

Inhalt

Einführung	7
1 Internet und Beratung	9
1.1 Mail-Beratung – Forum – Chat-Moderation	9
1.2 Unterschiede zur Beratung im direkten Kontakt	17
2 Kommunikation und Identität/-en im Internet	19
2.1 Möglichkeiten, in der Internet-Kommunikation Emotionen darzustellen bzw. Kommunikation mit Codes zu bereichern ..	19
2.2 Lesen statt Hören und Sehen	22
2.3 Das Spiel mit den Identitäten	24
3 Der erste Eindruck ist wichtig	27
3.1 Zielgruppenbezogene Themen	27
3.2 Technische Aspekte	31
3.3 Informationen auf der Homepage	34
4 Haltungen und Methoden in der Beratung	39
4.1 Personzentrierte Beratung	39
4.2 Lebenswelt und ressourcenorientierte Beratung	45
4.3 Gendersensible Beratung	51
4.4 Systemische Beratung	55
5 Beraten per Mail	59
5.1 Was ist ein Fall? – Ein Definitionsversuch	59
5.2 Rahmenbedingungen und Kompetenzen für Mail-Beratung	63
5.3 Schritte zur professionellen Bearbeitung einer Mail	64
5.4 Verfassen der Rückantwort	69
5.5 Dokumentation der Mail-Beratung	70
6 Moderieren und Beraten in Forum und Chat	72
6.1 Moderieren und Beraten in Foren	72
6.2 Moderieren und Beraten im Chat	75
6.2.1 Interventionstechniken in der Chat-Beratung	76
6.2.2 Anforderungen an Chat-BeraterInnen	80

Schlussbemerkungen	83
Anhang	85
Assistive Technologien	85
Sonderzeichen und Befehle in der Online-Beratung	86
Regeln im Internet: Netiquette und Chatiquette	90
Netiquette bezogen auf E-Mail	90
Netiquette bezogen auf Chat – Chatiquette	92
Beispiel eines Chatprotokolls (gekürzte Fassung)	93
Literatur	100
Sachregister	106