

inhaltsverzeichnis

Teil I

Einleitung

Wozu E-Mail-Beratung?

Wozu spezielle Fortbildung in der E-Mail-Beratung?

Wirkweise der E-Mail-Beratung

Welche Nutzer profitieren besonders von E-Mail-Beratung?

Wie wirksam ist E-Mail-Beratung?

Welche Wirkfaktoren sind in der E-Mail-Beratung anzunehmen?

Teil II

Das Fortbildungskonzept

Überblick über die Fortbildung

Theoretische Grundlagen

Praxisarbeit

Selbsterfahrungsteil

Diskussion mit der Projektleitung/dem Anbieter der E-Mail-Beratung

Rahmenbedingungen der Fortbildung

Voraussetzungen für die Teilnahme an der Fortbildung

Praxis von Anfang an: Die „Schnuppermails“

Ein Wort zum Feedback

Technikhandling und Begriffe

Das Kommunikationsmodell

Theorien der computervermittelten Kommunikation und ihre praktische

Bedeutung bei der E-Mail-Beratung

Kanalreduktionstheorie

Theorie des Herausfilterns sozialer Hinweisreize

Theorie der rationalen Medienwahl

Theorie der normativen Medienwahl

Theorie der Simulation

Theorie der Imagination

Theorie des Kulturraums

Struktur zur Beantwortung von E-Mail-Anfragen
Angeleitete Praxisarbeit
Selbsterfahrung
Statistik
Elemente und Strategien der Beratungsarbeit
 Das humanistische Menschenbild
 Lösungsorientiertes „Problemverständnis“ und Strategien der Beratung
Kompetenzmanagement
 Handlungsmöglichkeiten und ihre Grenzen
 Struktur zur Weiterverweisung

Teil III

Qualitätssicherung

Entwicklung organisationsinterner Standards
 Qualitätssicherung nach der Fortbildung

Typische Aspekte längerfristiger Beratungsprozesse – Ein Fallbeispiel

Umgang mit dramatischen Themen
 Kriterien für die Empfehlung einer face to face Beratung
 Umgang mit Kontaktabbrüchen
 Beziehungsgestaltung in der E-Mail-Beratung
 Ablösung in der E-Mail-Beratung, Übergang zur face to face Beratung

Literatur

Anhang

*Rahmenempfehlungen zu Qualitätsmerkmalen der Internet-
 Beratung für Eltern, Kinder und Jugendliche*
 Linkliste

Sachregister