

ABSCHLUSSBERICHT

23.10.2020

RAN FC&amp;S-Veranstaltung – Helplines und Hotlines

# HELPLINES UND HOTLINES ZUR PRÄVENTION UND BEKÄMPFUNG DES GEWALTBEREITEN EXTREMISMUS

15-16 September 2020,

Digitales Treffen

## Zusammenfassung

---

Es fällt Menschen häufig schwer, sich an eine Kontaktstelle zu wenden, um Unterstützung bei der Identifizierung einer potenziell radikalisierten Person zu erhalten – insbesondere wenn es sich dabei um ein Familienmitglied oder einen engen Freund handelt. In diesem Zusammenhang können Helplines/Hotlines als effizientes Instrument genutzt werden, um einen Erstkontakt herzustellen, und auch bei der Fallentwicklung potenziell radikalisierter Personen eine entscheidende Rolle spielen. Am digitalen Treffen von RAN Families, Communities and Social Care (RAN FC&S), das am 15. und 16. September 2020 stattfand, nahmen PraktikerInnen teil, die bei Hotlines und Helplines arbeiten. Dabei wurden die folgenden Themen erörtert: 1) Aktuelle **Entwicklungstrends**, die Einfluss auf die Arbeit der Hotlines/Helplines und die wichtigsten damit verbundenen Herausforderungen haben können, einschließlich Veränderungen aufgrund von Covid-19 sowie sich entwickelnder (gewaltsamer) extremistischer Bedrohungen 2) **Mögliche Kompetenzen, Schulungen und Schulungsmethoden**, die Helpline/Hotline-PraktikerInnen dabei unterstützen, Anrufe und Nachrichten aus unterschiedlichen Umfeldern zu bewerten und mit den Entwicklungen im Bereich P/CVE Schritt zu halten 3) Austausch von Tipps für PraktikerInnen im Hinblick auf eine **effektive Kommunikation, klare Regeln zur Vertraulichkeit sowie psychosoziale Unterstützung für PraktikerInnen**.

## Einleitung

Gleichaltrige, Eltern, Familien, Gemeinschaften und PraktikerInnen an vorderster Front spielen eine Schlüsselrolle bei der Erkennung von Anzeichen einer Radikalisierung. Es ist daher von entscheidender Bedeutung, dass ihnen eine Anlaufstelle zur Verfügung steht, wenn sie den Verdacht haben, dass jemand radikalierungsgefährdet ist. Helplines/Hotlines fungieren als eine solche Anlaufstelle, die Anleitung und Unterstützung bietet. In der EU gibt es viele unterschiedlich aufgebaute Helplines/Hotlines: nationale Helplines/Hotlines mit einem Weiterleitungssystem an lokale Beteiligte (z. B. in **Deutschland** und **Frankreich**), gemeinschaftsbasierte Hotlines (z. B. in den **Niederlanden**) und kommunale Formen der Unterstützung (z. B. in **Dänemark**). Einige konzentrieren sich speziell auf die Prävention und Bekämpfung des gewaltbereiten Extremismus (P/CVE) (wie die oben genannten), andere jedoch befassen sich mit weiter gefassten gesellschaftlichen Anliegen einschließlich der Radikalisierung (z. B. in **Bulgarien** und **Malta**). Helplines haben in der Regel andere Zielgruppen als Hotlines: Die letzteren konzentrieren sich auf die Meldung verdächtigen Verhaltens, während sich die ersteren auf die Anleitung und Unterstützung von Gleichaltrigen und Familien oder radikalisierten Personen konzentrieren. Es ist jedoch nicht immer möglich, zwischen beiden zu unterscheiden, und viele bieten Dienstleistungen an, die sowohl für Helplines als auch für Hotlines typisch sind.

## Höhepunkte der Diskussion

### Absehbare Trends und Herausforderungen für Hotlines und Helplines

PraktikerInnen, die bei Helplines/Hotlines arbeiten, müssen sich über die neuesten Entwicklungen vor Ort, d. h. in lokalen Gemeinschaften und in extremistischen Szenen, im Klaren sein. Bedeutende globale Ereignisse (z. B. Wahlen, die Covid-19-Pandemie, Kriege oder Terroranschläge) sind ebenfalls relevant, da sich diese auf die Art der Anrufe oder Chatanfragen auswirken. Im Folgenden werden einige der Entwicklungen vorgestellt, welche die Art und Anzahl der Anrufe in der heutigen Zeit beeinflussen.

- Um 2015, als die meisten europäischen Helplines/Hotlines eingerichtet wurden, drehten sich viele Anrufe um die islamistische Radikalisierung und (oft junge) europäische Bürger und Bürgerinnen, die nach Syrien und in den Irak reisen, um sich dem IS anzuschließen. Während islamistischer Extremismus nach wie vor eine Bedrohung darstellt und auch immer noch Anrufe in Bezug auf islamistischen Extremismus bei den Hotlines und Helplines eingehen, beobachten viele Helplines/Hotlines außerdem einen Anstieg bei Fragen zu gewaltbareitem Rechtsextremismus (VRWE).
- Helpline/Hotline-MitarbeiterInnen beobachten eine zunehmende Vielfaltigkeit und Vielschichtigkeit der Themen und Ideologien, mit denen sie konfrontiert werden. Ideologien und/oder extremistische Organisationen sind häufig schwieriger zu identifizieren (obwohl dies schon immer eine Herausforderung war). Dieser Aspekt könnte auf die zunehmende Verbreitung verschiedener Verschwörungstheorien zurückzuführen sein.
- Die Auswirkungen der Covid-19-Pandemie zeigen sich in mehreren Dimensionen der Helpline-/Hotline-Arbeit.
  - Dans les pays connaissant des mesures de confinement, certains de ces services font état d'une diminution du nombre d'appels : en raison d'une moindre interaction en tête à tête, les signes de radicalisation sont plus susceptibles de ne pas être remarqués. Par contre, les lignes d'assistance destinées au traitement de problèmes plus généraux ont constaté et constatent toujours une augmentation importante des appels, due à une aggravation du sentiment d'isolement, ainsi qu'à la dépression, à la violence domestique et au harcèlement en ligne.

- Du fait de la « tempête d'informations » accessibles en ligne, parmi lesquelles les théories du complot et les fausses nouvelles, les lignes d'assistance/d'urgence ont du mal à se faire connaître du public. Restant plus longtemps enfermés chez eux, les jeunes ont passé et passent toujours plus de temps sur Internet. Les lignes d'assistance/d'urgence reçoivent de plus en plus d'appels des parents ou d'éducateurs préoccupés par le comportement en ligne des enfants. Par exemple, ils s'inquiètent de ce que les enfants risquent d'être confrontés à du contenu extrémiste ou à des théories du complot sur TikTok, les plateformes de jeu en ligne, les médias sociaux ou les forums en ligne.

In **Box 1-3** werden die Ergebnisse und Empfehlungen von **drei Break-Out-Sessions** beschrieben, in denen PraktikerInnen über psychosoziale Unterstützung in Bezug auf Helpline/Hotline-MitarbeiterInnen, Vertraulichkeit und Gesprächstechniken diskutierten.

### Box 1: Psychosoziale Unterstützung für PraktikerInnen

- Organisation **von Supervisions- und Teamsitzungen**, um Fälle zu erörtern und von verschiedenen Perspektiven zu profitieren.
- Fühlt sich ein Praktiker oder eine Praktikerin von einer eingehenden Anfrage überfordert, könnte ein **Notfallprotokoll oder ein „Panikknopf“** dafür sorgen, dass der Anruf weitergeleitet wird und er oder sie Unterstützung durch einer Fachkraft mit mehr Erfahrung erhält. Dies gilt insbesondere für „allgemeine“ Hotlines, die nicht von P/CVE-ExpertInnen betrieben werden.
- PraktikerInnen müssen **für sich selbst sorgen**: Sie sollten persönliche Informationen schützen, das persönliche und private Leben getrennt halten, Pausen einlegen und zugeben, wenn sie überfordert sind.
- PraktikerInnen, die während der Covid-19-Pandemie von zu Hause aus arbeiten und komplexe Anfragen **erhalten, sollten sich häufig mit KollegInnen in Verbindung setzen**.

### Box 2: Vertraulichkeit und Dokumentation

- Erstellung eines **Dokumentationsprotokolls** und Unterstützung der PraktikerInnen bei Entscheidungen darüber, was dokumentiert werden muss und was nicht.
- Unterstützung der PraktikerInnen durch **standardisierte Fragen** für verschiedene Arten von AnruferInnen (z. B. Familien, radikalisierte Personen oder betroffene PraktikerInnen) und standardisierte Dokumentationsmethoden. Beispielsweise könnte Folgendes dokumentiert werden: Um welche Art von Extremismus geht es? Wer ruft an? Konnte der Anruf direkt entgegengenommen werden oder musste der Praktiker oder die Praktikerin den Anrufer oder die Anruferin zurückrufen? Wie ernst ist der Anruf (auf einer Skala von 1 bis 5)? Wohin wurde der Fall weitergeleitet? Wollte der Anrufer/die Anruferin anonym bleiben?
- Erarbeitung eines **Sicherheitsprotokolls** für sofortige Maßnahmen. Dazu sollte eine Anleitung gehören, wie die Dringlichkeit eines Anrufs zu beurteilen ist und wer zu alarmieren ist, wenn **eine unmittelbare Gefahr besteht**. Sie sollte eine Liste von Verhaltensweisen enthalten, die auf (selbst-)schädigendes Verhalten hindeuten, und angeben, wer in welchem Fall zu alarmieren ist (Vorgesetzte, Strafverfolgungsbehörden, lokale Beteiligte usw.).

## Kompetenzen und Schulungen

Da Telefonanrufe und Online-Anfragen nur einen begrenzten Einblick in den Charakter und den Zustand des Anrufers bzw. der Anruferin geben, müssen Helpline/Hotline-MitarbeiterInnen viel aufmerksamer und achtsamer sein, wenn sie zum ersten Mal mit einem Anrufer bzw. einer Anruferin sprechen. Da die MitarbeiterInnen weder telefonisch noch online die Körpersprache analysieren können, ist es in der Regel schwieriger, Anfragen/Situationen zu beurteilen. In diesem Zusammenhang ist es nützlich, die Schlüsselkompetenzen für PraktikerInnen, die bei Helplines/Hotlines arbeiten, sowie die zu empfehlenden Schulungen und Vorschläge in Bezug auf Arbeitsmethoden zu ermitteln. In der folgenden Abbildung 2 sind die wichtigsten Ergebnisse des Treffens dargestellt. Die TeilnehmerInnen stellten fest, dass es besonders hilfreich sein kann, Sicherheitsakteure wie Strafverfolgungs- und Nachrichtendienste in die Schulungen über aktuellen (lokalen) Extremismus einzubeziehen.

### Box 3: Kommunikation

1. Erstens: Konzentrieren Sie sich auf **Fakten**. Wenn das Gespräch ins Stocken geraten ist, kann es durch eine Verlagerung des Schwerpunkts auf die Gefühle des Anrufers bzw. der Anruferin wieder vorangebracht werden.
2. Erfahren Sie mehr über den **lokalen/nationalen extremistischen Hintergrund** und die Aktivitäten, um die Situation im Kontext genau erfassen und analysieren und angemessen auf AnruferInnen reagieren zu können.
3. Verwenden Sie **Kommunikationstechniken** wie Paraphrasieren, Zusammenfassen und offene Fragen.
4. **Unterscheiden** Sie zwischen dem, was AnruferInnen glauben zu wissen, und dem, was sie tatsächlich wissen, um Fehlinterpretationen zu vermeiden.
5. Seien Sie sich Ihrer **Sprachwahl** bewusst und achten Sie darauf, Eltern oder BetreuerInnen nicht zu beunruhigen und die Stigmatisierung von Gruppen zu vermeiden. Passen Sie Ihren Ton und Ihre Sprache im Umgang mit jungen Menschen entsprechend an.
6. Bieten Sie AnruferInnen die Möglichkeit an, sie zurückzurufen, wenn sie sich in diesem Augenblick unwohl fühlen, so viele Informationen preiszugeben.

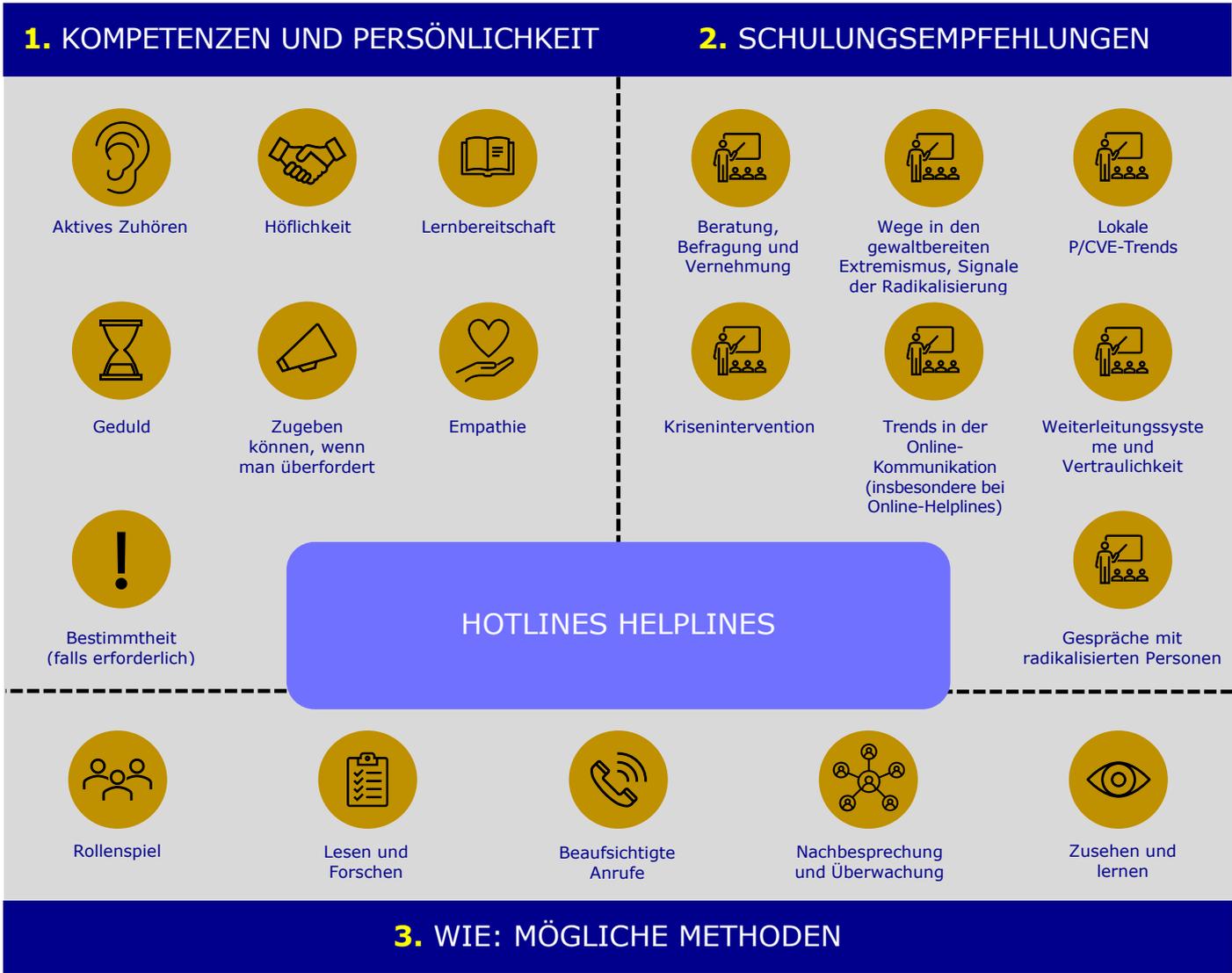


Abbildung 1: Hauptergebnisse des Treffens in Bezug auf Kompetenzen und Schulungen (von RAN erstellte Infografik).

## Relevante Praktiken

- Aufbau von Allianzen:** Die Hotline des Bundesamtes für Migration und Flüchtlinge hat deutschlandweit ein Netzwerk von lokalen P/CVE-AkteurInnen organisiert, an die sie ihre AnruferInnen verweisen (siehe Abbildung 2)<sup>1</sup>.
- Dänemark** hat seine Hotlines und Helplines als Teil der Info-Häuser eingeführt, die sich in jeder der 12 Polizeiregionen befinden. AnruferInnen können sich beraten lassen, und dank des starken Netzwerkes der Info-Häuser können Fälle bei Bedarf an lokale Interventionsstellen weitergeleitet werden. Außerdem können junge AnruferInnen mit Fragen mit jungen MentorInnen vor Ort „zusammengebracht“ werden, die sich mit ihnen vor Ort treffen können.
- Unterstützung für PraktikerInnen.** Die Abteilung für die Bekämpfung von Extremismus des Bildungsministeriums des **Vereinigten Königreichs** (die für den Bildungsbereich in England zuständig ist) betreibt eine Helpline zur Bekämpfung von Extremismus. Sie hat eine Reihe von „Goldenen Regeln“ für Helpline-MitarbeiterInnen entwickelt. Diese praktische Schulung und Anleitung unterstützt PraktikerInnen mit klaren Checklisten und Ratschlägen beim Umgang mit verschiedenen Arten von Anrufen.
- Einbindung der Gemeinschaft.** Die australische Helpline [Step Together](#) zeigt, wie wichtig es ist, durch aktive Werbung hinsichtlich der Verfügbarkeit der Helpline/Hotline das Bewusstsein für Hotlines/Helplines zu sensibilisieren. Das Team trifft sich regelmäßig sowohl mit staatlichen als auch nichtstaatlichen Interessengruppen und hat einen beratenden Ausschuss ernannt, der sich aus 10 SozialarbeiterInnen zusammensetzt und versucht, über Entwicklungen in den Gemeinschaften (wie Polarisierung, soziale Unruhen, Wahlen usw.) auf dem Laufenden zu bleiben, um besser auf mögliche Anrufe vorbereitet zu sein und den Austausch zu fördern.
- Mitgliedstaaten in der gesamten EU, die ebenfalls P/CVE-Helplines/Hotlines eingerichtet haben, sind z. B. **Deutschland** und **Frankreich** sowie z. B. **Bulgarien** und **Malta**, die über allgemeinere Helplines verfügen, die sich auch mit Radikalisierungsfragen befassen.
- Familien, die wegen einer eventuellen Radikalisierung in Sorge sind, finden Informationen bei [The Family Information Portal](#) (in englischer Sprache) des [Projekts PERICLES](#), ohne dass sie jemanden direkt anrufen oder per E-Mail bzw. Chat kontaktieren müssen.



Abbildung 2: Partner vor Ort der Beratungsstelle Radikalisierung im BAMF

<sup>1</sup> Weitere Informationen über dieses Weiterleitungssystem finden Sie in Milena Uhlmanns *Evaluation der Beratungsstelle „Radikalisierung“ – Abschlussbericht, 2017* ([https://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Forschung/Forschungsberichte/fb31-evaluation-beratungsstelle-radikalisierung.pdf;jsessionid=361BC6A1AD6C629B9AE701F1BDA1B521.internet572?\\_\\_blob=publicationFile&v=17](https://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Forschung/Forschungsberichte/fb31-evaluation-beratungsstelle-radikalisierung.pdf;jsessionid=361BC6A1AD6C629B9AE701F1BDA1B521.internet572?__blob=publicationFile&v=17))

## Wichtige Empfehlungen

### Empfehlungen für PraktikerInnen, die eine Hotline/Helpline betreiben

- Erarbeiten Sie mit Ihrem Team praktisch Tätiger ein Toolkit oder Handbuch. Fügen Sie Kontaktangaben für Weiterleitungen und standardisierte Fragen bei, um verschiedene Arten von AnruferInnen und verschiedene Formen des Extremismus zu identifizieren.
- Schaffen Sie Verbindungen zu jungen MentorInnen vor Ort, die bei Bedarf mit AnruferInnen persönliche Präsenzfolgespräche führen können.
- Untersuchen Sie, wie Sie speziell besorgten Eltern, die sich fragen, wie sie mit Verschwörungstheorien und gewalttätigen extremistischen Inhalten auf TikTok, Spieleplattformen oder in anderen Online-Foren umgehen sollen, Unterstützung anbieten können.
- Bei der Kontaktaufnahme ist die Teilnahme an einem Online-Chat für manche AnruferInnen mit einem Anliegen hinsichtlich Radikalisierung angenehmer, da sie eventuell Telefonanrufe vermeiden möchten, jedoch müssen Vertraulichkeitsregeln berücksichtigt werden.
- Sorgen Sie dafür, dass die Helpline/Hotline durch Einbindung in die Gemeinschaft bekannt wird, insbesondere dann, wenn die Gefahr isolierter Gruppen oder Einzelpersonen besteht: Stellen Sie Kontakte zu wichtigen religiösen Gruppen, lokalen Einrichtungen für psychische Gesundheit, Einrichtungen für Familienunterstützung, Schulen und jungen Menschen her. Stellen Sie außerdem sicher, dass zwischen dem Anruf bei einer Hotline und einer Helpline deutlich unterschieden wird. Um diese Zielgruppen zu erreichen, kann es hilfreich sein, ein Unternehmen mit professionellem Hintergrund in der Werbung damit zu beauftragen, effektive Online-Werbung zu erstellen, anstatt sie selbst zu bewerben.

### Empfehlungen für (lokale und/oder nationale) Behörden

- Fördern Sie, wenn möglich, Schulungen von PraktikerInnen, die bei Helplines/Hotlines arbeiten (siehe Vorschläge im Kapitel „Kompetenzen und Schulungen“).
- Unterstützen Sie Helplines/Hotlines bei der Festlegung von Standards für Dokumentation und Vertraulichkeit. Dazu sollte eine klare Anleitung gehören, was dokumentiert werden muss, z. B. klare Fakten (Ort, Geschlecht, Alter, Hintergrundsituation), die Dringlichkeit des Anrufs, Anmerkungen dazu, ob der Anrufer oder die Anruferin weitergeleitet wurde oder ein Folgegespräch notwendig ist, und vieles mehr.
- Fördern Sie die Evaluierung von Helplines/Hotlines und legen Sie in Zusammenarbeit mit den MitarbeiterInnen Ziele fest.

## Folgemaßnahmen

Die TeilnehmerInnen betonten, dass der Austausch mit anderen Hotlines/Helplines äußerst hilfreich ist, dass aber viele keinen Überblick darüber haben, welche Hotlines/Helplines es in Europa gibt. Um den Austausch zwischen Hotlines und Helplines zu unterstützen, könnte ein **Bestandsverzeichnis der P/CVE-Hotlines/Helplines** in der gesamten EU von Nutzen sein. Dieses Bestandsverzeichnis sollte einen Überblick über alle verfügbaren Hotlines und Helplines geben und zwischen gemeinschaftsbasierten, lokalen und nationalen Hotlines und Helplines sowie

zwischen spezifischen P/CVE-Hotlines und -Helplines und allgemeineren Beratungsstellen, die sich auch mit Fragen der Radikalisierung befassen, unterscheiden. Ziel ist es, ein Bewusstsein für die verschiedenen Arten von Helplines und Hotlines zu erschaffen und den Austausch zwischen den verschiedenen Hotlines und Helplines in Europa zu erleichtern.

## Weiterführende Literatur

---

- RAN YF&C und RAN H&SC. (2017). [Working with families and safeguarding children from radicalisation \(Zusammenarbeit mit Familien und Schutz von Kindern vor der Radikalisierung\)](#).
- RAN YF&C (2016). [Family support: what works? \(Familienunterstützung: Was funktioniert?\)](#)
- RAN. (2016). [Entwicklung eines lokalen Präventionsrahmens und Leitprinzipien](#).
- A. J. Gielen. (2015). [Supporting families of foreign fighters. A realistic approach for measuring the effectiveness. \(Unterstützung der Familien ausländischer KämpferInnen. Ein realistischer Ansatz zur Messung der Wirksamkeit.\)](#)

*Basierend auf einem Beitrag von **Fenna Keijzer** und **Julia Handle**, RAN-Mitarbeiterinnen, im Anschluss an ein Gespräch mit den beiden RAN FC&S-Leiterinnen Milla Perukangas und Angela Antonova.*