



Leseprobe aus Stix, Praxishandbuch Beraten mit  
Social Media, ISBN 978-3-7799-6392-9

© 2022 Beltz Juventa in der Verlagsgruppe Beltz, Weinheim Basel  
[http://www.beltz.de/de/nc/verlagsgruppe-beltz/  
gesamtprogramm.html?isbn=978-3-7799-6392-9](http://www.beltz.de/de/nc/verlagsgruppe-beltz/gesamtprogramm.html?isbn=978-3-7799-6392-9)

# Inhaltsverzeichnis

<b>Tabellen</b>	8
<b>1 Einleitung – Um was geht's in dem Buch?</b>	9
<b>2 Grundbegriffe – Was ist Beratung mit Social Media?</b>	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
<b>3 Vor- und Nachteile – Für welche App(-s) entscheide ich mich?</b>	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
<b>4 Rahmenbedingungen – Wie fange ich an?</b>	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
<b>5</b>	<b>Digitale Kommunikation gestalten – Welche Unterschiede gibt es?</b>	<b>68</b>
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
<b>6</b>	<b>Werkzeugkiste – Auf welche spezifischen Methoden kann ich zurückgreifen?</b>	<b>88</b>
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
<b>7</b>	<b>Typische Herausforderungen – Wie reagiere ich angemessen?</b>	<b>115</b>
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
<b>8</b>	<b>Kompetenz und Qualität – Was muss ich mitbringen?</b>	<b>122</b>
8.1	Instrumentelle Kompetenz	125
8.2	Reflexive Kompetenz	127
8.3	Soziale Kompetenz	130
8.4	Professionelle Distanz und ethische Grenzen	131
<b>9</b>	<b>Gefahren im Netz – Was sollte ich darüber wissen?</b>	<b>134</b>
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

---

<b>10 Zusammenfassung – Wie ergänze ich mein Konzept um Aspekte der hybriden Beratung?</b>	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
<b>11 Ausblick – Was verrät der Blick in die Glaskugel?</b>	150
11.1 WeChat	150
11.2 Virtual Reality und Augmented Reality	154
11.3 Potenziale für die kollegiale Beratung und Vernetzung	157
<b>Literatur</b>	161

## Tabellen

Tabelle 1: Registrierung und Anonymität	38
Tabelle 2: Sicherheit des Nachrichtenversands	39
Tabelle 3: (Kontakt-)Daten anderer Personen und Vernetzung	41
Tabelle 4: Metadaten und deren Weitergabe	42
Tabelle 5: Speicherung des Chatverlaufs in Clouddiensten	44
Tabelle 6: Standorte der Server	46

# 1 Einleitung – Um was geht's in dem Buch?

Social Media sind Teil der Lebenswelt von Jugendlichen<sup>1</sup> und fester Bestandteil ihres Alltags. Sie nutzen sie, um in Kontakt zu bleiben, neue Kontakte aufzubauen, Inhalte zu teilen, zur Unterhaltung, um abzuhängen, um sich zu informieren, um zu lernen und um sich in verschiedenen Gruppen zu beteiligen oder zu engagieren, wodurch sie vielfältige soziale Fähigkeiten erwerben. Social Media sind keine getrennte andere Sphäre im Sinne von offline versus online. Vielmehr sind offline und online so eng miteinander verstrickt, dass bereits der Ausdruck ‚zwischen den Welten hin und her springen‘ unsinnig ist. Die Selbstverständlichkeit, mit der Social Media den Alltag der Jugendlichen ergänzen, spiegeln sich in veränderten Erwartungen an die Einrichtungen wider. Sehr anschaulich hat das die britische Initiative PracticalParticipation bereits 2010 mit den folgenden Fragen ausgedrückt.

- *Kann ich Details zu eurer Einrichtung/eurem Projekt finden, wenn ich bei Google danach suche?*
- *Gibt es Fotos, Videos oder Podcasts, die erklären, worum es in dem Projekt geht?*
- *Wenn ich Kontakt aufnehme, kann ich innerhalb von 24 Stunden mit einer Antwort rechnen? Antwortet ihr binnen zwei Stunden?*
- *Kann ich euch irgendwo Kommentare hinterlassen oder Feedback geben? Werdet ihr darauf reagieren?*
- *Wie kann ich auf dem Laufenden bleiben? Habt ihr einen Account auf ....?*
- *Kann ich bei ... Fotos und Videos machen, um sie dann später mit den Freund\*innen zu teilen? (eigene Übersetzung nach PracticalParticipation 2010)*

Im Sinne einer lebensweltlichen und partizipatorischen Arbeit sollte die Nutzung von Social Media daher einen selbstverständlichen Bestandteil der professionellen Sozialen Arbeit darstellen. Wer auf die Nutzung verzichtet, vernachlässigt einen wichtigen Teil der Lebenswelt von Jugendlichen. Insbesondere in besonders lebensweltnahen Handlungsfeldern der Kinder- und Jugendhilfe

---

1 Wenn in diesem Buch von Jugendlichen gesprochen wird, stehen entgegen der Definition des Kinder- und Jugendhilfegesetzes nicht nur die 14- bis 18-Jährigen im Fokus, sondern auch ältere Kinder ab ca. 12 Jahren und junge Erwachsene bis ca. 21 Jahre sollen ausdrücklich mitgedacht werden.

darf deshalb nicht auf die professionelle Nutzung von Social Media verzichtet werden.

In einer Zeit, die von Transformationsprozessen und Unsicherheiten geprägt ist, benötigen Jugendliche verstärkt Unterstützung in Form von Beratung bei der Absolvierung bestimmter Entwicklungsschritte, der Erfüllung sozialer Anforderungen oder spezifischer Krisen, für die sie alleine keine Lösung sehen. In den lebensweltnahen Handlungsfeldern kann Jugendlichen durch die ihnen bereits vertrauten Sozialarbeiter\*innen ein niedrigschwelliges Angebot an Beratung geboten werden. Diese sogenannten halbformalisierten Settings kommen dem jugendlichen Bedürfnis nach Gleichberechtigung und Selbstbestimmung entgegen. Werden für die Beratung dann auch noch Social-Media-Apps optional als zusätzlich eKommunikationskanäle angeboten, liegt einem Beratungssetting ein hohes Maß an partizipativer Selbstbestimmtheit zu Grunde. Doch sowohl die Kommunikation in halbformalisierten Settings, als auch die digitale Kommunikation haben spezifische Eigenschaften und jeweils bestimmte Vor- und Nachteile, die den Beratungsverlauf beeinflussen. Darauf, welches Wissen von Seiten der Sozialarbeiter\*innen für diese Form der Beratung notwendig ist, gibt dieses Buch Antworten.

Dafür war es mir ein Anliegen, den Inhalten neben einer soliden wissenschaftlichen Fundierung vor allem auch Praxisnähe zu verleihen. Deshalb finden die Lesenden im Folgenden eine Synthese aus zahlreichen Erfahrungsberichten und gezielt aufbereiteten wissenschaftlichen Quellen. Konkret wurden theoretische und empirische Erkenntnisse aus zahlreichen Bezugswissenschaften, wie unter anderem der Kommunikationswissenschaft, Medienwissenschaft, Beratungswissenschaft analysiert und im Hinblick auf ihren Gehalt für die Entwicklung eines professionellen sozialpädagogischen Handlungskonzepts der digitalen Kommunikation im Kontext von halbformalisierten Beratungssettings ausgewertet und entsprechend konzentriert aufbereitet.

Um wie bereits erwähnt Praxisnähe zu erzeugen, sind die vielzähligen Erfahrungsberichte ein besonderes Kennzeichen des vorliegenden Buchs. Sie zeigen, neben den Ansichten der Autorin, weitere Perspektiven auf und stellen inspirierende Praxiseinblicke dar. Im Rahmen der Erfahrungsberichte erhalten verschiedene Sozialarbeiter\*innen aus den Handlungsfeldern Offene Kinder- und Jugendarbeit, Schulsozialarbeit und betreutes Wohnen eine Stimme. Die Interviews wurden sowohl von der Autorin als auch von Studentinnen der Fachhochschule Erfurt in der Veranstaltung ‚Empirische Forschungswerkstatt‘ im Master-Studiengang Beratung und Intervention durchgeführt. Für die Interviews sprachen die Studentinnen gezielt Kontakte aus ihren eigenen beruflichen Netzwerken an, so dass innerhalb der drei Handlungsfelder eine große Varianz und eine geografisch breite Streuung gewährleistet werden konnte.

Zur eindeutigen Identifikation sind die Erfahrungsberichte durchgängig gekennzeichnet durch ein Piktogramm der zwei Hände.



Die Autorin hofft, mit dieser Synthese zu einer verbesserten Verschränkung von wissenschaftlichen Erkenntnissen und praktischen Erfahrungen beizutragen. Insofern wird dieses Praxisbuch daher gleichermaßen für theoretisch Interessierte als auch praktisch Arbeitende eine Bereicherung darstellen. Zugleich richtet es sich sowohl an Einsteiger\*innen als auch an erfahrene Sozialarbeiter\*innen, die ihr Medienhandeln im Allgemeinen und ihre digitale Kommunikation mit Social-Media-Apps im Speziellen konzeptuell fundieren möchten.

Im Fokus des Buches stehen drei Arbeitsfelder der Kinder- und Jugendhilfe: die Offene Kinder- und Jugendarbeit, die Schulsozialarbeit und die Arbeit in betreuten Wohnformen. Sie sind besonders lebensweltnahe Settings und gerade in diesen Handlungsfeldern stellt die Nutzung von Social-Media-Apps durch Jugendliche eine Alltäglichkeit (und alltägliche Herausforderung?) im professionellen Alltag der Sozialarbeiter\*innen dar. Die drei Handlungsfelder decken die Alltagsnähe in allen Bereichen jugendlichen Lebens ab: schulisch, außerschulisch und familienähnlich. Dementsprechend sind die Arbeitsbeziehungen zwischen Jugendlichen und Sozialarbeiter\*innen unterschiedlich symmetrisch und in unterschiedlichem Grad freiwillig. Jedes Handlungsfeld hat daher zwar gewisse graduelle Unterschiede, kann aber im Gesamtbild im Hinblick auf die Kontexte von Beratung auf ähnliche Voraussetzungen blicken. Beispielsweise ist die Beratung nur eine Aufgabe unter vielen, was besondere Herausforderungen für die professionell tätigen Sozialarbeiter\*innen birgt und von ihnen professionelle Beratungskompetenzen erfordert.

Die Lesenden finden deshalb in diesem Buch alle Aspekte thematisiert, die für eine sozialpädagogische Beratung mit Social-Media-Apps von Relevanz sind. Des Weiteren unterstützt das Buch die Weiterentwicklung bzw. Ergänzung des Einrichtungskonzepts im Hinblick auf die Nutzung von Social-Media-Apps im Kontext von hybriden Beratungssettings, um diese professionell in die täglichen Arbeitsprozesse zu integrieren.



## 2 Grundbegriffe – Was ist Beratung mit Social Media?

Da sowohl Beratung als auch Social Media sehr umfassende Begriffe sind, wird in diesem Kapitel zunächst das Begriffsverständnis von Beratung ausführlich erörtert und eingegrenzt.

Dieses Kapitel beginnt damit, das Alltagsverständnis von Beratung darzulegen, um daran anschließend eine Abgrenzung zwischen Alltagsberatung und zwischen verschiedenen professionellen Beratungsarten vorzunehmen. Konkret werden hier die psychotherapeutische Beratung und die sozialprofessionelle Arbeit voneinander unterschieden. Dies ist insofern bedeutsam, als dass diese beiden Handlungsfelder häufig und insbesondere im Kontext von Onlineberatung nicht trennscharf behandelt werden, da sie methodisch einige Parallelen aufweisen. Im zweiten Teil des Kapitels steht zunächst die sozialpädagogische Beratung und ihre Kennzeichen im Fokus. Daran anschließend wird der Fokus weiter eingegrenzt auf Beratung in halbformalisierten Settings und auf Beratung in hybriden Settings. Diese Fokussierungen finden im letzten Abschnitt dieses Kapitels dann eine Zusammenfassung, indem mit diesen Begriffen sowie einer Eingrenzung auf Jugendliche als Zielgruppe der Rahmen für das vorliegende Buch abgesteckt wird.

### 2.1 Beratung

*„Also betrifft das Überlegen die Dinge, die zumeist begegnen, die ungewiss sind, wie sie herauskommen, und bei denen unbestimmt ist, wie man handeln soll. Bei den großen Sachen nehmen wir Berater dazu, da wir uns selbst misstrauen und uns nicht für fähig halten, allein zu entscheiden.“ (Aristoteles, Eth. Nic 1112b, zit. n. DBSH 2002, S. 6)*

Die „großen Sachen“ ergeben sich häufig aus Entwicklungswünschen oder entstehen durch soziale Anforderungen und können dazu führen, dass man eine Situation als ausweglos empfindet, vor einem Problem steht oder sich in einer Krise befindet, für die man alleine keine Lösung sieht. Beratung bietet also auf unterschiedlichen Ebenen der Kommunikation und mittels unterschiedlicher Techniken (z. B. zuhören, Verständnis zeigen, Perspektiven aufzeigen, Ratschläge erteilen, pragmatische Tipps geben, Sachverhalte erklären, Informationen bereitstellen, psychotherapeutisch intervenieren) Erkenntnispotenzial, Orientierungsangebot und Hilfestellung für die geäußerten Herausforderungen. Ob diese Erkenntnis, Orientierung oder Hilfe für die Entscheidungs- oder

Lösungsfindung letztlich berücksichtigt wird oder nicht, steht der\*dem Ratsuchenden frei. Ziel einer Beratung ist allerdings immer, anschließend in der Lage zu sein, selbstverantwortlich eine Entscheidung zu treffen, die Lösung (selbständig) umzusetzen und das weitere Leben erfolgreich zu gestalten.

Beratung gibt es in verschiedenen Ausprägungen und dass beispielsweise ein Gespräch mit Freund\*innen phasenweise den Charakter einer Beratung annimmt, ist eine ganz alltägliche Situation. Jedoch haben laut Nando Belardi gesellschaftliche Veränderungen sowie ansteigende Komplexität und Unsicherheit eine Zunahme des professionellen Beratungsbedarfs bewirkt (vgl. Belardi 2011, S. 41). Zugleich stellt Belardi eine „Therapeutisierung der Gesellschaft“ fest (Belardi 2011, S. 43), weshalb im Folgenden zunächst eine Abgrenzung bedeutsam erscheint, bevor auf die Merkmale sozialprofessioneller Beratung eingegangen wird.

### 2.1.1 Abgrenzung: Alltagsberatung

Die Beratung im Alltag findet nahezu überall in Gesprächen zwischen Freund\*innen, Kollege\*innen oder Familienmitgliedern statt. Außerdem nehmen häufig Menschen in Dienstleistungsberufen wie Taxifahrer\*innen, Friseur\*innen, Physiotherapeut\*innen oder Bartender\*innen beratende Rollen für Menschen ein. Alltagsberatung ist somit eine alltägliche zwischenmenschliche und lebensweltlich eingebettete Kommunikationsform und umfasst das Erteilen von Ratschlägen, die Klärung von Problemen oder Anregungen zur Auflösung von in Krisensituationen. Darüber hinaus kann Alltagsberatung den konkreten Austausch von Hilfen oder das Zeigen von Zuneigung und Zuewendung umfassen.



Lina: „Das einfache Dasein ist gerade in Krisenfällen viel wichtiger als pure Information.“

Insbesondere in den zuvor genannten Dienstleistungsberufen erstreckt sich die Beratungshandlung meist nur auf Aspekte wie zuhören, Verständnis zeigen und Mut geben (Belardi 2011, S. 36). Die Beratenden können, müssen aber nicht, Erfahrung mit ähnlichen oder gleichen Problemlagen haben. Durch die Verbalisierung und den Austausch wird ein Problem oder eine herausfordernde Situation erhellt, die eigenen Ressourcen erkannt und möglicherweise neue Handlungsoptionen aufgedeckt.

An ihre Grenzen kommt die Alltagsberatung bei komplexen Situationen, wenn zwar vernünftige, aber zu kurzfristige und wenig umfassende Ratschläge erteilt werden. Außerdem darf nicht vergessen werden, dass die erteilten Handlungsvorschläge immer von den Sichtweisen und Interessen der Beratenden

geprägt sind und nicht zwangsläufig zum Besten der ratsuchenden Person sein müssen. Andererseits kann ein im Interesse der ratsuchenden Person ehrlich erteilter Rat auch eine Freundschaft zerstören (vgl. Belardi 2011, S. 36). Hoffman weist darüber hinaus darauf hin, dass sich Jugendliche häufig scheuen, sich mit intimen und sexualbezogenen Themen an vertraute Personen zu wenden, da diese sie bei späteren Begegnungen immer an die Peinlichkeit und Scham erinnern. Außerdem riskieren sie, dass ihr Anliegen verurteilt oder nicht ernstgenommen und belächelt wird (Hoffmann 2005, S. 39 f.).

### **2.1.2 Abgrenzung: psychotherapeutische Beratung**

Im psychotherapeutischen Setting kann statt von Beratung auch von einer (Heil-) Behandlung gesprochen werden. Sie findet in psychotherapeutischen Praxen oder Kliniken statt. Die Ratsuchenden sind dementsprechend Patient\*innen und die Beratenden sind ausgebildete psychologische oder medizinische Psychotherapeut\*innen oder Kinder- und Jugendpsychotherapeut\*innen. Der Zugang für die Patient\*innen ist relativ hochschwellig und erfolgt über Ärzte, Beratungsstellen oder durch eigenes Bemühen um einen Therapieplatz. Abhängig vom Vorliegen eines ärztlichen Gutachtens erfolgt die Finanzierung über Krankenkassen. Die Behandlung umfasst meist einen längeren, vielfach Jahre dauernden, Zeitraum.

Während in der Sozialen Arbeit auch Kontakte zu anderen Einrichtungen hergestellt und gegebenenfalls verschiedene Maßnahmen koordiniert werden, ist der\*die Psychotherapeut\*in die einzige professionell mit der\*dem Patient\*in arbeitende Person und die Form der Hilfeleistung besteht ausschließlich im Gespräch. Im Fokus des Gesprächs steht die Bearbeitung von Defiziten des\*der Patient\*in. Je nach psychotherapeutischer Ausrichtung (tiefenpsychologisches, verhaltenstherapeutisches, analytisches, systemisches Verfahren) setzt der\*die Psychotherapeut\*in verschiedene Techniken ein (z. B. die Arbeit mit Deutung, Übertragung und Widerstand). Die therapeutische Beratung ist also zusammengefasst eine eher in die Tiefe gehende Behandlung, in dessen Fokus meist innere Prozesse des\*der Patient\*in stehen (vgl. Belardi 2011, S. 37 f. und S. 43 ff.; vgl. Mutzeck 2002, S. 15).

### **2.1.3 Sozialprofessionelle Beratung**

Eine andere Form der professionellen Beratung ist die sozialprofessionelle Beratung im Kontext Sozialer Arbeit. Sie unterscheidet sich von der reinen Leistungsberatung, die auch von Verwaltungsfachangestellten oder Sozialfachwirt\*innen ausgeübt wird und vorwiegend Information, Auskunft

sowie gegebenenfalls Wegweiserfunktion enthält ebenso wie von der bereits dargelegten psychotherapeutischen Beratung (Gröning 2020). Allerdings ist sozialprofessionelle Beratung auch nicht nur das ernste Gespräch zwischen einer\*m Sozialarbeiter\*in und einer\*m Klient\*in. Sie findet ebenso in Mitarbeiterbesprechungen, Teamberatungen, Hilfeplankonferenzen, politischen Gremien, Stadtteilkonferenzen etc. statt (vgl. DBSH 2002, S. 5). Damit wird deutlich, dass die sozialprofessionelle Beratung eine berufstypische Aufgabe der Sozialen Arbeit darstellt und dabei die Handlungsfelder der Sozialen Arbeit sehr breit abdeckt. Ruth Großmaß bezeichnet Beratung auch als Querschnittsaufgabe der Sozialen Arbeit.

*„[...] Beratung gehört heute nicht mehr nur als Handlungsmethode in dafür ausgewiesene Beratungsangebote, sondern in jedes soziale Arbeitsfeld, auch in solchen Bereichen und Einrichtungen, die vorwiegend andere Aufgaben haben (Betreuung, Pflege, Vergabe von Transferleistungen, Strafvollzug, Erziehung).“ (Großmaß 2009, S. 1)*

Trotz dieser inhaltlichen Breite lässt sich die sozialprofessionelle Beratung anhand bestimmter Kriterien fachlich eingrenzen. Sie stützt sich auf fundiertes fachliches Wissen, auf spezifische Theorien sowie auf Methoden der Kommunikation und Interaktion. Damit zielt sie auf einen aktiven Verständigungsprozess, der sich durch Nachfragen auszeichnet und oberflächliche Interpretationen und eine vorschnelle subjektive Sicht auf die Situation vermeidet (vgl. DBSH 2002, S. 6). Die sozialprofessionelle Beratung ist folglich gekennzeichnet „durch ihre systematische, kontrollierte Erkenntnisgewinnung und ein erlerntes, strukturiertes Vorgehen“ (Straumann 2001, S. 81). Der Umgang mit den vielfältigen Beratungsinhalten und -situationen setzt bei den Sozialarbeiter\*innen folglich eine hohe fachliche Kompetenz sowie professionelle Flexibilität voraus, denn jede Beratungssituation erfordert die gleiche professionelle und sowohl in die Breite als auch tiefgehende Vorgehensweise, um den in der Regel komplexen Gegenstandsbereich adäquat im Sinne einer „ganzheitlichen Hilfe“ (DBSH 2002, S. 5) zu erfassen. Das Ziel sozialprofessioneller Beratung ist Empowerment. Oder, um mit den Worten des DBSH zu sprechen, *„eine situationsadäquate, kommunikativ vermittelte und vereinbarte Unterstützungshandlung zur Verbesserung der Einsichts-, Entscheidungs- und Handlungsfähigkeit von Einzelnen, Gruppen und Institutionen.“* (vgl. DBSH 2002, S. 3)

Sozialprofessionelle Beratung kann also durch ihr Angebot an Orientierungs-, Planungs- oder Entscheidungshilfen eine Veränderung im Handeln von Personen oder eine Veränderung in Strukturen von Institutionen bzw. in institutionellen Prozessen initiieren. Zugleich bietet sozialprofessionelle Beratung auch konkrete Vermittlungs- und Unterstützungsmöglichkeiten und nähert sich dabei dem Case Management an. Ein weiteres Kennzeichen

sozialprofessioneller Beratung ist deren Einbindung in die sozialrechtlichen Institutionen. Damit ist sozialprofessionelle Beratung immer auch mit den Handlungslogiken der jeweiligen Arbeitsfelder konfrontiert. Insofern findet sozialprofessionelle Beratung einerseits in eigenständigen Settings (Drogenberatung, Schuldnerberatung etc.) statt. Andererseits ist Beratung häufig auch nur eine von vielen Handlungsformen in einem Handlungsfeld der Sozialen Arbeit. Laut DBSH sollte Beratung in beiden Kontexten als natürliche Unterstützung bei der Alltagsbewältigung verstanden werden und diejenigen, die sozialprofessionelle Beratung benötigen, sollten nicht pathologisiert werden (vgl. DBSH 2002, S. 4 f.). Die von Wolfgang Mutzeck benannten Beratungstätigkeiten eines Beratungslehrers an einer Schule veranschaulichen die Alltagsintegration von Beratungsgesuchen sehr gut. Sie umfassen Einzelgespräche mit Schüler\*innen, die gezielte Einzelförderung von Schüler\*innen in bestimmten Bereichen, Gruppenarbeit mit Schüler\*innen, Schullaufbahnberatung, Gespräche mit Lehrkräften über einzelne Schüler\*innen, Gespräche mit Eltern über schulische Probleme des Kindes, Koordination und Supervision, Kontakte mit Institutionen, Beratung der Lehrkräfte bei Problemen mit der Schulklasse, Verwaltung, Supervision, Familien- und Eheberatung, Lehrerberatung bei persönlichen Problemen, Gruppenarbeit mit Lehrkräften, Gruppenarbeit mit Eltern (Mutzeck 2002, S. 44).



Tina erfährt in ihrer Tätigkeit als Schulsozialarbeiterin von Mobbing und nutzt Social Media, wenn es um Aufklärung zum Thema Mobbing geht:

„Ich bin durch Social Media näher dran. Schüler zeigen oder schicken mir die Chatverläufe was gerade in der Klasse, in der Klassengruppe, los ist. Wenn nur noch Beleidigungen zu lesen sind ... Mobbingopfer kann man da ganz leicht rausfinden, wenn dann die ganze Klasse über Wochen auf Einem rumhackt. Also das ist schon auch ein Vorteil, dass dann schwarz auf weiß zu haben. Weil Mobbing geht ja oft auch im Hintergrund ab und da hat man dann wirklich was alles passiert.“

## 2.2 Sozialpädagogische Beratung

Unter sozialpädagogischer Beratung soll im Folgenden die fallspezifische Beratung verstanden werden, bei welcher sich Einzelne oder Mehrere mit einem sozialpädagogischen Anliegen an die Sozialarbeiter\*innen wenden. In der Sozialen Arbeit mit Jugendlichen umfassen diese Anliegen in der Regel eine Unterstützung bei der Bewältigung bestimmter (Entwicklungs-)Aufgaben, können aber in bestimmten Fällen auch bis hin zu einer Krisenberatung gehen. Sozialpädagogische Beratung sollte laut Belardi *„den Betroffenen helfen,*