

**Online:  
Beratung und Begleitung in  
der pädagogischen Praxis**

**Methodenfächer**





## Kompetenznetzwerk „Islamistischer Extremismus“ (KN:IX )

Unsere Aufgabe ist es, aktuelle Entwicklungen und Handlungsbedarfe im Phänomenbereich „Islamistischer Extremismus“ zu erfassen und die Weiterentwicklung sowie den Transfer von innovativen Angeboten voranzutreiben. Ziel ist es, mit den Angeboten von KN:IX zu einer Verstärkung und bundesweiten Verankerung von präventiven Ansätzen in Regelstrukturen beizutragen.

Die Inhalte für diesen Methodenfächer sind das Ergebnis mehrerer Workshops zum Thema „Online: Beratung und Begleitung in der pädagogischen Praxis“. Er bietet Hilfestellung für die pädagogische Arbeit in Zeiten voranschreitender Digitalisierung.

Der Methodenfächer wird jährlich erweitert. Aktuelle Inhalte finden Sie unter [www.kn-ix.de](http://www.kn-ix.de).





## Inhaltsverzeichnis

**01**

**Online-  
Beratung**

**02**

**Online-  
Streetwork**



# 01

## Online-Beratung

Die Corona-Krise hat die Notwendigkeit der Digitalisierung von Offline-Angeboten verschärft. Face-to-face-Gespräche, etwa in Beratungs-Settings, Therapien oder in Kontexten der sozialen Arbeit sind plötzlich nicht mehr oder nur eingeschränkt möglich. Digitale Formate bieten die Möglichkeit, Klient\*innen dennoch zu erreichen.

Auf den folgenden Karten werden drei Online-Beratungsformate näher vorgestellt:

- Email-Beratung
- Chat-Beratung
- Video-Beratung



Email-Beratung findet bereits seit über 20 Jahren statt. Für Klient\*innen bietet sie die Möglichkeit, die eigene Problemlage ortsungebunden und unabhängig von den Öffnungszeiten der Beratungsstelle zu formulieren.

### **Besonderheiten:**

- Asynchrone (zeitversetzte) Form der Beratung:  
Zwischen der Anfrage durch die Klient\*innen und der Antwort der Berater\*innen liegen teilweise mehrere Tage.
- Berater\*innen müssen die Situation der Klient\*innen auf Basis der Email-Inhalte

einschätzen und können sich nicht an anderen Hinweisreizen (wie bspw. Mimik oder Artikulation) orientieren.

- Die Verschriftlichung der eigenen Problemsituation kann für Klient\*innen eine erste Entlastungsfunktion haben.



## **So gelingt die Email-Beratung:**

- Um eine vertrauliche Beratung zu gewährleisten, muss die Email-Beratung verschlüsselt stattfinden.
- Berater\*innen sollten auf die Emails von Klient\*innen in einem engen zeitlichen Rahmen reagieren (z. B. unter der Woche innerhalb von 48 Stunden).
- Aufgrund der asynchronen Beratungssituation ist es wichtig zu berücksichtigen, dass sich die Klient\*innen womöglich in einer anderen Verfassung befinden als zum Absendezeitpunkt ihrer Email-Anfrage.
- Im Zuge der Erstantwort sollte das Beratungsangebot zunächst kurz beschrieben werden, bspw. „Ich kann Ihnen anbieten, Sie an zwei festen Tagen pro Woche per Email zu begleiten.“



Chat-Beratungsformate haben sich vor allem in den vergangenen zehn Jahren etabliert. Im Vergleich zur Email-Beratung findet die Chat-Beratung beschleunigter statt und nähert sich daher eher einem mündlichen Gespräch an.

### **Besonderheiten:**

- Chat-Formate weisen eine höhere zeitliche Synchronität auf als Formate der Email-Beratung.
- Dennoch finden sie nicht unvermittelt statt, da Gesprächsinhalte in (kurze) Sequenzen zusammengefasst und erst anschließend abgeschickt werden.
- Die Verschriftlichung von Gedanken und Gefühlen kann einerseits zu einer besseren Auseinandersetzung führen, andererseits auch mehr Distanz schaffen als ein mündliches Gespräch.



## Struktur:

Damit der Chat-Verlauf nicht zu unübersichtlich wird, ist es hilfreich, die Beratung in verschiedene Phasen zu unterteilen:

### Initialphase:

Kontakt herstellen, Vertrauen aufbauen, erste Zielvereinbarungen formulieren, thematischen Fokus legen

### Integrationsphase:

Kognitive und emotionale Einordnung und Aufarbeitung der behandelten Themen

### Aktionsphase:

Vertiefende Besprechung der vereinbarten Themen

### Neuorientierungsphase:

Veränderungswünsche und Lösungsmöglichkeiten für die Lebenssituation diskutieren

Weitere Informationen finden Sie unter: [www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0213/engelhardt\\_storch.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0213/engelhardt_storch.pdf)



## Methode:

Das Konzept des *interaktionsorientierten Schreibens* (nach Angelika Storrer, TU Dortmund, 2018) verbindet Merkmale mündlicher und schriftlicher Sprache in der Netzkommunikation. Im Beratungskontext ist die Nutzung dieser Technik sinnvoll, um Nähe zwischen Berater\*innen und Klient\*innen zu schaffen.

- Ziel des interaktionsorientierten Schreibens ist ein möglichst niedrighschwelliger Dialog.
  - Grammatikalische Feinheiten und Fachbegriffe spielen eine untergeordnete Rolle.
  - Die Chat-Inhalte sollten hauptsächlich für die an der Interaktion beteiligten Personen nachvollziehbar und verständlich sein.
  - Schnelle Reaktionen sind wichtig, um den Dialog flüssig zu gestalten.
  - Alltagssprachliche Elemente sollten in den Textfluss eingebaut werden.
- > **Interaktionsorientiertes Schreiben zielt vor allem darauf ab, die Hemmschwelle auf Seiten der Klient\*innen zu senken und ein möglichst offenes, schriftliches Gespräch zu führen.**



Die Video-Beratung stellt ein synchrones Format dar und schafft durch die Übertragung von Bild und Ton eine ähnliche Nähe wie eine Face-to-face-Gesprächssituation.

### **Vorbereitung:**

- Richten Sie sich einen ruhigen Arbeitsplatz ein.
- Wählen Sie einen möglichst neutralen Hintergrund.
- Schaffen Sie eine Beleuchtungssituation, in der Sie als Berater\*in gut zu sehen sind.
- Platzieren Sie die Kamera auf Augenhöhe, damit die Klient\*innen nicht das Gefühl haben, „von oben herab“ betrachtet zu werden.
- Die Klient\*innen sollten sich in einer geschützten Umgebung aufhalten, um offen sprechen zu können.



## So gelingt die Video-Beratung:

- Sprechen Sie klarer und langsamer als gewohnt.
- Fixieren Sie den Bildschirm nicht über die gesamte Dauer des Gesprächs. Schauen Sie ab und zu auch über oder neben den Bildschirm.
- Gestalten Sie den Sprecher\*innenwechsel aktiv und durch bestimmte Signale, bspw. Kopfnicken, Handzeichen oder formatgestützte Features.
- Vor allem bei Beratungsgesprächen mit mehreren Personen (z. B. Familien) sollten Sprecher\*innenwechsel durch Tonsignale oder visuelle Hinweise angekündigt werden.



## Checkliste und Qualitätskriterien:

Zur sicheren und effektiven Durchführung von digitalen Beratungsangeboten müssen einige Rahmenbedingungen beachtet werden:

- Um gelingende Online-Angebote zu entwickeln, sind kontinuierliche Fort- und Weiterbildungen notwendig.
- Erweitern Sie konstant Ihre Medienkompetenz.
- Stärken Sie einzelne Kompetenzen (z. B. Kommunikationsfähigkeit).
- Führen Sie regelmäßige Supervisionen durch.
- Stellen Sie sicher, dass nur die Berater\*innen selbst auf die Endgeräte, die für die Angebote genutzt werden, zugreifen.
- Beachten Sie stets die berufsrechtlichen Regelungen und Datenschutzvorgaben.



## Online-Interventionen:

Der Ansatz der *narrativ-biografischen Gesprächsführung* kann auch auf Online-Kontexte übertragen werden, bspw. bei Online-Interventionen, die darauf abzielen, mit Personen ins Gespräch zu kommen, die radikale und extremistische Äußerungen teilen.

- Die Regeln für das Gespräch werden dialogisch ausgehandelt.
- Führen Sie das Gespräch kritisch, empathisch und zugewandt.
- Verfallen Sie bei extremistischen Äußerungen nicht in einen Schlagabtausch von Argumenten, sondern beziehen Sie kritisch Position.
- Schaffen Sie eine *Rote Linie*: Entmenschlichung von Personen(-gruppen) darf nicht toleriert werden.
- Fragen Sie nach konkreten persönlichen Erfahrungen des Gegenübers.
- Formulieren Sie Ich-Botschaften, und deklarieren Sie andere Meinungen nicht als richtig oder falsch.
- Gespräche sollten nicht problemorientiert enden, sondern mit einem Fokus auf verbindende Elemente bzw. mit positivem Ausblick.



Ähnlich zur aufsuchenden Jugendarbeit im öffentlichen Raum, zielt *Online-Streetwork* darauf ab, schwer zugängliche Zielgruppen zu erreichen und mit ihnen in den Dialog zu treten.

# 02

## Online-Streetwork

### Herangehensweise:

- Zuerst erfolgt eine Kontaktaufnahme mit Jugendlichen und jungen Erwachsenen auf Social-Media-Plattformen.
- Die pädagogischen Mitarbeiter\*innen beginnen den direkten Dialog durch Stellungnahmen oder Fragen
  - > in Kommentarspalten („one-to-many“, „many-to-many“) oder
  - > als Privatnachricht („one-to-one“).
- Zielgruppenrelevante Inhalte werden durch gezieltes Targeting (z. B. durch bezahlte Werbung) in die Filterblase und damit in die digitale Lebenswelt der Jugendlichen transportiert.



Drei verschiedene Formen der Kontaktaufnahme im Rahmen von Online-Streetwork sind denkbar.

**Passiv:** Pädagog\*innen der Online-Streetwork-Teams sind über ihre beruflichen Profile auf Social-Media-Plattformen vertreten und können dort von Jugendlichen kontaktiert werden.

**Indirekt:** Online-Streetworker\*innen werden mithilfe (jugendlicher) Peer-Groups mit der Zielgruppe in

Kontakt gebracht, bspw. indem Personen aus der Peer-Group die Beiträge der Streetworker\*innen liken oder ihren Kanälen folgen.

**Initiativ:** Streetworker\*innen nehmen gezielt Kontakt zu einzelnen Social-Media-Nutzer\*innen auf.

# Online-Streetwork



Im Bereich des Online-Streetworks kann zwischen *content-based* und *non-content-based* Formaten unterschieden werden.

**Non-content-based:**

Online-Streetworker\*innen entwickeln keine eigenen themenspezifischen Inhalte bzw. Postings, sondern konzentrieren sich auf die Kommunikation mit der Zielgruppe - unabhängig von bestimmten Themen.

**Content-based:**

Aufbereitung von jugendrelevanten Themen in Form von Videos, Grafiken oder Infoposts. Solche Inhalte sind besonders geeignet, um extremistischen Online-Angeboten divergierende Narrative gegenüberzustellen.

*Weitere Informationen finden Sie hier: Turn – Verein für Gewalt- und Extremismusprävention: Jamal al-Khatib. Das pädagogische Paket #2.*

# Online-Streetwork



## Chancen

- Online-Streetwork ermöglicht ein niedrighschwelliges Gesprächsangebot und (potenziell) anonyme Kommunikation.
- Beobachtung und bessere Einschätzung von problematischen Entwicklungen auf Online-Plattformen sind möglich.
- Extremistische Inhalte können durch divergierende Narrative aufgebrochen werden.

## Herausforderungen

- Auch wenn Online-Streetworker\*innen anonym agieren, müssen sie ihre Arbeitsweise ausreichend transparent kommunizieren. Sonst laufen sie Gefahr, die Zielgruppe zu manipulieren.
- Die Grenzen der Online-Beratung sollten klar definiert sein. Klient\*innen müssen bei Bedarf an andere (spezialisierte) Einrichtungen oder Beratungsstellen vermittelt werden.

# Online-Streetwork



**Die Bundesarbeitsgemeinschaft religiös begründeter Extremismus**, kurz BAG ReEx, fördert und unterstützt die bundesweite Vernetzung von zivilgesellschaftlichen Akteur\*innen, die sich für eine erfolgreiche und nachhaltige Prävention und Deradikalisierung auf dem Feld des religiös begründeten Extremismus engagieren. Die Bundesarbeitsgemeinschaft bietet eine Plattform für den Fachaustausch und unterstützt sie in der Erarbeitung und Entwicklung von Qualitätsstandards.

Die BAG ReEx vertritt die Interessen der zivilgesellschaftlichen Akteur\*innen in der Präventions- und Deradikalisierungsarbeit gegenüber Politik, Wissenschaft und Verwaltung und bringt deren Erfahrungen und Perspektiven in die fachwissenschaftliche und politische Debatte ein. Die BAG ReEx informiert Ratsuchende und Interessierte im Themenfeld und vermittelt Ansprechpartner\*innen vor Ort.



**ufuq.de** ist ein anerkannter Träger der freien Jugendhilfe und in der politischen Bildung und Prävention zu den Themen Islam, Islamfeindlichkeit und Islamismus aktiv. Mit seinen Angeboten ist er bundesweit Ansprechpartner für Pädagog\*innen, Lehrkräfte und Mitarbeiter\*innen von Behörden.

ufuq.de bemüht sich um Alternativen zu den aufgeregten Debatten um „Parallelgesellschaften“, religiös

begründete Radikalisierungen und eine vermeintliche „Islamisierung“ Deutschlands. Der Träger arbeitet an der Schnittstelle von politischer Bildung, Pädagogik, Wissenschaft und politischer Debatte und informiert, berät und unterstützt in den Herausforderungen, die sich in der pädagogischen Arbeit in der Migrationsgesellschaft ergeben können.



**Violence Prevention Network**

ist ein Verbund erfahrener Fachkräfte, die seit Jahren mit Erfolg in der Extremismusprävention sowie der Deradikalisierung tätig sind. Durch seine Arbeit mit rechts-extremistisch und islamistisch Gefährdeten sowie Radikalisierten hat sich das Team von Violence Prevention Network über Jahre eine europaweit anerkannte Expertise im Bereich der Arbeit mit ideologisch motivierten Straftäter\*innen erworben.

Über 100 Mitarbeiter\*innen sind aktuell in acht Bundesländern für Violence Prevention Network tätig. Neben den klassischen Ansätzen der Radikalisierungsprävention und Deradikalisierung setzt die NGO seit 2016 auch vermehrt Projekte im Online-/Social-Media-Bereich um.



Violence  
Prevention Network



## Impressum



Violence Prevention Network gGmbH  
Kompetenznetzwerk „Islamistischer Extremismus“ (KN:IX)

Alt-Reinickendorf 25  
13407 Berlin

Tel.: 030 91 70 54 64  
Email: [franziska.kreller@violence-prevention-network.de](mailto:franziska.kreller@violence-prevention-network.de)  
Web: [www.kn-ix.de](http://www.kn-ix.de)

© Violence Prevention Network | 2020

Das Kompetenznetzwerk „Islamistischer Extremismus“ wird gefördert durch das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend im Rahmen des Bundesprogramms „Demokratie leben!“ und kofinanziert durch das Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat.

Gefördert vom



Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend

im Rahmen des Bundesprogramms

Demokratie **leben!**



Bundesministerium  
des Innern, für Bau  
und Heimat

