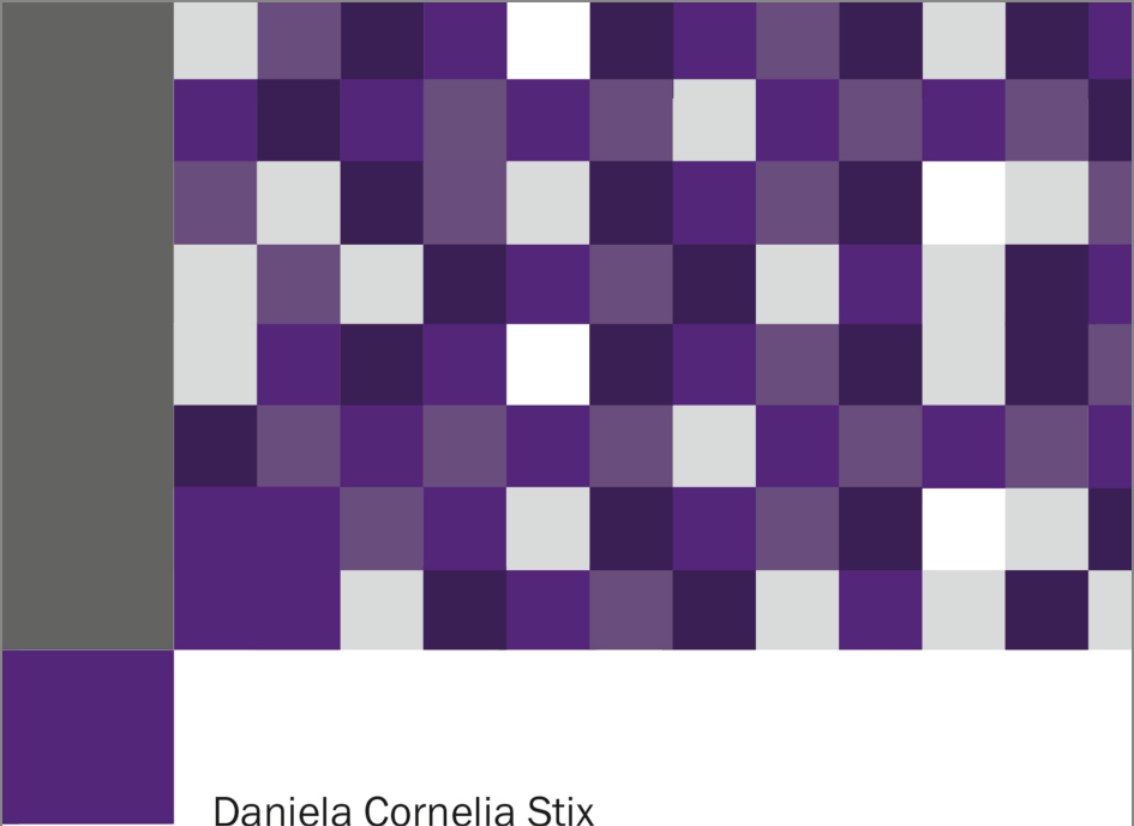




Daniela Cornelia Stix

Praxishandbuch

Beraten mit Social Media

Digitale Soziale Arbeit
mit Jugendlichen

2. Auflage

BELTZ JUVENTA

Die Autorin

Daniela Cornelia Stix, Dr. phil., Jg. 1982, ist Medienwissenschaftlerin (M.A.) und Diplom-Sozialpädagogin/-arbeiterin (FH). Sie arbeitet als Professorin für Soziale Arbeit an der Brandenburgischen Technischen Universität Cottbus-Senftenberg (BTU-CS). Ihre Arbeitsschwerpunkte umfassen unter anderem Themen der digitalen Sozialen Arbeit, Kommunikation und Kinder- und Jugendarbeit.

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme.

Dieses Buch ist erhältlich als:
ISBN 978-3-7799-8920-2 Print
ISBN 978-3-7799-7732-2 E-Book (PDF)

2. Auflage 2025

© 2025 Beltz Juventa
in der Verlagsgruppe Beltz · Weinheim Basel
Werderstraße 10, 69469 Weinheim
service@beltz.de
Alle Rechte vorbehalten

Satz: Datagrafix, Berlin
Druck und Bindung: Beltz Grafische Betriebe, Bad Langensalza
Beltz Grafische Betriebe ist ein Unternehmen mit finanziellem Klimabeitrag
(ID 15985-2104-1001).
Printed in Germany

Weitere Informationen zu unseren Autor_innen und Titeln finden Sie unter: www.beltz.de

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-Programm	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 Gegenarrativ-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	Potenziale für die kollegiale Beratung und Vernetzung	196
12	English Summary	200
	Literatur	204

Tabellen

Tabelle 1: Registrierung und Anonymität	46
Tabelle 2: Sicherheit des Nachrichtenversands	48
Tabelle 3 (Kontakt-)Daten anderer Personen und Vernetzung	50
Tabelle 4: Metadaten und deren Weitergabe	52
Tabelle 5: Speicherung des Chatverlaufs in Clouddiensten	54
Tabelle 6: Standorte der Server	56
Tabelle 7: Haltungstypen nach Brock/Möhring/Roeske (2024)	136

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

*„In digitalen Netzen, weit und breit,
Beratung findet hier Geleit.
Mit Posts und Chats, so wird beraten,
Jugendliche dort, wo sie oft warten.“¹*

Social Media sind Teil der Lebenswelt von Jugendlichen und fester Bestandteil ihres Alltags. Für Jugendliche, die in diesem Buch entgegen der Definition des Kinder- und Jugendhilfegesetzes nicht nur die 14- bis 18- Jährigen, sondern auch ältere Kinder ab ca. 12 Jahren und junge Erwachsene bis ca. 21 Jahren umfassen, stellen virtuelle Räume selbstverständlich einen Teil ihrer Sozialräume dar.

Genutzt werden Social-Media-Apps, 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 die Jugendlichen 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 hier springen‘ unsinnig ist. Laut Brandenburg (2024) ist eine Verschränkung von physischen und virtuellen Räumen, wie sie in Social-Media-Apps konstituiert werden, teilweise sichtbar. Die Selbstverständlichkeit, mit der Social Media den Alltag der Jugendlichen ergänzen, spiegelt sich in veränderten Erwartungen an die Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe 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?*

1 Erstellt von ChatGPT 2025. Prompt: „recherchiere das werk daniela cornelia stix mit dem titel beraten mit social media und erstelle einen reim dazu“.

- *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 Auseinandersetzung mit Social-Media-Apps daher einen selbstverständlichen Bestandteil der professionellen Sozialen Arbeit im Allgemeinen und in der Arbeit mit Jugendlichen im Besonderen darstellen. Denn wer auf die Auseinandersetzung verzichtet, vernachlässigt einen wichtigen Teil der Lebenswelt von Jugendlichen. Insbesondere in besonders lebensweltnahen Handlungsfeldern der Kinder- und Jugendhilfe, wie dem betreuten Wohnen oder der Offenen Kinder- und Jugendarbeit, sollte deshalb auch nicht auf die professionelle Nutzung von Social Media und entsprechende digitale Kommunikation verzichtet werden.

In einer Zeit, die von Transformationsprozessen und Unsicherheiten geprägt ist, benötigen Jugendliche verstärkt Unterstützung in Form von Begleitung und Beratung bei der Absolvierung bestimmter Entwicklungsschritte, der Erfüllung sozialer Anforderungen oder spezifischer Krisen, für die sie allein keine Lösung sehen. In den lebensweltnahen Handlungsfeldern der Kinder- und Jugendhilfe bieten vertraute Sozialarbeiter:innen, im Rahmen von Begegnungen in den sozialpädagogischen Einrichtungen, ein niedrigschwelliges Angebot an Beratung oder können bestimmte Einwicklungsprozesse begleiten. Diese sogenannten halbformalisierten Settings kommen dem jugendlichen Bedürfnis nach Gleichberechtigung und Selbstbestimmung entgegen. Werden für die Beratung und Begleitung dann auch noch Social-Media-Apps optional als zusätzlich Kommunikationskanäle angeboten, liegt einem Beratungssetting ein hohes Maß an partizipativer Selbstbestimmtheit zugrunde. 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 das vorliegende 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 und eine Diskussions- oder Reflexionsfolie dar. Im Rahmen der Erfahrungsberichte erhalten verschiedene Sozialarbeiter:innen aus den Handlungsfeldern der Offenen Kinder- und Jugendarbeit, Schulsozialarbeit und des betreuten Wohnens 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, sodass 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 sowohl 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 jugendlicher Beratung und Begleitung auf ähnliche

Voraussetzungen blicken. Beispielsweise ist die Beratung in diesen Handlungsfeldern nicht zentral, sondern ‚nur‘ eine Aufgabe unter vielen, was besondere Herausforderungen für die professionell tätigen Sozialarbeiter:innen birgt und von ihnen professionelle Beratungskompetenzen erfordert. Aufgrund dieser Handlungsfeldspezifik wird an einzelnen Stellen in diesem Buch von Begleitung gesprochen, da Jugendliche bei ihren Entwicklungsprozessen über einen längeren Zeitraum von den Sozialarbeiter:innen auch über Social-Media-Apps begleitet werden können.

Die Lesenden finden deshalb in diesem Buch alle Aspekte thematisiert, die für eine sozialpädagogische Beratung und Begleitung 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.

Genau wie eine Social-Media-App von Interaktion lebt, erhielt auch dieses Buch durch den Dialog mit kreativen Köpfen wertvolle Anregungen. Viele Menschen haben in unterschiedlicher Weise dazu beigetragen, dass es Ihnen nun in dieser Form vorliegt. Ein besonderer Dank gilt Annemarie Bude, die mich als studentische Hilfskraft mit großer Sorgfalt und Engagement unterstützt hat. Sie hat nicht nur umfangreiche Recherchen zu Aktualisierungen durchgeführt, sondern sich auch mit einem wachsamem Blick dem Lektorat gewidmet und damit maßgeblich zur Qualität dieses Werks beigetragen.

Ebenso danke ich allen Kolleg:innen, Expert:innen und Student:innen, die mit ihren Anregungen, Diskussionen und kritischen Rückmeldungen wertvolle Impulse geliefert haben. Ihre Perspektiven haben meinen Blick geschärft und das Werk bereichert.

Schließlich gilt mein Dank auch Ihnen, liebe Leser:innen – möge dieses Buch Ihnen neue Erkenntnisse und Inspiration für Ihre Arbeit liefern.

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 alltäglicher Peer- und Laienberatung 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 Abschnitt des Kapitels steht zunächst die sozialpädagogische Beratung und ihre Kennzeichen im Fokus. Daran anschließend wird der Fokus weiter auf Beratung in halbformalisierten Settings und auf Beratung in hybriden Settings eingegrenzt. Ein kurzer Exkurs zu reinen Onlinesettings vervollständigt das Bild. Die Fokussierungen finden im letzten Abschnitt dieses Kapitels dann eine Zusammenfassung, indem mit diesen Begriffen sowie Eingrenzung auf Jugendliche 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. Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e. V. (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 allein 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 (selbstständig) 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 die Zunahme eines 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: alltägliche Peer- und Laienberatung

Die Beratung im Alltag findet nahezu überall in Gesprächen zwischen Freund:innen, Kolleg: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. Peer- und Laienberatung ist somit eine alltägliche zwischenmenschliche und lebensweltlich eingebettete Kommunikationsform und umfasst das Erteilen von Ratschlägen, die Klärung von Problemen oder Anregungen zur Auflösung von herausfordernden Krisensituationen. Darüber hinaus kann Peer- und Laienberatung den konkreten Austausch von Hilfen oder das Zeigen von Zuneigung und Zuwendung 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 werden erkannt und möglicherweise neue Handlungsoptionen aufgedeckt.

An ihre Grenzen kommt die Peer- und Laienberatung 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 Jugendliche sich 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 Ärzt:innen, 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 deren 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:inem Sozialarbeiter:in und einer:inem Klient:in. Sie findet ebenso in Mitarbeiter:innenbesprechungen, 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 kennzeichnet sich folglich „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, 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 die 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, Schuldner:innenberatung 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 und diejenigen, die sozialprofessionelle Beratung benötigen, sollten nicht pathologisiert werden (vgl. DBSH 2002, S. 4f.). Die von Wolfgang Mutzeck benannten Beratungstätigkeiten eines Beratungslehrers bzw. einer Beratungslehrerin 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, Lehrer:innenberatung 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, unerwünschte, aber eigentlich normale und manchmal sogar notwendige Probleme menschlicher Existenz zu meistern“ (Belardi 2011, S. 39).



Die Sozialarbeiterin Bea berichtet, dass sie aufgrund des corona-bedingten Lockdowns vermehrt Anfragen „in die Beratungsrichtung“ erhält. „Dass Jugendliche gesagt haben, dass es ihnen nicht gut geht oder eben auch einfach tatsächlich diesen Kontakt haben wollten. Zu gucken, okay, sind halt diese Bezugspersonen, die man ja dann doch irgendwo dann darstellt, sind die eigentlich noch da. Und sich dann so ein bisschen so auszutauschen und das ganz normale Berichten, was in der Zeit passiert ist.“ Die Bandbreite der Anliegen reiche dann „von dem Streit mit Freund:innen, den besten Freunden, bis hin zu Überforderung mit der aktuellen Situation, Schulstress; ein junger Mensch, der im Prozess des transzendieren ist und über eine andere Geschlechtsidentität nachdenkt und uns hat teilhaben lassen.“ Bea fasst die Anliegen zusammen: „Alltagsnah, wie sonst auch im Alltag.“

Insbesondere in der Arbeit mit Jugendlichen findet eine Beratung auf zwei Ebenen statt: Zum einen auf der Ebene, in der es um die Bearbeitung und Bewältigung einer akuten Aufgabe oder herausfordernden Situation geht. Zum anderen soll die:der Jugendliche auf der zweiten, der pädagogischen, Ebene befähigt werden, zukünftige herausfordernde Situationen weitgehend selbst lösen zu können. Die Verschränkung beider Ebenen ist bei Jugendlichen von besonderer Bedeutung, lautet doch das Ziel sämtlicher Interventionen immer, die Entwicklung zu einer eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeit zu fördern (vgl. § 1 SGB VIII). Sozialpädagogische Beratung ist daher laut Wolfgang Mutzek „als eine Form erzieherischen Handelns zu sehen, bei der Bevormundung und Druck vermieden werden und die dem Ziel der Lern- und Lebensgestaltung und einer sozialen Selbstverwirklichung der zu Erziehenden dient“ (Mutzek 2002, S. 12 f.).

Daher bewegen sich Sozialarbeiter:innen bei der sozialpädagogischen Beratung auf einem Grat zwischen ‚systematische Lösung/Entscheidung vorgeben‘ und ‚Lösung selbst finden‘ bzw. ‚Entscheidung selbst treffen‘ lassen. Bei der Lösungs- und Entscheidungsfindung gilt es, zu unterstützen, indem Handlungsalternativen aufgezeigt, Wissen vermittelt, Orientierung gegeben und Alternativen aufgezeigt werden. Unterstützung ist auch wichtig, wenn es darum geht, die Ursachen und Hintergründe zu erforschen und einzuordnen. Belardi weist dabei mit Nachdruck darauf hin, dass grundsätzlich eine Defizitorientierung zu vermeiden ist.

„Die Ratsuchenden haben bis jetzt ihr Leben ohne fremde Hilfe gemeistert. Diese Fähigkeiten heißt es zu verstärken und nicht erst einmal in Frage zu stellen.“ (Belardi 2011, S. 45)

Im Vordergrund sollten daher die Eigenbemühungen, Kompetenzen und Ressourcen der:des Jugendlichen stehen, die unterstützt, gefördert und erweitert werden können, indem kleine realisierbare Teilschritte gemeinsam mit dem:der Jugendlichen erarbeitet werden (vgl. Belardi 2011, S. 45) oder Informationen gegeben und Kontakt zu anderen Hilfestellen vermittelt werden. Basis sind in jeder Hinsicht eine kooperative und vertrauensvolle Beziehung und ein offenes Gespräch, das die:den Jugendlichen zu einer bewussten Wahrnehmung der Situation bringt und die dazu führt, dass er:sie seine:ihre Verhaltensmuster, Wahrnehmungen, Gefühle, Gedanken, Einstellungen verändert. Für Belardi ist es in diesem Zusammenhang wichtig, die eigenen Grenzen zu reflektieren und gegebenenfalls an spezialisierte Einrichtungen weiter zu verweisen (vgl. Belardi 2011, S. 46f.). Denn begreift man sozialpädagogische Beratung als Querschnittsaufgabe, ist sie immer eingebettet in weitere pädagogische Handlungsformen und Ziele. Nach Belardi zählen neben der Beratung zu den alltäglichen Handlungsformen der Sozialen Arbeit auch das Erziehen, Betreuen, Organisieren, Intervenieren oder Beschaffen (Belardi 2011, S. 33). Je nach Einrichtung und Hilfeart verfolgt das pädagogische Handeln und damit die Beratung unterschiedliche Schwerpunkte bei der Erreichung des genannten Ziels nach § 1 SGB VIII.

- Information, z. B. über die Möglichkeit, sich in einem Berufsinformationszentrum über Berufsmöglichkeiten informieren zu können.
- Vermittlung, z. B. von Kontakten zu einer Sexual- oder Drogenberatung.
- Rückmeldung, z. B. hinsichtlich einer bestimmten Handlung und deren Konsequenzen.
- Unterstützung, z. B. die Initialisierung von Hilfen zur Erziehung.
- Case Management, z. B. die Planung und Koordinierung von verschiedenen (einrichtungsübergreifenden) Hilfen und die Nutzung vorhandener Ressourcen (vgl. Belardi 2011, S. 33).

Die sozialpädagogische Beratung zeichnet sich dadurch aus, dass sie viele unterschiedliche und sich ergänzende Aspekte umfasst und keinen ausschließenden Charakter hat, sich also inhaltlich nicht nur auf einen Aspekt konzentriert (vgl. Belardi 2011, S. 34). Dies trifft auch dann zu, wenn Beratung in formalen, oder auch sogenannten spezialisierten, Beratungssettings (vgl. DBSH 2002, S. 4) stattfindet. Die sozialpädagogische Beratung in formalen Settings ist gekennzeichnet durch die Arbeit mit beispielsweise einer speziellen Zielgruppe

(Suchtkranke, überschuldete Menschen, Schwangere), hat einen speziellen Aufgabenfokus (Drogen-, Schuldner:innen-, Erziehungsberatung) und verfolgt entsprechende Ziele (Bewältigung der Suchtkrankheit, Schuldenfreiheit, Behebung von Erziehungsproblemen). Die Berater:innen haben dafür oftmals ein spezifisches Wissen, das sie durch Zusatzqualifikationen erworben haben. Trotz dieser Fokussierung werden andere, in Verbindung stehende, Aspekte in der sozialpädagogischen Beratung nicht unberücksichtigt gelassen.

Allerdings beeinflusst der Gesamtkontext, in dem eine sozialpädagogische Beratung stattfindet, immer auch Erwartungen, die Art der Problemdarlegung oder Ängste der ratsuchenden Jugendlichen (vgl. Großmaß 2009, S. 5). Deshalb wird nun nachfolgend die Beratung in sogenannten halbformalisierten Settings betrachtet, wie sie im Alltag von Einrichtungen der Offenen Kinder- und Jugendarbeit, in Projekten der Schulsozialarbeit oder der Jugendberufshilfe oder im Zusammenleben in betreuten Wohnformen stattfindet.

2.2.1 Halbformalisierte Beratungssettings

Die Beratung in halbformalisierten Settings firmiert unter einer Vielzahl an Begrifflichkeiten, die meist synonym verwendet werden, wie beispielsweise niedrigschwellige Beratung, funktionale Beratung, offene Beratung, spontane Beratung oder Tür-und-Angel-Beratung.

Sie findet in wenig formalisierten und häufig diffusen Begegnungsräumen beim Spiel, beim Kochen oder in Bewegung statt. Insbesondere in Institutionalisierungen mit niedrigem Formalisierungsgrad ist halbformalisierte Beratung häufig. Sie ist dort meist in einen weitreichenden Zusammenhang anderer sozialpädagogischer und sozialarbeiterischer Tätigkeiten (Planen, Erziehen, Kontrollieren, Organisieren etc.) eingebettet. Beispiele für halbformalisierte Beratungssettings sind in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit im Thekenbereich oder beim Basteln und Bauen, im betreuten Wohnen beim gemeinsamen Kochen oder beim Spielen und in der in Schulsozialarbeit auf dem Schulhof. In diesen Settings werden die Sozialarbeiter:innen in den jeweiligen institutionalisierten Settings als Professionelle angesprochen.

Weiteres Kennzeichen halbformalisierter Beratung ist die spontan hergestellte Beratungssituation, die sich vielfach auch durch einen fließenden Übergang zwischen Gespräch und Beratung auszeichnet. Dadurch wiederum sind die Beratungen und die Beratungsverläufe meist weniger strukturiert und hierarchisch flacher als in klassischen Beratungssettings. Eine wichtige Voraussetzung, dass eine Beratungsanfrage gestellt wird, ist jedoch, dass in „bisherigen Begegnungen bereits Verständnis, Zuwendung und Wertschätzung, also Wohlwollen“ erfahren wurde (Hahne/Molter 2016, S. 109). Insgesamt sind halbformalisierte Beratungen durch eher „minimale

kommunikative Rahmenbedingungen“ gekennzeichnet (Hollstein-Brinkmann/Knab 2016, S. 8).

Aus diesem Grund fehlt der halbformalisierten Beratung auch die breite fachliche Anerkennung (Knab 2016) und fristet ein „Schattendasein“ (Eckert 2016, S. 180). Häufig würden diese Situationen lediglich als Vorstufe dienen, um Beratungen in formale Settings zu überführen, indem verbindliche Termine vereinbart würden (vgl. Hollstein-Brinkmann/Knab 2016, S. 4; Eckert 2016, S. 200).



Die Sozialarbeiterin Cora schildert eine Situation, in der sie versucht, eine Onlineberatung in ein formalisiertes Beratungssetting zu überführen:

„Das war auch ein junger Mensch, der hat auch Suizidgedanken geäußert, aber sehr wage – auch im digitalen Raum –, und den habe ich versucht zu ermutigen, also hierher zu kommen, direkt zur Beratung, weil ich das persönlich, also Face-to-Face, leichter finde. Was heißt leichter. Es ist schwer genug. Aber ich finde, da kann man irgendwie besser reden, als immer so schreiben.“

Heino Hollstein-Brinkmann und Maria Knab kritisieren, dass viele Fachkräfte eine „Geregeltheit der Interaktion zwischen Ratsuchenden und Fachkräften als mehr oder weniger explizite Voraussetzung“ für eine professionelle Beratung verstehen (Hollstein-Brinkmann/Knab 2016, S. 4). Die beiden kritisieren damit eine „konventionelle beraterisch-therapeutische Perspektive“, die halbformalisierte Beratungen als Vermeidung der Klient:innen oder als ein Sich-nicht-einlassen-Können betrachtet. Dabei haben verschiedene Wissenschaftler:innen inzwischen nachgewiesen, dass der halbformalisierte Beratungsprozess einer professionellen Struktur folgt und professionelles Handeln darstellt, dass die Beratung eine Vielzahl an professionellen Kompetenzen erfordert und dass halbformalisierte Beratung viele Vorteile für die Beratungssuchenden bietet.

Um aufzuzeigen, dass auch halbformalisierte Beratungen einer professionellen Struktur und professionellem Handeln entsprechen, hat Hollstein-Brinkmann die „symbolischen Techniken“ in Beratungssituationen identifiziert. In seiner Analyse stellt er fest, dass ein Teil der symbolischen Techniken, wie räumliche und zeitliche Festlegung des Settings, Routinen der Kontaktaufnahme, Formen der Prozesssteuerung und eine asymmetrische Machtbeziehung, weggelassen, deutlich eingeschränkt oder verdeckt sind (vgl. Hollstein-Brinkmann 2016, S. 24 und S. 41). Hollstein-Brinkmann verfolgt deshalb den Ansatz, nicht die Settingbedingungen als definitorische Marker für professionelle Beratung heranzuziehen, sondern die spezifischen interaktiven Handlungen von Berater:in und Klient:in, die ein Gespräch schrittweise zu einer Beratungssituation machen. Denn auch die alleinige

„Problembekundung im Gespräch mit Professionellen, die Bitte um einen Rat oder Informationsfragen im Zusammenhang mit einem Problem, ja selbst die Schilderung einer Problemgenese [ist] ein Gespräch, aber noch nicht Beratung.“ (Hollstein-Brinkmann 2016, S. 28)

Erst die rahmende Hinführung seitens der:des beratenden Sozialarbeiter:in, mittels Übergangs- und Einleitungssätzen, markiert den Auftakt des Beratungsprozesses. Eine Hinführung wäre beispielsweise die Aussage ‚Dann lass‘ uns loslegen‘ oder die Frage ‚Wollen wir dort rüber gehen und uns setzen?‘ Solche Übergangs- und Einleitungssätze signalisieren die Annahme der Rolle der:des professionell Beratenden und die Bereitschaft, die Strukturverantwortung für den weiteren Beratungsverlauf zu übernehmen. Ein solches Signal zeigt der:dem Klient:in außerdem an, dass ab nun der ‚Beratungsmodus‘ gilt (vgl. Hollstein-Brinkmann 2016, S. 43), in welchem auf bestimmte Fragen nicht explizit, sondern mit reflexiven Rückfragen geantwortet wird und in welchem Irritationen und Konfrontationen als Anregungen zur Veränderung eingesetzt werden. Hollstein-Brinkmann bezeichnet dies als Abstecken eines gemeinsamen Horizonts für spezifische kommunikative Operationen (vgl. Hollstein-Brinkmann 2016, S. 29), der darüber hinaus auch der gemeinsamen Situationsdefinition und Fokussierung diene. Sowohl eine Bestätigung als auch Ablehnung seitens der ratsuchenden Person ist an diesem Punkt möglich und legitim.

Gerade in halbformalisierten Beratungssettings kann es jedoch vorkommen, dass „die Bekundung der Beratungsbedürftigkeit durch Personen, gerade nicht erfolgt oder offengelassen wird, oder die Bekundung wieder zurück genommen, relativiert“ wird (Hollstein-Brinkmann 2016, S. 37). Dies spiegelt häufig eine Ambivalenz und ein Schwanken zwischen dem Wunsch, ‚es selbst zu schaffen‘ und der Einsicht Rat zur Lösungsfindung zu benötigen. Zugleich wird die Vertrauenswürdigkeit und Zuständigkeit überprüft (Hollstein-Brinkmann 2016, S. 37). Hier sind dann weitere professionelle Kompetenzen der:des Beratenden nötig, denn der Beratungswunsch muss anhand verschiedener körpersprachlicher Indikatoren durch interpretative, hermeneutische Verstehensleistung erkannt und sensibel angesprochen werden. „Die Ratsuchenden verändern ihre Stimmlage, ihre Gestik, ihre Mimik. Sie strahlen Unruhe aus und sprechen ungewohnte Themen an“ (Hahne/Molter 2016, S. 99) oder springen von einem gemeinsamen unverbindlichen Gesprächsthema zu einem persönlichen Thema (vgl. Hahne/Molter 2016, S. 99).

Hilfreich ist es außerdem, durch bestimmte Arrangements die eigene Ansprechbarkeit zu signalisieren. Die Offene Kinder- und Jugendarbeit (mit Gesprächsbereichen wie Theke und Sitzecke, Sportbereichen wie Billard und Kicker oder Spiel- und Bastelmöglichkeiten) ist ein gutes Beispiel dafür, wie zahlreiche Situationen, in denen die Sozialarbeiter:innen sich ansprechbar