

Inhalt

Tabellen	9
1 Einleitung – Um was geht's in dem Buch?	11
2 Grundbegriffe – Was ist Beratung mit Social Media?	15
2.1 Beratung	15
2.1.1 Abgrenzung: alltägliche Peer- und Laienberatung	16
2.1.2 Abgrenzung: psychotherapeutische Beratung	17
2.1.3 Sozialprofessionelle Beratung	17
2.2 Sozialpädagogische Beratung	19
2.2.1 Halbformalisierte Beratungssettings	22
2.2.2 Hybride Beratungssettings zwischen offline und online (Blended Counseling)	26
2.2.3 Reine Onlinesettings: Digital Streetwork	30
2.3 Hybride Beratung von Jugendlichen mittels Social Media in halbformalisierten Beratungssettings	32
3 Vor- und Nachteile – Für welche App(s) entscheide ich mich?	35
3.1 Die App-Nutzung von Jugendlichen	35
3.2 Funktionen der Social-Media-Apps	37
3.2.1 WhatsApp	37
3.2.2 Instagram	38
3.2.3 TikTok	40
3.2.4 Snapchat	41
3.2.5 Discord	42
3.2.6 Signal	43
3.2.7 Telegram	44
3.2.8 Threema	45
3.3 Sicherheit, Anonymität und Verschlüsselung	45
3.3.1 Registrierung und Anonymität	46
3.3.2 Sicherheit des Nachrichtenversands	47
3.3.3 (Kontakt-)Daten anderer Personen und Vernetzung	49
3.3.4 Metadaten und deren Weitergabe an Unternehmen	51
3.3.5 Speicherung des Chatverlaufs in Clouddiensten	53
3.3.6 Standort(e) der Server	55

4 Rahmenbedingungen – Wie fange ich an?	58
4.1 Schutzrechtliche Rahmenbedingungen	58
4.1.1 Datenschutz	58
4.1.2 Jugend(medien)schutz	65
4.1.3 Beispiele für erzieherischen Jugendmedienschutz	66
4.2 Inhaltlich-rechtliche Rahmenbedingungen	69
4.2.1 Anspruch auf Beratung	69
4.2.2 Grenzen von Beratung	70
4.2.3 Ziele und gesetzlicher Auftrag	71
4.3 Strukturelle und (sozio-)technische Rahmenbedingungen	72
4.3.1 Dilemmata durch fehlende Rahmenbedingungen	72
4.3.2 Trägerverantwortung	74
5 Digitale Kommunikation gestalten – Welche Unterschiede gibt es?	79
5.1 Digitale Kommunikation und veränderte Arbeitsbeziehungen	80
5.1.1 Klient:innenorientierung	80
5.1.2 Die Büchse der Pandora	81
5.1.3 Ethische Dilemma	81
5.1.4 Grenzaufweichungen	82
5.2 Formen der digitalen Kommunikation	83
5.2.1 Zeitdimension – Synchronizität von Kommunikation	84
5.2.2 Sozialdimension – Kommunikationsbeteiligte	85
5.2.3 Kanalreduktion	87
5.3 Digitale Kommunikationskonventionen	89
5.3.1 Emoticons und Emojis	89
5.3.2 Inflektive und Asteriske	91
5.3.3 Akronyme und Leetspeak	91
5.3.4 Sonstige Besonderheiten	93
5.3.5 GIFs und Memes	94
5.3.6 Sprach- und Videonachrichten	96
5.4 Professionelle digitale Kommunikation	97
5.4.1 Der eigene professionelle Schreibstil	98
5.4.2 Exkurs: Sprachzeichen oder Memes erfragen	99
5.4.3 Leichte Sprache	100
6 Werkzeugkiste – Auf welche spezifischen Methoden kann ich zurückgreifen?	102
6.1 Lesen und Strukturieren	103
6.1.1 Dreimaliges Lesen	103
6.1.2 Vier-Folien-Konzept	104
6.1.3 Vier Zugänge des Lesens	105

6.1.4	14-Schritte-Programmm	106
6.1.5	Systematische Metaphernanalyse	107
6.1.6	IQSM – Integratives Qualitätssicherungsmodell	107
6.2	Antworten	108
6.2.1	Sach- oder Beziehungstext	109
6.2.2	Interventionen aus der lösungsorientierten Kurzzeittherapie	110
6.2.3	Konfrontationen und Modulationen	112
6.2.4	Fragetechniken	114
6.2.5	Methoden aus dem kreativen Schreiben	116
6.2.6	Die Struktur einer Antwort	118
6.2.7	Einladende Schlussformulierungen	119
6.2.8	(Innere) Endabnahme	119
6.3	Moderieren	120
6.3.1	Methoden für eine inhaltlich-moderierende Rolle	121
6.3.2	Besonderheiten in Gruppenchats	122
6.4	Nachbereiten	125
6.4.1	Reflexion	125
6.4.2	Formblatt Aktenführung	126
6.4.3	Weitere Hinweise zur Dokumentation	127
7	Typische Herausforderungen – Wie reagiere ich angemessen?	128
7.1	Viel- und Oft-Schreiber:innen	128
7.2	Fake-Anliegen	130
7.3	Kontaktabbrüche	131
7.4	Wechselnde Kommunikationskanäle	132
7.5	Delinquentes Verhalten thematisieren	133
8	Kompetenz und Qualität – Was muss ich mitbringen?	135
8.1	Instrumentelle Kompetenz	140
8.2	Reflexive Kompetenz	142
8.3	Soziale Kompetenz	145
8.4	Professionelle Distanz und ethische Grenzen	146
9	Gefahren im Netz – Was sollte ich darüber wissen?	150
9.1	Gefahren für Einrichtungen und Fachkräfte	150
9.1.1	Shitstorms	151
9.1.2	Kinderpornografische Inhalte erhalten	153
9.2	Psychosoziale Risiken für die jugendlichen Nutzer:innen	156
9.2.1	Schlaf	156
9.2.2	Beleidigungen, Beschimpfungen und Cybermobbing	157
9.2.3	Abhängigkeit	157

9.2.4	Angstzustände und Depressionen	158
9.2.5	Einsamkeit	158
9.2.6	Weitere psychosoziale Risiken	159
9.3	Dysfunktionale Nutzungsrisiken	160
9.3.1	Selbstdiagnostik und -medikation	160
9.3.2	Selbstschädigendes Verhalten	161
9.4	Gefährdender Content	162
9.4.1	Religiöser und sonstiger Extremismus	163
9.4.2	Rechtsextremismus und Social Media	166
9.4.3	Fake News, Filterblasen und Echokammern	168
9.5	Pädagogische Interventionskonzepte	170
9.5.1	Gegennarrative und Gegennarrativ-Kampagnen	171
9.5.2	(Hybride) Distanzierungsarbeit	173
9.5.3	Virtuelle Safer Spaces	175
10	Zusammenfassung – Wie ergänze ich mein Konzept um Aspekte der hybriden Beratung?	177
10.1	Fragen zu Einstellungen und Haltungen	178
10.1.1	Einstellungen und Haltungen im Team	178
10.1.2	Positionen im Träger der Einrichtung	178
10.2	Fragen zu Medien und Apps der Jugendlichen	178
10.2.1	Mediennutzung	178
10.2.2	App-Nutzung	179
10.3	Fragen der Umsetzung	179
10.3.1	Zeit	179
10.3.2	Digitale Kommunikation	180
10.3.3	Social-Media-Accounts	180
10.3.4	Medienkompetenz und Unterstützung der Jugendlichen	181
10.3.5	Umgang mit Regeln	181
10.3.6	Kompetenzen und Qualität	182
10.3.7	Interne Kommunikation	182
10.4	Eine Frage der Gültigkeit	183
11	Ausblick – Was verrät der Blick in die Glaskugel?	185
11.1	WeChat und andere Multifunktionsapps	185
11.2	Virtual Reality und Augmented Reality	189
11.3	KI und Chatbots	192
11.4	Potenzielle für die kollegiale Beratung und Vernetzung	196
12	English Summary	200
Literatur		204