

Eleonore Oja Ploil

Psychosoziale Online-Beratung

Mit 8 Abbildungen und 5 Tabellen

Ernst Reinhardt Verlag München Basel

Prof. Dr. *Eleonore Oja Ploil* lehrt an der Hochschule RheinMain im Fachbereich Sozialwesen.

Covergestaltung unter Verwendung eines Werkes von Lioba Hartmann, München

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-497-02103-1

ISSN 1860-5486

1. Auflage

© 2009 by Ernst Reinhardt, GmbH & Co KG, Verlag, München

Dieses Werk, einschließlich aller seiner Teile, ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne schriftliche Zustimmung der Ernst Reinhardt GmbH & Co KG, München, unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen in andere Sprachen, Mikroverfilmungen und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Printed in Germany

Reihenkonzeption Umschlag: Oliver Linke, Augsburg

Satz: Fotosatz Reinhard Amann, Aichstetten

Druck und Bindung: Friedrich Pustet, Regensburg

Ernst Reinhardt Verlag, Kemnatenstr. 46, D-80639 München
Net: www.reinhardt-verlag.de E-Mail: info@reinhardt-verlag.de

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