

Inhalt

Vorwort zur 2. Auflage	9
Einleitung	11
1 Einführung in die Onlineberatung	15
1.1 Begriffliche Einordnung	15
1.2 Entwicklungsgeschichte der Onlineberatung	20
1.3 Professionalisierung und Qualitätsstandards	23
1.4 Qualifizierung	28
1.5 Chancen und Grenzen von Onlineberatung	31
2 Mediatisierung und Digitalisierung	35
2.1 Bedeutung und Nutzung digitaler Medien und des Internets ...	36
2.2 Mediatisierung des Alltags und Auswirkungen auf die Beratung	41
2.2.1 Die Fachkraft als Medium?	42
2.2.2 Medieneinsatz in der Beratung	43
2.2.3 Digitale Medien in der Beratung	44
2.3 Anforderungen an Beratungsfachkräfte	45
2.4 Aufgaben der Institutionen, die Beratung anbieten	46
2.5 Konsequenzen für die Ausbildung von Beratungsfachkräften	47
3 Onlinekommunikation und Schreiben	49
3.1 Onlinekommunikation	49
3.1.1 Synchrone Onlinekommunikation	50
3.1.2 Asynchrone Onlinekommunikation	50
3.2 Besonderheiten von Onlinekommunikation	51
3.2.1 Onlinekommunikation als verarmte Kommunikation ...	51
3.2.2 Onlinekommunikation als textuelle Kommunikation ...	52
3.2.3 Zeit, Raum und Kontext in der Onlinekommunikation	53
3.2.4 Onlinekommunikation als digitale Kommunikation ...	53
3.3 Besonderheiten der Sprache im Internet	56
3.3.1 Oraliteralität	56
3.3.2 Online-Sprache	57
3.4 (Gruppen-)Dynamik im Netz	58
3.5 Schreiben als professionelle Intervention	60

4	Formen und Felder der textbasierten Onlineberatung	63
4.1	Instrumente der textbasierten Onlineberatung	63
4.1.1	Mailberatung	63
4.1.2	Chatberatung	66
4.1.3	Forenberatung	68
4.1.4	Messenger-Beratung	70
4.2	Beratungskonzepte	72
4.2.1	Onlineberatung durch Fachkräfte	72
4.2.2	Onlineberatung durch Peer-Berater*innen	73
4.2.3	Beratung durch andere Nutzer*innen	74
4.3	Einsatzfelder und Organisationsformen von Onlineberatung	74
4.4	Online-Supervision und Online-Coaching	75
5	Methoden der textbasierten Onlineberatung	79
5.1	Grundhaltungen für die Onlineberatung	79
5.1.1	Neutralität und Neugier	80
5.1.2	Empathie und Wertschätzung	81
5.1.3	Kongruenz und Transparenz	81
5.1.4	Konstruktivismus	82
5.2	Lesetechniken	83
5.3	Strukturierungshilfen	87
5.3.1	Das Integrative Qualitätssicherungsmodell (IQSM)	87
5.3.2	Das 14-Schritte-Programm zur Beantwortung einer Mail	89
5.3.3	Das 4-Folien-Konzept	92
5.3.4	Prozessmodelle für die schriftbasierte Onlineberatung	95
5.4	Mailberatungsprozesse gestalten	96
5.5	Forenberatungsprozesse gestalten	105
5.5.1	Umgang mit Störungen im Forum	106
5.5.2	Umgang mit Beiträgen anderer Forennutzer*innen	106
5.6	Chatberatungsprozesse gestalten	107
5.7	Frage Techniken für die Onlineberatung	111
6	Schwierige Kommunikationssituationen	115
6.1	Erkennen und Einschätzen von Krisensituationen	115
6.1.1	Vorteile schriftbasierter Onlineberatung in Krisensituationen	120
6.2	Fakes versus Inszenierungen in der Onlineberatung	121

6.3	Vielschreiber*innen	122
6.4	Kontaktabbrüche	125
6.5	Stagnierende Beratungen	126
7	Onlineberatung per Video	129
7.1	Was ist Videoberatung?	129
7.2	Vor- und Nachteile von Videoberatung	130
7.3	Praxistipps für die Umsetzung einer Beratung per Video ...	132
7.3.1	Organisatorische Voraussetzungen	132
7.3.2	Technische Voraussetzungen	133
7.4	Methoden für die Videoberatung	133
7.4.1	Ankommen und Joining im Videosetting	134
7.4.2	Sprechgeschwindigkeit und Sprecher*innenwechsel	135
7.4.3	Einsatz von Medien während des Videogesprächs ...	136
7.5	Argumente für (und gegen) die Videoberatung	137
8	Blended Counseling	141
8.1	Begriffliche Einführung	141
8.2	Blended Counseling-Konzepte	142
8.2.1	Umsetzungskonzepte von Blended Counseling	143
8.2.2	Entscheidungsindikatoren	146
8.3	Voraussetzungen und Rahmenbedingungen für Blended Counseling in der Praxis	148
8.4	Blended Online Counseling und Blended Media	150
9	Qualitätssicherung online	151
9.1	Supervision und Intervision online	151
9.2	Selbstreflexion der Beratungsfachkraft	157
9.3	Ressourcen- und Personalmanagement	157
9.4	Feedback- und Beschwerdemanagement	158
9.5	Software	159
9.5.1	Auswahl der Medien für die Onlineberatung	161
9.5.2	Gestaltung der Webseite	162
10	Organisatorische und rechtliche Aspekte von Onlineberatung	165
10.1	Finanzierungsmöglichkeiten für Träger und Einrichtungen	165
10.2	Finanzierungsmöglichkeiten für freiberuflich oder selbständig tätige Onlineberater*innen	166

10.3	Rechtliche Aspekte	167
10.3.1	Datensicherheit und Datenschutz	171
10.3.2	Anbieterkennzeichnung	173
11	Ausblick – what's next!?	175
11.1	Onlineberatung als Zukunft der Beratung?	175
11.2	Ersetzt der Computer die Fachkraft?	177
11.3	Von Chatbots, Apps und Virtual Reality	178
11.4	Schreiben versus Sprechen – die Sprache als Interface	179
11.5	Zukunftsaufgaben für die psychosoziale Beratung	180
	Literatur	183
	Code für Download-Material	191