

Von der Wichtigkeit der Auftragsklärung

(aus dem Jahresbericht 2006/2007)

Welcher Schulpsychologische Dienst kennt das nicht: Da wird der Schüler X, nennen wir ihn in der Folge "Max", von der Lehrperson für eine Abklärung angemeldet. Als Grund wird eine komplexe Lernstörung angegeben. Auf dem Anmeldebogen ist vermerkt, dass es in der Familie des Kindes "Probleme" gäbe. Als die Lehrperson am nächsten Tag darauf angesprochen wird, erläutert sie, dass die Eltern in der Scheidung seien. Der Vater sei von zuhause ausgezogen und die Mutter sei mit den Kindern überfordert und würde Max vernachlässigen. Sie (die Lehrperson, nicht die Mutter) hoffe schwer, dass die Vormundschaftsbehörde endlich eingeschaltet werde. Auch die Logopädin, welche das Kind im Kindergarten begleitet hat, meldet sich beim Schulpsychologischen Dienst, nachdem sie rein zufällig mit ihr (mit der Mutter, nicht mit der Lehrperson) darauf zu sprechen gekommen ist. Sie gibt zu verstehen, dass die festgestellte Lernstörung womöglich auf eine zentrale Sprachstörung zurückzuführen sei, welche das nun elfjährige Kind seit der frühen Kindheit behindert. Vermutlich habe sich diese zu einer Legasthenie (Lese-/Rechtschreibschwäche) entwickelt und wirke sich nun als Lernstörung aus. Sie würde es sehr begrüßen, wenn Max in den Förderunterricht aufgenommen werden könnte.

Beim ersten Gespräch mit der Mutter, welche von ihrem neuen Partner begleitet wird, gibt sie zu verstehen, dass Max unter der schlechten Beziehung zur Lehrperson leide. Diese (die Lehrperson, nicht die Mutter) würde ihren Sohn schikanieren und blossstellen, seit sie (die Mutter) es gewagt habe, die Unterrichtsmethoden zu kritisieren. Max stehe deshalb unter grossem Druck und habe nun Angst vor dem Schulbesuch. Sie hoffe sehr, dass der SPD nun endlich etwas gegen die Lehrperson unternehme. Der neue Lebenspartner der Mutter äussert andere Anliegen. Er stelle nämlich fest, dass Max ihm kaum gehorchen würde und er wäre sehr froh, wenn eine Fachperson vom SPD ihm (Max, nicht ihm) dies klar machen könnte. Am darauf folgenden Tag meldet sich nun der leibliche Vater von Max telefonisch. Er möchte auch in das Prozedere einbezogen werden. Er habe nun lange zugeschaut und erwarte, dass...

So oder ähnlich kann es schnell mal in der schulpsychologischen Arbeit zu einer ausgeprägten Konfusion kommen, bei welcher man vor lauter Anliegen den eigentlichen Auftrag nicht erkennt. Die Quadratur des Kreises ist dagegen ein Kinderspiel. Bisweilen liegen auch unausgesprochene Aufträge Dritter vor, wie z. B. eines Kinderarztes oder Schulleiters, welche zwar nicht am Gespräch dabei sind, aber das Kind an den Schulpsychologischen Dienst überwiesen haben. Auch wenn offene Konflikte nicht die Regel sind, ist es unabdingbar, der Auftragsklärung in Beratungs-Settings besondere Beachtung zu schenken. Die vielfältigen und manchmal auch widersprüchlichen Erwartungen müssen am Anfang eines jeden Beratungsprozesses geklärt werden, sofern man nicht als knackig-saftiges Gurkenscheibchen im Sandwich der Beteiligten enden möchte. Es kann wichtig sein, den Überweisungskontext zu erfragen. Wer hatte die Idee zu diesem Kontakt? Was verspricht sich dieser Überweiser davon? Warum hat man sie gerade zu mir geschickt? Die Antworten deuten auf die Eigenmotiviertheit oder Fremdmotiviertheit der Klienten hin.

Wenn der Kontext geklärt ist, ist es angezeigt, die Erwartungen der Anwesenden unter die Lupe zu nehmen, denn oft liegen diese weit auseinander. Dafür haben sich Fragen bewährt, welche das Ziel beleuchten: Woran würden Sie nach der Beratung erkennen, dass sich diese gelohnt hat? Was müsste passieren, damit Sie heute zufrieden nach Hause gehen? Wie werden Sie wissen, dass Ihr Ziel erreicht ist? Wichtig ist dabei stets zwischen den Anliegen und Erwartungen der Klienten und dem sich daraus ergebenden Auftrag zu unterscheiden. "Sie haben nun Ihre Anliegen formuliert. Was erwarten Sie, dass ich nun tun soll? Und zur Präzisierung: Woran würden Sie erkennen, dass ich den Auftrag erfüllt habe?" Mit solchen und ähnlichen Fragen kommt man als Berater allmählich aus der Zwickmühle und erspart sich neben einer unnützen und zeitraubenden Betriebsamkeit mit Bestimmtheit auch schlaflose Nächte!

Angenommen Sie beherrschen nun die Kunst der Auftragsklärung: Woran würden Sie's erkennen?