

Diese Beispiele mögen genügen. Mit ihnen ist allerdings dieses Buch nicht hinreichend charakterisiert, denn Staemmler bietet unter den Ausführungen zu seinem „erweiterten Empathiebegriff“ anhand seiner breiten Literaturkenntnis und therapeutischen Erfahrung eine Fülle von anschaulichen Forschungsergebnissen und Beispielen aus der und für die Praxis. Er befasst sich in diesem Sinne eingehend mit der Interaktion zwischen Psychotherapeut und Klient und geht dabei besonders auf die Rolle der Empathie seitens des Klienten ein. Ebenso bietet er eine Fülle von Material zur Bedeutung der körperlichen Reaktionen für das empathische Verstehen, desgleichen geht er ausführlich auf den Einfluss und die Bedeutung der außerhalb der therapeutischen Dyade bestehenden Umwelt ein. Für Personenzentrierte Psychotherapeutinnen und -therapeuten sind

in diesem Buch viele bemerkenswerte Aspekte zu finden, auch wenn Staemmler für diesen Personenkreis vor allem in den einleitenden Kapiteln nicht selten mit Vehemenz weit offene Türen einrennt. Und für manches in dem wechselseitigen Geschehen bei der Interaktion zwischen Klient und Psychotherapeut, wofür er den Begriff „Empathie“ verwendet, wäre der Begriff „Beziehung“ wohl angemessener gewesen.

Fazit: Sofern mit dem Personenzentrierten Konzept vertraute Kolleginnen und Kollegen bei der Zuordnung von Phänomenen zu theoretischen Begriffen firm sind und nicht alles für bare Münze nehmen, nur weil es gedruckt ist, können sie das Buch mit großem Gewinn lesen.

*Willi Roes*

## **Eleonore Oja Ploil: Psychosoziale Online-Beratung.**

*München: Reinhardt, 2009. 106 Seiten, ISBN 978-3-497-02103-1, € 16,90/SFr. 30,90.*

Wie auf der Umschlagseite angekündigt, handelt es sich bei diesem Buch sowohl um einen Überblick, wie Internet in der Beratung im weitesten Sinne genutzt wird, als auch um eine Einführung in Beratung an sich. Insgesamt kommt dabei eine Art Kurzschulung in die konkrete Internetberatung mit Fallbeispielen und Aufgaben heraus.

Der Ratgeber scheint sich an Personen zu richten, die wenig oder keine Erfahrung in Beratung haben, die jedoch über die Funktion der Beratung im Rahmen des Internet nachdenken wollen oder müssen. Der Beratungsüberblick basiert auf dem Personenzentrierten Ansatz, der Lebenswelt- und ressourcenorientierten Beratung, der gendersensiblen Beratung und der systemischen Beratung.

Für Leser und Leserinnen der Zeitschrift PERSON mag insbesondere der erste Teil des Buches mit seinem Überblick über heutzutage reell vorhandene Internetberatung von Interesse sein. Wer hat in diesem rasant wachsenden Bereich schon eine Idee von all dem, was angeboten wird und möglich ist?

Wurden Internetangebote im Beratungsbereich meiner Erfahrung nach noch vor wenigen Jahren als äußerst suspekt angesehen, geht nach der Autorin heute kein Weg mehr an dieser Realität vorbei. In zahlreichen Bereichen wird Beratung mit den verschiedensten Techniken durchgeführt, die in ihrem Buch vorgestellt werden.

Die angenehmste Überraschung für mich persönlich war die Tatsache, dass der Autor eine Autorin ist. Seit gut einem Jahrzehnt

arbeite ich per Internet und habe als kollegiale Ansprechpartner in diesem Bereich fast ausschließlich Männer angetroffen. Für mich ist das ein Zeichen von Normalität: nicht nur Technikfreaks engagieren sich im Onlinebereich.

Entsprechend der gängigen vorsichtigen Positionierung spricht auch dieses Buch von Beratung, namentlich nicht von Psychotherapie. Dies entspricht auch der praktischen Erfahrung der Autorin, die Fachkräfte in der Internetberatung ausbildet. Detailliert geht sie auf zahlreiche Aspekte der Online-Beratung ein, wobei sie auf die immer zahlreicheren Texte und Untersuchungen dazu zurückgreift. Auch berufsethische Fragen werden angesprochen, z. B. welche Informationen gehören auf die Homepage, von welchen gilt es, sich abzugrenzen (S. 36), wie transparent muss das Angebot sein (S. 37)?

Einer der wichtigsten Aspekte ist, dass Beratung häufig in schriftlicher Form stattfindet. Von Seiten des Ratsuchenden ist die Art, sich in eine schriftliche Beratung einzubinden, sehr verschieden vom mündlichen Face-to-Face-Austausch. Berater und Beraterinnen müssen ebenfalls eine spezifische Strategie und Reaktionsweise entwickeln. Die Autorin geht hier theoretischen Fragen nach und gibt konkrete Beispiele der Beziehung und Technik im schriftlichen Modus: Niedrigschwelligkeit, Anonymität, Kontrolle, Zeit und Ortsungebundenheit sind Schlüsselworte, die hier aufgeworfen werden.

Überdies gehören Basisfragen wie die zahlreichen Rahmenbedingungen der Onlineberatung und ein technischer Überblick zum Angebot dieses Buches: Zeitversetzte und synchrone Kommunikation werden jeweils als eins-zu-eine, eins-zu-viele, mit und ohne Experteneinwirkung erläutert.

Behandelt werden ferner Fragen zu einer Checkliste für den Aufbau einer eigenen Webseite und zu Strukturen für die Dokumentation der Mail-Beratung innerhalb von Institutionen.

Leser und Leserin werden also durch Foren geführt, blicken in Chats und lesen Skripts von Onlinesgesprächen, werfen einen Blick auf die nicht mehr so geheimen Emoticons und prüfen, ob sie die „Netikette“ beherrschen.

Wer noch nie mit Beratung auf Distanz zu tun hatte, kann sich von der Vielfalt der Inhalte und dem intensiven Austausch auch auf emotionaler Ebene überraschen lassen, insbesondere bei der Lektüre des Chatprotokolls eines Beratungsgesprächs im Anhang.

Und wer wissen will, ob er oder sie selbst für Online-Beratung geeignet ist, mache bei einigen praktischen Übungsaufgaben mit, die schrittweise Anleitungen für die spezifischen Fragen geben. Der einschlägige Link ist – in Abweichung zur im Buch angegebenen Seite – <http://psob.sw.hs-rm.de>, denn die Adresse der beherbergenden Webseite hat sich seit dem Druck geändert.