

• das Grundlagenwerk für Online-Berater

Ca. 280 Seiten mit 4 Abbildungen und 6 Tabellen, kartoniert
 ca. € 29,90 D / € 30,80 A / SFr 52,90
 ISBN 978-3-525-40154-5
 Erscheint im März 2009

Auch in UTB:forum angezeigt

ISBN 978-3-525-40154-5



Ob Beziehungs- oder Gesundheitsprobleme – kompetente Hilfe ist heutzutage nur ein paar Klicks entfernt. Dieses Buch bringt Online-Berater auf den neuesten Stand.

Die Abwicklung von Bankgeschäften, die Buchung von Urlaubsreisen, der Einkauf von Medikamenten – im Netz ist alles möglich. Auch im Bereich der psychosozialen Beratung hat sich in den letzten Jahren in dieser Hinsicht einiges getan: Sie findet zunehmend im Internet statt.

Namhafte Experten stellen in diesem Grundlagenwerk sowohl verschiedene Beratungsformen und -konzepte als auch Einsatzbereiche vor. Beiträge zur Qualitätssicherung und Ausbildung für Online-Berater/innen runden das praxisnahe Handbuch ab. Sowohl Einsteiger als auch Fortgeschrittene sind so für den Beratungsalltag im Internet gerüstet.

INTERESSENTEN

PsychologInnen, PsychotherapeutInnen, SozialarbeiterInnen, Lebens- und SozialberaterInnen, im Bereich Coaching oder Beratung Tätige, SupervisorInnen.



DIE HERAUSGEBER

Stefan Kühne, Diplom-Erwachsenenbildner, ist Mitherausgeber des e-beratungsjournal.net und Leiter von wienXtra-jugendinfo.

Mag. Gerhard Hintenberger ist Psychotherapeut, Lehrbeauftragter für Integrative Therapie an der Donau-Universität Krems und Mitherausgeber des e-beratungsjournal.net.

Stefan Kühne/Gerhard Hintenberger (Hg.)

Für Renate und Robert, denen Computer nicht alles bedeuten.

Handbuch Online-Beratung

Mit 2 Abbildungen und 9 Tabellen

Vandenhoeck&Ruprecht

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

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

ISBN 978-3-525-40500-0

© 2009, Vandenhoeck & Ruprecht GmbH & Co. KG, Göttingen
Internet: www.v-r.de

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages. Hinweis zu § 52a UrhG: Weder das Werk noch seine Teile dürfen ohne vorherige schriftliche Einwilligung des Verlages öffentlich zugänglich gemacht werden. Dies gilt auch bei einer entsprechenden Nutzung für Lehr- und Unterrichtszwecke.

Umschlagabbildung: ■ ■ ■

Printed in Germany

Schrift: Minion

Satz: KCS GmbH, Buchholz/Hamburg

Druck und Bindung: Hubert & Co., Göttingen

Gedruckt auf alterungsbeständigem Papier.

Inhalt

Vorwort.....	7
I Online-Beratung – eine Einführung Gerhard Hintenberger und Stefan Kühne Veränderte mediale Lebenswelten und Implikationen für die Beratung	13
II Theorie der Online-Beratung Alexander Brunner Theoretische Grundlagen der Online-Beratung	27
Karlheinz Benke Netz, Online-Kommunikation und Identität	47
III Medien der Online-Beratung Birgit Knatz Die webbasierte Mail-Beratung	61
Gerhard Hintenberger Der Chat als neues Beratungsmedium	71
Alexander Brunner, Emily Engelhardt und Triz Heider Foren-Beratung.....	81
Nicola Döring und Christiane Eichenberg Klinisch-psychologische Interventionen mit Mobilmedien: Chancen und Grenzen.....	95
IV Methodische Ansätze in der Online-Beratung Birgit Knatz Das Vier-Folien-Konzept.....	107
Bettina Zenner und Ludo Gielen Ein dialogischer Ansatz in der Online-Beratung.....	119
Claudia Beck Die systematische Metaphernanalyse in der Online-Beratung	133
Florian Klampfer	

Online-Supervision im Gruppenchat – Eine Herausforderung für Supervisor und Supervisanden	145
Mario Lehenbauer und Birgit U. Stetina	
Interaktive Programme und virtuelle Simulationen	157
V Zielgruppenspezifische Online-Beratung	
Sandra Gerö und Bettina Zehetner	
Frauenspezifische Online-Beratung	171
Josef Lang	
Paarberatung online	181
Werner Bock	
Zielgruppenspezifische Online-Beratung bei www.aidshilfe-beratung.de	191
VI Qualitätsstandards der Online-Beratung	
Petra Risau	
Die Wahl der Technik	203
Franz Eidenbenz	
Standards in der Online-Beratung	215
VII Qualifizierung für Online-Beratung	
Stefan Kühne	
Aus- und Weiterbildung in der Online-Beratung	233
Anhang	
Die Autorinnen und Autoren	245
Literatur	249
Stichwortverzeichnis	267

Vorwort

Das Internet hat sich in den letzten Jahren zu einem Alltagsmedium entwickelt und es hat auch für den Beratungsbereich einen großen Bedeutungszuwachs erlangt. Wenn man davon ausgeht, dass sich psychosoziale Beratung an der individuellen und gesellschaftlichen Situation der Ratsuchenden zu orientieren hat, ist es nur folgerichtig, die Palette der Unterstützungsmöglichkeiten mit dem Angebot der Online-Beratung zu erweitern (Knatz, 2003). Angesichts der rasanten Entwicklung sahen sich Beratungsstellen und -institutionen in der nahen Vergangenheit mit dem Druck konfrontiert, rasch Angebote in diesem Medium bereitzustellen.

Zunächst überwog allerdings eine skeptische Grundhaltung. Es wurde die Frage gestellt, ob *computervermittelte Kommunikation*, aufgrund der ihr innewohnenden technischen Logik, nicht zu einer emotionalen Verarmung im Beratungskontakt führen würde. Es bestand die Angst, dass internetbasierte Beratung, die in einem hohen Ausmaß anonymisiert durchgeführt werden kann, zu einer großen Unverbindlichkeit aufseiten der Klienten führt und in der Folge eine Art Fast-Food-Beratung produziert, die kurzfristig den Hunger stillt, ohne satt zu machen. Inzwischen ist der anfänglichen Schwarz-Weiß-Argumentation eine differenzierte Betrachtungsweise gewichen, in der die Chancen einer Online-Beratung ebenso bedacht werden wie die Risiken und Grenzen dieser Beratungsform.

Nach einer ersten Phase *ambitionierten Experimentierens* wächst nun der Wunsch nach theoretischer Fundierung und methodisch-inhaltlicher Strukturierung. Erste Evaluationsstudien sind angelaufen oder bereits ausgewertet (Eichenberg, 2007; Ott, 2003). Auch die Neugründung einer Fachzeitschrift für Online-Beratung (*e-beratungsjournal.net*) unterstreicht diese Tendenzen.

Im »Handbuch Online-Beratung« werden theoretische Überlegungen und praxeologischen Erfahrungen gebündelt sowie neue Tendenzen und Entwicklungen in der Online-Beratung zusammengefasst.

Im ersten Teil beschreiben *Gerhard Hintenberger* und *Stefan Kühne* in