49, H. 5, S. 44–47.
- Schmidt-Kähler, Sebastian (2005): Patienteninformation und -beratung im Internet. Transfer medientheoretischer Überlegungen auf ein expandierendes Praxisfeld. In: Medien und Kommunikationswissenschaft, Jg. 53, H. 4, S. 471–485.
- Schultze, Nils-Günther (2004): „Ich wäre nie zum Psychologen gegangen...“. Fachliche und Effizienzvorteile psychologischer Internetberatung. In: Zentralblatt für Jugendrecht, Jg. 91, H. 11, S. 405–410.
- Stegbauer, Christian; Rausch, Alexander (2006): Die schweigende Mehrheit - "Lurker" in internetbasierten Diskussionsforen. In: Stegbauer, Christian; Rausch, Alexander (Hg.): Strukturalistische Internetforschung. Netzwerkanalysen internetbasierter Kommunikationsräume. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften | GWV Fachverlage GmbH Wiesbaden (Springer-11776 /Dig. Serial), S. 119–147.
- Stumpp, Gabriele; Oltman, Imke (1999): Die virtuelle Couch. Lösungsorientierte Krisenberatung im Internet. Erste Ergebnisse eines Pilotprojekts. In: Sozialmagazin, Jg. 24, H. 7-8, S. 40–45.
- Wagner, Claus (2007): Fünf Sekunden sind entscheidend... (The Art of Web Usability). Online verfügbar unter <http://www.art-of-web-usability.de/Wordpress/wordpress/?p=60>, zuletzt aktualisiert am 13.01.2008, zuletzt geprüft am 31.07.2009.
- Wagner, Ulrike; Brüggem, Niels; Gebel, Christa (2009): Web 2.0 als Rahmen für Selbstdarstellung und Vernetzung Jugendlicher. Analyse von jugendnahen Internetplattformen und ausgewählten Selbstdarstellungen von 14- bis 20-Jährigen. Erster Teil der Studie "Das Internet als Rezeptions- und Präsentationsfläche für Jugendliche". unter Mitarbeit von Peter Gerlicher und Kristin Vogel. München: JFF - Institut für Medienpädagogik.
- Wagner, Ulrike (2002): Fernseh-Internet-Konvergenz. Was fangen Heranwachsende damit an. Ergebnisse einer Explorationsstudie im Auftrag von BML, IZI und ZDF. In: Theunert, Helga; Wagner, Ulrike (Hg.): Medienkonvergenz. Angebot und Nutzung. Eine Fachdiskussion veranstaltet von BLM und ZDF. München: Fischer, S. 15–72.
- Wagner, Ulrike (Hg.) (2008): Medienhandeln in Hauptschulmilieus. Mediale Interaktion und Produktion als Bildungsressource. München: kopaed.