

Schuldienste
Schulpsychologischer
Dienst

Adligenswil · Udligenswil · Meierskappel · Meggen · Weggis · Greppen · Vitznau

Selbstevaluation des Schulpsychologischen Dienstes, Schuldienst- kreis Adligenswil

Adligenswil, Juli 2007

Peter Sonderegger
peter.sonderegger@edulu.ch

Andrea Müller
andrea.mueller@edulu.ch

INHALTSVERZEICHNIS

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | EINLEITUNG | 5 |
| 1.1 | Aufbau des Berichts..... | 5 |
| 1.2 | Dank..... | 5 |
| 2 | FRAGESTELLUNGEN UND METHODISCHES VORGEHEN | 6 |
| 2.1 | Fragestellungen..... | 6 |
| 2.2 | Methodisches Vorgehen..... | 6 |
| 2.3 | Auswertung..... | 7 |
| 3 | ERGEBNISSE | 8 |
| 3.1 | Anmeldung..... | 8 |
| 3.1.1 | Durch wen gelangten die Kunden und Kundinnen an den Schulpsychologischen Dienst? | 8 |
| 3.1.2 | In Anspruch genommene Dienststellen..... | 8 |
| 3.1.3 | Orientierung über den Ablauf einer Abklärung | 9 |
| 3.1.4 | Wichtigste Anliegen an den Schulpsychologischen Dienst | 9 |
| 3.1.5 | Informationsgewinnung | 9 |
| 3.2 | Beurteilung der Beratung..... | 9 |
| 3.2.1 | Erwartungen an SPD | 9 |
| 3.2.2 | War die Beratung hilfreich? | 11 |
| 3.2.3 | Umsetzung der Lösungsideen und Massnahmen | 11 |
| 3.2.4 | Wiederanmeldung | 12 |
| 3.3 | Beurteilung der Psychologen und Psychologinnen..... | 13 |
| 3.3.1 | Sich ernst genommen fühlen | 13 |
| 3.3.2 | Kompetenz | 13 |
| 3.3.3 | Verständnis der Problematik | 13 |
| 3.3.4 | Eingesetzte Zeit..... | 14 |
| 3.3.5 | Einfühlsamkeit | 14 |
| 3.3.6 | Kind hat sich wohl gefühlt | 14 |
| 3.4 | Zusammenhänge zwischen der Beurteilung der Beratung und der Beurteilung der Psychologen und Psychologinnen..... | 14 |
| 3.5 | Wartezeit..... | 14 |
| 3.6 | Sekretariat..... | 15 |
| 3.7 | Unabhängigkeit des Schulpsychologischen Dienstes | 15 |
| 3.8 | Zusätzliche Angebote..... | 16 |
| 3.9 | Interesse an örtlich näher liegenden Angeboten des Schulpsychologischen Dienstes..... | 16 |
| 3.10 | Räumlichkeiten | 17 |
| 4 | FAZIT UND OPTIMIERUNGSPOTENZIAL | 18 |
| 4.1 | Fazit | 18 |
| 4.2 | Optimierungspotenzial..... | 18 |
| 4.2.1 | Optimierungspotenzial auf schulpsychologischer Ebene..... | 18 |
| 4.2.2 | Optimierungspotenzial auf strategischer Ebene | 19 |

ZUSAMMENFASSUNG

Zur Qualitätssicherung evaluierten wir intern den Schulpsychologischen Dienst (SPD) des Schuldienstkreises Adligenswil im Schuljahr 2005/2006. Da eine Wirksamkeitsstudie unsere Möglichkeiten übersteigen würde, legten wir den Fokus der Evaluation auf die Zufriedenheit der Kunden und Kundinnen mit verschiedenen Bereichen des SPD. Wir entwickelten drei kundenspezifische Fragebogen mit vorwiegend standardisierten Fragen. Diese schickten wir an die Lehrpersonen, Eltern sowie Schulleiter und Schulleiterinnen, die während der Untersuchungsperiode Kontakt mit dem Schulpsychologischen Dienst hatten. Die Umfrage wurde anonym durchgeführt. Die Gesamtrücklaufquote betrug 44 Prozent. Es konnten 101 Fragebogen qualitativ und quantitativ mit dem Statistikprogramm SPSS 11 ausgewertet werden.

Zunächst kann festgehalten werden, dass die Zufriedenheit der Kunden und Kundinnen mit dem SPD in den meisten erfassten Bereichen gut bis sehr gut ist. Über 80 Prozent aller befragten Personen gaben an, dass die Beratung hilfreich bis sehr hilfreich war und sie den SPD wieder in Anspruch nehmen würden. Die Mehrheit der Befragten war der Meinung, dass die Psychologen und Psychologinnen die Problematik gut bis sehr gut verstanden haben und sich genügend Zeit genommen haben. Weiter räumten sie ihnen eine sehr hohe Kompetenz und Einfühlsamkeit ein. Die Kunden und Kundinnen fühlten sich ernst genommen. Diejenigen Personen, welche die Beratung als nicht hilfreich empfunden haben, fühlten sich von den Psychologen und Psychologinnen nicht ernst genommen und gaben an, dass die vorgeschlagene Lösungsideen im Alltag nicht umsetzbar waren und die vorgeschlagene Massnahmen in der Schule nicht umgesetzt wurden. Diese Ergebnisse zeigen, dass die systemische Grundhaltung von Wertschätzung und Allparteilichkeit/Neutralität bedeutsam ist. Anmeldegründe waren bei den Lehrpersonen vor allem Lern- und Verhaltensschwierigkeiten, bei den Schulleiter/-innen Schwierigkeiten mit Schulkindern und Eltern. Die Erwartungen der drei Zielgruppen an den Schulpsychologischen Dienst sind unterschiedlich und abhängig von ihrer Rolle im System. Während die Lehrpersonen und Eltern vor allem Lösungsansätze zu Problemstellungen wünschten, benötigen die Schulleiter/-innen Unterstützung in akuten Situationen. Auffallend ist, dass viele Eltern ohne Erwartungen an die Abklärung kommen. Als zusätzliche Angebote wurde von allen drei Zielgruppen eine längerfristige Begleitung der Kinder gewünscht. Erziehungs- und Familienberatung wurde vor allem von den Lehrpersonen sowie Schulleiter und Schulleiterinnen genannt, von den Lehrpersonen auch eine eigene psychologische Begleitung.

Bereits im Laufe der Evaluation wurden die Präsenzzeiten des Sekretariats im Rahmen eines Stellenwechsels verbessert sowie ein Warteraum in Weggis neu eingerichtet. Hier ist kein weiterer Handlungsbedarf gegeben. Die Kunden und Kundinnen stuften die Unabhängigkeit des SPD gegenüber der Schule und der Schulbehörde als gewährleistet ein. Auch hier bedarf es keiner Änderung.

Die Evaluation zeigt Bereiche auf, bei denen ein Optimierungspotenzial vorhanden ist. Diese Betrachtung erfolgt auf zwei Ebenen: Bereiche, in denen Änderungen vom SPD selber umgesetzt werden können und solche, die auf strategischer Ebene diskutiert werden müssen.

Auf der Ebene des schulpsychologischen Dienstes zeigen die Ergebnisse, dass die Eltern besser über den Ablauf beim SPD informiert waren als die Lehrpersonen. Wir werden im nächsten Schuljahr ein Informationsblatt für die Lehrpersonen analog demjenigen für die Eltern erstellen. Obwohl 85 Prozent der Eltern angegeben haben, dass sich das Kind beim Psychologen oder der Psychologin wohl gefühlt habe, werden wir im nächsten halben Jahr rückfragen, wie sich das Kind bei der Abklärung gefühlt hat.

Auf strategischer Ebene müsste mit der Kommission Schuldienste diskutiert werden, da Veränderungen nur mit Pensenerhöhungen umgesetzt werden können. Verkürzung der Wartezeit: Die Länge der Wartezeit wurde von 13.2 Prozent der Lehrpersonen und 26.5 Prozent der Eltern als kurz eingestuft. Zirka 35 Prozent der befragten Lehrpersonen und Eltern gaben an, dass die Wartezeit akzeptabel war, weil sie wussten, dass diese lang sein kann und sie sich darauf einstellten. Die Schulleiter und Schulleiterinnen mussten kaum warten und stuften die Wartezeit kongruent als kurz ein. Zusätzliche Angebote, wie zum Beispiel längere Begleitung von Kindern unter Einbezug der Familie, und örtlich näher liegende Angebote wie vermehrte Schulhauspräsenz, bringen einen Mehraufwand und bedürfen einer Pensenerhöhung.

1 EINLEITUNG

In unserer Arbeit im Schulpsychologischen Dienst (SPD) orientieren wir uns an der Grundhaltung der systemischen Beratung und arbeiten kundenorientiert. Die Kunden und Kundinnen bitten in einer Situation um Hilfe, die sie aus eigener Kraft nicht zu ändern vermögen.¹ Sie werden als mündige, gleichberechtigte und selbstverantwortliche Mitmenschen in den Lösungsprozess miteinbezogen. Kunden und Kundinnen des Schulpsychologischen Dienstes sind hauptsächlich Lehrpersonen, Eltern sowie Schulleiter und Schulleiterinnen. Systemorientierung beinhaltet auch, dass das Umfeld soweit wie möglich miteinbezogen wird, um vorhandene Ressourcen nutzen zu können. Ziel ist es, durch Aktivierung und Unterstützung der eigenen Kräfte und Möglichkeiten einen Prozess in Gang zu bringen. Zentral dabei ist eine gemeinsame Problemdefinition. Im Gespräch unter der Leitung des Schulpsychologischen Dienstes wird versucht, die verschiedenen Sichtweisen miteinander zu verknüpfen, um unter Mitarbeit aller Beteiligten einen Lösungsprozess anzustreben. Dabei ist die Grundhaltung des Schulpsychologischen Dienstes geprägt von Empathie, Wertschätzung und Allparteilichkeit.² Allparteilichkeit bedeutet, dass alle Beteiligten gleichberechtigt sind und der Schulpsychologische Dienst nicht für eine Partei im System Stellung bezieht. Dies heisst aber nicht, dass der Schulpsychologische Dienst keine Meinung hat. Er bezieht Fachwissen mit ein, gibt dieses ins Gespräch ein und berücksichtigt bei der Lösungssuche die Ansichten und Möglichkeiten aller Beteiligten. Nur so können Massnahmen gefunden werden, die von den einzelnen Betroffenen auch umsetzbar sind.

Da wir nach Abschluss der Beratung selten oder zufällig Rückmeldungen zum Schulpsychologischen Dienst und zu unserer Arbeit erhalten, entschieden wir uns, eine Evaluation zur Qualitätssicherung durchzuführen. Eine Wirksamkeitsstudie würde unsere Möglichkeiten übersteigen, deshalb legten wir den Fokus auf die Zufriedenheit der Kunden und Kundinnen. Ziel der Selbstevaluation war, Bereiche zu erkennen, welche optimiert werden können.

1.1 Aufbau des Berichts

Der Bericht ist in vier Teile gegliedert. Kapitel eins und zwei stellen die Ausgangslage, die Fragestellungen und das methodische Vorgehen vor. Im dritten Kapitel werden die Ergebnisse der statistischen Auswertung präsentiert. Kapitel vier enthält ein Fazit auf die einzelnen Fragen, und es werden Bereiche vorgestellt, die ein Optimierungspotenzial enthalten.

1.2 Dank

Wir möchten uns bei allen Lehrpersonen, Eltern sowie Schulleitern und Schulleiterinnen bedanken, welche sich die Zeit genommen haben, unsere Fragebogen auszufüllen. Ein besonderer Dank kommt Interface Institut für Politikstudien in Luzern für die Benutzung ihrer Infrastruktur sowie die kompetente Unterstützung in methodischen Fragen zu.

¹ Richard Fisch; John H. Weakland & Lynn Segal (1996): Strategien der Veränderung. Kett-Cotta: Stuttgart

² Arist von Schlippe & Jochen Schweitzer (2003): Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung. Vandenhoeck & Ruprecht: Göttingen

2 FRAGESTELLUNGEN UND METHODISCHES VORGEHEN

In diesem Kapitel wird als erstes auf die Fragestellungen eingegangen. Danach werden Methodik und Anmerkungen zur Auswertung erläutert.

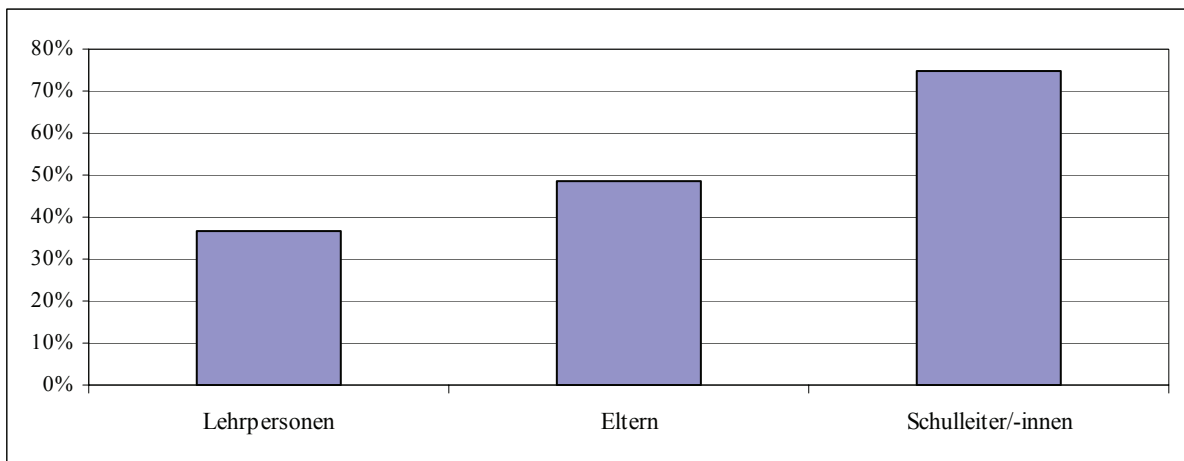
2.1 Fragestellungen

Um die Zufriedenheit der Kunden und Kundinnen zu erfassen, wurden Fragen zu sieben Bereichen des Schulpsychologischen Dienstes formuliert:

- Wie verläuft die Anmeldung und welche Erwartungen haben die Kunden und Kundinnen an den Schulpsychologischen Dienst?
- Wie beurteilen die Kunden und Kundinnen die Beratung des Schulpsychologischen Dienstes?
- Wie beurteilen die Kunden und Kundinnen die Arbeit der Psychologen und Psychologinnen?
- Wie beurteilen die Kunden und Kundinnen die Wartezeit?
- Wie zufrieden sind die Kunden und Kundinnen mit dem Sekretariat?
- Wie schätzen die Kunden und Kundinnen die Unabhängigkeit des Schulpsychologischen Dienstes gegenüber der Schule und der Schulbehörde ein?
- Welche Angebote werden von den Kunden und Kundinnen zusätzlich gewünscht?

2.2 Methodisches Vorgehen

Als Erhebungsinstrument entschieden wir uns für eine anonyme, schriftliche Umfrage. Für jede Zielgruppe (Lehrpersonen, Eltern, Schulleiter/-innen) wurde ein spezifischer Fragebogen mit vorwiegend standardisierten Fragen entwickelt. Der Beginn der Datenerhebung fand im Dezember 2005 statt. Zunächst verteilten wir die Fragebogen am Ende des gemeinsamen Auswertungsgespräches an die Lehrpersonen und Eltern. Dieses Vorgehen erwies sich jedoch nicht als vorteilhaft. Einerseits liess der Schluss der ausgiebigen Gespräche oft nicht zu, nochmals ein völlig anderes Thema und den Fragebogen aufzugreifen, andererseits mussten die Gesprächsteilnehmer/-innen zu weiteren Terminen, sodass das Austeilen der Fragebogen vergessen wurde. Aus diesem Grund änderten wir das Vorgehen. Die Fragebogen wurden am Ende des Schuljahres 2005/2006 den Lehrpersonen, Eltern sowie den Schulleitern und Schulleiterinnen (Vollerhebung) per Post zugesandt. Insgesamt wurden 120 Fragebogen an Lehrpersonen, 103 an Eltern und 12 an Schulleiter und Schulleiterinnen verschickt. Von den insgesamt 235 Fragebogen kamen 103 zurück. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 44 Prozent. Darstellung 2.1 gibt einen Überblick über den Rücklauf bei den einzelnen Zielgruppen.



Darstellung 2.1: Rücklaufquote nach Zielgruppen

Von den 103 retournierten Fragebogen konnten 101 ausgewertet werden: 43 der Lehrpersonen, 50 der Eltern und 8 der Schulleiter und Schulleiterinnen.

2.3 Auswertung

Die qualitative Auswertung der ersten retournierten Fragebogen zeigte bereits, dass die Eltern ungenügend über den Ablauf einer Schulpsychologischen Abklärung informiert waren. Deshalb erstellten wir bereits in diesem ersten Schritt ein Informationsblatt für die Eltern, welches über die Schulleitungen auch an die Lehrpersonen weitergeleitet wurde. Ein weiteres Resultat dieser ersten Auswertung war, dass den Eltern die Räumlichkeiten nicht ansprechend eingerichtet erschienen. Dies führten wir vor allem darauf zurück, dass in Weggis noch kein Warteraum zur Verfügung stand. Mit Hilfe der Schulleitung konnte schnell ein Raum gefunden und eingerichtet werden.

Die quantitative Auswertung der Fragebogen erfolgte mit dem Statistikprogramm SPSS 11.

Zur übersichtlichen Darstellung wurden die Antworten der Zielgruppen nach Möglichkeit in einer Tabelle einander gegenübergestellt. Dabei ist die kleine Grundgesamtheit der Schulleiter und Schulleiterinnen (N=8) zu beachten: Wenn alle acht Schulleiter/-innen eine Frage beantworteten, so repräsentiert eine Antwort 12.5 Prozent, während diese bei den Lehrpersonen (N=43) 2.3 Prozent und bei den Eltern (N=50) 2 Prozent beträgt. Trotzdem entschieden wir uns, die Resultate in einer Tabelle darzustellen, um mögliche Unterschiede rasch zu erkennen.

3 ERGEBNISSE

In diesem Abschnitt werden die Ergebnisse der schriftlichen Umfrage dargestellt. Die Resultate werden auch im Hinblick auf Unterschiede der einzelnen Zielgruppen erläutert.

3.1 Anmeldung

Die nächsten Abschnitte beinhalten allgemeine Angaben zur Anmeldung.

3.1.1 Durch wen gelangten die Kunden und Kundinnen an den Schulpsychologischen Dienst?

Alle drei Gruppen wurden gefragt, durch wen sie zum Schulpsychologischen Dienst gelangt sind. Die Lehrpersonen (84.7 Prozent) und Schulleiter/-innen (100 Prozent) wandten sich am häufigsten aus eigenem Bedürfnis an den SPD. Bei den Eltern lag dieses mit 42.0 Prozent an zweiter Stelle. Am meisten kamen sie durch die Lehrpersonen (66.0 Prozent) zum SPD.

Tabelle 3.1: Wie gelangten die Kunden und Kundinnen zum SPD?

| | Lehrpersonen N=43 | Eltern N=50 | Schulleiter/-innen N=8 |
|---------------------------------|----------------------|----------------|---------------------------|
| Eigenes Bedürfnis | 84.7% | 42.0% | 100.0% |
| Lehrpersonen | — | 66.0% | 25.0% |
| Eltern | 11.6% | — | 12.5% |
| Beratungs-/ Therapie- stelle | 4.6% | 6.0% | — |
| Bekannte | — | 0.0% | — |
| Arzt | — | 4.0% | — |
| Schulbehörde | — | — | 0.0% |
| Andere | 11.6% | 10.0% | — |

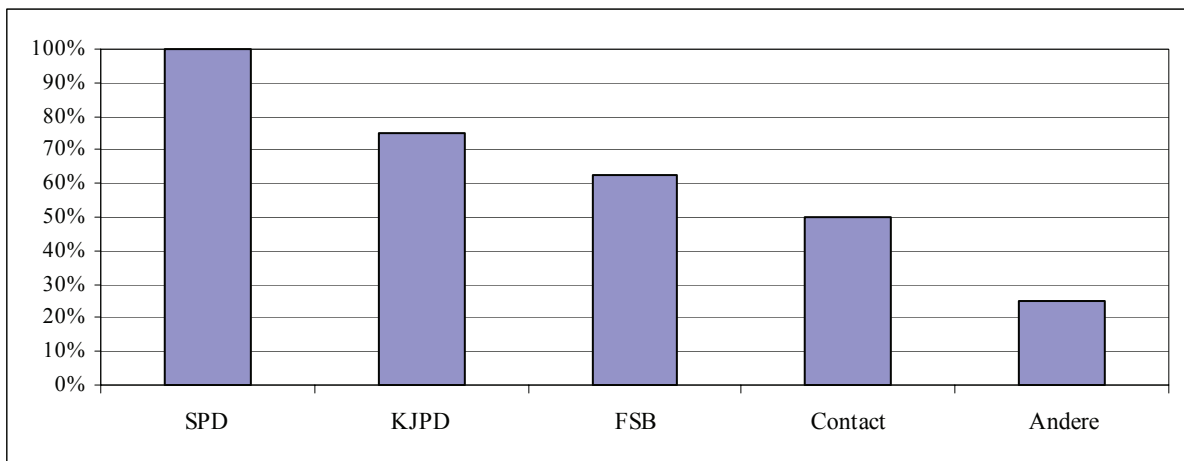
Legende: Mehrfachnennungen möglich; —: diese Kategorie wurde nicht gefragt

Die Lehrpersonen gaben an, dass bei 11.6 Prozent die Anmeldung auf Wunsch der Eltern erfolgte. Bei den Schulleiter/-innen ging die Initiative zusätzlich zum eigenen Bedürfnis einmal von den Eltern und zweimal von den Lehrpersonen aus. Bei den Beratungs-/Therapiestellen wurden die schulische Heilpädagogin und private Therapeutin genannt. Einmal kam die Initiative vom eigenen Sohn. Bei der Kategorie „andere“ gaben die Eltern die Lehrperson für Begabungsförderung und das Sozialamt an.

Im Schuldienstkreis Adligenswil ist der Anteil der Elternanmeldungen im Vergleich zu anderen Schuldienstkreisen (vergleiche frühere kantonale Statistiken) hoch. Dies ist einerseits auf die Abmachung mit den Lehrpersonen zurückzuführen, dass die Eltern selber anmelden sollen, wenn nur sie eine Anmeldung wünschen, die Lehrpersonen jedoch keine Indikation sehen. Eine weitere Vermutung besteht darin, dass Eltern mit hohem sozioökonomischen Status ihre Kinder eher anmelden als Eltern mit niederem Status.

3.1.2 In Anspruch genommene Dienststellen

Die Schulleiter/-innen wurden speziell gefragt, welche Dienststellen sie bereits in Anspruch genommen haben. Alle 8 Schulleiter wandten sich an den SPD. Häufig in Anspruch wurde auch der Kinder- und Jugendpsychiatrische Dienst, die Fachstelle für Schulberatung und die Jugendberatungsstelle Contact. Die Schulsozialarbeit und ein externer Berater wurden von je einer Person angegeben.



Darstellung 3.1: Von Schulleiter/-innen in Anspruch genommene Dienststellen (N=25; Mehrfachnennungen möglich); KJPD: Kinder- und Jugendpsychiatrischer Dienst; FSB: Fachstelle für Schulberatung.

3.1.3 Orientierung über den Ablauf einer Abklärung

Die drei Zielgruppen wurden danach gefragt, wie gut sie über den Ablauf informiert wurden. Rund 95 Prozent der Eltern (N=49) gaben an, gut bis sehr gut informiert worden zu sein, ebenso alle 8 Schulleiter/-innen. Bei den Lehrpersonen (N=35) betrug der Wert noch 74.3 Prozent. Dabei ist auch zu beachten, dass 8 Lehrpersonen diese Frage nicht beantwortet haben. 5 gaben an, überhaupt nicht informiert worden zu sein. Die gute Orientierung der Eltern könnte unter anderem auf das Informationsblatt über den Ablauf einer schulpsychologischen Abklärung zurückzuführen sein und auf die mündliche Information beim Erstgespräch.

3.1.4 Wichtigste Anliegen an den Schulpsychologischen Dienst

Die wichtigsten Anliegen an den SPD (Mehrfachnennungen möglich) waren bei den Lehrpersonen (N=43) Lernschwierigkeiten (95.3 Prozent) und Verhaltensprobleme (51.2 Prozent) und bei den Schulleiter/-innen (N=8) Schwierigkeiten mit Schulkindern und Schwierigkeiten mit Eltern (je 75.0 Prozent).

3.1.5 Informationsgewinnung

Bei der Frage, wie sich die Psychologen und die Psychologinnen informiert haben (Mehrfachnennungen möglich), ist die schriftliche Anmeldung mit der Problembeschreibung bei den Lehrpersonen (N=43) der häufigste Weg (76.7 Prozent). Bei den Schulleiter/-innen (N=8) verlief die Kommunikation mit dem SPD vor allem telefonisch (75.0 Prozent). Dieser Unterschied ist darauf zurückzuführen, dass bei den Schulleiter/-innen meistens eine Notfallsituation vorliegt und akuter Handlungsbedarf besteht. In der Regel hat sich bei den Lehrpersonen der schriftliche Weg bewährt und ermöglicht bereits eine Erfassung verschiedenster relevanter Informationen.

3.2 Beurteilung der Beratung

Im Folgenden werden die Ergebnisse zur Beratung dargestellt.

3.2.1 Erwartungen an SPD

Die wichtigsten vier Nennungen der Kunden und Kundinnen zu ihren Erwartungen an den Schulpsychologischen Dienst können Tabelle 3.2 entnommen werden.

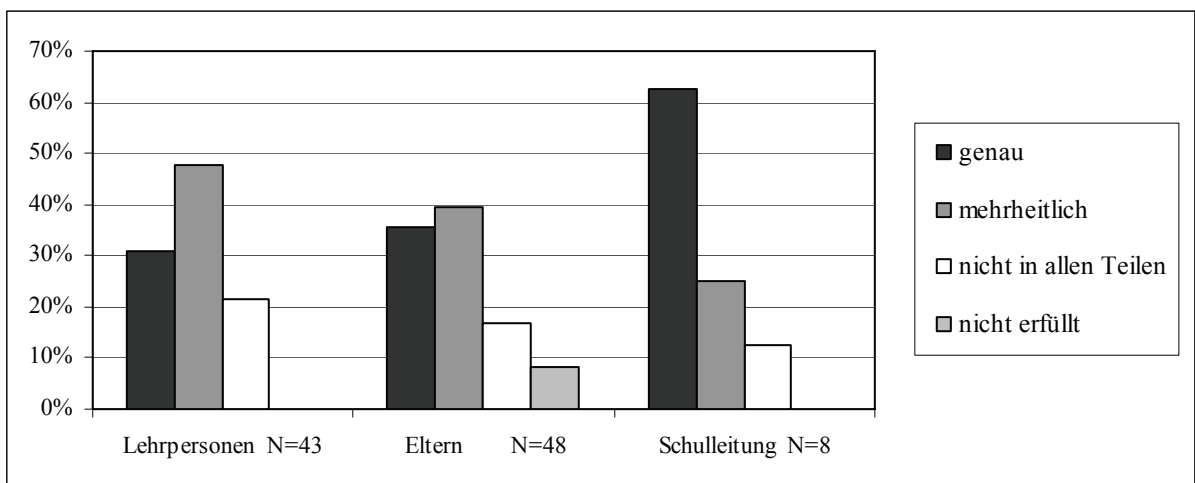
Tabelle 3.2: Reihenfolge der Erwartungen

| | Lehrpersonen | Eltern | Schulleiter/-innen |
|----|--|---|--|
| 1. | Lösungsvorschläge auf konkrete Fragestellungen | Beratung, Lösungsansätze, weiteres Vorgehen | Beratung, Unterstützung „wenn es brennt“ |
| 2. | Problemanalyse | Keine Erwartungen | Beratung von Eltern und Lehrpersonen |
| 3. | Genau Auswertung und Besprechung der Testergebnisse, Diagnostik | Problem- und Ursachenanalyse | Abklärungen, Diagnostik |
| 4. | LP in ihren Anliegen gegenüber EL unterstützen; Klärung zwischen Erwartung der EL und Realität | Vermittlung mit Lehrpersonen | Einzelnennungen wie unkomplizierte Zusammenarbeit; Fallbesprechungen, zügige Erledigung der Aufgaben |

Legende: LP: Lehrpersonen; EL: Eltern

Während die Lehrpersonen und Eltern vor allem Lösungsansätze zu Problemstellungen wünschen, benötigen die Schulleiter/-innen Unterstützung in akuten Situationen. Diagnostik ist sowohl für die Lehrpersonen wie für die Schulleiter/-innen wichtig. Auffallend ist, dass viele Eltern ohne Erwartungen an die Abklärung kommen. Die Anmeldung ihrer Kinder erfolgte dementsprechend auch auf Initiative der Lehrpersonen. Wichtig scheint auch die Vermittlerrolle des SPD zwischen den Eltern und Lehrpersonen zu sein. So wird zum Beispiel von den Lehrpersonen erwartet, dass der SPD ihre Anliegen gegenüber den Eltern vertreten soll. Dies zeigt sich durch den geäußerten Wunsch der Lehrpersonen nach einem Vorgespräch, damit die Lehrpersonen und die Psychologen und Psychologinnen bei der Auswertung am gleichen Strick ziehen. Somit würde jedoch eine Koalition mit den Lehrpersonen gebildet und die Grundhaltung der Allparteilichkeit und Neutralität missachtet. Dasselbe gilt, wenn die Eltern erwarten, dass der SPD ihre Position einnimmt.

Bei allen drei befragten Gruppen wurden die Erwartungen zu mindestens 75 Prozent mehrheitlich bis genau erfüllt. Mit 87.5 Prozent erreichten die Schulleitungen den höchsten Wert. Bei 8.3 Prozent der Eltern wurden sie gar nicht erfüllt.



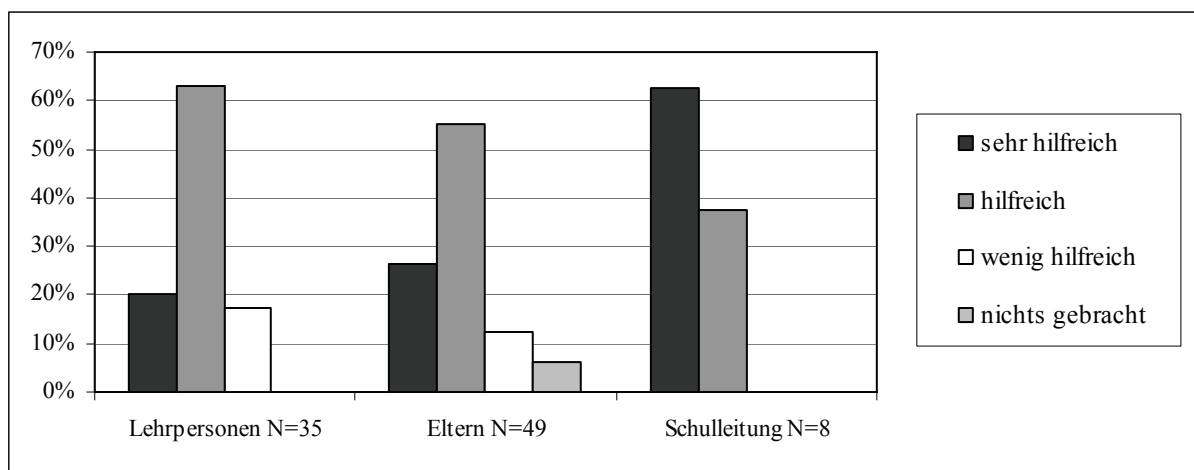
Darstellung 3.2: Wurden die Erwartungen erfüllt?

Die Angaben, wieso die Erwartungen nicht erfüllt wurden, lauteten: Lehrerwechsel, Massnahme eines möglichen Schulwechsels kam zu spät, Übergang der Anfrage in eine Einzelfallabklärung, sodass längere Zeit keine Massnahme ergriffen werden konnte und die Lehrpersonen nachfragen mussten.

Bei den Fragebogen der Eltern konnte eine verfeinerte Analyse durchgeführt werden. Diese zeigt, dass die Erwartungen der Eltern, die selber angemeldet hatten, zu 71.4 Prozent mehrheitlich bis genau erfüllt wurden. Erfolgte die Anmeldung nicht durch die Eltern selbst, lag der Wert leicht höher bei 77.7 Prozent. Eine Vermutung für diesen tendenziellen Unterschied könnte darin liegen, dass bei den Eltern, die sich nicht selber angemeldet hatten, keine spezifischen Erwartungen an die Abklärung vorlagen.

3.2.2 War die Beratung hilfreich?

Die drei Zielgruppen wurden auch gefragt, wie hilfreich die Beratung war. Die Mehrheit der befragten Personen beurteilte die Beratung als hilfreich bis sehr hilfreich (> 80 Prozent). Zu beachten ist, dass bei den Lehrpersonen 18 Prozent diese Frage nicht beantwortet haben.



Darstellung 3.3: War die Beratung hilfreich?

Bei den Eltern habe die Beratung aus folgenden Gründen nichts gebracht (6.1 Prozent):

- Zweimal wurde genannt, dass das Problem lediglich bestätigt wurde, die Abklärung aber nichts Neues ergeben habe.
- Einmal wurde erwähnt, dass die Hilfe zu wenig konstruktiv gewesen sei.

Aus denselben Gründen bewerteten die Lehrpersonen (17.1 Prozent) die Beratung als wenig hilfreich.

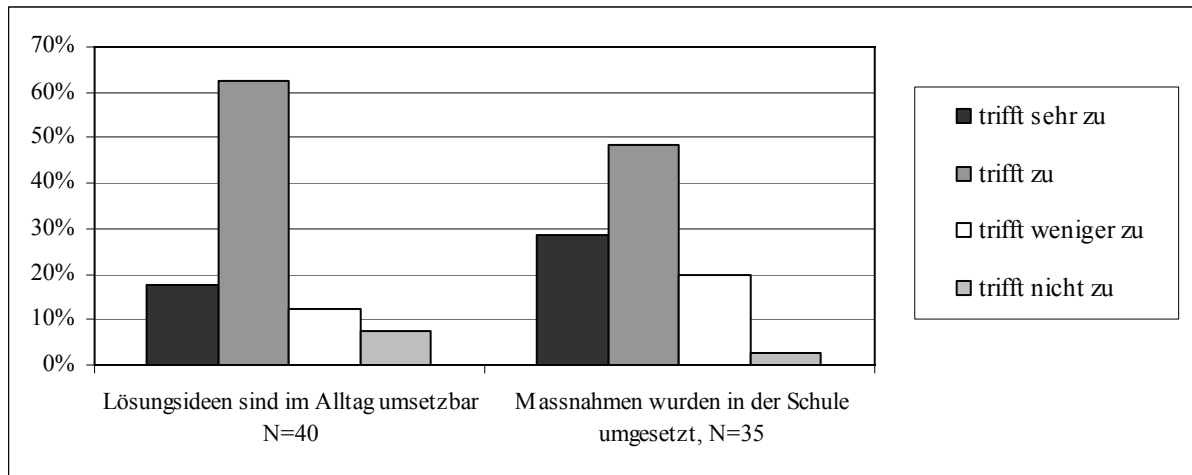
Bei diesen Begründungen ist zu berücksichtigen, dass eine Anmeldung oft gerade mit der Erwartung einer Bestätigung erfolgt. Werden die Probleme durch die Aussensicht des Schulpsychologischen Dienstes bestätigt, bewirkt dies Sicherheit und motiviert, sich für eine Lösung einzusetzen. Hinter dem Bedürfnis nach konkreten Lösungen könnte die Erwartung stehen, dass mit einigen wenigen Tipps die Problemsituation in Kürze diskutiert und geregelt werden kann, was jedoch selten der Fall ist.

Konsistent zeigte sich der signifikante Zusammenhang, dass die Eltern, welche die Beratung als nicht hilfreich bewerteten, den SPD nicht mehr beanspruchen würden. Das heisst jedoch nicht, dass wenn die Beratung hilfreich war, auch eine Wiederanmeldung erfolgen wird. Dieser Zusammenhang kann vorkommen, ist aber statistisch nicht signifikant, also zufällig entstanden. Es stellt sich die Frage, ob es Personen gibt, die global negativ gegenüber einer schulpsychologischen Beratung eingestellt sind.

3.2.3 Umsetzung der Lösungsideen und Massnahmen

Den Eltern wurden zusätzlich Fragen zur Umsetzung der Lösungsideen und Massnahmen gestellt. Die Frage, ob sie die vorgeschlagenen Lösungsideen im Alltag umsetzen können, wurde von 80.0 Prozent

als zutreffend bis sehr zutreffend beurteilt. Offen bleibt, ob diese Frage von 20.0 Prozent nicht beantwortet wurde, weil die Lösungsideen nicht brauchbar waren.

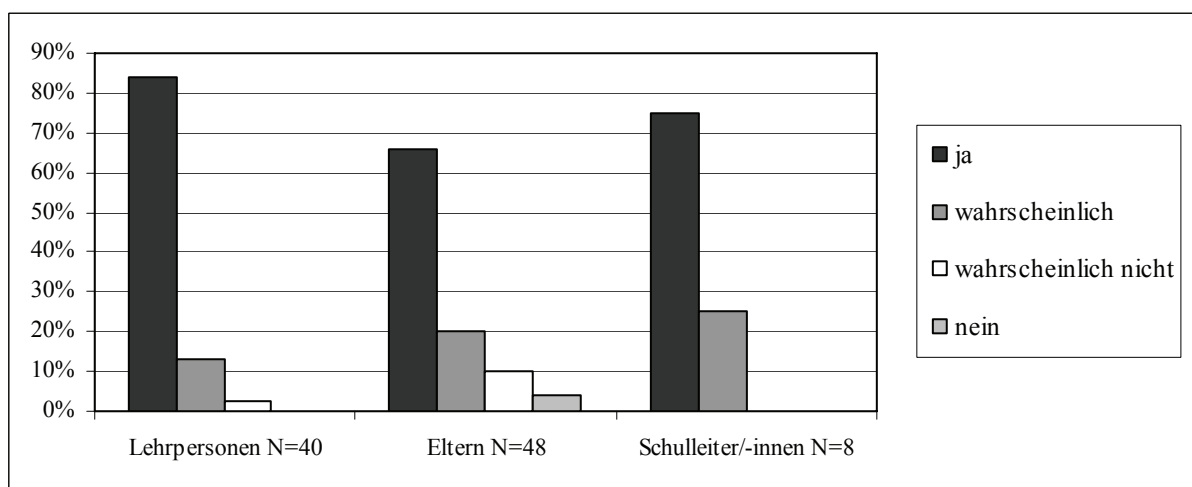


Darstellung 3.4: Lösungsideen und Massnahmen

Ob die vorgeschlagenen Massnahmen für die Schule (Integrative Förderung, Therapien, Klassen-/Schulwechsel) umgesetzt wurden, beantworteten lediglich 70 Prozent der Eltern. Davon gaben 77.2 Prozent an, dass die vorgeschlagenen Massnahmen umgesetzt worden sind, bei 20 Prozent trifft dies weniger und bei 2.8 Prozent gar nicht zu.

3.2.4 Wiederanmeldung

Die drei Zielgruppen wurden gefragt, ob sie bei einem ähnlichen Problem den Schulpsychologischen Dienst wieder in Anspruch nehmen würden. Die Mehrheit der Befragten würde sich wieder beim Schulpsychologischen Dienst melden. 4.0 Prozent der Eltern gaben an, dass sie den SPD gar nicht mehr einbeziehen würden. Gründe dafür wurden nicht angegeben. Die Sichtung der Fragebogen lässt vermuten, dass die Massnahmen im Alltag nicht umsetzbar waren und in der Schule nicht umgesetzt wurden respektive die Beratung als nicht hilfreich eingestuft wurde. 10.0 Prozent der Eltern sowie 2.6 Prozent der Lehrpersonen gaben an, sich bei ähnlichen Problemen wahrscheinlich nicht mehr zu melden. Die Lehrpersonen bemerkten dazu, dass es keine Alternative zum SPD gibt.



Darstellung 3.5: Wiederanmeldung

3.3 Beurteilung der Psychologen und Psychologinnen

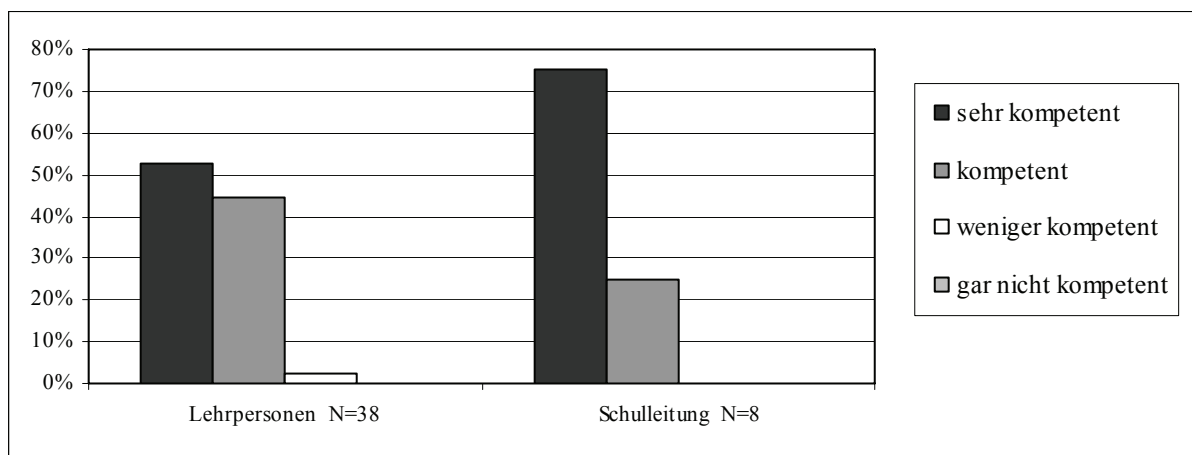
In diesem Abschnitt werden die Fragen zur Beurteilung der Psychologen und Psychologinnen erläutert.

3.3.1 Sich ernst genommen fühlen

Die Ergebnisse zeigen, dass sich 92.5 Prozent der Lehrpersonen, 93.8 Prozent der Eltern und 100 Prozent der Schulleiter/-innen ernst genommen fühlten. 2.1 Prozent der Eltern waren diesbezüglich gar nicht zufrieden. Dieser Ausreißer könnte hypothetisch auf die Erwartungshaltung zurückzuführen sein oder auf eine allgemein negative Einstellung dem SPD gegenüber.

3.3.2 Kompetenz

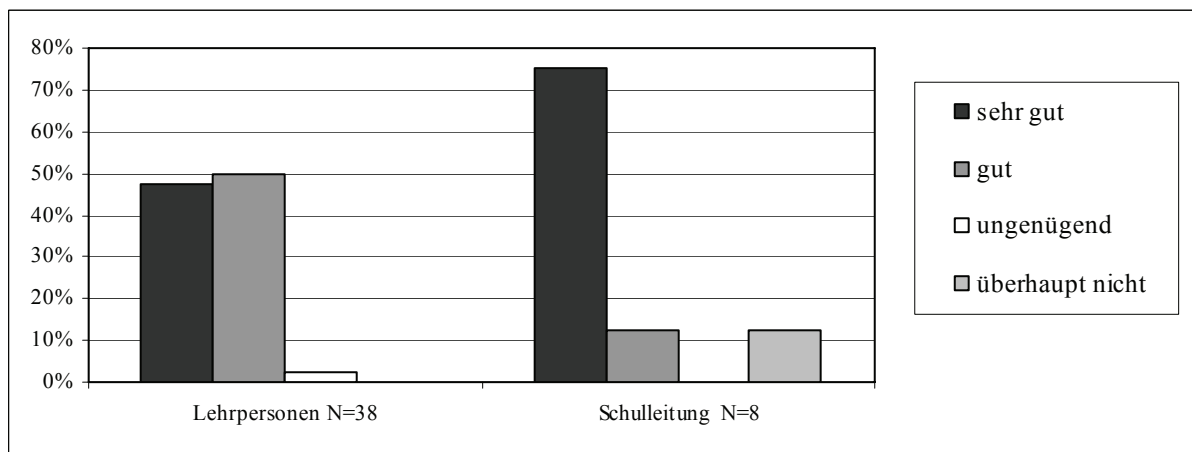
Die Lehrpersonen und Schulleiter/-innen räumten den Psychologen und Psychologinnen eine hohe Kompetenz ein.



Darstellung 3.6: Kompetenz der Psychologen und Psychologinnen

3.3.3 Verständnis der Problematik

Die Frage, wie die Psychologen und Psychologinnen die Problematik verstanden haben, beantwortete die Mehrheit der Lehrpersonen und Schulleiter/-innen mit gut bis sehr gut. Ein ungenügendes Verständnis wurde in einer Situation attestiert, in der die akute Situation in eine Einzelfallabklärung mündete und so die Zeit bis zu den einzuleitenden Massnahmen als sehr lange empfunden wurde.



Darstellung 3.7: Problematik verstanden

Den Eltern wurde eine leicht modifizierte Frage gestellt. 89.3 Prozent gaben an, dass die Psychologen und Psychologinnen ihre Anliegen gut bis sehr gut verstanden haben.

3.3.4 Eingesetzte Zeit

Mit der Zeit, die sich die Psychologen und Psychologinnen genommen haben, sind die Lehrpersonen zu 89.7 Prozent, die Eltern zu 93.9 Prozent und die Schulleiter/-innen zu 100 Prozent zufrieden.

3.3.5 Einfühlsamkeit

Sowohl von den Lehrpersonen als auch von den Schulleiter/-innen wird die Einfühlsamkeit zu 100 Prozent bestätigt.

3.3.6 Kind hat sich wohl gefühlt

Die Eltern wurden gefragt, ob sich das Kind beim Psychologen oder bei der Psychologin wohl gefühlt habe. 85.1 Prozent gaben an, dass sich das Kind wohl gefühlt habe, 12.8 Prozent fanden dies weniger zutreffend und in einem Fall habe sich das Kind gar nicht wohl gefühlt.

Es stellt sich die Frage, wie weit der SPD allen Anliegen und Bedürfnissen der Zielgruppen gerecht werden kann. Es gehört zu den Aufgaben, kritische, heikle, zum Teil unangenehme Themen zu besprechen. Sonderschuleinweisungen können zum Beispiel nicht nur positive Gefühle auslösen. Gerade durch den systemischen Ansatz ist es uns ein Anliegen auch in diesen Punkten ressourcenorientiert zu arbeiten und die Möglichkeiten der Beteiligten in den Lösungsprozess miteinzubeziehen. Dies kann natürlich nicht immer gelingen.

3.4 Zusammenhänge zwischen der Beurteilung der Beratung und der Beurteilung der Psychologen und Psychologinnen

Die Daten der Lehrpersonen und Eltern konnten einer feineren Analyse unterzogen werden. Ziel dieser Analyse war, Variablen zu finden, die in einem Zusammenhang mit der Beurteilung der Beratung und der Beurteilung der Psychologen und Psychologinnen stehen könnten. Dabei zeigten sich bei den Eltern folgende signifikante Zusammenhänge:

- Die Beratung war wenig hilfreich und die Lösungsideen sind im Alltag wenig umsetzbar.
- Die Beratung hat gar nichts gebracht und die Lösungsideen können im Alltag gar nicht umgesetzt werden.
- Die Beratung war wenig hilfreich und die Eltern fühlten sich wenig ernst genommen.
- Die Beratung hat gar nichts gebracht und die Eltern fühlten sich gar nicht ernst genommen.

Bei den Lehrpersonen wurde ein signifikanter Zusammenhang ermittelt:

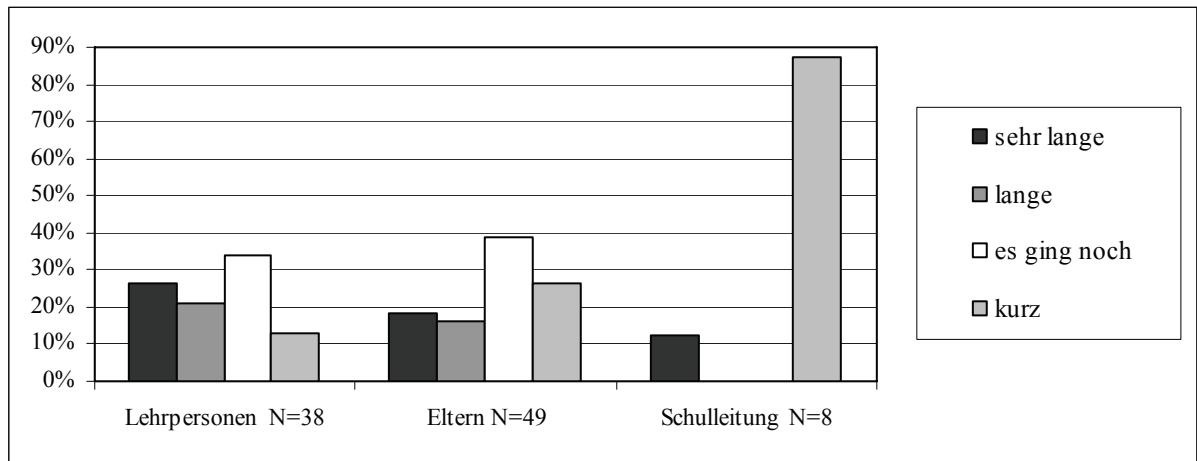
- Die Beratung war wenig hilfreich und die Lehrpersonen fühlten sich wenig ernst genommen.

In all diesen Fällen kann jedoch nicht automatisch auf den Zusammenhang geschlossen werden, dass zum Beispiel die Beratung sehr hilfreich war und die Eltern sich sehr ernst genommen fühlten. Diese Zusammenhänge können sehr wohl bestehen. Sie sind jedoch nicht signifikant und können zufällig entstanden sein.

3.5 Wartezeit

Als kurz bewerteten 13.2 Prozent der Lehrpersonen und 26.5 Prozent der Eltern die Wartezeit. 7 Schulleiter/-innen (87.5 Prozent) mussten keine Wartezeiten in Kauf nehmen, weshalb diese kon-

gruent als kurz eingestuft wurde. Eine Person jedoch empfand die Wartezeit als sehr lang. (Erstkontakt habe schnell stattgefunden. Die daraus resultierende Einzelfallabklärung habe längere Zeit in Anspruch genommen.) Die Wartezeit als lange bis sehr lange empfanden 47.4 Prozent der Lehrpersonen, 34.7 Prozent der Eltern. 34.2 Prozent der Lehrpersonen sowie 38.8 Prozent der Eltern gaben an, dass die Wartezeit gerade noch akzeptabel war. Die Lehrpersonen erklärten zu dieser Akzeptanz, dass sie um die lange Wartezeit wissen und sich darauf einstellen.



Darstellung 3.8: Verteilung der Wartezeit

Ging die Initiative der Anmeldung von den Eltern (N=21) aus, betrug die durchschnittliche Wartezeit 6 Wochen, bei den Lehrpersonen (N=28) 10 Wochen. Dies würde im ersten Augenblick die vereinzelten Aussagen der Lehrpersonen bestätigen, dass die Wartezeit kürzer sei, wenn die Eltern das Kind selber beim SPD anmelden. Zu dieser Vermutung kann anhand dieser Evaluation keine genaue Aussage gemacht werden. Die unterschiedlichen Ergebnisse zur Wartezeit zwischen Lehrpersonen und Eltern können verschiedene Gründe haben. Es kann nur anhand weniger Antworten der Lehrpersonen beurteilt werden, ob sie sich bei den Wochenangaben am Erstgespräch des SPD mit den Eltern oder am Auswertungsgespräch mit allen Beteiligten orientierten. Diese beiden Gespräche können aus Termingründen mehrere Wochen auseinander liegen. Auch ist aus den Antworten der Eltern die Tendenz zu entnehmen, dass diese die Wartezeit als kürzer empfinden, wenn die Anmeldung über die Lehrperson erfolgt. Zudem muss berücksichtigt werden, dass viele Personen keine Wochenangaben gemacht haben.

3.6 Sekretariat

Mindestens 75 Prozent aller drei befragten Zielgruppen fanden den Kontakt mit dem Sekretariat als angenehm. Keinen Kontakt hatten 22.0 Prozent der Lehrpersonen und 18.0 Prozent der Eltern. Die Eltern waren nicht zufrieden, dass sie vom Sekretariat hören mussten, dass der SPD überlastet sei und lange Wartezeiten habe. Dies ist zeitweise die Realität und es ist dann die Aufgabe des Sekretariats, dies den Kunden und Kundinnen mitzuteilen. Von den Schulleiter/-innen wurde die Präsenzzeit als zu knapp beurteilt.

3.7 Unabhängigkeit des Schulpsychologischen Dienstes

Die Unabhängigkeit des Schulpsychologischen Dienstes gegenüber von Schulen und Schulbehörden beurteilten fast 90 Prozent der antwortenden Personen (Lehrpersonen: N=39; Eltern: N= 42; Schulleiter/-innen: N=8) als gegeben. Die Schulleiter/-innen (12.5 Prozent) fügten an, dass durch die Organisationsform (Leistungsauftrag, Örtlichkeiten usw.) die Abhängigkeit bereits gegeben sei. Diese Ant-

worten bestätigen die Organisationsstruktur der Schuldienste (Kommission Schuldienste - Schuldienstleitung – Schulpsychologischer Dienst). 7.7 Prozent der Lehrpersonen meinten, dass eine Unabhängigkeit nicht möglich sei. So habe der SPD in schwierigen Situationen die Meinung der Schulleitung vertreten. Diese Aussage beinhaltet zwei Möglichkeiten: Der SPD kann eine Koalition mit der Schulleitung eingegangen sein oder er ist unabhängig zur gleichen Beurteilung wie die Schulleitung gekommen.

3.8 Zusätzliche Angebote

Bezüglich der zusätzlich gewünschten Angebote wurde von den Eltern (42.0 Prozent) und Schulleiter/innen (75.0 Prozent) eine längerfristige Begleitung der Kinder am meisten genannt, oft auch von den Lehrpersonen (37.2 Prozent). Die Erziehungs- und Familienberatung wurde vor allem von den Lehrpersonen (44.2 Prozent) und Schulleiter/-innen (62.5 Prozent) gewünscht, während diese von den Eltern (10.0 Prozent) an letzter Stelle aufgeführt wurde. Psychotherapie mit Kindern wurde von mehreren Eltern und Lehrpersonen genannt, Begleitung von Elterngruppen von Schulleiter/-innen, psychologische Begleitung der Lehrpersonen von Lehrpersonen selber (Tabelle 3.3).

Tabelle 3.3: Zusätzlich gewünschte Angebote

| | Lehrpersonen N=43 | Eltern N=50 | Schulleiter/-innen N=8 |
|----------------------------------|----------------------|----------------|---------------------------|
| Längerfristige Begleitung der KI | 37.2% | 42.0% | 75.0% |
| Psychologische Begleitung der LP | 37.2% | — | 25.0% |
| Begleitung von EL-Gruppen | 16.3% | 16.0% | 62.5% |
| Begleitung von KI-Gruppen | 18.6% | 24.0% | 50.0% |
| Erziehungs-/Familienberatung | 44.2% | 10.0% | 62.5% |
| Psychotherapie mit KI | 34.9% | 28.0% | 50.0% |
| Andere | 4.7% | 10.0% | 0.0% |

Legende: Mehrfachnennungen möglich; —: diese Kategorie wurde nicht gefragt; KI: Kinder; LP: Lehrpersonen; EL: Eltern

Bei der Kategorie andere Angebote gab es bei den Eltern Einzelnennungen, wie zum Beispiel: Informationsabende zu Hochbegabung oder Hyperaktivität; vermehrte Unterstützung bei Lese-/ Rechtsschreibschwäche durch Schule und Behörde; Schaltstelle für Kinder, die nicht schulkonform sind; kurze Beratungstermine/Sprechstunden. Für den letzten Punkt besteht bereits die Möglichkeit, sich telefonisch oder per E-mail beim SPD zu melden.

Den Eltern wurden gefragt, wie viel sie bereit wären an diese zusätzlichen Leistungen zu bezahlen. 31 Eltern beantworteten diese Frage. 29.0 Prozent würden bis 20 Franken, 25.8 Prozent bis 50 Franken und 12.9 Prozent bis 100 Franken bezahlen. 32 Prozent würden gar nichts bezahlen. Nur noch wenige Eltern (N=5) beantworteten die Frage, ab der wievielten Stunde sie etwas bezahlen würden: 80 Prozent ab der 5. Stunde, 20 Prozent ab der 10. Stunde.

3.9 Interesse an örtlich näher liegenden Angeboten des Schulpsychologischen Dienstes

Den Lehrpersonen und Schulleiter/-innen wurde die Frage nach ihrem Interessen an einem für sie örtlich näher liegenden schulpsychologischen Angebot gestellt. 38 Prozent der Lehrpersonen sowie 50 Prozent der Schulleiter/-innen sind mit der momentanen Situation zufrieden. An zweiter Stelle

wurde von beiden Gruppen angegeben, dass die Psychologen und Psychologinnen ein- bis zweimal pro Monat im Schulhaus sein sollten.

Tabelle 3.4: Örtlich näher liegende Angebote

| | Lehrpersonen N=43 | Schulleiter/-innen N=8 |
|-------------------------------------|----------------------|---------------------------|
| So wie es ist | 41.9% | 62.5% |
| 1-2 Mal pro Monat im Schulhaus | 23.3% | 37.5% |
| 1 Tag pro Woche im Schulhaus | 16.3% | 12.5% |
| Büro im Schulhaus | 14.0% | 12.5% |
| Mind. 2 Tage pro Woche im Schulhaus | 14.0% | 0.0% |
| Keine Meinung | 0.0% | 0.0% |

3.10 Räumlichkeiten

Die Eltern wurden nach den Räumlichkeiten des Schulpsychologischen Dienstes gefragt. 80 Prozent (N=45) waren mit den Räumlichkeiten zufrieden bis sehr zufrieden. 2 Prozent waren gar nicht zufrieden.

4 FAZIT UND OPTIMIERUNGSPOTENZIAL

In diesem Kapitel werden zunächst die Ergebnisse zusammengefasst, bei denen kein Handlungsbedarf besteht. Danach werden die Themen besprochen, bei denen ein Optimierungspotenzial vorhanden ist. Zuerst werden diejenigen Themen betrachtet, die vom Schulpsychologischen Dienst selber umgesetzt werden können. Danach werden die Themen angesprochen, die auf einer strategischen Ebene diskutiert werden müssen.

4.1 Fazit

Zunächst kann festgehalten werden, dass die Zufriedenheit der Kunden und Kundinnen mit dem SPD in den meisten erfassten Bereichen gut bis sehr gut ist. Über 80 Prozent aller befragten Personen gaben an, dass die Beratung hilfreich bis sehr hilfreich war und sie den SPD wieder in Anspruch nehmen würden. Die Mehrheit der Befragten war der Meinung, dass der Psychologe oder die Psychologin die Problematik gut bis sehr gut verstanden habe und sich genügend Zeit genommen habe. Weiter räumten sie dem Psychologen/der Psychologin eine hohe Kompetenz und Einfühlsamkeit ein. Die Kunden und Kundinnen fühlten sich ernst genommen.

Diejenigen Personen, die die Beratung als nicht hilfreich empfunden haben, fühlten sich von den Psychologen und Psychologinnen nicht ernst genommen und gaben an, dass die vorgeschlagene Lösungsideen im Alltag nicht umsetzbar waren und die vorgeschlagene Massnahmen in der Schule nicht umgesetzt wurden. Diese Ergebnisse zeigen, dass die systemische Grundhaltung von Wertschätzung und Allparteilichkeit/Neutralität bedeutsam ist.

Anliegen an den SPD waren bei den Lehrpersonen vor allem Lern- und Verhaltensschwierigkeiten, bei den Schulleiter/-innen Schwierigkeiten mit Schulkindern und Eltern. Die Erwartungen der drei Zielgruppen an den Schulpsychologischen Dienst sind unterschiedlich und abhängig von ihrer Rolle im System. Während die Lehrpersonen und Eltern vor allem Lösungsansätze zu Problemstellungen wünschen, benötigen die Schulleiter/-innen Unterstützung in akuten Situationen.

Einige Male wurde der Wunsch nach konkreten Massnahmen geäussert. Einerseits sollte dabei beachtet werden, dass je konkreter die vorgeschlagenen Massnahmen sind, desto grösser das Risiko, dass diese nicht umgesetzt werden. Andererseits arbeiten in den Gemeinden viele Heilpädagogen und Heilpädagoginnen, die in der Regel eine spezialisierte Ausbildung absolviert haben und ein reichhaltiges Wissen an Fördermassnahmen mitbringen. Bei wenigen besteht das Bedürfnis nach konkreten Arbeitsblättern, Büchern usw. durch die Psychologen und Psychologinnen zu erhalten. Es wäre auch ein Aufwand für uns, bei allen Medien und Hilfsmitteln auf dem neusten Stand zu sein. Für Heilpädagogen/Heilpädagoginnen ohne Spezialausbildung könnten interne Weiterbildungen (eventuell mit externen Dozenten) zum Thema Interpretation von Testergebnissen eine Unterstützung sein.

4.2 Optimierungspotenzial

In diesem Abschnitt werden Bereiche erläutert, die auf schulpsychologischer Ebene selber umgesetzt werden können oder auf strategischer Ebene diskutiert werden müssen.

4.2.1 Optimierungspotenzial auf schulpsychologischer Ebene

Die Ergebnisse zeigen, dass die Eltern besser über den Ablauf beim SPD informiert waren als die Lehrpersonen. Wir werden im nächsten Schuljahr ein Informationsblatt für die Lehrpersonen analog demjenigen für die Eltern erstellen. Dieses wird über die Schulleiter und Schulleiterinnen an die Lehrpersonen weitergeleitet sowie der Dokumentationsmappe für die Neulehrer beigelegt. Eine Möglichkeit wäre auch, diese Informationen auf einer Internetseite zum SPD zu veröffentlichen.

Obwohl 85 Prozent der Eltern angegeben haben, dass sich das Kind beim Psychologen oder der Psychologin wohl gefühlt habe und manchmal Fragestellungen bestehen, welche nicht nur gute Gefühle mit sich bringen (zum Beispiel Sonderschuleinweisungen), ist es uns wichtig, nähere Angaben über die Gründe der Kinder, die sich nicht wohl fühlen, zu erhalten. Wir werden im nächsten halben Jahr die Kinder und Eltern konkret nach ihrem Wohlbefinden fragen.

Die Evaluation hat ergeben, dass die Kunden und Kundinnen die Unabhängigkeit des SPD gegenüber der Schule und der Schulbehörde als gewährleistet einstufen. Dass der SPD der Kommission Schuldienste unterstellt ist, scheint sich bewährt zu haben. Hier bedarf es keiner Änderung.

Bereits im Laufe der Untersuchung wurden die Präsenzzeiten des Sekretariats verbessert sowie ein Warteraum in Weggis neu eingerichtet. Auch hier ist kein weiterer Handlungsbedarf gegeben.

4.2.2 Optimierungspotenzial auf strategischer Ebene

Auf strategischer Ebene müssten die folgenden drei Punkte mit der Kommission Schuldienste diskutiert werden, da diese nur mit Pensenerhöhungen umgesetzt werden könnten.

Verkürzung der Wartezeit: Die Länge der Wartezeit wurde von 13.2 Prozent der Lehrpersonen und 26.5 Prozent der Eltern als kurz eingestuft. Zirka 35 Prozent der befragten Lehrpersonen und Eltern gaben an, dass die Wartezeit akzeptabel war, weil sie wussten, dass diese lang sein kann und sie sich darauf einstellten. Die Schulleiter und Schulleiterinnen mussten kaum warten und stuften die Wartezeit kongruent als kurz ein.

Zusätzliche Angebote, wie zum Beispiel längere Begleitung von Kindern unter Einbezug der Familie, könnten wir durch unsere Weiterbildung in systemischer Therapie und Beratung vermehrt anbieten, nicht aber eine kinderspezifische Spieltherapie.

Die gewünschten örtlich näherliegenden Angebote des Schulpsychologischen Dienstes, wie zum Beispiel vermehrte Schulhauspräsenz, würde bei 14 Schulhäusern einen massiven Mehraufwand erfordern. Um eine sinnvolle Präsenz vor Ort gewährleisten zu können, wäre eine Orientierung am Richtwert der Schulsozialarbeit möglich. Dieser geht von mindestens 2 Tagen pro Woche aus. Alternativen, die einer moderateren Pensenerhöhung bedürften, wären Schulhaus- oder Telefonsprechstunden. In der Vergangenheit hat sich gezeigt, dass diese kaum genutzt wurden.