Inhalt

Einleitung 9

1 Einführung in die Onlineberatung 13
1.1 Begriffliche Einordnung 13
1.2 Entwicklungsgeschichte der Onlineberatung 18
1.3 Professionalisierung und Qualitätsstandards 20
1.4 Qualifizierung 25
1.5 Chancen und Grenzen von Onlineberatung 28

2 Mediatisierung und Digitalisierung 31
2.1 Bedeutung und Nutzung digitaler Medien und des Internets 32
2.2 Mediatisierung des Alltags und Auswirkungen auf die Beratung 37
2.2.1 Die Fachkraft als Medium? 38
2.2.2 Medieneinsatz in der Beratung 39
2.2.3 Digitale Medien in der Beratung 40
2.3 Anforderungen an Beratungsfachkräfte 41
2.4 Aufgaben der Institutionen, die Beratung anbieten 42
2.5 Konsequenzen für die Ausbildung von Beratungsfachkräften 43

3 Onlinekommunikation und Schreiben 45
3.1 Onlinekommunikation 45
3.1.1 Synchrone Onlinekommunikation 46
3.1.2 Asynchrone Onlinekommunikation 46
3.2 Besonderheiten von Onlinekommunikation 47
3.2.1 Onlinekommunikation als verarmte Kommunikation 47
3.2.2 Onlinekommunikation als textuelle Kommunikation 48
3.2.3 Zeit, Raum und Kontext in der Onlinekommunikation 49
3.2.4 Onlinekommunikation als digitale Kommunikation 49
3.3 Besonderheiten der Sprache im Internet 52
3.3.1 Oraliteralität 52
3.3.2 Online-Sprache 53
3.4 (Gruppen-)Dynamik im Netz 54
3.5 Schreiben als professionelle Intervention 56

Bibliografische Informationen
http://d-nb.info/1163551406

digitalisiert durch DEUTSCHE NATIONAL BIBLIOTHEK

4 Formen und Felder der textbasierten Onlineberatung 59
4.1 Instrumente der textbasierten Onlineberatung 59
4.1.1 Mailberatung 59
4.1.2 Chatberatung 62
4.1.3 Forenberatung 64
4.1.4 Messenger-Beratung 66
4.2 Beratungskonzepte 67
4.2.1 Onlineberatung durch Fachkräfte 67
4.2.2 Onlineberatung durch Peer-Berater*innen 68
4.2.3 Beratung durch andere Nutzer*innen 69
4.3 Einsatzfelder und Organisationsformen von Onlineberatung 70
4.4 Online-Supervision und Online-Coaching 71

5 Methoden der textbasierten Onlineberatung 73
5.1 Grundhaltungen für die Onlineberatung 73
5.1.1 Neutralität und Neugier 74
5.1.2 Empathie und Wertschätzung 75
5.1.3 Kongruenz und Transparenz 75
5.1.4 Konstruktivismus 76
5.2 Lesetechniken 77
5.3 Strukturierungshilfen 81
5.3.1 Das Integrative Qualitätssicherungsmodell (IQSM) 81
5.3.2 Das 14-Schritte-Programm zur Beantwortung einer Mail 83
5.3.3 Das 4-Folien-Konzept 86
5.4 Mailberatungsprozesse gestalten 89
5.5 Forenberatungsprozesse gestalten 98
5.5.1 Umgang mit Störungen im Forum 99
5.5.2 Umgang mit Beiträgen anderer Forennutzer*innen 99
5.6 Chatberatungsprozesse gestalten 100
5.7 Fragetechniken für die Onlineberatung 104

6 Schwierige Kommunikationssituationen 107
6.1 Erkennen und Einschätzen von Krisensituationen 107
6.2 Fakes versus Inszenierungen in der Onlineberatung 112
6.3 Vielschreiber*innen 113
6.4 Kontaktabbrüche 116
6.5 Stagnierende Beratungen 117

7 Onlineberatung per Video 119
7.1 Was ist Videoberatung? 119
7.2 Vor- und Nachteile von Videoberatung 120
7.3 Praxistipps für die Umsetzung einer Beratung per Video 122
7.3.1 Organisatorische Voraussetzungen 122
7.3.2 Technische Voraussetzungen 123
7.4 Argumente für (und gegen) die Videoberatung 123

8 Blended Counseling 127
8.1 Begriffliche Einführung 127
8.2 Blended Counseling-Konzepte 128
8.2.1 Umsetzungskonzepte von Blended Counseling 129
8.2.2 Entscheidungsindikatoren 132
8.3 Voraussetzungen und Rahmenbedingungen für Blended Counseling in der Praxis 134
8.4 Blended Online Counseling und Blended Media 136

9 Qualitätssicherung online 137
9.1 Supervision und Intervision online 137
9.2 Selbstreflexion der Beratungsfachkraft 141
9.3 Ressourcen- und Personalmanagement 142
9.4 Feedback- und Beschwerdemanagement 143
9.5 Software 144
9.5.1 Auswahl der Medien für die Onlineberatung 146
9.5.2 Gestaltung der Webseite 147

10 Organisatorische und rechtliche Aspekte von Onlineberatung 149
10.1 Finanzierungsmöglichkeiten für Träger und Einrichtungen 149
10.2 Finanzierungsmöglichkeiten für freiberuflich oder selbständig tätige Onlineberater*innen 150
10.3 Rechtliche Aspekte 151
10.3.1 Datensicherheit und Datenschutz 152
10.3.2 Anbieterkennzeichnung 155

11 Ausblick – what's next!? 157
11.1 Onlineberatung als Zukunft der Beratung? 157
11.2 Ersetzt der Computer die Fachkraft? 159
11.3 Von Chatbots, Apps und Virtual Reality 160
11.4 Schreiben versus Sprechen – die Sprache als Interface 161
11.5 Zukunftsaufgaben für die psychosoziale Beratung 162

Literatur 165

Code für Download-Material 172