

# Inhalt

<b>Vorwort der Reihenherausgeber*innen</b> .....	<b>5</b>
<b>Zu diesem Buch</b> .....	<b>6</b>
<b>1 Einführung: Menschen mit digitalen Medien erreichen und unterstützen</b> .....	<b>11</b>
<b>2 Niedrigschwellige Zugänge – Beratung im digitalen Setting</b> .....	<b>18</b>
2.1 Fallbeispiel: Onlineberatung .....	18
2.2 Beratung im digitalen Setting: Begriffe .....	26
2.3 Beratung im digitalen Setting: Formate .....	29
2.3.1 Mailberatung .....	29
2.3.2 Chatberatung .....	30
2.3.3 Videoberatung .....	31
2.3.4 Messengerberatung .....	32
2.3.5 Telefonberatung .....	34
2.4 Niedrigschwelligkeit in der Beratung .....	35
2.4.1 Vervielfältigung der Zugänge zum Beratungsangebot .....	36
2.4.2 Niedrigschwelligkeit während des Beratungsprozesses .....	38
2.4.3 Anonymität – ein geschützter Raum mit neuen Möglichkeiten .....	39
2.5 Begegnung und Beziehung im virtuellen Raum ....	42

<b>3</b>	<b>Digital und analog im Mix – Blended Counseling . . . .</b>	<b>46</b>
3.1	Vom ›Entweder/oder‹ zum ›Sowohl als auch‹ . . . . .	47
3.1.1	Ausgangspunkte von Blended Counseling . . . . .	50
3.1.2	Varianten von Blended Counseling . . . . .	52
3.2	Das dreidimensionale Blended-Counseling-Modell	55
3.2.1	Klient*innenbezogene Aspekte von Blended Counseling . . . . .	56
3.2.2	Die beratungsfachliche Dimension . . . . .	58
3.2.3	Die organisationale Dimension . . . . .	62
3.3	Impactfaktoren für Blended Counseling . . . . .	64
3.4	Szenarien als konzeptionelle Grundlegung von Blended Counseling . . . . .	69
<b>4</b>	<b>Vertraulichkeit auch im digitalen Raum:</b>	
	<b>Datenschutz . . . . .</b>	<b>75</b>
4.1	Datenschutzrecht am Beispiel der DSGVO . . . . .	79
4.2	Maßnahmen der Datensicherheit . . . . .	84
4.3	Umsetzung in der Praxis . . . . .	86
4.4	Kosten und Finanzierung . . . . .	88
<b>5</b>	<b>Technik für die Beratung im digitalen Setting . . . . .</b>	<b>93</b>
5.1	Webbasierte Beratungssoftware . . . . .	94
5.2	Anforderungen an Beratungssoftware . . . . .	97
5.2.1	Funktionale Passung . . . . .	98
5.2.2	Datenschutz und Datensicherheit . . . . .	98
5.2.3	Bedienungsfreundlichkeit . . . . .	100
5.2.4	Organisationale Einbettung . . . . .	102
5.3	Unterstützung der Kommunikation . . . . .	103
5.3.1	Telefon . . . . .	104
5.3.2	E-Mail, Chat und Forum . . . . .	104
5.3.3	Videokonferenzen . . . . .	109
5.3.4	Messenger . . . . .	110
5.4	Unterstützung von Problemlöseaktivitäten . . . . .	112
5.5	Verwaltungsunterstützung . . . . .	114
5.6	Aktuelle technische Entwicklungen im Kontext Beratung . . . . .	115

<b>6</b>	<b>Ausblick: Zukunftsentwicklungen in der Beratung ..</b>	<b>117</b>
	<b>Literatur .....</b>	<b>123</b>
	<b>Die Autor*innen .....</b>	<b>133</b>