



Masterlehrgang „COACHING & ORGANISATIONSENTWICKLUNG“

Masterprüfung im Juni 2011

Grenzen und Möglichkeiten der Onlineberatung

Eine Gegenüberstellung der einzelnen Beratungs- und Behandlungsvarianten im Netz

Mag.a Tanja Pauritsch

t.pauritsch@gmx.at

Zusammenfassung:

Ziel der vorliegenden Master-Thesis ist es, das sehr heterogene Feld der Onlineberatungslandschaft näher zu beleuchten. Dabei wird der Fokus vor allem auf die Beratungsformen des (systemischen) Coachings und der psychologischen Beratung gelegt. Um die Grenzen und Möglichkeiten der Onlineberatung besser aufzeigen zu können, wird zudem ein Exkurs über die beiden Behandlungsmethoden Psychotherapie und klinisch-psychologische Behandlung gewagt. Aufgrund der bislang in der Literatur sehr vieldeutigen und vorwiegend vagen Definition der Funktionen des Coachings werden unterschiedliche Ansätze zur Beschreibung dieser Beratungsform aufgezeigt. Schreyögg (vgl. 2003, S.51) beispielsweise bezeichnet Coaching als Therapie gegen berufliches Leid mit dem Ziel, eine maximale Selbstgestaltung im Beruf zu erreichen. Radatz (vgl. 2008, S.87) wiederum bezeichnet das Coaching als jene Beratungsform, die sich thematisch im Spannungsdreieck von Beruf, Organisation und Privatleben aufhalte. Einheitlichere Definitionen der Aufgabenbereiche, abhängig von der jeweiligen Berufsgruppe, finden sich bei PsychologInnen, PsychotherapeutInnen und ÄrztInnen für psychotherapeutische Medizin. Die vorliegende Arbeit untersucht sowohl die Möglichkeiten der einzelnen Beratungsformen als auch deren (rechtliche) Grenzen. Dabei konzentriert sich die Analyse vor allem auf das Beratungssetting der Onlineberatung. Empirisch wurde anhand einer Stichprobe von N = 1.519 Online-UserInnen, die sich im Zeitraum von 01.01.2006 bis 31.12.2010 an die Onlineberatung des Instituts für Psychosomatik und Verhaltenstherapie (IPVT) gewandt haben, die Zielgruppe von Onlineberatungsstellen im psychosozialen Kontext untersucht. Allen Berechnungen ging eine Kategorisierung der Anfragethematik sowie der nominalen Daten der AnfragerInnen voraus. Anschließend wurden diese Kategorien hinsichtlich ihrer deskriptiven Daten analysiert, um einen Überblick darüber zu bekommen, mit welchen Anliegen sich Online-UserInnen in den letzten fünf Jahren hauptsächlich an die Onlineberatung des IPVTs gewandt haben. Zusätzlich wurde die Anzahl der Anfragen analysiert, die sich dem von Radatz beschriebenen Spannungsdreieck Beruf, Organisation und Privatleben zuordnen lassen. Es zeigte sich, dass die Onlineberatungsstelle des IPVTs von weiblichen Onlinenutzerinnen (MW = 211,8; SD = 118,4) signifikant häufiger genutzt wurde als von männlichen Onlinenutzern (MW = 79,2; SD = 32,4). In 70 Prozent aller Anfragen kam es zu einem einmaligen Schriftwechsel zwischen OnlinenutzerInnen und Online-BeraterInnen. 1,5 Prozent aller Anfragen konnten dem von Radatz definierten Spannungsdreieck Beruf, Organisation und Privatleben zugeordnet werden.

Abstract:

The aim of this master thesis was to investigate the heterogeneous field of the online advice area. The focus was placed mainly on the two forms of advice: (systemic) coaching and psychological counselling. In order to illustrate the limits and possibilities of online counselling better a side note to the two treatment methods psychotherapy and clinical psychological treatment were done.

So far the function of coaching was rather vague described in the literature. As a result, different approaches have been shown to describe this form of counselling. E.g. Schreyögg (2003, p.51) describes Coaching as therapy for work-related harm with the goal of maximum freedom at the workplace. Contrary Radatz (2008, p.87) sees Coaching in the field of work, organization and personal life. Psychologists, psychotherapists and doctors for psychotherapeutic medicine do have more consistent definitions. Emphases were put into the options of the individual forms of consultation, as well as identifying their (legal) boundaries. This happened in particular with regards to the advisory setting of online counselling.

The empiric part was based on a sample of $N = 1.519$ online users of the Institut für Psychosomatik und Verhaltenstherapie (IPVT) between 01.01.2006 and 31.12.2010. It examines the target groups of an online information centre in the psycho-social context. All emails were categorized and counted based on the thematic content and the three areas work, organization and personal life described by Radatz. The result showed that significantly more female ($MW = 211,8$; $SD = 118,36$) than male ($MW = 79,2$; $SD = 32,37$) online users were using the online information centre of IPVT. 70 percent of all requests were solved with one answer only and 1.5 percent of all requests could be assigned to the three areas work, organization and personal life described by Radatz.