

# Die Nutzung von Telegram als Tool zur effektiven Ansprache und Unterstützung der Geflüchteter

## Einleitung

Eine der Aufgaben des Modellvorhabens „[Social Media Bridge](#)“ (SoMB) besteht darin, Projekte des Bundesprogramms „[WIR – Netzwerke integrieren Geflüchtete in den regionalen Arbeitsmarkt](#)“ dabei zu unterstützen, ihre Online-Angebote zu verbessern und die Zielgruppen effektiv über soziale Netzwerke zu erreichen. Zu diesem Zweck wird im Rahmen des Vorhabens eine Reihe von Handreichungen zum Thema „Digital Streetwork“ veröffentlicht. Die vorliegende Handreichung enthält Informationen zu der im Jahr 2013 entwickelten Social Media Plattform Telegram, die monatlich weltweit rund 900 Millionen aktive Nutzende verzeichnet<sup>1</sup>. Damit ist Telegram eine der größten Messenger-Plattformen, die in Deutschland im Jahr 2024 von circa 16 Prozent der Instant-Messengerdienst-Kund\*innen regelmäßig genutzt wird<sup>1</sup>.

Telegram ermöglicht vielen Sprachcommunities in Deutschland, thematische Gruppen oder Chats zu erstellen bzw. diesen beizutreten, um Unterstützung bei alltäglichen und beruflichen Anliegen zu erhalten. So können auch Beratungsprojekte Informations- oder Verweisberatung direkt auf der Plattform anbieten.

## Erstellung eines beruflichen Profils in Telegram

Zunächst ist es nötig, ein berufliches Profil auf Telegram zu erstellen. Für die Anmeldung bei Telegram wird die Smartphone-App aus dem App Store oder Google Play Store benötigt (siehe Abbildung 1). Nach dem Registrierungsverfahren mit einer Telefonnummer (siehe Abbildung 2) kann auch die Web-Version benutzt werden (via Telefonnummer-Anmeldung oder Verifizierung mittels QR-Codes über das Smartphone). Für Windows, Linux und macOS steht die App Telegram Desktop zum Download zur Verfügung (siehe Abbildung 3). Die Nutzung der Telegram-App und von Telegram-Desktop ist auf mehreren Geräten gleichzeitig möglich.



Abbildung 1: Download der Telegram-App  
Bildschirmaufnahme des Google Play Stores

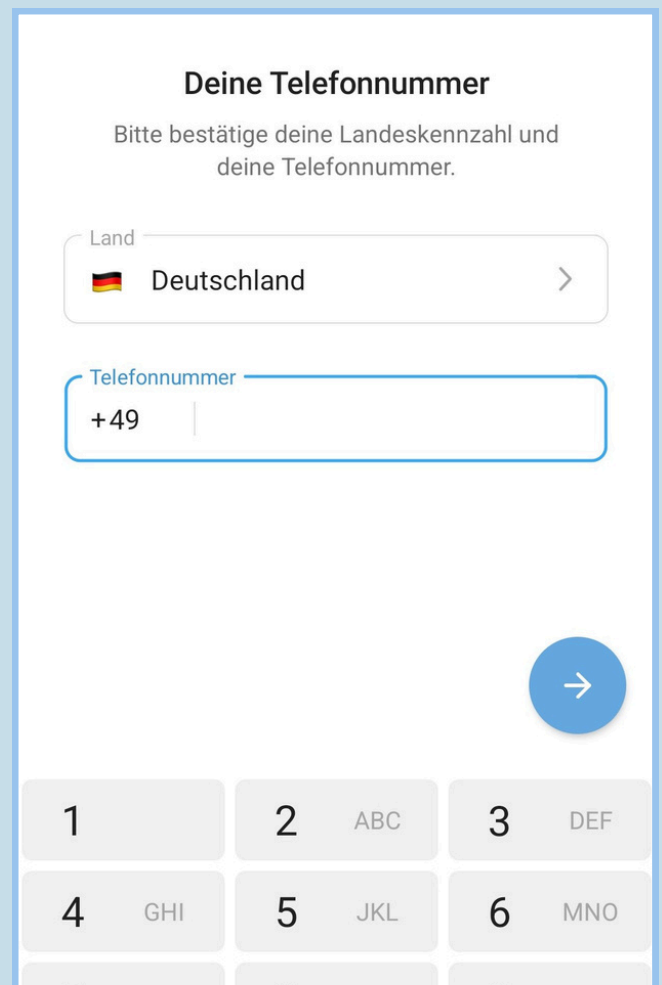


Abbildung 2: Anmeldung bei Telegram  
Bildschirmaufnahme der Anmeldemaske

1. Statista (2024): [Telegram: Monatlich aktive Nutzer weltweit 2024 | Statista](#).

## Die Nutzung von Telegram als Tool zur effektiven Ansprache und Unterstützung der Geflüchteter



Abbildung 3: Desktopansicht von Telegram  
Bildschirmaufnahme des Telegram Desktops

Vor Beginn der Informations- und Beratungsarbeit ist es wichtig, ein berufliches Profil zu erstellen und alle erforderlichen Daten im Konto zu hinterlegen: Profilbild, Benutzername und vor allem Impressum sowie Informationen zum Datenschutz (siehe Abbildung 4).



Abbildung 4: Ansicht des Nutzerprofils  
Bildschirmaufnahme der Telegram-Kontodaten

Es empfiehlt sich, das Profilbild und den Benutzernamen mit dem Logo und dem Namen des Projekts/der Organisation zu gestalten. Dies wird die Identifikation mit dem Projekt sowie die Auffindbarkeit der Beratenden erleichtern und das Vertrauen der Ratsuchenden in die Beratung erhöhen. Optional können auch personalisierte Daten der Beratenden wie bspw. das Geburtsdatum im Profil hinterlegt werden.

Die Erstellung und die Nutzung des Profils sind kostenfrei. Es besteht aber auch die Möglichkeit, ein kostenpflichtiges Premium-Abonnement abzuschließen, das erweiterte Profileinstellungen wie z.B. animierte Profilbilder, Profilabzeichen<sup>2</sup> und weitere Optionen<sup>3</sup> bietet.

### Telegram-Kanäle, Gruppen und private Nachrichten

Zusätzlich zu den Standard-Messenger-Funktionen wie Nachrichtenversand, Audio- und Video-Nachrichten sowie Anrufe bietet Telegram auch die Möglichkeit der Erstellung von thematischen Kanälen, Gruppen und Chats, die von den Nutzenden häufig für die Ratsuche genutzt werden.

Jede Telegram-Gruppe kann bis zu 200.000 Mitglieder haben. Öffentlichen Gruppen kann jede Person ohne Zwischenschritte beitreten; Nachrichten können sofort in den Chat gesendet und Fragen direkt gestellt werden (siehe Abbildung 5). Geheime Gruppen sind hingegen über die Suchfunktion nicht auffindbar; ihnen kann nur über einen Einladungslink beigetreten werden.

Über Telegram-Kanäle können Beiträge für eine unbegrenzte Anzahl von Mitgliedern veröffentlicht werden (siehe Abbildung 6). Analog zu den Telegram-Gruppen unterteilen sich auch Telegram-Kanäle in private, die per Einladung zugänglich sind, und öffentliche, die über die Suchfunktion aufzufinden sind und denen jede interessierte Person beitreten kann.

Sowohl Gruppen als auch Kanäle werden von Administrator\*innen verwaltet und können unterschiedlichen Freigaben für Einstellungen unterliegen, so kann z.B. die Möglichkeit Beiträge zu kommentieren oder Fragen zu stellen deaktiviert sein.

2. Profilabzeichen sind spezielle Symbole oder Markierungen, die Premium-Nutzende neben ihrem Namen anzeigen können, um ihren Status als Abonnent\*innen visuell hervorzuheben.

3. Beispielsweise erweiterte Upload-Größen für Dateien, schnellere Downloads, exklusive Reaktionen und Sticker sowie eine werbefreie Nutzungserfahrung.

## Die Nutzung von Telegram als Tool zur effektiven Ansprache und Unterstützung der Geflüchteter

### Aufsuchende Informations- und Verweisberatung auf Telegram am Beispiel der ukrainischen Community in Deutschland

Viele nutzen Telegram nicht nur für private Kommunikation oder als Nachrichtenquelle, sondern auch, um von anderen Antworten auf ihre Fragen zu erhalten. In Deutschland ist die Plattform besonders bei Neuzugewanderten als Informationsquelle beliebt. Hier setzt die digitale aufsuchende Informations- und Verweisberatung, das sogenannte Digital Streetwork, an: Nach der Kontoeröffnung und Profilerstellung suchen Beratende gezielt nach (thematischen) Gruppen und Kanälen der jeweiligen Sprachcommunities und treten diesen bei.

Für die Mitglieder der Gruppen und Kanäle bietet Telegram diverse Stichwort-Suchfunktionen, sodass Projekte und Beratungsstellen diese nutzen können, um gezielt nach Fragen zu suchen, diese zu beantworten und/oder Ratsuchende an lokale und/oder regionale Beratungsstellen zu verweisen. Das Anlegen einer eigenen Gruppe oder eines Chats ist dazu nicht zwingend erforderlich. Für die Informations- und Verweisberatungsarbeit genügt das Erstellen eines beruflichen Profils.

Die Telegram-Suche nach Schlüsselwörtern zeigt sowohl allgemeine Ergebnisse zu den entsprechenden Gruppen und Chats an, die sich auf das Suchwort beziehen, als auch eine Liste der Nachrichten, die das Stichwort in den bereits abonnierten Gruppen/Chats enthalten (siehe Abbildung 7). Alle Nachrichten werden in der Reihenfolge angezeigt, in der sie veröffentlicht wurden.

Eine weitere Suchfunktion nach Schlagworten steht auch innerhalb jeder Gruppe und in jedem Chat zur Verfügung (siehe Abbildung 8).

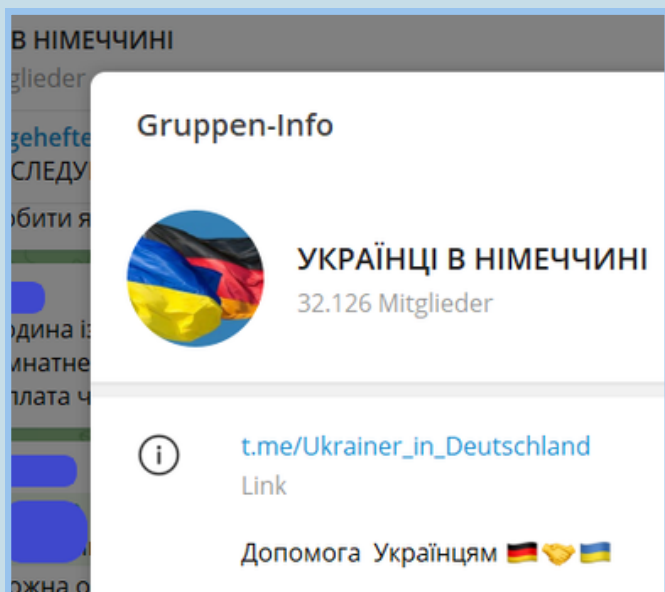


Abbildung 5: Beispiel einer öffentlichen Telegram-Gruppe  
Bildschirmaufnahme einer öffentlichen Telegram-Gruppe der ukrainischen Community in Deutschland

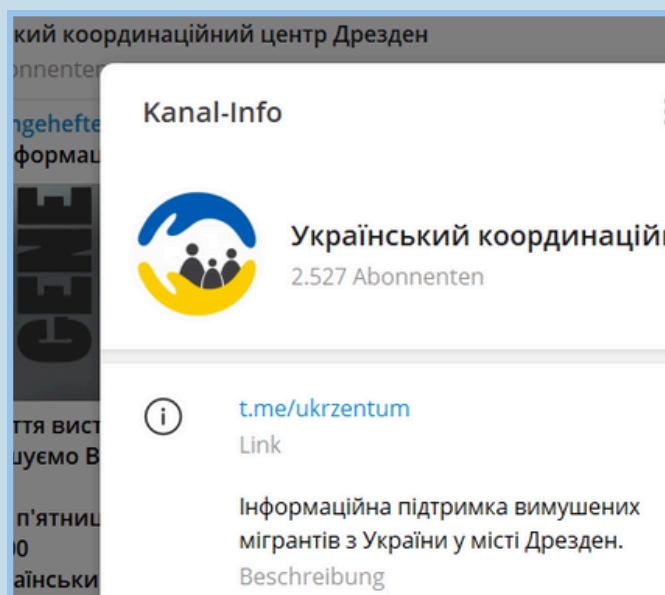


Abbildung 6: Beispiel eines öffentlichen Telegram-Kanals  
Bildschirmaufnahme eines öffentlichen Telegram-Kanals der ukrainischen Community in Deutschland

## Die Nutzung von Telegram als Tool zur effektiven Ansprache und Unterstützung der Geflüchteten

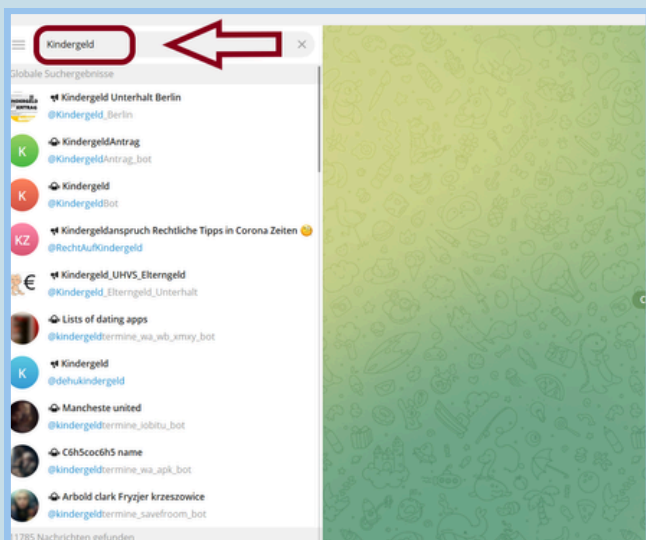


Abbildung 7: Schlüsselwortsuche auf Telegram

Bildschirmaufnahme einer Schlüsselwortsuche nach einer Telegram-Gruppe zum Thema Kindergeld

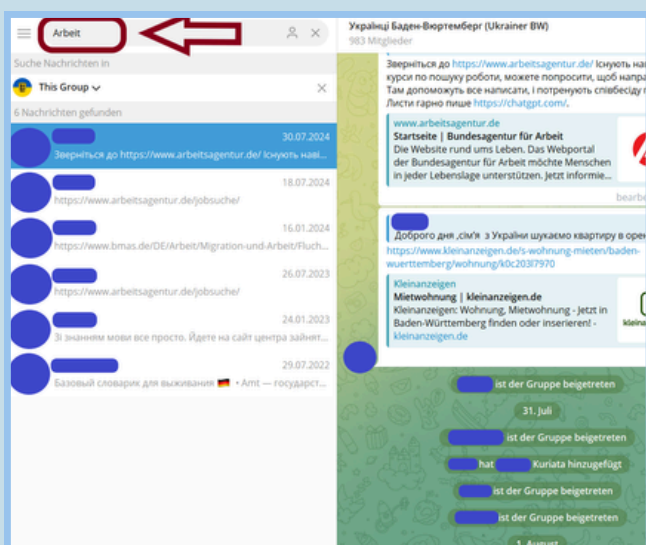


Abbildung 8: Schlüsselwortsuche in Telegram-Gruppen

Bildschirmaufnahme einer Schlüsselwortsuche in einer Telegram-Gruppe für die ukrainische Community

Gleichzeitig besteht die Möglichkeit, in jeder Gruppe oder in jedem Chat durch den Newsfeed zu scrollen und aktuelle Diskussionen zu verfolgen und so den relevanten Informationsbedarf der Nutzenden sowie die abgefragten und zielgruppenrelevanten (Beratungs-)Themen zu ermitteln. Für jede Gruppe oder jeden Chat haben die Administrator\*innen die Möglichkeit, eigene Einstellungen festzulegen. Nicht selten ist z.B. die Option zur Veröffentlichung von Links, Fotos, Videos usw. deaktiviert.

In solchen Fällen werden Nachrichten, die entsprechende Formate (bspw. auch Infografiken aus der Beratungsarbeit) enthalten sowie deren Inhalte automatisch gelöscht. In einigen Fällen ist auch eine automatische Profilsperre in Gruppen/Chats möglich. Die entsprechenden Gruppenregeln sind häufig in der Gruppen- oder Chatbeschreibung aufgelistet. Für die Beratungsarbeit ist es daher wichtig, sich mit den jeweiligen Gruppenregeln vertraut zu machen und ggf. die Administrator\*innen der Gruppen direkt zu kontaktieren. Die Kommunikation mit relevanten Social-Media-Akteur\*innen wie Administrator\*innen und Moderator\*innen ist ein wesentlicher Aspekt, um bei der Beratungsarbeit in Gruppen/Chats mit eingeschränkten Funktionen nicht gesperrt zu werden. Zum Aufbau der eigenen Reputation in den Gruppen gehört es, Vertrauen bei den Nutzenden und den Administrator\*innen zu gewinnen. Sobald ein hohes Maß an Vertrauen erreicht ist, können Administrator\*innen das Profil der Beratenden bei Beiträgen oder Fragen markieren, die fachliche Unterstützung erfordern. So wird die Antwort für alle Mitglieder sichtbar, wodurch eine größere Reichweite erzielt werden kann. In den Diskussionen und in den Antworten auf Fragen durch andere Nutzerinnen werden in Telegram auch viele falsche und irreführende Informationen verbreitet. Im Rahmen der Beratungsarbeit sollte auf solche Informationen aktiv und argumentativ, z.B. durch Richtigstellung und den Verweis auf entsprechende offizielle Quellen, eingegangen werden.

### Perspektiven für die Entwicklung der Ansprache und Unterstützung der Zielgruppe bei Telegram

Die Präsenz von Beratungsstellen bzw. Beratenden auf Telegram bietet vielfältige Möglichkeiten, die Unterstützung der Zielgruppe zu verbessern. Aktuelle Bedarfe der Communities können erfasst und direkt in der Beratung berücksichtigt werden. Angesichts der steigenden Nutzungszahlen ist zu erwarten, dass auch die Zahl der Ratsuchenden wächst. Der Ausbau digitaler Beratungsarbeit auf Social-Media-Plattformen bleibt daher eine wichtige Methode, um Zielgruppen niedrigschwellig zu erreichen und ihre gesellschaftliche Teilhabe zu stärken.

© MINOR