

HeLv – Helpdesk für Lehrer/innen verhaltensauffälliger Schüler/innen - eine netzbasierte Serviceplattform für Lehrer/innen; Genese, aktuelle Entwicklungen, Vorhaben

Stefan Germany

Zusammenfassung

Der vorliegende Beitrag stellt die Serviceplattform HeLv vor, die seit Jänner 2010 unter <http://helv.ph-noe.ac.at> Lehrerinnen und Lehrern niederschwellig zur Verfügung steht. Neben Onlineberatung für niederösterreichische Lehrer/innen bieten ein FAQ, Vernetzungskontakte und ein umfangreiches Literaturverzeichnis Unterstützung. Im Artikel stehen die Genese des Projekts, die aktuelle Entwicklung bzw. Vorhaben der nächsten Zeit zur Optimierung der Verwendung der Plattform im Mittelpunkt.

Schlüsselwörter

Onlineberatung, Serviceplattform, Lehrer/innen, Verhaltensauffälligenpädagogik

Abstract

The article presents the serviceplatform HeLv-Helpdesk for teachers for pupils with conduct disorder (<http://helv.ph-noe.ac.at>). HeLv offers easy access to its monitoring and coaching platform as well as a FAQ, contacts for networking with local institutions and a big offer of specialist literature. The focus of the article is on the genese of the service, actual developments and future work which will concentrate on better dissemination and awareness for the support being given by HeLv.

Keywords

monitoring, coaching, teachers, children with conduct disorder

Autor

- **Mag. Stefan Germany**, geb. 1960
- Haupt- und Sonderschullehrer
- Studium Pädagogik, Sonder- und Heilpädagogik, Sportwissenschaften
- Pädagogische Hochschule Niederösterreich
- Koordinator der Serviceplattform HeLv-Helpdesk für Lehrer/innen verhaltensauffälliger Schüler/innen

1. Einleitung

Die Klagen von Lehrerinnen und Lehrern über die Zunahme verhaltensauffälliger Schülerinnen und Schüler werden immer lauter! Trotz aller Praktiken des Lehrerbashings mehren sich auch Berichte, dass denn der angebliche Halbtagsjob mit 3 Monaten Ferien und 3 zentralen Argumenten für die Berufsentscheidung (Juli, August und Weihnachten) doch auch andere Seiten hat, die offensichtlich nicht so lustig sind (z.B. „Burnout dank Traumjob - Europas junge Lehrer“. Arte.tv 21. 10. 2012; „Ausgebrannt: "Hochstressberuf" Lehrer“. Der Standard 11. 9. 2012). Gleichzeitig nimmt die mediale Berichterstattung über Kinder und Jugendliche mit emotionalem und sozialem

Förderbedarf zu. Mit gewisser Regelmäßigkeit werden Studien veröffentlicht, die uns wissen lassen, dass zwischen 1 und 61 % der Schülerinnen und Schüler Verhaltensauffälligkeiten aufweisen (Mutzeck 2000). Diese Zahlen sagen jedoch nichts über den Schweregrad dieser Verhaltensauffälligkeiten/ -störungen bzw. deren Symptome aus. Hillenbrand verweist auf internationale Studien, die von Verhaltensauffälligkeiten bei 10 – 20 % aller Kinder und Jugendlichen ausgehen (Hillenbrand 2006). Wenn man Vorträgen (Winterhoff, 2011) folgt, so ist einerseits eine grundsätzlich erhöhte Erziehungsbedürftigkeit bei Kindern und Jugendlichen festzustellen und andererseits eine Zunahme der schweren Verhaltensauffälligkeiten aufgrund von frühkindlichen Bindungsstörungen und emotionalen und sozialen Defiziten infolge von Erziehungsunfähigkeit bzw. -fehlern der Eltern. Die unbedingt notwendige Berücksichtigung der daraus folgenden Erziehungsarbeit ist in seinem Umfang in der Grundstruktur der Aufgaben von Schule nicht vorgesehen ist und braucht zusätzlich Platz, da es sich um grundlegende Fähigkeiten und Voraussetzungen für schulisches Lernen handelt und deshalb einerseits zulasten anderer schulischer Aufgaben geht. Weiters muss aufgezeigt werden, dass es (zumindest im vom Autor gut überblickbaren österreichischen Bundesland Niederösterreich) große regionale Unterschiede gibt und unterschiedliche Symptome der Verhaltensauffälligkeit durchaus auch schichtspezifisch anzutreffen sind.

2. Genese

Im Frühjahr 2009 wurde von der ARGE Verhaltensauffälligenpädagogik in Niederösterreich eine landesweite Befragung von Lehrerinnen und Lehrern mit dem Ziel durchgeführt, Themenbereiche für die Einrichtung einer Onlineplattform zu erheben, die als eine Art Nachschlagewerk jederzeit zur Verfügung stehen sollte. Um eine entsprechende Auswertung der Fragebogen zu erhalten, wandte man sich an den Autor bzw. die Pädagogische Hochschule Niederösterreich (PH NÖ). Aus diesen Gesprächen entwickelte sich nach Anregungen von Rektor Rauscher die Idee, dieser Plattform die Möglichkeit der Onlineberatung hinzuzufügen und seitens der PH NÖ zu entwickeln. Es gelang, den Landesschulrat für Niederösterreich (LSR NÖ) und die Schulpsychologie/Bildungsberatung NÖ als Kooperationspartner zu gewinnen.

Im Jänner 2010 konnte „HeLv - Helpdesk für Lehrer verhaltensauffälliger Schüler/innen“ seinen Onlinebetrieb aufnehmen (Germany 2009; 2010).

3. Angebote von „HeLv“

Neben dem Bereich der Onlineberatung umfasst die Serviceplattform die Abschnitte FAQ – Fragen, Antworten, Quintessenzen/Hilfe, Unterstützung, Institutionen und Literatur, die in weiterer Folge näher vorgestellt werden:

3.1 Onlineberatung

Seitens der PH NÖ wurde die technische Entwicklung der Homepage <http://helv.ph-noe.ac.at> durchgeführt und ein Kommunikationstool der Hochschule so adaptiert, dass es als datensicheres Werkzeug in der Onlineberatung eingesetzt werden kann. Gleichzeitig war es wichtig, die

offensichtliche Skepsis der Lehrerschaft gegenüber virtuellen Medien zu minimieren. Die Einführung eines onlinebasierten Verwaltungsprogramms für die Lehrerfortbildung hatte zu lauten Beschwerden geführt nachdem Teile dieses Programms anfänglich nicht entsprechend funktioniert hatten. Die Onlineberatung von HeLv wurde sehr gezielt so organisiert, dass eine möglichst weitreichende Niederschwelligkeit und die Einfachheit der Verwendung des Angebots für die Lehrer/innen erkennbar sind:

- Eindeutige Hinweise und Ausführungen in der Beschreibung auf der Homepage.
- Nach der Anfrage erfolgt die Anmeldung im System durch den Koordinator.
- Die anonyme Verwendung der Onlineberatung ist selbstverständlich möglich, es muss jedoch eine E-Mailadresse angegeben werden.
- Die erste Rückmeldung erhält die/der Ratsuchende sofort nach der Anmeldung, um erkennbar zu machen, dass die Bearbeitung der Anfrage bereits begonnen hat, wobei auch eine kurze Erklärung/Anleitung des Systems übermittelt wird.

3.2 FAQ – Fragen, Antworten, Quintessenzen

Im FAQ-Bereich werden einerseits jene Beiträge publiziert, die nach entsprechender Anonymisierung und Generalisierung aus den Anfragen generiert werden können, und andererseits werden aktuelle Themen der Pädagogik für Kinder und Jugendliche mit emotionalem und sozialem Förderbedarf aus der Literatur und aus den Medien aufgegriffen, Ankündigungen zu Berichten im Radio oder TV weitergeleitet und Anliegen aus der Befragung der ARGE bearbeitet. Daraus ergibt sich eine laufende Aktualisierung, die ungefähr alle drei Tage zu einem neuen Eintrag auf der Homepage führt. Immer die letzten drei Bearbeitungen werden auf der Startseite angeführt, was regelmäßigen Benutzern auch das Verfolgen aktueller Berichte leicht macht. Hier ein Beispiel:

Warum zeigen viele verhaltensauffällige Kinder immer wieder ähnliches Verhalten, obwohl sie doch genau wissen müssten, dass sie damit anecken und Schwierigkeiten haben?

Vielen verhaltensauffälligen Kindern fehlt der Zugang zu unterschiedlichen Verhaltensweisen. Sie können als nicht anders. Mitunter haben sie gelernt, dass sie über das auffällige Verhalten Zuwendung (obwohl negativ) erhalten. Und negative Zuwendung ist besser als keine Zuwendung. Das ist aber sicher nicht bei allen auffälligen Kindern der Fall. Es gibt Kinder, die so sehr an negative Zuwendung "gewöhnt" sind, dass sie mit positiver Verstärkung nur schwer oder auch gar nicht umgehen können. In so einem Fall gilt es also behutsam und konsequent in kleinen Schritten vorzugehen und immer wieder positiv herauszustellen und zu betonen, sobald etwas positiv geleistet wird. Es liegt oft an uns Lehrer/innen, diese kleinen Schritte zu ermöglichen und mitunter sogar zu kreieren.

Es gilt also bei vielen Kindern, positives (gesellschaftlich akzeptiertes und erwünschtes Verhalten zu erlernen und zu üben. Dazu gibt es aus dem Bereich des Sozialen Lernens und der Verhaltensmodifikation, die beide auf Lerntheorie beruhen, Trainingsprogramme (z.B. Petermann). Dabei erlernen Kinder unterschiedliche Reaktionen und Aktionsformen, die es ihnen ermöglichen, ihr Verhalten zu variieren.

3.3 Hilfe, Unterstützung, Institutionen

Es zeigt sich, dass Lehrerinnen und Lehrer mit dem Umstand Schwierigkeiten haben, dass Dinge in der Klasse nicht so funktionieren, wie es „sein sollte“. Dazu gehört natürlich, der große Bereich der Störung des Unterrichts und der teilweise massiven Überforderung durch Kinder und Jugendliche mit emotionalem und sozialem Förderbedarf. Ein großes Anliegen von HeLv ist es, neben der direkten persönlichen Unterstützung im Rahmen der Onlineberatung, die Vernetzung mit regionalen Institutionen und Hilfsangeboten zu erleichtern. Es wurde daher eine umfangreiche Liste erhoben und nach politischen Bezirken Niederösterreichs geordnet, die laufend aktualisiert wird.

3.4 Literatur

Als dritter Servicebereich wird eine mittlerweile umfangreiche Literaturliste zur Verhaltensauffälligenpädagogik angeboten, um die Möglichkeit der Selbsthilfe durch Auseinandersetzung mit der Thematik zu erleichtern. Wie schon beim FAQ-Bereich wurde auch hier eine Suchfunktion, die das Auffinden von Büchern ermöglichen soll, eingefügt. Gerne werden Hinweise auf Publikationen entgegengenommen.

3.5 zusätzliche Angebote

Wie nachfolgend ausgeführt werden wird (siehe unten), ist das große Thema die „Bekanntmachung“ der Serviceplattform unter den Lehrerinnen und Lehrern, weswegen auch ein *News-Abo* eingerichtet wurde, das so etwas wie Kundenbindung erzeugen soll. Dieser Newsletter wird in unregelmäßigen Abständen (rund einmal pro Woche) ausgeschickt. Auf Publikationen „Über HeLv“ wird in einem eigenen Unterpunkt verwiesen. Sehr wichtig erscheinen dem Autor die *Prinzipien* der Onlineberatung, die explizit angeführt werden. Wie aus vielen Rückmeldungen bekannt ist, ist die Möglichkeit von Beratung in dieser Form zumindest unter österreichischen Lehrerinnen und Lehrern weitgehend unbekannt (Germany, 2012). Dies mag auch der Grund sein, dass die Angebote der Serviceplattform, die grundsätzlich ein umfangreiches Unterstützungstool für Lehrer/innen sind, viel zu wenig bekannt sind (siehe unten).

4. Statistische Daten

Ein wichtiger Teil der Koordination von HeLv ist die Dokumentation der Verwendung des Angebots, die sich am statistischen Tool der Programmierungsseite orientiert:

- Sieht man von einem leicht erklärbaren „Sommerloch“ ab, greifen in etwa 1500-2500 Personen monatlich auf die Seite zu. Geht man davon aus, dass das Angebot tatsächlich vornehmlich von niederösterreichischen Lehrerinnen und Lehrern benützt wird, so lässt sich sagen, dass rund 10 % von diesen HeLv regelmäßig benützen.
- Dabei wird der FAQ-Bereich deutlich am meisten genutzt (ca. 50 %), die Vernetzungsangebote und Literaturhinweise umfassen jeweils ca. 25 % der Aufrufe der Seite.
- Das News-Abo wird derzeit an etwas über 100 Personen ausgeschickt mit laufend wachsender Tendenz.

Nach wie vor wird HeLv an sieben Tagen pro Woche rund um die Uhr benützt, wobei sich entgegen einer ersten Ergebnisanalyse (Germany 2011) Mittwoch und Donnerstag derzeit als die beiden stärksten Besuchstage entwickelt haben (~20 % bzw. ~ 22 %). Interessant und gleichzeitig auch Besorgnis erregend erscheint, dass es tatsächlich zwischen 0 und 24 Uhr laufend Besucher/innen der Seite gibt, wobei die Hauptzugriffszeiten zwischen 8:00 und 9:00 Uhr und zwischen 22:00 und 23:00 Uhr liegen.

Untersucht man, über welche „Zubringer“ Besucher/innen auf die Seite weitergeleitet werden, so ist dies vor allem die Homepage der PH NÖ, auf deren Startseite ein Schnellzugriff eingerichtet wurde (43 %). Gleichzeitig sieht man, dass etliche Schulen (vor allem Sonderpädagogische Zentren) und Bezirksschulräte HeLv mit ihren Homepages verlinkt haben, dies jedoch nicht nur in Niederösterreich, auch Schulen in anderen Bundesländern verweisen auf die Seite. Aber auch andere Verlinkungen bringen Besucher/innen auf HeLv (z.B. die Presse). Die einzelnen Themenbereiche im FAQ werden sehr gleichmäßig aufgerufen und es lässt sich auch über einen längeren Zeitraum nicht erkennen, welcher von ihnen im Vordergrund steht (z.B. ADHS, Aggressionen, ...). Bei der Betrachtung der Daten zu den Aufrufen des Unterpunktes Literatur, ist über einen Beobachtungszeitraum von sechs Monaten vor allem der Bereich des sozialen Lernens gefragt. Dies lässt die vorsichtige Interpretation zu, dass es für Lehrer/innen wichtiger erscheint, sich mit pädagogischen Fragen des Gelingens zu beschäftigen als mit Konzepten und Theorien zu einzelnen Störungsmustern. Die Auswertung der Statistiken beeinflusst auch die Bearbeitung von Themen für den FAQ, was somit zu einer gegenseitigen Beeinflussung von Angebot und Nachfrage führt, die immer wieder von außen durch neue Publikationen bzw. Medienberichte angeregt wird. Dem Autor dient z.B. das Angebot an Dokumentationen im TV als gerne genützte Quelle, da durch die Verankerung von Mediatheken bei den unterschiedlichen Sendern auch längere Nutzungszeiten möglich sind.

Es werden laufend Rückmeldungen sowohl auf Anfragen als auch zur Homepage an den Autor übermittelt, die durchgehend positiv sind (Germany, 2012). Kritische Rückmeldungen befassen sich mit der Bedienbarkeit des Beratungstools, welches im Verlauf der beinahe zwei Jahre des Betriebs lediglich zweimal Fehler bei der Übermittlung von Anfragen verursachte, die jedoch umgehend behoben werden konnten. Dennoch wird eine Evaluation dieses Werkzeugs erfolgen müssen.

5. Entwicklungsaufgaben

Wie den geschätzten Leserinnen und Lesern nicht entgangen sein wird, wurden keine Daten zur Onlineberatung angegeben. Diese hängt in der Anzahl der Anfragen massiv hinter den Erwartungen zurück. Gab es zu Beginn der Einrichtung von HeLv rund 3-5 Anfragen pro Woche, fielen diese auf rund drei Anfragen pro Monat zurück. Es wurde im Zuge von vielen Gesprächen und einer Bachelorarbeit, die der Autor betreute, deutlich, dass das Angebot von HeLv schlichtweg zu wenig bekannt ist (Renner, 2012). Bei der Befragung von Renner wussten lediglich 3 von 63 (!) befragten Lehrerinnen/Lehrern über die Servicehomepage Bescheid. Dies war insofern erschreckend, als mit gewisser Regelmäßigkeit alle Schulen Niederösterreichs via E-Mail über die Angebote von HeLv informiert werden (rund dreimal pro Jahr) und relativ knapp vor der durchgeführten Umfrage jede/r einzelne Lehrer/in in einem persönlichen E-Mail zu den Angeboten der Fortbildung der PH NÖ u.a. auch auf den Service von HeLv verwiesen wurde.

In einer Onlinebefragung im Juni 2010 hatten von 108 Rückmeldungen noch über 42 % gemeint, sie könnten sich sehr gut, knapp unter 27 % sich gut vorstellen können, das Beratungsangebot, das in anderen Fragen sehr positiv beurteilt worden war, zu benutzen. Mehr als 71 % der Befragten bewertete die Einrichtung der Serviceplattform zumindest mit gut.

Die Rückmeldungen zu den Anfragen sind durchgehend positiv und entsprechen nach diesen auch voll den Erwartungen der Ratsuchenden. Die Onlineberatung entspricht grundlegend den Prinzipien von Onlineberatung (vgl. Homepage HeLv/Prinzipien) und arbeitet mit deren gängigen Methoden (Döring, 2000; Mayer, 2008; Krause, 2003; Kühne & Hintenberger, 2009). Die Onlineberatung selbst wird von einem dreiköpfigen Team durchgeführt und praktiziert zur Qualitätssicherung selbstverständlich das 4-Augen-Prinzip, das zumeist 6-Augen umfasst.

Zur Verbesserung des Bekanntheitsgrades von HeLv gab es bereits mehrfach Publikationen durch den Autor (Germany, 2009; 2010; 2011) bzw. Berichte über HeLv in Tageszeitungen bzw. der niederösterreichischen Lehrerzeitung. Im Fortbildungskatalog der PH NÖ wird HeLv mit einer ganzseitigen Einschaltung beworben. Auch wurde HeLv mit dem Hans-Asperger-Preis 2012 der heilpädagogischen Gesellschaft Österreich ausgezeichnet.

Da die bisher verwendeten Formen der Werbung offensichtlich nicht effektiv genug waren, wird derzeit ein Plakat für jede Schule Niederösterreichs produziert. Über weitere Untersuchungen soll im Verlauf des aktuellen Schuljahres nicht nur evaluiert werden, welche Themen der Verhaltensauffälligenpädagogik für niederösterreichischen Lehrerinnen und Lehrer die vordringlichsten sind, sondern vor allem auch, auf welchem Weg Informationen an sie herangetragen werden sollen, um sie auch tatsächlich zu erreichen.

Literatur

- Döring N. (2000). *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen: Hogrefe.
- Germany, S. (2009). "HeLv" - eine NÖ Innovation - Helpdesk für Lehrer/innen verhaltensauffälliger Schüler/innen. In Erwin Rauscher (Hrsg.), *Schulkultur. Schuldemokratie, Gewaltprävention. Verhaltenskultur. Pädagogik für Niederösterreich Band 3*. (S. 276–285) Baden: PH NÖ.
- Germany, S. (2010). Entwicklung der Onlineberatung „HeLv - Helpdesk für Lehrer/innen verhaltensauffälliger Schüler/innen“. In R. Steiner, F. Rauch, A. Felbinger (Hrsg), *Professionalisierung und Forschung in der LehrerInnenbildung. Einblicke in den Universitätslehrgang BINE* (S. 131-141). Wien: BMUKK.
- Germany, S. (2011). Erste Ergebnisse aus dem Alltagsbetrieb bestätigen die Entwicklung des Onlineangebots „HeLv – Helpdesk für Lehrer/innen verhaltensauffälliger Schüler/innen“. *Heilpädagogik*, 2011(3), 18-23.
- Germany, S. (2012). *Unveröffentlichte Begleitdokumentation HeLv*.
- Hillenbrand, C. (2006). *Einführung in die Pädagogik bei Verhaltensstörungen*. München: Reinhardt Verlag
- Hintenberger G. & Kühne S. (2009). *Handbuch Online-Beratung*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Krause, C. (2003): Pädagogische Beratung: Was ist, was soll, was kann Beratung? In C. Krause et al. (Hrsg.), *Pädagogische Beratung. Grundlagen und Praxisanwendungen* (S. 15–31). Paderborn: Schöningh UTB.
- Mayer J. (2008). *Onlineberatung. Möglichkeiten und Grenzen*. Saarbrücken: VDM Verlag Dr. Müller.
- Mutzeck, W. (2000). *Verhaltensgestörtenpädagogik und Erziehungshilfe*. Bad Heilbrunn: Klinkhardt.
- Renner, A. (2012). *Hilfe für Lehrer/innen! – Es gibt sie*. Unveröffentlichte Bachelorarbeit an der PH NÖ.
- Winterhoff, M. (2011). *Moderne Entwicklungsstörungen bei Kindern und Jugendlichen*. DVD Random House Audio.

Internet

„Burnout dank Traumjob - Europas junge Lehrer“. Arte.tv 21. 10. 2012. Zugriff am 21. 10. 2012. Verfügbar unter <http://videos.arte.tv/de/videos/yourope--6994570.html>.

„Ausgebrannt: "Hochstressberuf" Lehrer“. Der Standard 11. 9. 2012. Zugriff am 20. 9. 2012. Verfügbar unter: <http://derstandard.at/1345166723695/Ausgebrannt-Hochstressberuf-Lehrer>.

HeLv-Helpdesk für Lehrer/innen verhaltensauffälliger Schüler/innen. Verfügbar unter: <http://helv.ph-noe.ac.at>.