

Inhalt

Vorwort	9
1. Einleitung	13
1.1 Situationsbeschreibung	13
1.2 E-Mail-Beratung: Ergänzung zum herkömmlichen Beratungsangebot	16
1.3 Stärken der E-Mail-Beratung	18
1.4 Instrumente der Beratungsarbeit	19
2. Gesellschaftliche Entwicklung im Kontext der Medienentwicklung	23
3. Kommunikationsverhalten im Internet	29
3.1 Online sind dem Menschen keine Grenzen gesetzt	29
3.2 Anonym – oberflächlich – unverbindlich?	30
3.3 Abkürzungen und Gefühle im Internet	32
4. Konsequenzen für die Beratungsarbeit im organisatorischen Bereich	35
4.1 Die eigenen Grenzen verlassen (überörtlich arbeiten)	35
4.2 Innere Organisation, Personaleinsatz, Personalplanung	36
5. Konsequenzen im technischen Bereich	39
6. Konsequenzen für die Beratung	51
6.1 Persönliche Voraussetzungen der Beraterinnen und Berater	51
6.2 Beratungskompetenz – Qualitätsmerkmale	53
6.3 Ethische Aspekte der E-Mail-Beratung	55

7.	Ich schreibe, also bin ich – die Grundlagen der E-Mail-Beratung	56
7.1	Analoge Kommunikation – digitale Kommunikation	56
7.2	Lesen statt Hören – Schreiben statt Sprechen	62
7.3	Produktion und Rezeption	66
7.4	Intendierter Adressat und realer Leser	75
7.5	Erzählsituation und erzählte Situation	78
7.6	Erlebnisebene, Sachverhaltsebene und Darstellungsebene	82
7.7	Kommunizierbare Wirklichkeiten	85
7.8	Die Sprache der Probleme	94
7.9	Realitätsangleichung	111
7.10	Die Seite des Lesers der Mail (Seite des Beraters)	113
7.11	Der implizierte Leser und ich als realer Rezipient	114
7.12	Die Zeitverschiebung zwischen Schreiben und Lesen	119
7.13	Rekonstruierte Wirklichkeit – Konstruierte Wahrheit	122
8.	Die Theorie der Wirkung von E-Mail-Beratung	123
8.1	Das Schreiben über sich als selbstheilender Prozess	123
8.2	Unser Beratungsverständnis	130
8.3	Klientenzentrierter Ansatz nach Carl Ransom Rogers	132
8.4	Lösungsorientierter Ansatz von Steve de Shazer	135
9.	Die Praxis der E-Mail-Beratung	138
9.1	Das Vier-Folien-Konzept	142
9.2	Erste Beispiel-Mail	145
9.3	Zweite Beispiel-Mail	158
9.4	Dritte Beispiel-Mail	168

10. Die häufigsten Themen	177
10.1 Borderline-Persönlichkeitsstörung	177
10.2 Selbstverletzung	183
10.3 Essstörungen	185
10.4 Depression	187
10.5 Suizid	193
10.6 Jugend	197
10.7 Raus dem Beziehungsalltag – rein in die verheißungsvolle Welt des Cybersex	204
11. Schlussbemerkungen, Ausblick und Zusammenfassung	210
12. Das Wichtigste nochmals in Kürze	212
Glossar	214
Netikette – der gute Ton in Mails	218
Nützliche Internetadressen	221
Literatur	222