

Inhaltsverzeichnis

Tabellen	8
1 Einleitung – Um was geht's in dem Buch?	9
2 Grundbegriffe – Was ist Beratung mit Social Media?	12
2.1 Beratung	12
2.1.1 Abgrenzung: Alltagsberatung	13
2.1.2 Abgrenzung: psychotherapeutische Beratung	14
2.1.3 Sozialprofessionelle Beratung	14
2.2 Sozialpädagogische Beratung	16
2.2.1 Halbformalisierte Beratungssettings	19
2.2.2 Hybride Beratungssettings zwischen Offline und Online (Blended Counseling)	23
2.3 Hybride Beratung von Jugendlichen mittels Social Media in halbformalisierten Beratungssettings	26
3 Vor- und Nachteile – Für welche App(-s) entscheide ich mich?	29
3.1 Die App-Nutzung von Jugendlichen	29
3.2 Funktionen der Social-Media-Apps	30
3.2.1 Instagram	31
3.2.2 Snapchat	32
3.2.3 WhatsApp	33
3.2.4 Signal	34
3.2.5 Telegram	35
3.2.6 Threema	35
3.2.7 Discord	36
3.3 Sicherheit, Anonymität und Verschlüsselung	37
3.3.1 Registrierung und Anonymität	37
3.3.2 Sicherheit des Nachrichtenversands	39
3.3.3 (Kontakt-)Daten anderer Personen und Vernetzung	40
3.3.4 Metadaten und deren Weitergabe an Unternehmen	42
3.3.5 Speicherung des Chatverlaufs in Clouddiensten	44
3.3.6 Standort(-e) der Server	45
4 Rahmenbedingungen – Wie fange ich an?	48
4.1 Schutzrechtliche Rahmenbedingungen	48
4.1.1 Datenschutz	48

4.1.2	Jugend(medien)schutz	54
4.1.3	Beispiele für erzieherischen Jugendmedienschutz	55
4.2	Inhaltlich-rechtliche Rahmenbedingungen	58
4.2.1	Anspruch auf Beratung	59
4.2.2	Grenzen von Beratung	59
4.2.3	Ziele und gesetzlicher Auftrag	60
4.3	Strukturelle und (sozio-)technische Rahmenbedingungen	61
4.3.1	Dilemmata durch fehlende Rahmenbedingungen	61
4.3.2	Trägerverantwortung	63
5	Digitale Kommunikation gestalten – Welche Unterschiede gibt es?	68
5.1	Digitale Kommunikation und veränderte Arbeitsbeziehungen	69
5.1.1	Klient*innenorientierung	69
5.1.2	Die Büchse der Pandora	70
5.1.3	Ethische Dilemma	70
5.1.4	Grenzaufweichungen	71
5.2	Formen der digitalen Kommunikation	72
5.2.1	Zeitdimension – Synchronizität von Kommunikation	73
5.2.2	Sozialdimension – Kommunikationsbeteiligte	74
5.2.3	Kanalreduktion	75
5.3	Digitale Kommunikationskonventionen	78
5.3.1	Emoticons und Emojis	78
5.3.2	Inflektive und Asteriske	80
5.3.3	Akronyme und Leetspeak	80
5.3.4	Sonstige Besonderheiten	82
5.3.5	GIFs und Voice Messages (Sprachnachrichten)	83
5.4	Professionelle digitale Kommunikation	84
5.4.1	Der eigene professionelle Schreibstil	85
5.4.2	Exkurs: Sprachzeichen erfragen	86
6	Werkzeugkiste – Auf welche spezifischen Methoden kann ich zurückgreifen?	88
6.1	Lesen und Strukturieren	89
6.1.1	Dreimaliges Lesen	89
6.1.2	Vier-Folien-Konzept	90
6.1.3	Vier Zugänge des Lesens	91
6.1.4	14-Schritte-Programm	92
6.1.5	Systematische Metaphernanalyse	93
6.1.6	IQSM – Integratives Qualitätssicherungsmodell	94

6.2	Antworten	95
6.2.1	Sach- oder Beziehungstext	95
6.2.2	Interventionen aus der lösungsorientierten Kurzzeittherapie	96
6.2.3	Konfrontationen und Modulationen	98
6.2.4	Fragetechniken	100
6.2.5	Methoden aus dem Kreativen Schreiben	103
6.2.6	Die Struktur einer Antwort	104
6.2.7	Einladende Schlussformulierungen	105
6.2.8	(Innere) Endabnahme	106
6.3	Moderieren	107
6.3.1	Methoden für eine inhaltlich-moderierende Rolle	108
6.3.2	Besonderheiten in Gruppenchats	108
6.4	Nachbereiten	111
6.4.1	Reflexion	112
6.4.2	Formblatt Aktenführung	112
6.4.3	Weitere Hinweise zur Dokumentation	113
7	Typische Herausforderungen – Wie reagiere ich angemessen?	115
7.1	Viel- und Oft-Schreiber*innen	115
7.2	Fake-Anliegen	117
7.3	Kontaktabbrüche	118
7.4	Wechselnde Kommunikationskanäle	119
7.5	Delinquentes Verhalten thematisieren	120
8	Kompetenz und Qualität – Was muss ich mitbringen?	122
8.1	Instrumentelle Kompetenz	125
8.2	Reflexive Kompetenz	127
8.3	Soziale Kompetenz	130
8.4	Professionelle Distanz und ethische Grenzen	131
9	Gefahren im Netz – Was sollte ich darüber wissen?	134
9.1	Shitstorms	134
9.2	Psychosoziale Risiken und dysfunktionale Nutzung	137
9.2.1	Schlaf	137
9.2.2	Beleidigungen, Beschimpfungen und Cybermobbing	138
9.2.3	Abhängigkeit	138
9.2.4	Angstzustände und Depressionen	139
9.2.5	Weitere psychosoziale Risiken	139
9.2.6	Selbstdiagnostik und -medikation	140
9.2.7	Selbstschädigendes Verhalten	140

10 Zusammenfassung – Wie ergänze ich mein Konzept um Aspekte der hybriden Beratung?	143
10.1 Fragen zu Einstellungen und Haltungen	143
10.1.1 Einstellungen und Haltungen im Team	143
10.1.2 Positionen im Träger der Einrichtung	144
10.2 Fragen zu Medien und Apps der Jugendlichen	144
10.2.1 Mediennutzung	144
10.2.2 Appnutzung	144
10.3 Fragen der Umsetzung	145
10.3.1 Zeit	145
10.3.2 Digitale Kommunikation	145
10.3.3 Social-Media-Accounts	146
10.3.4 Medienkompetenz und Unterstützung der Jugendlichen	146
10.3.5 Umgang mit Regeln	147
10.3.6 Kompetenzen und Qualität	147
10.3.7 Interne Kommunikation	148
10.4 Eine Frage der Gültigkeit	148
11 Ausblick – Was verrät der Blick in die Glaskugel?	150
11.1 WeChat	150
11.2 Virtual Reality und Augmented Reality	154
11.3 Potenziale für die kollegiale Beratung und Vernetzung	157
Literatur	161