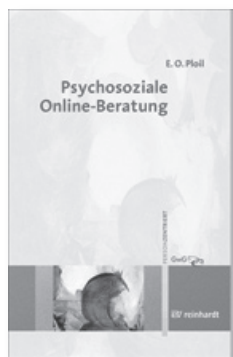


Rezensionen



Eleonore Oja Ploil

Psychosoziale Online-Beratung

Ernst Reinhardt Verlag, München 2009
(Reihe Personzentrierte Beratung & Therapie 9), Kt., 106 Seiten, 8 Abb., 5 Tab., 16,90 € (GwG-Mitglieder 13,50 €)
ISBN 978-3-497-02103-1

Dieses gelungene Werk von Eleonore Oja Ploil bietet nicht nur eine wertvolle, verständlich verfasste und hochaktuelle Wissensquelle zur Online-Beratung, es unterstützt Interessierte auch darin, sich eigenständig Kompetenzen zu erarbeiten. Zu dieser selbstgesteuerten Entwicklung von Online-Beratungskompetenz stellt die Autorin umfassende Leitfäden und (heraus)fordernde Beispiele aus ihrer Beratungspraxis zur Verfügung. So berührte mich zum Beispiel ein Email einer Ratsuchenden mit Beziehungsproblemen, das ganz widersprüchliche Aussagen enthält und gleichsam nach einer aufmerksamen Antwort ruft, die dann im Lichte des Leitfadens reflektiert werden kann. Wer sich zu Lösungen oder auch Fragen mit anderen online austauschen mag ist eingeladen, einen von der Autorin zur Verfügung gestellten Online-Bereich zu besuchen.

Der Autorin gelingt es, aus meinem Blickwinkel gesehen, praktische, technische und auch wissenschaftliche Aspekte so zu verbinden, dass das Phänomen der psychosozialen Online-Beratung sehr gut erfasst und aus verschiedenen Perspektiven beleuchtet wird. Für die Aus- und Weiterbildung von Berate-

rInnen entsprechend des Beratungsverständnisses der Deutschen Gesellschaft für Beratung bietet das Werk eine kompakte, erfahrungswerte Zusammenstellung.

Ich erlebe beim Lesen, das mich immer wieder zum Reflektieren anregt, dass hier eine Wissenschaftlerin und einfühlsame Praktikerin „spricht“, die einen großen Erfahrungsschatz aufgebaut hat, in der neuen Welt der neuen Medien, die sie vorurteilsfrei akzeptiert, mit all ihren Möglichkeiten, jedoch auch mit ihren Grenzen. Gewonnene Erkenntnisse werden mit LeserInnen auf vielfältige Art geteilt. So finden sich im Buch neben den bereits angesprochenen Beispielen, Aufgaben und Leitfäden auch Darstellungen der Möglichkeiten, wie in der Internet-Kommunikation Emotionen ausgedrückt und dargestellt werden können. Wir erfahren weiter, welche Informationen auf einer Online-Beratungshomepage stehen sollen und nach welchen Kriterien KlientInnen Beratungsdienste auswählen.

In einem eigenen Kapitel zu Haltungen und Methoden in der Beratung werden Aspekte personenzentrierter, systemischer, Lebenswelt-orientierter und gender-sensibler Ansätze erörtert. Weiter wird systematisch auf die Unterschiede zwischen asynchronen Medien wie Email und synchronen Angeboten wie Chat eingegangen. Besonders praxisrelevant erscheinen die Richtlinien zur Dokumentation der Email-Beratung und zum Moderieren und Beraten in Foren. Als nützlich stellen sich auch die zahlreichen Anhänge dar, in denen Informationen zu Bereichen wie: Sonderzeichen und Befehle in der Online-Beratung; Regeln der „Netiquette“ und „Chatiquette“ im Internet; Aspekte assistiver Technologien zusammengefasst sind. Ein ausführliches Literaturverzeichnis bietet zahlreiche Verweise auf vertiefende und weiterführende Lektüre. Hier finden sich sowohl klassische als auch zahlreiche aktuelle Quellen wieder.

Mein einziger Wunsch für die nächste Auflage ist, dass in der Aufzählung der 19 Thesen von Rogers' Theorie der Per-

sönlichkeit und des Verhaltens (auf S. 39 ff.) die Absätze auch so gesetzt werden, dass die Thesen 2 und 3 nicht zu einer These verschwimmen und in Summe tatsächlich 19 und nicht nur 18 Thesen resultieren.

Zum Abschluss möchte ich der Autorin, deren Team, und auch dem Verlag zu diesem innovativen, aufgeschlossenen und zugleich auch die Probleme der Online-Beratung aufzeigenden Werk gratulieren. Ich empfand das Lesen als echte Bereicherung. In den dargebotenen Systematiken erkannte ich teils einen stimmigen Ausdruck meines eher impliziten Erfahrungswissens aus der allgemeinen Online-Kommunikation, teils erfuhr ich Neues und danke der Autorin und dem Verlag für das Leseerlebnis.

Renate Motschnig