

Sichern Zertifizierung und Akkreditierung die Qualität verkehrspsychologischer Dienstleistungen?

Volker Teichmann
Diplom-Psychologe
Stellvertretender fachlicher Leiter IMPULS
Psychologischer Psychotherapeut
Verkehrspsychologe BDP
Supervisor BDP / IFT

Aus der Sicht eines Supervisors ist die Frage nach Qualitätssicherung Eulen nach Athen tragen. Supervision ist eines der ältesten Mittel der Qualitätssicherung und seit jeher integraler Bestandteil sowohl der Klinischen Psychologie als auch anderer Bereiche wie ABO oder Verkehrspsychologie. Ebenso sind Zertifizierung/Akkreditierung Selbstverständlichkeiten. Damit als erstes ein klares JA bezüglich der oben gestellten Frage.

Verstanden als Reflexion des eigenen Handelns zur Optimierung der Fähigkeiten, zielgerichtet und effizient zu handeln, ist die Supervision ein unerlässliches Mittel, Dienstleistungen mit höchstmöglicher Qualität an zu bieten.

Insbesondere die Verkehrspsychologie hat in Hinsicht auf neue Dienstleistungen in den letzten Jahren eine gewaltige Entwicklung durchlebt. Man denke nur an die Einführung des Verkehrspsychologischen Beraters, die Einführung von Kursen für drogenauffällige Kraftfahrer oder die Reha-Maßnahmen der verschiedenen Firmen, um nur einige zu nennen. Die Etablierung dieser Maßnahmen, die Annahme bei den Teilnehmern sowie die Effektivität (durch schon abgeschlossene oder gerade durchgeführte Evaluationen belegt) sprechen nicht nur für die fachlich-inhaltliche Qualität, sondern auch dafür, dass Qualitätssicherungssysteme hoch erfolgreich arbeiten.

Obige Überlegung darf jedoch nicht dazu verleiten, sich zurück zu lehnen und selbst zu beweihräuchern. Vielmehr muss auch Supervision sich Entwicklungen anpassen und innovativ agieren. In der Vergangenheit hat sie bewiesen, dass sie dazu in der Lage ist, man denke nur an Coaching als Abart der klassischen Beratung/Supervision oder der Entwicklung von Meta-Modellen wie beispielsweise das von Bettina LOHMANN.

Gemäß dem Motto des ersten bundesweiten Kolloquiums der Verkehrspsychologen amtlich anerkannter Medizinisch-Psychologischer Untersuchungsstellen von 1989: **Bewährtes sichern - Neues entwickeln** ist die Supervision aufgefordert, sich beständig selbst zu überprüfen und modernisieren.

Insofern ist nicht die Frage, **ob** Supervision hilft, Qualität zu sichern, sondern, **wie** sie dies machen kann auf einem Gebiet, das beständig im Fluss ist.

Die IMPULS GmbH hat sich diesbezüglich die Selbstverpflichtung auferlegt, ein modernes Qualitätsmanagement zu entwickeln. So werden 50 Moderatoren für § 70-Kurse und 55 IMPULS-REHA Partner einerseits nach einem einheitlichen, wissenschaftlich abgesicherten Programm ausgebildet. Dazu kommen die jährlichen, mehrtägigen Weiterbildungen, engmaschige Treffen im lokalen Rahmen sowie modernste Supervision. Es wird ein dynamisches Konzept mit permanenten Optimierungen verfolgt.

Es würde zu weit führen, alle Aspekte hier zu erörtern, daher konzentriere ich mich im Folgenden auf die Supervision.

Im klassischen Sinn bietet die Supervision ein Instrumentarium an, das kurz dargelegt wird. Die Darstellung ist bewusst pointiert, um die zu Grunde liegenden Prinzipien zu verdeutlichen. Es ist demnach keine Diskreditierung erfolgreicher Arbeit oder bestimmter Methoden/Denkrichtungen.

- Einzel- und Gruppensupervision, in der der Supervisor als Übervater Lösungen aller anstehenden Probleme erbringt
- Einzel- und Gruppensupervision mit Brainstorming aller Beteiligten als Sammelsurium unterschiedlichster Ideen. Der Supervisor sucht für sich das passendste Angebot heraus und wendet es an

- Einzel- und Gruppensupervision mit Erlebnisharakter. Der Supervisand erfährt emotionale Entlastung dadurch, dass es den Anderen „bei Fall X genauso gegangen ist“, er „voll verstanden wird“
- Kollegiale Supervision, die schwankt zwischen Plauderstunde und dem anderen zeigen, wie gut ich selber bin

Um Qualität zu sichern muss auch qualifizierte Leistung angeboten werden. Gerade in einer Zeit der Ausweitung verkehrspsychologischer Dienstleitungen und der Internationalisierung derselben muss die Supervision sich entwicklungsfähig zeigen. Von daher muss vor allem die individuelle Arbeit auf der einen Seite wie ein übergreifendes Konzept für Supervision (= Supervisionsmodell) vermehrt focussiert werden. Genanntes versteht sich als Ergänzung zu schon Bestehendem und nicht als ultima ratio.

Bei IMPULS schon umgesetzte Instrumente zur Sicherung des oben Gesagten sind bzgl. Supervision und Auditierung:

- Auditierung während der Arbeit des Verkehrspsychologen (Kurse; Beratung, etc.) mit Rückmeldung. Es werden kleine Einheiten (je nach Maßnahme zwischen 15 und 45 Minuten) festgelegt und durchgeführt. Anschließend wird durch den Auditor Rückmeldung gegeben und besprochen, wie der Auditierte die nächste Einheit bestmöglich gestalten kann. Nach der Gesamteinheit wird wiederum Feed-back bzgl. der fachlichen, aber auch der psychologischen Gestaltung gegeben und letztendlich eine Bewertung vorgenommen, die dem Auditierten seine Ressourcen und Verbesserungsmöglichkeiten aufweist.
- ‚Mentor-‘ oder ‚Buddy-Prinzip für Anfänger. Der Anfänger absolviert eine ausführliche Hospitation der Maßnahmen, die er später durchführt. Als weiteres wird er in benachbarte Abläufe eingeführt (z.B. § 70 Kursleiter in die Begutachtungssituation). Die Mentoren vermitteln nicht nur das ‚WAS‘, also das rein Fachliche, sondern auch das ‚WIE‘. Es folgt eine Auditierung einer kompletten Maßnahme (z.B. eines Kurses) durch einen erfahrenen Auditor im Sinne der oben genannten Auditierung während der Arbeit
- Live-Supervision (wo möglich). Dabei wird (quasi als ‚Schatten‘) der Supervisand in der jeweiligen Situation im Beisein seines Gesprächspartners supervidiert. Es versteht sich von selbst, dass dieses Instrument nur in ausgewählten Bereichen einsetzbar ist sowie großes Fingerspitzengefühl erfordert.
- Arbeiten mit einem Supervisionsmodell, das allen Supervisanden geläufig ist. Dazu wurde ausführlich das verwendete Konzept der Supervision vorgestellt und bei Folgeveranstaltungen aufgefrischt. Der verwendete lösungsorientierter Ansatz erlaubt es, in wenigen Zeiteinheiten effizient und effektiv die Anliegen der Teilnehmer zu bearbeiten.
- Selbstverantwortlichkeit der Supervisanden. Zu jeder Qualitätssicherungsmaßnahme bringen die Teilnehmer von ihnen formulierte Anliegen mit, die abgearbeitet werden. Dadurch wird die innere Auseinandersetzung mit der Arbeit gefördert sowie lange ‚Aufwärmphasen‘ verhindert.
- Übergreifende Zusammenarbeit verschiedener fachlicher Ausrichtungen zur Gewähr von Weiterentwicklung.