

1. Jahrgang, Heft 1, Artikel 11 – September 2005

**Rezension zu “Birgit Knatz, Bernard Dodier: Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail“**

*Gerhard Hintenberger*

Immer mehr Beratungsstellen binden Onlineberatung als zusätzliches Angebot psychosozialer Beratung in ihren Arbeitsalltag ein. Nach der ersten Phase „ambitionierten Experimentierens“ wächst der Wunsch nach theoretischer Fundierung und praktisch-methodischer Strukturierung. Birgit Knatz und Bernard Dodier haben es mit ihrem Buch „Hilfe aus dem Netz – Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail“ geschafft, gerade im Hinblick auf diese Bedürfnisse, in der noch jungen Geschichte psychologischer Online-(Mail)Beratung, ein Standardwerk zu schreiben.

Im Buch werden neben einem kurzen Abriss über sozialpsychologische Hintergründe virtueller Kommunikation, vor allem organisatorische und technische Auswirkungen beschrieben, die für Beratungsstellen bei der Implementierung dieses Angebots zu beachten sind.

Im Zentrum des Buches, das sich in erster Linie der Mail-Beratung widmet, stehen ein theoretischer sowie ein praxis-orientierter Block. Eine im Entstehen begriffene Kommunikationstheorie computervermittelter Beratung greift neben den klassischen Modellen von Schulz von Thun auch auf sprachwissenschaftliche Modelle sowie auf Konzepte des „Narrativen“ zurück. Hier geben Knatz und Dodier eine Richtung vor, die in Kombination mit einer differenzierten (Sprach)Hermeneutik und den Ergebnissen sozialpsychologischer Forschungen richtungsweisend sein wird.

Interessant scheint die Tatsache, dass - ähnlich anderen Publikationen im Bereich der Online-Beratung - ein Rückgriff auf klientenzentrierte Modelle erfolgt. Zunächst könnte angenommen werden, dass vor allem ein verhaltenstherapeutischer Ansatz und damit ein stärker direktives Vorgehen den Möglichkeiten der Online-Beratung näher steht. Gerade aber im von Knatz und Dodier eingeführten „Vier-Folien-Konzept“ erweist sich der Einsatz klientenzentrierter und auch tiefenpsychologischer Überlegungen als äußerst brauchbar. Das „Vier-Folien-Konzept“ (Eigenresonanz, Thema und psychosozialer Hintergrund, Diagnose, Interventionen) gibt einen praktischen Handlungsrahmen vor, der auch zu Ausbildungs- und Supervisionszwecken sehr gut genutzt werden kann. Der Praxisteil wird mit einigen besonderen, in der Mail-Beratung immer wiederkehrenden Problemthemen abgeschlossen. Im Schutze der Anonymität sowie durch die Möglichkeit, die Kommunikation weitgehend selbst zu kontrollieren, nutzen auffällig viele KlientInnen mit selbstverletzenden Verhalten, Essstörungen, suicidalen Krisen und Borderline-Persönlichkeitsstörungen dieses Medium. Diesen und anderen Themen ist ein eigenes Kapitel gewidmet.

Der/die AutorIn bereicherten dieses Buch mit vielen (anonymisierten) Mailanfragen von KlientInnen und den jeweiligen Antworten der BeraterInnen und erlauben so einen lebendigen Einblick in eine noch junge Beratungsform.

Man braucht nicht die Meinung von Knatz und Dodier teilen, die der Mail-Beratung eindeutig den Vorzug gegenüber anderen Formen der Online-Beratung geben, um festzustellen, dass dieses Buch für jede/n praktizierende/n und angehende/n OnlineberaterIn ein unverzichtbares Rüstzeug darstellt.

**Birgit Knatz, Bernard Dodier: Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail. 1. Auflage 2003, Pfeiffer bei Klett-Cotta. ISBN 3-608-89720-8**

**Mag. Gerhard Hintenberger** ist Psychotherapeut in Krems (A), Administrator der Online-Beratungsstelle der katholischen Beratungsstellen für Ehe-, Familien- und Lebensfragen in der Diözese Köln (D) sowie Mitherausgeber des e-beratungsjournals.

**Kontakt:** [mailto: mailto:info@praxis-hintenberger.at](mailto:mailto:info@praxis-hintenberger.at)