

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	9
I. Einleitung.....	11
1. Ausgangssituation, Fragestellung.....	11
2. Eingrenzung des Themas.....	14
3. Aufbau und Methodik der Arbeit.....	15
II. Hauptteil.....	17
1. Historische Entwicklung der Onlineberatung in Deutschland.....	17
2. Theoretische Ansätze.....	19
3. Besonderheiten der Onlinekommunikation.....	24
3.1. Text-zu-Text Kommunikation.....	24
3.2. Enträumlichung und Entzeitlichung.....	27
3.3. Be- und Entschleunigung.....	29
3.4. Maximale Geschütztheit und Wahrung der Würde.....	30
3.5. Dokumentation und Wissenstransfer.....	33
4. Formate der Onlineberatung.....	35
4.1. Mailberatung.....	35
4.2. Chatberatung.....	36
4.3. Forenberatung.....	38
5. Beratungsansätze und Strukturierungshilfen.....	41
5.1. Systemischer Ansatz.....	41
5.2. Das 14-Schritte-Programm.....	45
5.3. Vier-Folien-Konzept.....	46
5.4. Systematische Metaphernanalyse.....	48
5.5. Integratives Qualitätssicherungsmodell.....	50
5.6. Blended Counseling.....	52
6. Rolle und Haltung der Beratenden.....	57
7. Herausforderungen und Grenzen in der Onlineberatung.....	61
7.1. Ratsuchende wenden sich an mehrere Stellen zugleich.....	61

7.2. Grenzüberschreitungen, Kontaktabbrechende, Stagnierende.....	62
7.3. Fake-Identitäten und Inszenierungen.....	64
7.4. Psychisch Erkrankte und Krisensituationen.....	64
7.5. Hate Speech.....	66
8. Organisatorische, fachliche und rechtliche	
Voraussetzungen.....	69
8.1. Organisatorische Voraussetzungen.....	69
8.2. Fachliche Qualifikation.....	73
8.3. Rechtsdienstleistungsgesetz und Datenschutz.....	74
9. Praxisbeispiele.....	80
9.1. Mailberatung: jmd4you.....	80
9.2. Messengerbasierte Chatberatung: mbeon.....	81
9.3. Forenberatung: MB 4.0.....	82
9.4. Kooperationen und Herausforderungen für Onlineberatungsprojekte.....	83
III. Schlussteil.....	89
1. Zusammenführung der Ergebnisse des Hauptteils....	89
2. Offene Fragen und Forschungsbedarf.....	94
3. Resümee und Ausblick.....	96
Literaturverzeichnis.....	99
Abkürzungsverzeichnis.....	105
Abbildungsverzeichnis.....	105