

5. Jahrgang, Heft 2, Artikel 4 – Oktober 2009

## **Institutionalisierung von Online-Beratung – das Ende der Pionierphase**

Stefan Kühne

### **Zusammenfassung**

Der Artikel untersucht die fortschreitende Institutionalisierung der Online-Beratung anhand eines 3-Phasen-Modells. Es zeigt sich, dass die Pionierphase der Online-Beratung definitiv vorbei ist und auch wenn es noch Zeit braucht, bis dieses Arbeitsgebiet selbstverständlich in die Beratungslandschaft integriert ist, so sind relevante Meilensteine auf dem Weg dorthin schon gesetzt und erarbeitet.

### **Keywords**

Institutionalisierung, Online-Beratung

### **Autor**

- **Stefan Kühne**
- Dipl. Erwachsenenbildner
- Mitherausgeber e-beratungsjournal.net
- Mitherausgeber „Handbuch Online-Beratung“ (Vandenhoeck & Ruprecht 2009)
- Leiter der wienXtra-jugendinfo / <http://www.jugendinfowien.at>
- **Kontakt:** Helblinggasse 13/14, A-1170 Wien  
<mailto:office@stefankuehne.net>  
<http://www.stefankuehne.net>

„Seitdem die erste größere Eisenbahn in Deutschland eröffnet worden ist, hat der briefliche Verkehr eine großartige Ausdehnung gewonnen, da heutzutage jeder Rekrut seiner Liebsten für 10 Pfennig Porto berichten kann, wie ihm das gestrige Exerzieren bekommen ist. Früher war der Empfang eines Briefes ein Ereignis ersten Ranges, der Seltenheit und des teuren Portos wegen, heut befördert der Weltpostverein in kürzester Zeit für zwanzig Pfennig jede Mitteilung von einem Pole der Erde zu dem andern.“  
*(von Adlersfeld-Ballestrem, S. 106)*

### **1. Einleitung**

Während Eufemia von Adlersfeld-Ballestrem den heutigen LeserInnen kaum mehr bekannt sein dürfte, so war sie doch um 1900 eine Institution. Nicht nur, dass sie zahlreiche Unterhaltungsromane geschrieben hat, mit dem Buch „Der gute Ton und die feine Sitte“ hat sie zudem einen Standard festgeschrieben, wie er in der damaligen Zeit häufig anzutreffen war: Eine Beschreibung von Normen und Richtlinien, wie der richtige Umgang der Menschen in der Gesellschaft stattzufinden habe.

Auch für den Bereich des Briefeschreibens, aus dem das Zitat stammt, weiß Frau von Adlersfeld-Ballestrem umfänglichen Rat. Ersetzt man den „Weltpostverein“

durch das „Internet“ und den „Brief“ durch die „E-Mail“, so kann man sogar Parallelen zur heutigen Kommunikationsroutine des Mailens erkennen: Auch uns ist es heute für fast kein Geld möglich, Nachrichten von einem Ort der Erde zu einem beliebigen anderen Ort auf dem Globus zu schicken.

Diese Form der Ratgeberliteratur ist ein gutes Beispiel einer Institutionalisierung, denn hier wird ein bei vielen Menschen (Subjekten) vorhandenes Wissen objektiviert und damit auf eine subjektunabhängige Ebene gehoben, die eine allgemeine Gültigkeit für sich beansprucht.

Institutionalisierung kann somit als Prozess verstanden werden, der zum Ziel hat, Wissen und erprobtes Handeln zu objektivieren, um damit Orientierung für andere handelnde Subjekte zu geben. Ratgeberliteratur dient somit der Normierung von Kommunikationsprozessen und der Objektivierung von Wissen (das dann für möglichst alle BriefeschreiberInnen gelten soll). Und damit sind wir mitten im Thema der Institutionalisierung.

## **2. Warum ist das für die Online-Beratung interessant?**

Die Online-Beratung hat die Pionierphase hinter sich gelassen. Viele engagierte einzelne AkteurInnen haben wichtige Arbeit geleistet und Grundlagen für dieses Feld der Beratungsarbeit geschaffen. Mittlerweile hat sich der gesamte Bereich weiterentwickelt und es gilt zu schauen, wo die Online-Beratung 2009 steht und welche AkteurInnen an den aktuellen Entwicklungen beteiligt sind. Mit dieser Standortbestimmung ist es leichter zu erkennen, welche Felder bereits bearbeitet sind und wo es noch Notwendigkeiten der Entwicklung und Bearbeitung gibt. Eingebettet ist das Ganze unter der Überschrift „Professionalisierung der Online-Beratung“.

Wo ist im Bereich der Online-Beratung bereits objektiviertes Wissen vorhanden und welche Bedeutung hat dieses Wissen für Beratungsstellen, die erst jetzt als neues Angebot Online-Beratung anbieten wollen?

## **3. Was sind „Institutionen“ in diesem Zusammenhang?**

Institutionen können eine Art Spielregel sein, wie z.B. festgelegte Normen und Richtlinien in Form von Qualitätsstandards. Sie strukturieren das private und öffentliche Leben, indem sie Richtungen vorgeben und Orientierung bieten (vgl. von Adlersfeld-Ballestrem). Dadurch tragen sie zu einer Verminderung der Unsicherheit bei, denn Institutionen repräsentieren „Weisheit“ im Sinne von objektiviertem Wissen. Sie können spontan aus einer Arbeit heraus entstehen oder auch von oben herab beauftragt sein. (vgl. Institutionenbegriff bei North, S. 3f.)

Für diese Untersuchung ist es wichtig, den Begriff der „Institution“ vom Begriff der „Organisation“ abzugrenzen. Organisationen setzen sich aus Individuen oder Gruppen von Individuen zusammen, wie zum Beispiel die Organisation einer Beratungsstelle, die aus der Anzahl der dort arbeitenden MitarbeiterInnen besteht. Organisationen können auch Interessensverbände sein, die bestrebt sind, die Interessen ihrer Mitglieder gegenüber institutionellen

Rahmenbedingungen durchzusetzen. Gleichzeitig können sie diese Rahmenbedingungen auch mit beeinflussen (DGOB und ÖGOB sind dazu die passenden Beispiele in der Online-Beratung). (vgl. Organisationsbegriff bei North, S. 5)

Diesem Aufsatz liegt die Blickrichtung auf Institutionen zugrunde. Denn während manche Organisationen heute die ersten zaghaften Schritte bei der Implementierung eines Online-Beratungsangebotes machen (also AnfängerInnen sind), so können diese Organisationen schon gut auf institutionalisiertes Wissen zurückgreifen, um ihr Angebot professionell umzusetzen. Durch dieses verfügbare Wissen können Fehler und Fehlentscheidungen bei der Entwicklung eines neuen Angebotes vermieden werden.

#### **4. Das Phasenmodell von Tolbert/Zucker (1996)**

Dieses Phasenmodell aus der Organisationstheorie beschreibt nach einem Impuls gebenden Prozess von Innovationen drei Phasen der zunehmenden Institutionalisierung.

- Habitualisation / Vorstufe der Institutionalisierung
- Objectification / Annähernde Institutionalisierung
- Sedimentation / Vollständige Institutionalisierung

Diese drei Phasen werden im Folgenden für die Online-Beratung beschrieben. Es beginnt alles mit einer grundlegenden Innovation: dem Internet.

##### **4.1 Auslöser: Innovation**

Mit der Entwicklung des Internets und der zunehmenden Verfügbarkeit dieses Mediums in der Bevölkerung, wurde die technische Voraussetzung geschaffen, um online miteinander kommunizieren zu können. Es war eine Frage der Zeit, bis sich in diesen neuen Kommunikationskanälen Abbilder der verschiedenen Kommunikationsformen des „realen“ Lebens manifestieren. Während die Grundlagen des Internet im militärischen Bereich entwickelt wurden, so gingen die Nutzungen für den Bereich der Forschung damit Hand in Hand. Von dort ausgehend entwickelte sich das Netz dann aber auch sehr bald als Kommunikationsort für die Wirtschaft und schließlich auch für den privaten Bereich. Ende der 90er Jahre hatten bei weitem noch nicht alle BürgerInnen eine eigene Mail-Adresse, heute wird man (zumindest in Europa) wenige Menschen finden, die überhaupt keine Mail-Adresse haben, die meisten werden sogar mehrere Adressen haben und diese werden zusätzlich durch weitere Kommunikationsorte ergänzt, wie in etwa durch die Mitgliedschaft in einem oder mehreren *social networks* (Facebook, Xing, wer-kennt-wen, VZ-Gruppe etc.).

Durch diese technische Machbarkeit wurden somit auch KlientInnen in die Lage versetzt, über einen neuen Kommunikationskanal auch mit Beratungsstellen in Kontakt zu treten, sofern diese eine Homepage bzw. eine Mail-Adresse hatten, über die sie erreichbar waren. Es ist schwer zu definieren, ob zuerst die Beratungsstellen diesen Kanal angeboten haben, oder ob sich zuerst KlientInnen über diesen Kanal mit Beratungsanliegen an eine Stelle gewandt haben. Fest steht jedoch, dass erst die technische Entwicklung des Internets für beide Seiten diese Kommunikationsform ermöglicht hat und dass somit diese Entwicklung

einen Innovationsimpuls zur Entwicklung und zum Ausbau der Online-Beratung geleistet hat. Innerhalb dieser Innovation hat die deutsche Telefonseelsorge 1995 durch ihr Online-Beratungsangebot einen Kristallisationspunkt geschaffen, der zentral für die Entwicklung der Online-Beratung im deutschsprachigen Raum war.

#### **4.2 Habitualisation / Vorstufe der Institutionalisierung**

In dieser Vorstufe der Institutionalisierung entstehen erste zaghafte Gehversuche. Es gibt einzelne *early adopters*, die durch *learning by doing* Erfahrungen machen und die dadurch lernen, was richtig und falsch ist. Es gibt noch keine fachliche Öffentlichkeit, vielmehr imitiert man Ideen und Angebote, von denen man durch Zufall erfahren hat. Eine systematische Problemreflexion findet noch nicht statt, es gibt zudem keine wissenschaftlichen bzw. theoretischen Untersuchungen und Überlegungen. Die handelnden Personen sind einzelne BeraterInnen in den Organisationen, die ein Faible für die Neuen Medien haben und die neugierig sind, wie Beratungsangebote im Internet funktionieren können.

Für die Online-Beratung kann man mit dieser Phase die Zeit von ca. 1995 bis 2002 umfassen. Dieser Zeitraum ist auch als „1. Generation der Online-Beratung“ beschrieben worden (Wenzel 2008). In dieser Phase passieren erste Schritte für die Entwicklung der Online-Beratung (Auswahl):

1995 Telefonseelsorge Online-Beratungsangebot (D)

1996 sextra.de (D)

1998 sexbox (A)

paarberatung.ch (CH)

Literatur: „Auf der virtuellen Couch: Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet“ (Janssen)

1999 heutige kids-hotline startet (D)

2000 Literatur: „Psychologische Beratung im Internet“ (van Well)

2001 wienXtra-foren (A)

das-beratungsnetz.de (D)

2002 F1-Fachtagung (A)

In den deutschsprachigen Ländern entstehen erste Online-Beratungsangebote. Mangels Alternative findet die Online-Beratung dabei weitestgehend über unverschlüsselte Mail-Clients statt, teilweise auch im Chat bzw. in Foren. Es erscheinen erste Fachbücher zum Thema (wie z.B. Janssen 1998) und auch erste wissenschaftliche Untersuchungen widmen sich der Online-Beratung (z.B. van Well 2000). In den Beratungsstellen sind die Online-BeraterInnen zu diesem Zeitpunkt aber noch PionierInnen, es werden erste Gehversuche unternommen und *learning by doing* ist angesagt. Es gibt in den ersten Jahren fast keine Aus- und Weiterbildungen, um sich für die Online-Beratung zu qualifizieren. Neben den professionellen Beratungsstellen sind zahlreiche Selbsthilfegruppen eine treibende Kraft für die Verbreitung der Beratungsangebote im Internet. Diese ersten Pionier-Angebote existieren 2009 alle noch und abgesehen davon, dass es durch diese frühen Angebote eine 10-15jährige Erfahrung in der Beratungsarbeit online gibt, ist es für die Beratungsstellen eine Herausforderung gewesen, Standards

und Reflexionen zu erarbeiten und das Angebot zugleich über die Jahre weiterzuentwickeln.

### **4.3 Objectification / Annähernde Institutionalisation**

Die zweite Phase der Institutionalisation ist durch eine Zunahme an systematischer Beobachtung und Reflexion des Arbeitsgebietes gekennzeichnet. Es gibt bereits Angebote, die als *best practise*-Beispiele beschrieben werden und die wissenschaftliche Reflexion nimmt ebenfalls zu. Es gibt eine wachsende Fachöffentlichkeit und erste Qualifizierungs- und Weiterbildungsmaßnahmen. Die AkteurInnen sind neben den PionierInnen nun auch NeueinsteigerInnen, die von den erfahrenen KollegInnen lernen. In dieser Phase kann die Anzahl an gesetzlichen Regelungen und Selbstverpflichtungen zunehmen. Eine allgemein anerkannte und vergleichbare Qualität (z.B. in Form eines Gütesiegels) gibt es noch nicht.

Die zweite Phase beginnt etwa 2003 und wann sie endet, wird im Wesentlichen davon abhängen, wie sich die Online-Beratung in den kommenden Jahren entwickeln wird. Diese Phase der Objektivierung ist dadurch gekennzeichnet, dass es eine starke Entwicklung im fachlichen Diskurs zur Online-Beratung gibt. Neben wichtigen normativen Dokumenten (z.B. Qualitätsstandards) gibt es nun eine größere Bandbreite an Publikationen in Print und seit 2005 auch eine eigene Fachzeitschrift für Online-Beratung und computervermittelte Kommunikation. Immer mehr Workshops, Seminare und Tagungen werden zur Online-Beratung angeboten und in Österreich startet 2004 der erste Ausbildungslehrgang [online.beratung]. Einige der Einzelangebote gehen in dieser Zeit in größeren Portalen auf und die großen Träger der Beratungsarbeit entwickeln eigene Portallösungen, unter deren Dach die Beratungsstellen gemeinsam nach außen hin auftreten. In Deutschland wird 2005 die Deutsche Gesellschaft für Online-Beratung (DGOB) gegründet und wenig später folgt das österreichische Pendant der ÖGOB.

Die zweite Phase der Institutionalisation lässt sich für die Online-Beratung durch einen deutlichen Zuwachs an objektiviertem Wissen beschreiben. Zu den meisten relevanten Fragestellungen sind Standards entwickelt und veröffentlicht, wer möchte, kann sich durch Seminare und (wenige) Lehrgänge zum/zur Online-BeraterIn qualifizieren und mit der „Studienwerkstatt Onlineberatung“ in Nürnberg ist dies inzwischen auch an einer Hochschule möglich. Daraus folgt jedoch leider nicht, dass die Standards auch bei allen BeraterInnen bekannt sind und umgesetzt werden, wie die immer noch vielfältig angebotenen unverschlüsselten Beratungen per einfachem Mail-Client zeigen.

Auch die Anzahl der Stellen und MitarbeiterInnen steigt in dieser zweiten Phase der Institutionalisation stark an, wie am Beispiel der Telefonseelsorge gut gezeigt werden kann:

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
TS-Stellen	13	16	20	27	30	31	32	33	35
BeraterInnen	85	91	101	177	215	245	278	259	267

Abbildung 1: Entwicklung der Online-Beratung der Telefonseelsorge Deutschland seit 2000 (Quelle: telefonseelsorge.de)

Während die Anzahl der Stellen der Telefonseelsorge, die Online-Beratung anbieten, seit 2004 nur mehr wenig zugenommen hat (von 30 auf 35), so ist bei der Anzahl der BeraterInnen dieses Arbeitsbereiches eine starke Zunahme seit 2002 zu verzeichnen.

Zur weiteren Verdeutlichung, wie der Grad der Institutionalisiertheit in dieser Phase zunimmt, sind hier in einer Auswahl einige zentrale Meilensteine der Entwicklung von 2003-2009 aufgelistet:

- 2003 bke-jugendberatung.de  
Standards: FSP - Kompetenzprofil der psychologischen Online-BeraterInnen (CH)  
Standards: Arbeitskreis Online-Beratung - Rahmenempfehlungen zu Qualitätsmerkmalen der Internetberatung (D)  
Literatur: „Hilfe aus dem Netz“ (Knatz/Dodier)
- 2004 1. Lehrgang Online-Beratung Wien
- 2005 Internetrichtlinie für Psychotherapeutinnen & Psychotherapeuten (A)  
Literatur: e-beratungsjournal.net  
 Tagung: 10 Jahre Online-Beratung Telefonseelsorge
- 2006 beratung-caritas.de  
Standards: ChEck iT!, partypack.de, kids-hotline – Standards der Onlineberatung (D, A)  
Standards: FSP - Qualitätskriterien für psychologische Angebote im Internet (CH)
- 2007 Standards: KBK-EFL - Rahmenbedingungen für Online-Beratung (D)
- 2008 Literatur: „E-Mental-Health“ (Bauer/Kordy)  
 Tagung: 1. Fachforum Online-Beratung Nürnberg
- 2009 Literatur: „Handbuch Online-Beratung“ (Kühne/Hintenberger)

#### 4.4 Sedimentation / Vollständige Institutionalisiertheit

Diese letzte Phase im Prozess der Institutionalisierung bedeutet eine Art „Bodenständigkeit“ (Sedimentierung) der Online-Beratung. Standards und Normen für Online-Beratung sind universell anerkannt und werden nicht mehr in Frage gestellt. Es gibt in dieser Phase eine breite theoretische Grundlage für das praktische Handeln und die normative Reflexion über das Arbeitsfeld Online-Beratung wird wieder abnehmen (weil Vieles bereits erforscht sein wird). Einmal in dieser Phase angelangt, wird es eine hohe Beständigkeit gegenüber De-Institutionalisierungsprozessen geben.

Es fällt schwer, für die Online-Beratung eine Jahreszahl zu nennen, in der diese Phase erreicht sein könnte. Fest steht, dass die zweite Phase (Objektivierung) in vollem Gange ist und dies auch noch für eine geraume Zeit so bleiben wird.

#### **4.5 Eine mögliche Zukunft – oder: was noch fehlt**

Damit die dritte Phase beginnen kann, sind aus heutiger Sicht noch einige wichtige Schritte erforderlich. Wenn diese abgeschlossen sind, wird der Prozess der Institutionalisierung der Online-Beratung in die letzte Phase eintreten können. Die kommenden Überlegungen markieren dabei nur einen Ausschnitt, was noch alles erarbeitet werden muss.

Es fehlen zum Beispiel sinnvolle und sichere Abrechnungssysteme für Online-Beratung. PsychotherapeutInnen und PsychologInnen in freier Praxis versuchen derzeit die verschiedensten Lösungen, um Online-Beratung abrechnen zu können. Allerdings sind diese Versuche noch weit davon entfernt, vereinheitlicht zu sein. Da es sich bei der Abrechnung der Online-Beratung zudem um einen geschäftlichen Kontakt zwischen KlientInnen und BeraterInnen handelt, sollte zusätzlich zu einem standardisierten Abrechnungssystem auch über die Einführung einer Ombudsstelle für KlientInnen nachgedacht werden, für den Fall, dass es Schwierigkeiten in der technischen Abwicklung oder Unstimmigkeiten mit der fachlichen Beratungsleistung geben sollte.

Wünschenswert wären eine Intensivierung der Forschung zu Online-Beratung und der Ausbau der nationalen sowie internationalen Forschungsbestrebungen. Schließlich könnte es in ein paar Jahren eine Studienrichtung mit entsprechendem Lehrstuhl geben. Die bereits gegründeten Fachgesellschaften der DGOB in Deutschland und der ÖGOB in Österreich werden dann vielleicht auch zu wichtigen Lobbyisten für die Online-Beratungsszene herangewachsen sein, bislang sind die Vereine eher klein und engagiert und sie werden von der (politischen) Fachöffentlichkeit erst wenig zur Kenntnis genommen. Weitere Entwicklungsschritte, die in Zukunft kommen werden: EU-Projekte zum Thema „Online-Beratung“, eine zunehmende Anzahl an Stellenausschreibungen, in denen bei den Voraussetzungen „Erfahrungen in der Online-Beratung erwünscht“ stehen wird und die Entwicklung von Stellen für „CyberpädagogInnen und CyberstreetworkerInnen“ (Warras 2009).

Die Herausforderung für die Online-Beratung wird darin bestehen, dass es auf der einen Seite Kontinuität und Standardisierung braucht und es auf der anderen Seite wenig absehbar ist, wie sich die medialen Umgebungen für Beratung weiterhin verändern werden. Wer weiß schon, ob es in fünf Jahren noch Mail-Beratung geben wird oder ob bis dahin ganz andere Tools auf dem Markt sind, die von den UserInnen dann vielleicht lieber statt einer Mail genutzt werden?

#### **5. Fazit**

Wer heute ein neues Angebot zur Online-Beratung plant, kommt nicht daran vorbei zu erkennen, dass es bereits eine Fülle von Erfahrungen, Studien und Veröffentlichungen in diesem Bereich gibt. Daraus ist objektiviertes Fachwissen entstanden, das sich zum Beispiel in den zahlreichen Qualitätsstandards für

Online-Beratung niederschlägt. Es gibt also keinen Raum mehr für echte PionierInnen – bezogen auf die Verankerung der Online-Beratung in der Beratungslandschaft ist das positiv zu sehen und die Arbeit dieser einzelnen VorreiterInnen in den Organisationen kann gar nicht hoch genug bewertet und wertgeschätzt werden. Durch ihre Arbeit ist es ermöglicht worden, dass der Prozess der Institutionalisierung der Online-Beratung in Gang gekommen ist. Nun liegt die letzte Phase in diesem Prozess in greifbarer Nähe vor uns. Machen wir also weiter, damit Online-Beratung in nicht allzu ferner Zukunft als selbstverständlicher Teil der Beratung angesehen werden wird.

Um mit Eufemia von Adlersfeld-Ballestrem neudeutsch zu sprechen: „Früher war der Empfang einer E-Mail in der Online-Beratung ein Ereignis ersten Ranges, der Seltenheit und des teuren Internetanschlusses wegen, heute befördert der Weltpostverein Internet in kürzester Zeit ohne Porto jede Mitteilung von einem Pole der Erde zu dem andern.“ Der Brief hat es schon lange in die dritte Phase der Institutionalisierung geschafft – der Online-Beratung steht dieser Schritt noch bevor.

## Literatur

**Bauer, S., Kordy, H. (Hrsg.) (2008).** E-Mental-Health. Neue Medien in der psychosozialen Versorgung. Heidelberg: Springer.

**Janssen, L. (Hrsg.) (1998).** Auf der virtuellen Couch: Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. Bonn: Psychiatrie-Verlag.

**Knatz, B., Dodier, B. (2003).** Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail. Stuttgart: Klett-Cotta.

**Kühne, S., Hintenberger, G. (Hrsg.) (2009).** Handbuch Online-Beratung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

**North, D.C. (1990).** Institutions, institutional change and economic performance. Cambridge: Cambridge University Press.

**Tolbert, P.S. & Zucker, L.G. (1996).** The institutionalisation of institutional theory. In S. Gregg, C. Hardy, W.R. Nord (eds.), Handbook of organization studies. London and Thousand Oaks: Sage Publications. S. 175-190.

**van Well, F. (2000).** Psychologische Beratung im Internet. Bergisch-Gladbach: Ferger.

**von Adlersfeld-Ballestrem, E. (1906).** Der gute Ton und die feine Sitte. 4. verbesserte Auflage. Leipzig: J. J. Weber.

**Warras, J. (2009).** Soziale Arbeit im Internet. In Sozial Extra, Volume 33, 1-2. S. 25-27. Online verfügbar unter: <http://www.springerlink.com/content/j40873350r857344/fulltext.pdf> (Zugriff 10.10.2009)

**Wenzel, J. (2008).** Technikentwicklung, Datenschutz und Datensicherheit: Die bewusste Gestaltung medialer Versorgungsangebote. In S. Bauer, H. Kordy (Hrsg.), E-Mental-Health. Neue Medien in der psychosozialen Versorgung. Heidelberg: Springer. S. 20-32

(Dieser Beitrag ist die überarbeitete und verschriftlichte Fassung des gleichnamigen Vortrags auf dem 2. Fachforum Online-Beratung an der Georg-Simon-Ohm Hochschule in Nürnberg im September 2009)