

Bildung sucht Dialog!

Dieser dritte Band der PH NÖ sammelt und präsentiert Facetten der Diskussion um Fragen zu
– Gewalt in und an der Schule,
– demokratischer Erziehung,
– Verhaltenskultur.

Er will alle LehrerInnen und an Bildung interessierten BürgerInnen einladen zu Kontakt, Gespräch und Zusammenarbeit.

ISBN 978-3-9519897-3-0



Erwin Rauscher (Hg.) **Schulkultur**

Pädagogik *für* Nieder-
österreich — **Band 3**

Erwin Rauscher (Hg.)

Schulkultur

Schuldemokratie, Gewaltprävention, Verhaltenskultur

Pädagogik
für
Niederösterreich
Band 3



Erwin Rauscher (Hg.)

Schulkultur

Schuldemokratie, Gewaltprävention, Verhaltens*kultur*

Pädagogik
für
Niederösterreich

Band 3



IMPRESSUM

Eigentümer und Medieninhaber:
Pädagogische Hochschule Niederösterreich
Mühlgasse 67, A 2500 Baden

Alle Rechte vorbehalten

Printed in Austria – 2009
Redaktion: Erwin Rauscher
Lektorat: Günter Glantschnig
Text, Gestaltung und Layout: Erwin Rauscher
Druck: Druckerei Philipp GmbH, Grabengasse 27, A 2500 Baden

ISBN 978-3-9519897-3-0

Stefan Germany

„HeLv“ – eine NÖ Innovation

Helpdesk für Lehrer/innen verhaltensauffälliger Schüler/innen

Der Beitrag stellt die Chronologie der Entwicklung des Helpdesks vor, um Interessierten und zu Interessierenden wesentliche Aspekte von Beratung und Onlineberatung zu verdeutlichen. Diese Serviceeinrichtung entsteht unter Koordination des Autors durch Unterstützung des Amtsführenden Präsidenten des Landesschulrats für Niederösterreich an der Pädagogischen Hochschule Niederösterreich nach einer Idee und der Grundkonzeption von deren Rektor.

1 Historie

Im Frühjahr 2008 entwarf die ‚ARGE Verhaltensauffälligenpädagogik‘ unter Franz Grill einen Fragebogen, der nach seiner Vorstellung für die Bezirksschulinspektorinnen und Bezirksschulinspektoren an alle Schulen in Niederösterreich versandt worden ist. Die Fragen darin sind bewusst sehr offen gestaltet und qualitativ orientiert, um den Lehrenden in je eigenen Textfeldern die Möglichkeit zu geben, eigene Anliegen und Fragen zu formulieren – zu den Bereichen ‚Unterricht‘ (Arbeit mit dem Kind), ‚Elternarbeit‘, ‚Rechtliche Fragen‘, ‚Medizinische Fragen‘, ‚Krisen und Notfälle‘, ‚Fortbildungswünsche‘ und ‚Sonstiges‘. Der Fragebogen will in Erfahrung bringen, welche Fragen in der Praxis zu genannten Bereichen häufig auftreten, und stiftet dazu an, auch konkrete Fragen zu formulieren.¹ Die schriftlichen Antworten wurden im Sommer 2008 an der PH NÖ elektronisch erfasst und erstausgewertet, ein Screening dieser Auswertung wurde erst aufgearbeitet, danach der ARGE vor- und zur Verfügung gestellt.

Die ‚Kernbotschaften‘ der Rückmeldungen sind:²

- ❖ Ad ‚Unterricht‘ (Arbeit mit dem Kind)
 - Überforderung durch die ständigen Unterbrechungen der Unterrichtsarbeit (Zeit für die Förderung der ‚anderen‘ Kinder fehlt)
 - Überforderung durch Fragen der inneren Differenzierung des Unterrichts
 - Probleme der Benotung
 - Möglichkeit zu Kooperation und personeller Unterstützung
- ❖ Ad ‚Elternarbeit‘
 - Fehlende Kooperation der Eltern
 - Erziehungsdesinteresse der Eltern
 - Fehlende Möglichkeit Eltern zu Kooperation und Erziehungsbereitschaft zu verpflichten
- ❖ Ad ‚Rechtliche Fragen‘
 - Möglichkeit der Konsequenzensetzung

- Suspendierung von Unterricht und Schule
- Kooperation mit Behörden und Institutionen
- Schutz für andere Kinder
- ❖ Ad ‚Medizinische Fragen‘
 - Erscheinungsformen von Verhaltensauffälligkeit, besonders ADHS
 - Störung des Sozialverhaltens
- ❖ Ad ‚Krisen und Notfälle‘
 - Aggressive Ausbrüche und Wutanfälle
 - Organisatorisches Prozedere bei Notfällen
 - Verhalten bei Krisen
- ❖ Ad ‚Fortbildungswünsche‘
 - Erweiterung des Lehrverhaltens
 - Professionalisierung im Umgang mit innerer Differenzierung und Teamarbeit
- ❖ Ad ‚Sonstiges‘
 - Ausdruck der Verzweigung und Überforderung durch verhaltensauffällige Kinder und Jugendliche in der Schule
 - Ohnmacht durch fehlende organisatorische und personelle Unterstützung
 - Fehlende Flexibilität des Systems

Nach ausführlichen Gesprächen und Verhandlungen wurde vereinbart³, eine eigene Website als Portal einer Onlineberatung für Lehrerinnen und Lehrer des Landes Niederösterreich als ‚niederschwelliges‘ Beratungsmedium für die Arbeit mit verhaltensauffälligen Schülerinnen und Schülern anzubieten.⁴

2 Rahmenbedingungen

Verhaltensauffällige Kinder und Jugendliche stellen in besonderer Weise eine Herausforderung an die pädagogischen und persönlichen Kompetenzen von Unterrichtenden dar. Die laufenden Grenzüberschreitungen, die täglich in unterschiedlicher Intensität und sich steigendem Schweregrad innerhalb und außerhalb des Unterrichtes stattfinden, stellen für Lehrer/innen, Mitschüler/innen, Eltern und für die Schule(n) insgesamt eine personell oft hochgradige psychische und physische Belastung dar.

Den Rückmeldungen des Fragebogens folgend, scheinen diese Grenzüberschreitungen für Lehrer/innen in ganz besonderer Weise belastend zu sein: Burnout ist vergleichsweise häufig anzutreffen, auch kennt man aus Untersuchungen hohe Alkohol- und Medikamentenmissbrauchsraten in diesem Berufsstand.⁵ Hilfestellung und Beratung werden deshalb immer notwendiger und zu einem Anliegen für das Gesamtsystem ‚Schule‘. Es ist freilich bekannt, dass sich Lehrer/innen schwer tun, Probleme im Unterricht gegebenenfalls im Kollegenkreis im Sinn einer intervisionären kollegialen Reflexion zu bearbeiten. Der Weg in Beratung und Supervision ist eine noch nicht standardisierte Form psychohygienischer Bearbeitung und wird auch – anders als andere psychosoziale Arbeitsfelder – nicht als Bestandteil der Arbeitszeit gesehen. In vielen Bereichen der Sozialarbeit und Sozialpädagogik sind heute regelmäßige Teambesprechung, Einzel- oder Gruppensupervision gängige und teilweise verpflichtende Praxis mit Verankerung in Dienstverträgen. Die Bearbeitung der eigenen und systemischen Arbeitssituation ist damit fester Teil der Arbeitszeit – die liegt im Bereich der Lehrer/innen

in unterrichtsfreien und damit nicht explizit geregelten Teilen der Gesamtarbeitszeit. Die Auseinandersetzung mit Konflikten mit schwierigen Kindern und/oder Eltern, mit komplexen Klassensituationen oder mit Problemen im Kollegium erfolgt in der Folge zumeist auf eher oberflächlicher Ebene und häufig in abwertender oder verdrängender Form.

Beratung als psychohygienisches Instrumentarium soll individuell, möglichst schnell verfügbar, kostengünstig und niederschwellig zur Verfügung stehen. Insbesondere die niederschwellige Erreichbarkeit von Beratung erscheint ein wesentliches Kriterium. Dies bedeutet, dass man sich für Beratung und Hilfe nicht umständlich anmelden, sich an irgendeiner Stelle beratungsindiziert melden, im Vorfeld seine Probleme z.B. beim Arbeitgeber melden muss. Beratung und Hilfe stehen in niederschweligen Einrichtungen einfach erreichbar, anonym, kostengünstig und ohne weitere Verpflichtungen seitens des Klienten/der Klientin zur Verfügung. Im konkreten Fall sind sowohl die psychohygienisch präventiv wie aktuell wirksamen Aspekte von Beratung relevant, die kurzfristig Hilfe und Entlastung bieten. Doch können die nachhaltigen Wirkungen von Beratung als Teil von Qualitätsverbesserung und damit als professionsspezifisches Element angesehen werden.

Beratung kann in Beratungsstellen („Komm-Struktur“), durch einen entsprechenden Beratungsdienst aufsuchend („Geh-Struktur“), via Telefon als Telefonberatung oder via Internet als Onlineberatung durchgeführt werden. Betrachtet man die Beratung von Lehrerinnen und Lehrern im Kontext verhaltensauffälliger Schülerinnen und Schüler, so ist es aus Kostengründen unmöglich, flächendeckend seitens der Schulbehörde eine Face-to-Face-Beratung an Beratungsstellen vor Ort in ausreichendem Maß zu gewährleisten. Es steht jedoch in deren Interesse, Unterstützungsinstrumentarien für Lehrer/innen zu entwickeln, die durch die besondere Arbeit mit verhaltensauffälligen Kindern und Jugendlichen physisch und psychisch belastet sind. Ein entsprechendes Unterstützungsmaßnahmenpaket soll dabei nicht nur die Betroffenen entlasten, sondern in gleicher Weise ein besonderes Qualitätssicherungsinstrument darstellen, das leicht und niederschwellig zur Verfügung steht.

Als Konsequenz des dargestellten Prozesses soll ab Herbst 2009 das Onlineberatungssystem „HeLv“ den niederösterreichischen Lehrerinnen und Lehrern zur Verfügung stehen. Es wird von der PH NÖ technisch entwickelt, logistisch aufgebaut und koordiniert. In Kooperation mit dem LSRfNÖ und seiner Schulpsychologie Niederösterreich sowie kontaktierten Partnerorganisationen soll es betrieben werden.

3 Beratungsgrundlagen

Die spezifischen Aspekte von Beratung und Onlineberatung im Besonderen sollen nunmehr angeführt werden, um Grundlagen für das geplante Servicemedium zu schaffen. Der umgangssprachlich häufig verwendete und damit alltägliche Begriff „Beratung“ braucht in seiner professionellen Form ein klares Setting, das sich vom alltäglichen „einen Rat holen“ oder „einen Ratschlag erhalten“ deutlich unterscheidet.

„Ratsuchende wenden sich oft erst dann an formelle Beratungsinstanzen, wenn die Mitglieder ihres persönlichen Umfeldes nicht, nicht mehr oder nicht angemessen helfen können.“⁴⁶
Formelle und professionelle Beratung braucht eine klar beschriebene Qualifikation, welche die Berater/innen in ihrem Fachgebiet im Rahmen einer spezifischen Ausbildung erwerben. Daneben verfügen sie zumeist über Zusatzqualifikationen und spezielle Kenntnisse, um den

umfassenden Beratungsanfordernissen gerecht werden zu können. Dies betrifft vor allem den psychosozialen Beratungsbereich, der gesetzlich klar geregelt und z.B. von Therapie abgegrenzt ist. Berater/innen finden sich entweder in multidisziplinären Teams oder aber in kollegialem Austausch/Supervision, der/die ein zentrales Element der Qualitätssicherung darstellt. Darüber hinaus stehen professionelle Beratungseinrichtungen (immer) in Kontakt mit anderen Beratungsinstitutionen, um die spezifischen Bedürfnisse der Klienten/Klientinnen einerseits in den unterschiedlichen Beratungseinrichtungen bestmöglich treffen (gegenseitige Zuweisung) oder aber – im Fall von Überlastung der eigenen Beratungskapazität – dem Klienten/der Klientin Beratungsalternativen anbieten zu können.⁷

Beratung findet fast ausschließlich in direktem Kontakt des oder der Ratsuchenden mit dem/der Berater/in statt. Dabei geht zumeist der/die Ratsuchende in eine Beratungsstelle (= ‚Komm-Struktur‘). In der aufsuchenden Sozialarbeit kennt man auch die Form der ‚Geh-Struktur‘, in der die Beratung am Aufenthaltsort der potentiellen Klienten/Klientinnen angeboten wird. Dies findet beispielsweise in der mobilen Jugendarbeit statt. Aus dem schulischen Bereich ist diese Form der Beratung z.B. durch die Beratungslehrer/innen bekannt. Als Besonderheit pädagogischer Beratung kann gesehen werden, dass es um spezifisch pädagogische Anliegen oder Fragestellungen erzieherischer Handlungskompetenz oder die Formung von Lernprozessen geht.

Das Ziel von Beratung ist zumeist, die Ressourcen des Klienten/der Klientin zu entdecken, zu aktivieren oder weiterzuentwickeln und dabei den Fokus auf das soziale Umfeld und die persönlichen Ressourcen des Klienten/der Klientin zu legen. *„Der Beratungsbedarf wird von Subjekten ... erlebt und zwar als Diskrepanz zwischen einem Ist-Zustand und einen Soll-(evtl. auch Will-) Zustand.“*⁸ Es wird deutlich, dass der Klient/die Klientin in seiner/ihrer Wahrnehmung den gestellten Anforderungen nicht in der gewünschten Form gerecht werden kann, Ressourcenverluste befürchtet werden oder tatsächlich zu finden sind und damit Handlungssicherheit verloren wird. Damit werden die Menschen für physische und psychische Probleme anfällig und verletzlich. *„Beratung richtet ihr Handeln nun an der möglichen Ressourcenerweiterung, der gezielten Ressourcennutzung und dem Einsatz von Ressourcen zum Ressourcengewinn aus. Sie dient hier in diesem Ansatz als Unterstützung und Förderung der kognitiven, emotionalen und handlungsorientierten Risiko-, Konflikt- und Problembewältigungsanstrengungen des Klienten. Hilfe zur Selbsthilfe wird demzufolge geleistet, weil durch die Förderung einer Ressource neue oder bereits vorhandene Ressourcen (wieder) aktiviert werden.“*⁹ In der professionellen Beratung geht es also nicht darum, Wissensdefizite auf Seiten des Klienten/der Klientin aufzuzeigen, den/die Berater/in in die Position des/der Wissenden zu manövrieren und damit ein Wissensgefälle zu bearbeiten, sondern grundlegend vorhandene Fähigkeiten und Fertigkeiten des Klienten/der Klientin zu aktivieren, Blockaden zu lösen und ein umfassendes und freies Handeln gemäß den individuellen Möglichkeiten des/der Anfragenden zu gewährleisten. Dazu muss der Klient/die Klientin seine/ihre Lebenswirklichkeit erfassen, allfällige Probleme und Störungen festmachen, Ziele formulieren und Handlungswege entwickeln. Das allfällige Problem wird in dieser Phase, die als ‚Vorphase der Beratung‘ angesehen werden kann, als Problem dem Klienten/der Klientin klar und bewusst. Zumeist wird an dieser Stelle der Leidensdruck durch die spezifischen Gegebenheiten so groß, dass die Situation für den Klienten/die Klientin Unerträglichkeit erreicht hat. Aus Sicht der Professionalität von Pädagogen und Pädagoginnen ist eine laufende begleitende psychohygienische Versorgung dringend zu fordern, da Leidensdruck damit hintangehalten werden kann, was als wesentlicher Teil psychosozialer Gesundheitsversorgung und z.B.

Burn-Out-Prophylaxe angesehen werden kann. Der/Die Ratsuchende setzt sich mithilfe des Beraters/der Beraterin mit dem Eigenen auseinander und gewinnt in diesem reflexiven Prozess Unabhängigkeit. Beratung erhält damit präventive, kurative und rehabilitative Bedeutung in Bezug auf die Handlungsfähigkeit und psychosoziale Befindlichkeit des Klienten/der Klientin.¹⁰ Das ‚Endziel‘ jeder Form von Beratung ist es, nicht mehr notwendig zu sein, den Klienten/ die Klientin mit Hilfe zur Selbsthilfe soweit zu begleiten, dass eine eigenständige Lösung der problematischen Situation möglich ist und ein entsprechendes Handlungsrepertoire auch in zukünftigen Problemlagen adäquates Handeln ermöglicht. Beratung bedient sich dazu unterschiedlicher Methoden und Konzepte und es werden verschiedene Formen von Beratung angeboten. Je nach Fall und Beratungsrichtung erscheinen unterschiedliche Verfahren und Methoden hilfreich und passend.

4 Onlineberatung

„Der Begriff Onlineberatung (auch: Internetberatung oder online-Beratung) bezeichnet eine computergestützte Beratung, die über das Internet medial vermittelt interaktiv stattfindet.“¹¹ Onlineberatung benützt das Internet, das seinerseits aus dem heutigen Alltags- und Berufsleben nicht mehr wegzudenken ist. Die Summe der vernetzten Computersysteme, die seit den 60er Jahren entwickelt wurden, kennen wir heute als WorldWideWeb im Rahmen des Internets. Seine Spezifika machen es möglich, dass es auch als Medium für Beratung erfolgreich genutzt wird.

4.1 Darstellungsformen

Die geläufigsten Formen sind heute längst allgegenwärtig:

❖ E-Mail

2005 waren es 36 Milliarden, 2007 kursierten weltweit bereits rund 97 Milliarden E-Mails täglich. Es ist wohl davon auszugehen, dass diese Zahl sich seither zumindest verdoppelt hat. Die Verwendung von E-Mails ist fixer Bestandteil des privaten und beruflichen Alltags. ‚E-Mail‘ ist ein asynchrones Kommunikationsmittel, was bedeutet, dass die Kommunikation zwischen den Teilnehmern und Teilnehmerinnen zeitversetzt stattfindet. Vorteile sind die hohe Übertragungsgeschwindigkeit, der kostengünstige Versand und die Möglichkeit, die E-Mails zu bearbeiten, direkt in den Text zu schreiben und sie weiterzuleiten. Es kann sich dadurch eine quasi-dialogische Kommunikationsstruktur entwickeln. Durch Anhänge kann zusätzliches Datenmaterial (Fotos, Dokumente) hinzugefügt werden. Konkret bedeutet das, dass der Klient/die Klientin eine E-Mail mit einer möglichst konkreten Problemschilderung an den/die Onlinberater/in schickt. Diese wird beantwortet und es kann sich daraus ein E-Mail-Verkehr ergeben mit dem Ziel, den Klienten/die Klientin zum erfolgreichen Handeln zu begleiten.

❖ Chat

Onlineberatung kann auch im Chat durchgeführt werden, bei dem synchron – also zeitgleich – Anfrage und Antwort ins Netz gestellt werden. Mitunter werden Chatberatungen zu bestimmten Zeiten einberufen, so dass sich die Teilnehmer/innen am Chat in einem virtuellen Chatroom/Kommunikationsraum treffen können. „Die Geschwindigkeit der Verständigung miteinander kommt einem Telefonat in dieser Art der Kommunikation schon sehr nahe. Spontane gesprächsähnliche Texte können sogar mit Hilfe von Symbolen

*(Emoticons) Gefühlsinhalte bekommen.*¹² Im Gegensatz zur E-Mail-Beratung nehmen am Chat mehrere Personen teil und können ihre Meinungen und Beiträge abgeben. Der Chat kommt einer Gruppenberatung nahe, wobei es unterschiedlichste Chatformen gibt, die sich in sehr alltäglicher und öffentlicher Form, aber auch sehr intensiv und begrenzt darstellen können.

❖ Newsgroups/Mailinglisten

Newsgroups oder Diskussionsforen werden zu den unterschiedlichsten Themenbereichen angeboten und werden von vielen ‚Usern‘ verwendet. Im Kontext der Onlineberatung stellen Sie eine Möglichkeit des Austausches und Diskussion dar. Sie sind einer Selbsthilfegruppe ähnlich, werden nur von registrierten Mitgliedern benutzt, wobei die Registrierungsschwellen unterschiedlich hoch sind. Braucht es bei einigen Newsgroups lediglich ein temporäres Benutzerkonto, gibt es bei anderen klare Identifizierung, die notwendig ist, um an der Newsgroup teilnehmen zu können. Mailinglisten sind der E-Mail-Beratung ähnlich, jedoch werden mehrere Adressaten über einen Mailverteiler angeschrieben, wodurch die Anzahl der Mitleser/innen wesentlich größer wird, durch die Mailingliste allerdings begrenzt ist. Sowohl Newsgroups als auch Mailinglisten werden von einem Moderator/einer Moderatorin überwacht, um sicherzustellen, dass allfällige Beleidigungen oder Grenzüberschreitungen unterbunden werden können.¹³

4.2 Kann Beratung online stattfinden?

Hintenberger und Kühne resümieren: *„Onlineberatung wird in absehbarer Zeit integraler Bestandteil der medialen Lebenswelten von Klientinnen/Klienten und Beraterinnen/Beratern sein – ganz selbstverständlich.“*¹⁴ Es lässt sich fragen, was die beiden Autoren so sicher sein lässt, dass das Medium Internet der Beratung zugänglich ist, was übrigens seitens der Berater/innen in Beratungsinstitutionen nicht so gesehen wird. Unbestritten ist, dass das Internet zu einer medialen Hauptreferenz geworden ist, das den Benutzerinnen/Benutzern psychosozialer Beratung eine Orientierungs- und Landkartenfunktion bietet. Dietmar Chur verortet in der Onlineberatung Unterstützung für Menschen, um *„Schlüsselkompetenzen für ein gelingendes Alltagshandeln“*¹⁵ zu erlangen. Dabei zeigt sich, dass die mittlerweile einfache, kostengünstige und niederschwellige Verfügbarkeit von Internet und Onlineberatung und Hilfe eine besondere Qualität dieser Beratungsform darstellen. Es wird dagegen freilich kritisch eingewandt, dass via Internet Kommunikation nicht stattfinden könne, vielmehr würde die Distanz und die nicht direkte Konfrontation von Berater/in und Klient/in eine massive Einschränkung der Kommunikation bedeuten. Dem ist entgegenzuhalten, dass die Neuen Medien eine je spezifische Form der Interaktion mit sich bringen, die spezifische Qualitäten ermöglicht. *„Die mediale Lebenswelt wird zu einer subjektiven Medienwelt“*¹⁶, die zwar mit jeder neuen Entwicklung neu erlernt werden muss, Kommunikation aber in jedem Fall als reale stattfinden lässt. Niemand würde mittlerweile dem Telefongespräch absprechen, ein ‚Gespräch‘ zu sein. Befinden sich Kommunikationspartner in E-Mail-Kontakt oder Chat, so kommunizieren sie real und nicht virtuell – es sind alle Begleiterscheinungen von Kommunikation vorhanden. Da es in der Zwischenzeit technisch einfachst möglich¹⁷, doch wird diese Interaktionsform in Institutionen vergleichsweise noch selten gewählt.

Die nonverbalen Hintergrundinformationen (Alter, Aussehen, Hautfarbe, Status usw.), die in einer Face-to-Face-Beratung sofort sichtbar sind, bleiben in einer Onlineberatung ver-

borgen. Die medial bedingte Anonymität scheint es Ratsuchenden jedoch zu erleichtern, persönlich schwierige Themen anzusprechen. *„Der fehlende Blickkontakt und das solitäre Verfassen von Botschaften begünstigen zusätzlich eine schonungslose Selbstoffenbarung mit reduzierter Bewertungsangst.“*¹⁸ Deutlich wird, dass sich die Klienten/Klientinnen den Beratern/Beraterinnen gleichwertig fühlen, was eine Nivellierung der Machtverhältnisse und einen Ausgleich sozialer Benachteiligungen mit sich bringt. Unsicherheiten werden leichter überwunden, Deutungen, die aufgrund der äußeren Erscheinung von Klient/in oder Berater/in möglicherweise zur nachteilhaften Beeinflussung der Kommunikation führen, entfallen. Dies begünstigt Offenheit, Ehrlichkeit, Freundlichkeit, Partizipation und Egalität von Klient/in und Berater/in.

*„Anonymität stellt Sicherheit her und eröffnet ungeahnte Handlungsspielräume. Der einzelne kann sich in seiner Anonymität vor sozialer Kontrolle normensicherer fühlen, als Teil einer anonymen Masse scheint er weniger verantwortlich für seine persönlichen Handlungen zu sein.“*¹⁹ Die naheliegende Vermutung oder Befürchtung, dass diese Anonymität zu Enthemmung und besonderer Aggressivität führen könnte, die in Chat oder Newsgroups eingebracht werden, findet keine Bestätigung. Es scheint, dass die durchgehende Moderation der diversen Foren dieses Betätigungsfeld beschränkt. Onlineberatung wird nicht zum Jux konsultiert, im Vordergrund stehen für die Anfragenden wirkliche Problemsituationen, die real zu lösen sind.

Als weiterer Kritikpunkt findet sich die Frage der Selbstpräsentation und -repräsentation in der Anonymität des Internets. *„Der User bestimmt den Ort mit der Auswahl der Plattform, des Weblogs, der Homepage etc., und der User bestimmt die Art und Weise, wie er sich an diesem Ort präsentieren möchte.“*²⁰ Die Anonymität des Mediums ermöglicht es dem Klienten/der Klientin eine Identität zu erfinden und das eigene Selbst in dieser Fiktion zu entwickeln. Die vermittelten Teile des Selbst werden vom Klienten/von der Klientin selbst bestimmt, vom Versuch einer realen Darstellung bis hin zur Fiktion. Auch hier zeigt sich, dass diese Möglichkeit der Kontrolle der Präsentation und Repräsentation des Selbst durch den Klienten/ die Klientin den Beratungsverlauf positiv beeinflussen.²¹ Döring verweist auf einen besonderen Effekt der Imagination: Berater/in und Klient/in gehen mit positiver Erwartung in die Beratungssituation. Es lässt sich eine positive Beeinflussung in der Beziehungsentwicklung erkennen, dass sich beide Teile ein positives Bild vom Gegenüber zeichnen.²²

Die Nutzung von Onlineberatung stellt sich besonders positiv für Personen dar, ...

- ❖ *„die aufgrund besonderer Themen den Schutz der Anonymität sowie Möglichkeiten zur Kontaktsteuerung benötigen, um ihre Probleme offen kommunizieren zu können“*²³,
- ❖ deren Mobilität oder Lebensumstände es nicht zulassen, eine Face-to-Face-Beratung aufzusuchen,
- ❖ die lokal keine Beratung in Anspruch nehmen können oder wollen,
- ❖ denen aufgrund ihrer Sozialisation oder ihrer beruflichen Tätigkeit computervermittelte Kommunikation alltagsvertraut ist (z.B. Jugendliche),
- ❖ die unter sozialem Druck stehen,
- ❖ deren Zeit es nicht zulässt, Beratungsstellen während der begrenzten Öffnungszeiten aufzusuchen,
- ❖ *„die lieber schreiben als reden“*²⁴.

Der Umstand, dass Lehrer/innen zu einem überwiegenden Teil an die Verwendung des Computers gewöhnt sind und damit über Medienkompetenz verfügen und die Internetverfüg-

barkeit flächendeckend gegeben ist, lässt vermuten, dass das Angebot von Onlineberatung grundsätzlich einem sehr großen Teil der niederösterreichischen Lehrerschaft zugänglich ist.

5 Die Onlineberatung ‚HeLv‘

Die neue Form für diesen Zweck und Sinn wird drei Teile umfassen, die als Serviceangebot einerseits den niederösterreichischen Lehrern und Lehrerinnen zur Verfügung stehen und andererseits ein offenes Internetangebot darstellen werden. Als typisches Internetportal wird die Serviceseite 24 Stunden am Tag erreichbar sein, anonym zur Verfügung stehen und kostenfrei sein. Den Anfragenden entstehen keinerlei Verpflichtungen, die Anfragen werden anonym bearbeitet, lediglich die Angabe einer E-Mail-Adresse ist notwendig. Sollte es ein Anfrager/eine Anfragerin für wesentlich erachten, dass keinerlei Rückschlüsse auf seine/ihre Identität möglich ist, so ist selbst die Verwendung einer internetbasierten E-Mail-Adresse möglich (z.B. irgendwer@gmx.at).

Die Mitarbeiter/innen von ‚HeLv‘ gehen nicht davon aus, dass sie diejenigen sind, die immer wissen, was zu tun ist, und Rezepte für bestimmte Situationen geben können – denn die gibt es nicht! –, doch sehen sie sich in der Position einschlägig erfahrener Berater/innen, die durch ihr Wissen und ihre Erfahrung Anfragenden Hilfestellungen geben können, damit diese ihre spezifischen Problemsituationen erfolgreich bearbeiten können. Onlineberatung generell, und davon nimmt sich dieser Helpdesk nicht aus, kann in bestimmten Situationen das Aufsuchen einer Face-to-Face-Beratung oder einer therapeutischen Begleitung nicht ersetzen. Der große Vorteil des Mediums Internet liegt jedoch in der Schnelligkeit und leichten Verfügbarkeit für eine Serviceeinrichtung, wie sie ‚HeLv‘ sein soll.

5.1 Direkter Kontakt

Mithilfe eines Kontaktformulars wird es möglich sein, die Anliegen direkt an den Koordinator von ‚HeLv‘ zu schicken. Die Anfrage soll das Problem genau darstellen, um eine konkrete Antwort zu ermöglichen. Es stehen bis zu zwei A4-Seiten dafür zur Verfügung. Die Anfrage wird entweder sofort und direkt beantwortet oder aber an einen Experten/eine Expertin einer kooperierenden Institution weitergeleitet. Dort wird sie entsprechend bearbeitet, die Antwort wird danach an den Koordinator des Helpdesks zurückgeschickt und von dort an den Anfragenden/die Anfragende weitergeleitet. Damit wird sichergestellt, dass jede Anfrage bearbeitet und beantwortet wird und dass dies in einem möglichst kurzen Zeitraum geschieht. Es ist natürlich möglich, dass aus dieser Anfrage/Antwort eine neuerliche Anfrage resultiert und damit eine dialogische Beratung folgt. Direkte Anfragen sind nur niederösterreichischen Lehrern und Lehrerinnen möglich.

5.2 Glossar und FAQ

Den Auswertungen des Fragebogens der ‚ARGE Verhaltensauffälligenpädagogik‘ lässt sich entnehmen, dass es Themenbereiche gibt, die viele Lehrer und Lehrerinnen in ähnlicher Form betreffen. Sofern der/die Anfragende zustimmt, wird der Inhalt einer Anfrage samt der dazugehörigen Antwort in anonymisierter Form in ein Glossar aufgenommen und einem entsprechenden Themenbereich zugeordnet.²⁵ Der Umstand, dass laufend Anfragen unterschiedlicher Themenbereiche eintreffen werden, führt zu einem ständigen Anwachsen des

Glossars, das damit zu einem Know-how-Pool mutieren soll, der praxisorientiert den Lehrern und Lehrerinnen in ihrem täglichen Arbeitsfeld Hilfe anbietet. Dieser Bereich ist allgemein offen zugänglich und benötigt keinerlei Registrierung. Es wird daher möglich sein, auch Eltern auf diese Homepage hinzuweisen, da sie dort in ihrem Erziehungsbemühen ebenfalls Hilfe erhalten können.

5.3 Literaturhinweise und Links

In diesem Bereich, der ebenfalls offen zugänglich ist, werden Literaturhinweise und Internetlinks angegeben, die nach Themen geordnet den Interessierten entsprechende Hilfe bieten sollen. Auch dies wird ein ständig wachsender und aktualisierter Teilbereich der Website sein. Da diese Website als interaktives Onlinemedium konzipiert ist, werden Hinweise auf Bücher, Zeitschriften oder Internetseiten gerne entgegengenommen! Entsprechend den derzeitigen Planungen soll die Onlineberatung im Verlauf des WS 2009/10 in Betrieb gehen und den niederösterreichischen Lehrern und Lehrerinnen Hilfsangebote stellen. Es ist zu hoffen, den Lehrern und Lehrerinnen ein Angebot machen zu können, das sie in schwierigen Situationen unterstützt und konkrete Hilfen bietet, die sie stärken, bei neuerlicher Konfrontation mit ähnlichen Konflikten selbstständig erfolgreich sein zu können.

Anmerkungen

- 1 Bereits während der Entstehung des Fragebogens nahm die Direktorin der Dr. Erwin Schmuttermeier Schule mit dem Autor Kontakt auf, da ersichtlich war, dass die Auswertung des Fragebogens einerseits und die Erstellung bzw. der Betrieb eines Onlineglossars komplexe Aufgabenstellungen darstellen, die von der ARGE allein nicht gelöst hätten werden können. Der Einbezug der PH NÖ sollte dazu nach ersten Ideen Möglichkeiten und Ressourcen zur Verfügung stellen und Kompetenzen in der Auswertung des Fragebogens einbringen. Im Juli 2008 fanden erste Gespräche zwischen dem Rektor und dem Autor statt, um eine mögliche Kooperation und Mitarbeit der Pädagogischen Hochschule Niederösterreich anzudenken bzw. zu entwickeln.
- 2 Der PH NÖ liegen elektronisch erfasste Transskripte aller rückgemeldeten Daten vor.
- 3 Die Gespräche führte der Rektor der PH NÖ nach von ihm schriftlich vorbereiteter Idee für einen innovativen Helpdesk in NÖ mit dem Amtsführenden Präsidenten des Landesschulrats. Durch dessen Unterstützung wurden die politisch Verantwortlichen kontaktiert, ebenso konnten fachliche Expertinnen und Experten herangezogen sowie Expertisen eingeholt werden. Für das gezielte und rasche Aufgreifen der Idee gebührt dem Land Niederösterreich ein großes Lob und hohe Dankbarkeit!
- 4 Ein ursprünglich geplantes Glossar soll zum Teil der Servicehomepage ‚HeLv‘ werden.
- 5 Vgl. www.tresselt.de/burnout.htm; <http://derstandard.at/fs/1244460594585/Burnout-Mehr-als-ein-Viertel-aller-Lehrer-betroffen?sap=2&pid=13233954>; www.focus.de/schule/lehrerzimmer/schulpraxis/lehrer-burnout_aid_232766.html [alle: 15. 8. 2009].
- 6 Ursel Sickendiek/ Frank Engel/ Frank Nestmann: Beratung. Eine Einführung in sozialpädagogische und psychosoziale Beratungsansätze, Weinheim/München 2008, S.22.
- 7 Vgl. Juliane Mayer: Onlineberatung. Möglichkeiten und Grenzen, Saarbrücken 2008, S.12.
- 8 Christina Krause: Was ist, was soll, was kann Beratung?, in: Dies./Bernd Fittkau/Reinhard Fuhr: Pädagogische Beratung. Paderborn 2003, S.28.
- 9 J. Mayer, a.a.O., S.15.
- 10 Vgl. a.,a.O., S.14ff.
- 11 Stw. ‚Onlineberatung‘, in: <http://de.wikipedia.org/wiki/Onlineberatung> [15. 8. 2009].
- 12 J. Mayer, a.a.O., S.33.
- 13 Vgl. a.a.O., S.34.
- 14 Gerhard Hintenberger/ Stefan Kühne (Hg.): Handbuch Online-Beratung, Göttingen 2009, S.24.
- 15 Vgl. Dietmar Chur: Bausteine einer zeitgemäßen Konzeption von Beratung, in: Frank Nestmann/Frank Engel (Hg.): Die Zukunft der Beratung, S.95–134, hier: S.104.
- 16 G. Hintenberger/St. Kühne, a.a.O., S.15.
- 17 Vgl. das bereits allseits bekannte ‚Skype‘ – <http://www.skype.com/intl/de/> [15. 8. 2009].
- 18 Nicola Döring: Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Iden-

titäten, soziale Beziehungen und Gruppen, Göttingen 2000 , S.157.

- 19 J. Mayer, a.a.O., S.54.
- 20 G. Hintenberger/St. Kühne, a.a.O., S.20f.
- 21 Vgl. a.a.O., S.20f. und J. Mayer, a.a.O., S.58f.
- 22 Vgl. Nicola Döring: Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet, in: Bernad Batinic (Hg.): Internet für Psychologen, Göttingen 1997, S.368.
- 23 Birgit Knatz: Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail, Stuttgart 2003, zitiert nach: In: G. Hintenberger/St. Kühne, a.a.O., S.22.
- 24 Ebd.
- 25 Zum Zeitpunkt der Verfassung dieses Beitrags sind dies die Themenbereiche ‚ADHS/Unruhe‘, ‚Aggression/Gewalt‘, ‚Depression‘, ‚Flüchtlingskinder/ Migration‘, ‚Hilfssysteme/Vernetzung‘, ‚Lehrerpersönlichkeit‘, ‚Mobbing‘, ‚Missbrauch‘, ‚Rechtliche Fragestellungen‘, ‚Unterrichtsführung‘.

*Stefan Germany, Mag., SOL,
Mitarbeiter im Department 1 (Kindheits- und Jugendwissen-
schaften) an der PH NÖ; Sonderpädagogik, Persönlichkeits-
bildung, Verhaltensauffälligenpädagogik, Forschungsprojekte
zur Inklusiven Entwicklung; Projektleiter ‚HeLv‘*