

Häring, Hans-Georg; Hüsing, Anja

Sind Eltern mit der Schulpsychologischen Beratung zufrieden? Erprobung eines Elternfragebogens

Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie 41 (1992) 2, S. 52-57



Quellenangabe/ Reference:

Häring, Hans-Georg; Hüsing, Anja: Sind Eltern mit der Schulpsychologischen Beratung zufrieden? Erprobung eines Elternfragebogens - In: Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie 41 (1992) 2, S. 52-57 - URN: urn:nbn:de:0111-opus-8362 - DOI: 10.25656/01:836

<https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0111-opus-8362>

<https://doi.org/10.25656/01:836>

in Kooperation mit / in cooperation with:



<http://www.v-r.de>

Nutzungsbedingungen

Gewährt wird ein nicht exklusives, nicht übertragbares, persönliches und beschränktes Recht auf Nutzung dieses Dokuments. Dieses Dokument ist ausschließlich für den persönlichen, nicht-kommerziellen Gebrauch bestimmt. Die Nutzung stellt keine Übertragung des Eigentumsrechts an diesem Dokument dar und gilt vorbehaltlich der folgenden Einschränkungen: Auf sämtlichen Kopien dieses Dokuments müssen alle Urheberrechtshinweise und sonstigen Hinweise auf gesetzlichen Schutz beibehalten werden. Sie dürfen dieses Dokument nicht in irgendeiner Weise abändern, noch dürfen Sie dieses Dokument für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, aufführen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.

Terms of use

We grant a non-exclusive, non-transferable, individual and limited right to using this document.

This document is solely intended for your personal, non-commercial use. Use of this document does not include any transfer of property rights and it is conditional to the following limitations: All of the copies of this documents must retain all copyright information and other information regarding legal protection. You are not allowed to alter this document in any way, to copy it for public or commercial purposes, to exhibit the document in public, to perform, distribute or otherwise use the document in public.

By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.

Kontakt / Contact:

peDOCS
DIPF | Leibniz-Institut für Bildungsforschung und Bildungsinformation
Informationszentrum (IZ) Bildung
E-Mail: pedocs@dipf.de
Internet: www.pedocs.de

Digitalisiert

Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie

Ergebnisse aus Psychoanalyse, Psychologie und Familientherapie

Herausgegeben von R. Adam, Göttingen · A. Dührssen, Berlin · E. Jorswieck, Berlin
U. Lehmkuhl, Berlin · M. Müller-Küppers, Heidelberg · F. Specht, Göttingen

Verantwortliche Herausgeber:
Rudolf Adam und Friedrich Specht unter Mitarbeit von Gisela Baethge und Sabine Göbel
Redaktion: Günter Presting

41. Jahrgang / 1992

VERLAG FÜR MEDIZINISCHE PSYCHOLOGIE IM VERLAG
VANDENHOECK & RUPRECHT IN GÖTTINGEN UND ZÜRICH

den. Offene Formen der Beratung wie sie STRAUS et al. (1985) vorschlagen oder das Konzept der Lerntherapie vorsieht (ROLLERT, 1982), könnten in solchen Fällen den Beratungserfolg und die Zufriedenheit der Klienten vergrößern.

Summary

How do Clients Comply with Advice?

Compliance in counseling – a rather neglected field of study – was investigated in conjunction with 100 Viennese family consulting cases. Compliance is defined in two ways, namely on the one hand as the remembrance of the contents of the consultation with the psychologist, and on the other hand as the actual application of the advice given. The results show that parents store a reduced version of the consultation which over the time they constantly recall. Moreover, the amount of advice actually implemented proved to be dependent on the kind of the problem. The significance of these results is discussed with regard to practice of counseling.

Literatur

BOMMERT, H./PLESSEN, U. (1978): Psychologische Erziehungsberatung. Stuttgart: Kohlhammer. – COTTLE, W. C./DOWNE, E. M. (1970): Preparation for Counseling (2nd ed.). Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall. – FISCHER, G. H. (1986): Ein probabilistischer Ansatz der Veränderungsmessung. In: PETILION, H. (Hrsg.): Schülergerechte Diagnose. Weinheim: Beltz. – FRANCK, R. (1984): Eine Ein-Jahres-Katamnese an einer psychologischen Erziehungsberatungsstelle. Zwei Einzelfallstudien. Psy-

chol., *Erz., Unterr.*, 31, 205–214. – GERBER, G./LEIXNERING, W./REINELT, T. (1990): Probleme der Inanspruchnahme kinder- und jugendpsychotherapeutischer Betreuung. *Acta Paedopsychiatrica*, 53, 311–317. – HÄRING, H.-G. (1984): Schulpsychologische Beratung eines Schülers bei erheblich gestörter Sprech-, Schreib- und Lesefähigkeit. *Psychol., Erz., Unterr.*, 31, 215–218. – LANGENMAYR, A. (1987): Die traditionelle Mädchenrolle als Grund für die seltenere Vorstellung von Mädchen in Erziehungsberatungsstellen? *Psychol., Erz., Unterr.*, 34, 126–131. – PATTERSON, G. R./FORGATCH, M. S. (1985): Therapist behavior as a determinant for client noncompliance: A paradox for the behavior modifier. *Journal of consulting and clinical psychology*, 53(6), 846–851. – RASCH, G. (1980): Probabilistic models for some intelligence and attainment tests. Chicago: The University of Chicago Press. (Original erschienen 1960.) – REITER-THEIL, ST./REITER, L./STEINER, E./MUCH, M. (1985): Einstellungen von Klienten zur Eheberatung und Beratungserfolg. *Familiendynamik*, 10, 147–169. – ROLLETT, B./BARTRAM, M. (1975): Lerndiagnose und Lerntherapie. In: KROHNE, H. W. (Hrsg.): Fortschritte der Pädagogischen Psychologie. München: Reinhardt. – ROLLETT, B. (1982): Lerntherapie im sozialen und emotionalen Bereich. *Unterrichtswissenschaft*, 3, 252–259. – SPREY, T. (1968): Beraten und Ratgeben in der Erziehung. Zur Differenzierung einer pädagogischen Handlungsform. Weinheim: Beltz. – STRAUS, F./HÖFER, R./GMÜR, W. (1988): Familie und Beratung. München: Profil. – TEXTOR, M. R. (1987): Beratung, Erziehung, Psychotherapie. *Psychol., Erz., Unterr.*, 34, 1–13. – TUCHELT-GALLWITZ, A. (1970): Organisation und Arbeitsweise der Erziehungsberatungsstellen in der BRD. Ergebnisse einer Umfrage. Weinheim: Beltz. – WALLER, D. A./ALTSHULER, K. Z. (1986): Perspectives on patient noncompliance. *Hospital and Community Psychiatry*, 37, 490–492.

Anschr. d. Verf.: Dr. Pia Deimann, Dr. Ursula Kastner-Koller, Institut für Psychologie der Universität Wien, Abteilung für Entwicklungspsychologie und Pädagogische Psychologie, Liebiggasse 5, A-1010 Wien.

Sind Eltern mit der Schulpsychologischen Beratung zufrieden? -Erprobung eines Elternfragebogens

Von Hans-Georg Häring und Anja Hüsing

Zusammenfassung

57 vom Autor beratene Eltern berichteten über ihre Zufriedenheit mit der Schulpsychologischen Beratung anhand der Übersetzung des in den USA 1979 von LARSEN et al. entwickelten Client Satisfaction Questionnaire (CSQ). 38 der antwortenden Eltern waren telefonisch auf den Fragebogen vorbereitet und um Mitarbeit gebeten worden, 19 unvorbereitet. Auf das Problem der Rückläuferquote wird eingegangen. Die Ergebnisse, die den amerikanischen gleichen, werden dargestellt und ihre Bedeutung im Hinblick auf die Verbesserung der eigenen Arbeit und Vergleichbarkeit der Tätigkeit beratender Institutionen diskutiert.

1 Ziel der Untersuchung

Menschen haben das Bedürfnis, ihre Arbeit so zu erledigen, daß die Abnehmer zufrieden sind. Der Schulpsychologe hat es wie andere staatlich besoldete Anbieter psycho-sozialer Hilfen schwer, in dieser Frage Sicherheit zu gewinnen und Rückmeldungen von seinen Klienten zu bekommen (WIESE, 1966). Ein Abschlußgespräch bringt ihm im Regelfall positive Antworten, weil die Beratung sonst nicht beendet werden würde. Beratungserfolg und Klientenzufriedenheit werden durch den Berater selbst eingeschätzt, ein Kriterium zum Vergleich verschiedener Berater, Institutionen, Beratungstechniken etc. fehlt. Die vorliegenden Arbeiten (SCHÜTTLER-JANI-

KULLA, 1961; SIERSLEBEN, 1963; SCHÜRING-GRAUERT u. BASLER, 1975; GERLER u. CRABBS, 1984) sind zwar beruhigend, weil sie den positiven Einfluß psychologischer Beratung auf die Klienten und deren Zufriedenheit mit der Beratung als wahrscheinlich erscheinen lassen; aber Zweifel bleiben und Überlegungen, wie der Effekt der eigenen Arbeit besser erfaßt werden könnte. Zu diesen Bedenken kommt noch ein weiteres Problem: Der Klient kann sehr unzufrieden sein, obwohl erhebliche Fortschritte erreicht worden sind, er kann aber auch zufrieden sein, obwohl er keinerlei Fortschritte merkt. ZÜRN et al. (1990) stellten in ihrer Nachbefragung eines Klientenjahrganges fest, daß von denjenigen Klienten, die „angaben, daß es ihnen heute schwerer fallen würde als vor der Beratung, erneut eine Beratungsstelle aufzusuchen“, alle mit der Beratung unzufrieden waren, „obwohl sie in Zweidrittel der Fälle angaben, daß beim Indexklienten hinsichtlich des Anmeldegrundes Verbesserungen eingetreten seien“ (ZÜRN et al., 1990, S. 187). Auch LARSEN et al., die das Client Satisfaction Questionnaire (CSQ) 1979 zum Erfassen von Zufriedenheit der Klienten mit Therapie entwickelten, stellten nur einen geringen korrelativen Zusammenhang zwischen Zufriedenheit und „therapy outcome“ fest. Sie kamen zu dem Schluß, daß Klienten zwischen Zufriedenheit mit der Behandlung und dem Profit dieser Behandlung unterscheiden.

Wir haben uns entschlossen, zunächst eine standardisierte und validierte Zufriedenheitsskala für Eltern zu erarbeiten. Mit ihr wollen wir brauchbare Zufriedenheitsdaten erhalten, um sinnvolle und valide Vergleiche zwischen Therapie- und Beratungsprogrammen, Beratungseinrichtungen oder Beratern durchzuführen. Wir haben dafür den CSQ-8 von LARSEN et al. (1979) übersetzt und auf die Zufriedenheit von Eltern mit schulpsychologischer Arbeit bezogen. Die Zufriedenheit der Eltern halten wir für ein sehr wichtiges Erfolgskriterium, weiterhin benötigen wir für unser persönliches und professionelles Wohlergehen Hinweise, um diese Zufriedenheit zu erhöhen.

2 Schulpsychologische Beratung in Niedersachsen

Schulpsychologische Beratung ist in Niedersachsen durch den Erlaß des Kultusministeriums vom 5.09.1984 eindeutig geregelt. Den Schulpsychologischen Dienst gibt es in Niedersachsen nicht mehr. Schulpsychologische Beratung ist eine Aufgabe der Schulbehörden, Schulpsychologen sind Dezernenten der Schulaufsichtsämter. Damit sind sie für die Beratung der Grund-, Haupt-, Real-, Sonderschulen und der Orierungsstufen direkt zuständig. Für die Beratung der Gymnasien und Berufsschulen müssen sie die zuständigen Bezirksregierungen unterstützen, weil für diese Schulen bisher keine eigenen Schulpsychologen eingestellt worden sind. Die Aufgaben der Schulpsychologen werden im genannten Erlaß in folgender Weise beschrieben:

1. Auf die Gestaltung von Schule bezogene Arbeit
 - 1.1. Beratung
 - 1.2. Information und Fortbildung
 - 1.3. Zusammenarbeit mit den Beratungslehrern
2. Auf die Person des Schülers bezogene Arbeit
 - 2.1. Beratung im Einzelfall
 - 2.2. Schullaufbahnberatung
3. Mitwirkung bei Entscheidungen der Schulbehörde
4. Auswertung der Beratungsergebnisse, empirische Untersuchungen
5. Zusammenarbeit mit Behörden.

Die Reihenfolge ist nicht zufällig. Die Einzelfallarbeit, mit der sich die vorliegende Untersuchung befaßt, ist nur eine der fünf Aufgaben, und sie ist nicht die wichtigste. Die Auswertung der Tätigkeitsberichte aller Schulpsychologen des Regierungsbezirkes Hannover für die Jahre 1986–1989 weist aus, daß 20% schulpsychologischer Arbeit für Einzelfallberatung verwendet wird.

3 Arbeitszusammenhänge der Untersucher

Der Schulpsychologe, dessen Klienten befragt worden sind, war Lehrer in verschiedenen Orten und Schulen, Klinischer Psychologe in eigener Praxis und Schulpsychologe an einer Gesamtschule. Seit 1982 ist er im Schulaufsichtsamt Schaumburg tätig. Sein Hauptarbeitsgebiet ist die Beratung zur konfliktfreieren Bewältigung des Umgangs zwischen Elternhaus und Schule (s. BEHRENDIS et al. 1990). Seine Einzelfallarbeit ist von der systemischen Familientherapie bestimmt und bezieht stets die gesamte Familie des Indexklienten ein. Der Wunsch, die Abnehmer der eigenen Arbeit nach ihrer Zufriedenheit zu fragen, bestand hier schon lange. Die Möglichkeit für eine Untersuchung ergab sich durch das Praktikum, das die Mitautorin, Psychologiestudentin in Münster, im Schulaufsichtsamt Schaumburg ableistete. Die befragten Eltern waren ihr unbekannt; deshalb konnten wir systematische Fehler bei der Auswahl der Stichprobe ausschließen. Da die Eltern wußten, daß nur die Autorin die Antworten auswerten würde, hofften wir, eventuelle Rücksichtnahmen auf den ansässigen Schulpsychologen zu minimieren. Die Eltern konnten so vielleicht ihre Kritik mit weniger Hemmungen zum Ausdruck bringen.

4 Das Untersuchungsinstrument

Der CSQ-8 wurde 1979 von LARSEN und Mitarbeitern in den USA entwickelt (LARSEN et al., 1979, S. 204). Die Autoren des CSQ-8 stellten durch faktorenanalytische Verfahren sicher, daß alle acht Items nur die Dimension „Zufriedenheit“ erfassen. Bei der Übersetzung des CSQ-8 wurden von uns die folgenden Veränderungen vorgenommen:

- Der Fragebogen bekam den Titel „Fragebogen zur Zufriedenheit mit der Schulpsychologischen Beratung“.
- Für „service“ verwendeten wir „Beratung“.

- Die Bezifferung der Antwortalternativen wurde weggelassen.
- Jede Frage wurde sowohl positiv als auch negativ formuliert (TRÄNKLE, 1982).

Insgesamt haben wir uns bemüht, den Fragebogen unter Berücksichtigung des Unterschiedes zwischen amerikanischer und deutscher Umgangssprache möglichst wort- und sinngetreu zu übersetzen. Als neuntes Item fügten wir eine offene Frage an, die uns konkrete Änderungsvorschläge für die Arbeit erbringen sollte. Das Anfügen offener Fragen an den CSQ-8 ist von den Autoren des Originals angeregt worden¹.

5 Stichprobe

Die Stichprobe wurde aus der Klientenkartei gezogen, bis 100 Untersuchungspersonen gefunden waren, die den folgenden Kriterien entsprachen:

- telefonische Erreichbarkeit,
- Muttersprache Deutsch,
- mindestens ein Elternteil muß wenigstens einmal zur Beratung beim Schulpsychologen in dessen Diensträumen gewesen sein,
- mindestens ein Elternteil muß wenigstens zwei Kontakte zum Schulpsychologen gehabt haben,
- der letzte Kontakt Eltern - Schulpsychologe darf nicht vor Januar 1985 liegen,
- der „Fall“ muß in den Akten als abgeschlossen gekennzeichnet sein.

Der Zeitraum der Beratung beim Schulpsychologen lag zwischen 3 Tagen und 8 Jahren (Median 8 Monate), die Zahl der Beratungsgespräche zwischen 2 und 20 (Median 4 Beratungsgespräche). Die 100 Klienten schrieb die Autorin in eine fortlaufende Liste. Der Autor rief die Familien zu verschiedenen Tageszeiten immer der Liste folgend an, bis er 50 Mütter oder Väter erreicht hatte. Diese wurden gebeten, den Fragebogen, der in den folgenden Tagen per Post geschickt werden sollte, auszufüllen und zurückzusenden. Nachdem ein Elternteil erreicht war, wurde am gleichen Tag der Fragebogen mit einem frankierten und an die Autorin adressierten Rückumschlag abgesandt.

Die Idee, Eltern anzurufen, verdanken wir ZÜRN et al. (1990), die allerdings den umgekehrten Weg gingen, indem sie Eltern schriftlich auf ein folgendes Telefoninterview vorbereiteten. Wir hofften, durch die persönliche Mitarbeit eine möglichst hohe Rücklaufquote zu erreichen. Nachdem die 50 Fragebogen versandt worden waren, verschickten wir an die restlichen 50 Eltern die Fragebogen ohne vorheriges Telefonat mit frankiertem Rückumschlag und einer nur für uns erkennbaren Markierung.

¹ Der „Fragebogen zur Zufriedenheit mit der Schulpsychologischen Beratung“ kann bei den Autoren angefordert werden.

6 Exkurs: Ist die Rücklaufquote ein Problem?

Es gab und gibt Anstrengungen verschiedener Art und Intensität, die Rücklaufquote von Fragebögen zu erhöhen. Sehr gründlich hat sich SIEBER in seiner Befragung zum Drogenkonsum 1979 damit beschäftigt. Er kommt zu dem resignierenden Schluß, daß der Anteil der Ausfälle trotz intensiver Bemühungen beträchtlich ist (SIEBER 1979, S. 336, 338). Sein Fragebogen war allerdings sehr umfangreich (238 Items) und nicht anonym zu beantworten. ΑΤΤΚΙΣΣΟΝ und ΖWICK (1982) berichten für den CSQ-18, in dem der CSQ-8 enthalten ist, eine Rücklaufquote von 72%. Sie verschweigen leider, auf welchem Weg die Fragebögen zu den Befragten und zurückgekommen sind. GREENFIELD (1983) führte zwei Untersuchungen mit einem 19-Item-Fragebogen durch, welcher vier Items des CSQ-8 enthielt. Die Fragebögen wurden den Klienten teilweise persönlich übergeben, teilweise zugeschickt. Die Rücksendung erfolgte immer mit der Post in einem vom Untersucher frankierten und adressierten Umschlag. Die so erzielten Rücklaufquoten lagen bei 34,9 und 40%. Derartig niedrige Quoten gelten in den Sozialwissenschaften als „normal“, wobei die Frage nach der datenverzerrenden Wirkung der geringen Rücklaufquote geprüft werden muß. GOLDMAN (1976) warnt: Wenn Antwort-Quoten in der Nähe von 50% und weniger liegen, ist die Wahrscheinlichkeit, daß die Ergebnisse genau umgekehrt sein könnten, so groß, daß es schwierig ist, irgend etwas daraus zu schließen, außer daß die Leute, die geantwortet haben, das in dieser und jener Weise taten (GOLDMAN, 1976, S. 544).

Eine Hypothese bei Zufriedenheitsbefragungen könnte lauten, daß Klienten, die mit der Beratung unzufrieden waren, sich gar nicht die Mühe machen, einen Fragebogen zu bearbeiten und zurückzuschicken. Umgekehrt wäre es auch denkbar, daß hauptsächlich Unzufriedene die Gelegenheit nutzen, ihrem Unmut per Fragebogen Luft zu machen. Beide Hypothesen sind nicht sehr ermunternd, denn die Daten wären in beiden Fällen verzerrt, ohne daß wir wissen in welche Richtung. Um eine möglichst repräsentative Stichprobe unseres Elternklientels zu erhalten, haben wir 50 Eltern angerufen, in der Hoffnung, so die Rückläuferquote dieser Population auf etwa 80% zu erhöhen. Um zu überprüfen, ob Befragungen mit hohen Rückläuferquoten andere Ergebnisse bringen als Befragungen mit niedrigen Quoten, haben wir 50 Eltern ohne vorherigen Anruf angeschrieben und um ihre Mitarbeit gebeten. Wir gingen davon aus, daß die Rückläufer bei dieser Befragungsart, wie von GREENFIELD (1983) berichtet, um etwa 40% lägen. Durch den Vergleich der Ergebnisse beider Befragungsmethoden wollten wir GREENFIELDS Forschungen von 1983 überprüfen. Er hat CSQ-Mittelwerte aus einer Studie mit niedrigem Rücklauf (34,9%) mit denen aus einer mit hohem Rücklauf (79%) verglichen und keine signifikanten Unterschiede gefunden. Unsere Rücklaufquoten liegen mit vorheriger telefonischer Ankündigung bei 72% (n = 38) sowie bei 45% (n = 21, n = 3 unzustellbar) ohne Ankündi-

Tab. 1: Vergleich der Mittelwerte und Standardabweichungen

ATTKISSON u. ZWICK (1982)	Eigene Untersuchung			
		a) mit Telefon	b) ohne Telefon	a) und b)
Zahl der Befragten	45	38	19	57
Mittelwert für alle Befragten und alle 8 Fragen	24.16	24.65	25.00	24.76
Standardabweichung	4.95	5.66	6.32	5.87

gung. Die Antworthäufigkeit entsprach somit in etwa unseren Erwartungen.

Der Mittelwertvergleich (vgl. Tab. 1) zeigt keinen Unterschied zwischen beiden Befragungspopulationen. Damit sind GREENFIELDS (1983) Ergebnisse bzgl. der Rücklaufquote des CSQ-8 bestätigt worden. Im nachhinein betrachtet hat es sich für unsere Zufriedenheitserhebung nicht gelohnt, die Rücklaufquote durch aufwendige Telefonate zu erhöhen, da ein repräsentatives Ergebnis auch bei einer niedrigeren Rücklaufquote erzielt werden konnte.

7 Ergebnisse der Untersuchung

Von den 59 zurückgeschickten Fragebögen waren 2 nicht auswertbar, weil nicht alle Fragen beantwortet worden sind. In die Berechnung konnten also 57 Bögen eingehen, 30 von Müttern, 23 von beiden Eltern und 4 von Vätern ausgefüllt. Die Ergebnisse werden in drei Tabellen dargestellt.

Der Mittelwert unserer Befragung mit telefonischer Ankündigung unterscheidet sich nach t-Test nicht signifikant von dem der Befragung ohne Telefonat. Wir können somit annehmen, daß die Mittelwerte aus der gleichen Grundgesamtheit stammen, und die Ergebnisse beider Befragungsarten für die weitere Interpretation zusammenfassen. Mit der Schulpsychologischen Beratung sind die Eltern unserer Stichprobe ebenso zufrieden wie die 45 „clients at an urban community mental health center“, die an der Studie von ATTAKISSON u. ZWICK (1982, S.234) teilgenommen hatten. Auch hier liegt im Mittelwertvergleich der kritische Wert im t-Test erheblich über dem empirischen.

Die acht Items des Fragebogens zur Zufriedenheit mit der Schulpsychologischen Beratung zeigen eine sehr gute Inter-Item-Korrelation. Dies legt nahe, daß unser Fragebogen einen hohen Grad an interner Konsistenz hat. D. h., die acht Items liefern eine homogene Einschätzung der generellen Zufriedenheit von Eltern mit der Schulpsychologischen Beratung. Besonders hoch korrelieren die Items 5 und 7. Wir vermuten, die Formulierung „Wie zufrieden oder unzufrieden sind Sie mit“, die in beiden Fragen gleichlautend verwendet wurde, veranlaßt die Eltern, sehr ähnlich zu antworten. Man kann aber auch annehmen, daß die allgemeine Zufriedenheit mit der Beratung (Item 7) am höchsten mit der erhaltenen Menge an Hilfe (Item 5) zusammenhängt. Um hier u. U. zu einer

Tab. 2: Vergleiche der Inter-Item-Korrelationen der 8 Items des CSQ-8

Item	1	2	3	4	5	6	7	8
Sample 1 von LARSEN et al. (1979, S.203)								
1	-							
2	.71	-						
3	.66	.65	-					
4	.64	.57	.49	-				
5	.61	.62	.56	.54	-			
6	.68	.67	.65	.56	.55	-		
7	.78	.71	.66	.69	.66	.64	-	
8	.72	.62	.85	.79	.55	.63	.68	-
Eigene Stichprobe								
1	-							
2	.74	-						
3	.73	.67	-					
4	.76	.76	.57	-				
5	.79	.75	.79	.76	-			
6	.60	.72	.63	.70	.60	-		
7	.79	.79	.78	.69	.91	.70	-	
8	.55	.77	.71	.82	.76	.67	.74	-

deutlicheren Differenzierung zu gelangen, werden wir künftig Item 5 ändern: „Haben Sie genug Hilfe erhalten oder nicht? (Antwortvorgaben: „Viel zu wenig Hilfe erhalten“; „Etwas zu wenig Hilfe erhalten“; „Fast genug Hilfe erhalten“; „Ganz bestimmt genug Hilfe erhalten“.)“

Für die kritische Betrachtung unserer eigenen Arbeit standen 62 Elternaussagen zur Verfügung. Wir haben diese in Tabelle 3 sechs unterschiedlichen Kategorien zugeordnet.

8 Diskussion der Ergebnisse

Aus der Kritik und den Anregungen der Eltern haben wir für die zukünftige Arbeit des Schulpsychologen einige Konsequenzen gezogen. Diese richten sich zunächst auf organisatorische Maßnahmen (z.B. zur Erleichterung des Erstkontaktes), aber auch darauf, das Beratungshandeln durch Reflexion und Supervision zu verändern. Die acht Elternäußerungen, die von kränkenden Erfahrungen durch zu frühe Empfehlung der Sonderschule oder zu starke Verteidigung der als feindlich erlebten Lehrerposition sprechen, sind Hinweise für uns, daß der Schulpsychologe in manchen Fällen nicht überzeugend zwischen Eltern und Schule vermitteln konnte.

Tab. 3: Kritik und Anregungen der befragten Eltern

Kritik	Nennungen	Anregung	Nennungen	Summe
(1) Berater hat zu wenig Zeit	8	Längere Beratung gewünscht	12	20
(2) Falsche Organisation der Schulpsychologischen Arbeit	1	Empfehlungen für Änderungen der Arbeitsorganisation	11	12
(3) Fehlende sachliche Kompetenz des Beraters	9	Vorschlag zur Steigerung der Sachkompetenz	1	10
(4) Fehlende menschliche Kompetenz des Beraters	8	Mehr Unterstützung der Eltern durch Berater	1	9
(5) Beratung zu allgemein	6	Individuellere Hilfe gewünscht	1	7
(6) Keine praktische Hilfe	2	Kindergruppen einrichten	2	4
Summe	34		28	62

Insgesamt ist es schwierig, eine sinnvolle Vergleichsbasis für Zufriedenheitsdaten zu finden. Aus unseren Daten zu schließen, daß unsere Klienten mit der Schulpsychologischen Beratung zufrieden sind, wäre irreführend, da Vergleichsdaten aus anderen Einrichtungen fehlen.

GLADSTEIN (1969, S. 481) kommt zu dem Schluß: „... it is conceivable that client satisfaction should be used as a criterion only when it varies considerably from the typical positive level found in this and other research reports“. Wenngleich die Zufriedenheit unserer Eltern der von ATKISSON und ZWICK (1982) berichteten entspricht, ist ein Vergleich aufgrund der unterschiedlichen Arbeitsweise, Klientenzusammensetzung und Problemlagen an einem „mental health center“ und einem Schulaufsichtsamt schwer. Sinnvoll wäre es, wenn möglichst viele Schulpsychologen und Erziehungsberatungsstellen sowie andere Einrichtungen der psychosozialen Versorgung die Zufriedenheit ihres Klientels mit dem von uns vorgelegten Instrument erheben würden. Sicher ist es schwierig, Beratungseinrichtungen und Berater miteinander zu vergleichen, ohne Konkurrenzdenken und Neid aufkommen zu lassen. Wenn wir jedoch mehr für unsere Klienten und unsere eigene Zufriedenheit tun wollen, müssen wir herausfinden, welche Faktoren zur Zufriedenheit der Abnehmer unserer Beratungsangebote führen. Dieser Aspekt ist genauso wichtig wie die Suche nach Faktoren, die den Beratungserfolg steigern. Wir können nicht auf unseren theoretischen Grundlagen beharren und so beraten, wie wir es vor Jahren gelernt haben, bzw. aus kaum noch durchschaubaren Gründen für richtig und angemessen halten. Vielmehr müssen wir unsere praktischen Erfahrungen austauschen, die Wünsche unserer Klienten berücksichtigen und aus unseren Erfolgen und Mißerfolgen lernen. Wir haben die Aufgabe, „der Frage des tatsächlichen Nutzens einzelner therapeutischer Vorgehensweisen unabhängig von ihrer theoretischen Herkunft“ (GRAWÉ, 1985, S. 100) nachzugehen. Dafür ist die Erhebung der Klientenzufriedenheit ein erster wesentlicher Schritt.

Summary

Are Parents satisfied with School Psychologist's Consultation? – The Testing of a Questionnaire for Parents

57 former clients (parents) of a school psychologist completed an eight-item questionnaire, which was mailed to them, asking about their satisfaction with the counseling, based on the German translation of the CSQ-8 (LARSEN et al. 1979). 38 of the respondents had been prepared for the arrival of the questionnaire through a telephone call asking for their cooperation. The remainder (n = 19) had not been phoned or otherwise prepared. The problem of response rate is mentioned. The results of the parents questionnaire are described and their meaning with regard to improvement of the work and the comparability of counseling institutions are discussed.

Literatur

- ATKISSON, C. & ZWICK, R. (1982): The Client Satisfaction Questionnaire. Evaluation and Program Planning, 5, 233-237. – BEHREND, W./DESENISS, B./HÄRING, H. & KOWALCZYK, K. (1990): Liebe Eltern. Lichtenau: AOL. – GERLER, E. R. & CRABBS, M. A. (1984): Behavioral Change among referred Students: Perceptions of Parents, Teachers and Students. Elementary School Guidance and Counseling, 18, 216-219. – GLADSTEIN, G. A. (1969): Client Expectations, Counseling Experience, and Satisfaction. Journal of Counseling Psychology, 16, 476-481. – GOLDMAN, L. (1976): A Revolution in Counseling Research. Journal of Counseling Psychology, 23, 543-552. – GRAWÉ, K. (1985): Kulturelle und gesellschaftliche Funktionen einer Anwendungswissenschaft Psychotherapie. ZPP, 4, 91-102. – GREENFIELD, T. (1983): The Role of Client Satisfaction in Evaluating University Counseling Services. Evaluation and Program Planning, 6, 315-327. – LARSEN, D./ATKISSON, C./HARGREAVES, W. & NGUYEN, T. (1979): Assessment of Client/Patient Satisfaction: Development of a general Scale. Evaluation and Program Planning, 2, 197-207. – NIEDERSÄCHSISCHES KULTUSMINISTERIUM (1984): Schulpsychologische Beratung. Schulverwaltungsblatt für Niedersachsen, 36, 235-240. – SCHÜRING-GRAUERT, A. & BASLER, H. D. (1975): Wie beurteilen Lehrer und Eltern die Wirksamkeit der Schulpsychologischen Arbeit? Psychologie in Erziehung und Unterricht, 22, 379-385. – SCHÜTTLER-JANIKULLA, K. (1961): Bericht über eine Erfolgskontrolle der Schulpsychologischen Beratungsstelle Berlin-Kreuzberg. Schule und

- Psychologie, 8, 78-85. - SIEBER, M. (1979): Zur Erhöhung der Rücksendequote bei einer postalischen Befragung. Zeitschrift für experimentelle und angewandte Psychologie, 26, 334-340. - SIERSLEBEN, W. (1963): Schulpsychologische Tätigkeit im Spiegel der Zahlen. Schule und Psychologie, 10, 340-349. - TRÄNKLE, U. (1982): Fragebogenkonstruktion. In: Enzyklopädie der Psychologie, Bd. 2. Göttingen: Hogrefe, 222-301. - WIESE, H. (1966): Über die Frag-Würdigkeit von Bewährung und Prognose in der Arbeit des Schulpsychologen. Rundschreiben der Sektion Schulpsychologie im Berufsverband Deutscher Psychologen, 13, 1- 4. - v. ZURN, H. / BOSSELMANN, R. / ARENDT, G. & LIEBL-WACHSMUTH, W. (1990): Wie ging's denn weiter? Ergebnisse und Erkenntnisse aus der Nachbefragung eines Klientenjahrganges. Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie, 39, 185-190.
- Anschr. d. Verf.: Dipl.-Psych. Hans-Georg Häring, Schulaufsichtsamt Schaumburg, Enzer Str. 54, 3060 Stadthagen.