

Orientierungsrahmen für Qualitätsstandards im Bereich der Fort- und Weiterbildung in der Diakonie

I. Grundverständnis

1. Bezüge zwischen Diakonie und Fort- und Weiterbildung

Die Diakonie trägt die Verantwortung für die Qualität ihrer Arbeit. Sie entwickelt ihre Konzepte auf der Basis der Erfahrungen in der täglichen diakonischen Arbeit. Sie kooperiert mit ihren gesellschaftlichen Partnerinnen und Partnern, orientiert sich an den örtlichen Gegebenheiten und wirbt um Unterstützung und Zusammenarbeit bei Menschen und Institutionen. Sie sorgt für gute Qualität und stützt sich dabei insbesondere auf neuste und fachliche Standards und auf die Kompetenz ihrer Mitarbeitenden. Die Diakonie beruft sich in ihrem Bildungsverständnis auf die evangelische Bildungstradition, die den lernenden Menschen als zur Freiheit und Mündigkeit berufen sieht. Dabei sind Bildungsangebote der Diakonie nicht nur auf eine Berufstätigkeit bezogen, sondern sie dienen auch der persönlichen Entwicklung. Träger und Mitarbeitende stehen gemeinsam ein für Qualität. Das Prinzip des lebensbegleitenden Lernens verbindet verschiedene bildungsbiografische Elemente mit der konkreten Aufgaben- oder Berufstätigkeit. Fort- und Weiterbildung geschieht im Dialog zwischen Organisationen, Berufsfeldern, Professionen und Lebenswelten. Sie ist offen für Mitarbeitende unterschiedlicher weltanschaulicher Sichtweisen. Sie bringt die verschiedenen Berufsgruppen mit ihren jeweiligen Möglichkeiten, Bildungsbiographien und Sprachformen miteinander ins Gespräch unter der Frage: Welche Form diakonischer Praxis wollen wir entwickeln?

2. Definitionen Fort- und Weiterbildung

Fort- und Weiterbildung in der Diakonie fördert im beruflichen Feld gleichermaßen die Fachkompetenz und die personale Kompetenz im Sinne einer Handlungskompetenz der Mitarbeitenden. Handlungskompetenz berührt dabei auch Haltungsfragen und die Ausgestaltung der professionellen Sichtweisen. Sie ist notwendiger Bestandteil einer systematischen Personalentwicklung und sichert die Qualität diakonischer Arbeit. Die Begriffe der beruflichen Bildung und Qualifizierung „Ausbildung“, „Fortbildung“ und „Weiterbildung“ werden im Sprachgebrauch nicht eindeutig zugeordnet. Besonders der Unterschied zwischen Fort- und Weiterbildung ist nicht immer deutlich. Daher schlagen wir vor, „Ausbildung“ als den Bereich kenntlich zu machen, in dem erste Qualifikationen in einem Berufsfeld erworben werden.

Der Bereich der *Fortbildung* soll hier verstanden werden als Berufsbildung, die auf eine spezifische Aufgaben- oder Berufstätigkeit aufbaut und Kenntnisse wie Fertigkeiten im Sinne des lebensbegleitenden Lernens aktuell und auf dem neusten professionellen Stand hält. Hier spielen fachliche und personale Aspekte gleichermaßen eine Rolle. Veranstaltungen zu spezifischen fachlichen Fragestellungen mit dem Ziel der Erweiterung berufsspezifischer Kompetenzen (Kenntnisse, Fertigkeiten, Verhaltensweisen, Einstellungen) und dem Anspruch, die eigene Person und Rolle und die konkreten Berufsvollzüge zu reflektieren und Perspektiven für das berufliche Handeln zu entwickeln, werden als Fortbildungen bezeichnet.

Unter *Weiterbildung* wird darüber hinaus verstanden, eine auf beruflicher Ausbildung und mehrjähriger Berufserfahrung aufbauende Höher- oder Zusatzqualifikation. Berufliche Bildung und Qualifizierung benötigt - gerade auch mit Blick auf lebensbegleitendes Lernen und Kompetenzorientierung - neue und alltags- wie gendergerechte Qualifizierungsmöglichkeiten, die einer work-learn-life-balance gerecht werden.

Angesichts der sich rasch wandelnden Verhältnisse in Gesellschaft und Beruf ist

lebensbegleitendes Lernen unumgänglich. Das Recht auf Lernen beinhaltet die Chance zur Wahrnehmung von Verantwortung und Gestaltung. Fort- und Weiterbildung fördern Mensch und Organisation und setzen den lernenden Menschen und die lernende Organisation voraus. Sie beziehen sich als kritisches und umfassendes Vorgehen auf Persönlichkeitsentwicklung, Gruppengeschehen und institutionelle (partizipative) Prozesse.

3. Ziel des Papiers

Das vorliegende Papier trägt dazu bei, eine Standardverbesserung und Qualitätsabsicherung diakonischer Fort- und Weiterbildung zu entwickeln. Es unterscheidet zwischen Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität und soll eine anschauliche Orientierung bieten. Makropolitische Bildungsziele wie Durchlässigkeit und Transparenz von Bildungsangeboten sowie lebensbegleitendes Lernen spielen dabei eine gewichtige Rolle. Durchlässigkeit kann sich bspw. in Kooperationen mit Fachhochschulen und einer Credit-Point-Anerkennung für bestimmte Qualifizierungsangebote zeigen. Transparenz wird z.B. in der Zusammenarbeit von Bildungsanbietern und Personalverantwortlichen in diakonischen Unternehmen deutlich. Das lebensbegleitende Lernen sollte sich nicht nur hinsichtlich einer beruflich verwertbaren Kompetenzerweiterung zeigen, sondern zugleich im persönlichen Weiterkommen und reflexiven Handeln im Sinne einer work-learn-life-balance.

Diakonische Bildungsträger sind aufgefordert, ihre Angebote in Form einer Selbstverpflichtung soweit wie möglich an den folgenden Qualitätskriterien auszurichten.

II. Qualitätskriterien

A. Strukturqualität

A.1 Zielgruppe

1. Die persönlichen und beruflichen Voraussetzungen (Bildungsabschlüsse, Berufserfahrung oder Erfahrungen im Ehrenamt) für die Teilnahme an einem Angebot sind definiert und werden in den Ausschreibungen klar benannt. Sie werden vor Erteilung der Teilnahmezusage überprüft.
2. Die erfahrungsbezogenen sowie die aufgabenbezogenen Voraussetzungen (z. B. Dauer der Berufserfahrung oder der Tätigkeit im Ehrenamt, Ausübung bestimmter Funktionen oder Aufgaben, etc.) sind klar definiert und in der Ausschreibung benannt.
3. Die angesprochene Zielgruppe ist klar definiert und deutlich erkennbar.
4. Besondere Anforderungen, die zur Erreichung der Lernergebnisse notwendig sind (z. B. Bereitschaft, eigene »Fälle« zur reflektorischen Bearbeitung einzubringen, Erstellung von bestimmten Praxisaufgaben) sind klar definiert und werden in der Ausschreibung benannt.

A.2 Konzeption

1. Die Angebote orientieren sich an Praxiserfordernissen, konkreten Aufgabenerwartungen und neuesten wissenschaftlichen und fachlichen Erkenntnissen. Sie berücksichtigen nicht nur theoretische Konzepte, sondern sind an übergreifenden Zusammenhängen des beruflichen und diakonischen Handlungsfeldes orientiert.
2. Veränderte Anforderungen an Berufsrollen und Berufsprofile, auch durch gesetzliche oder strukturelle Entwicklungen, sind berücksichtigt. Es ist sichergestellt, dass die Konzeption regelmäßig auf Veränderungsnotwendigkeiten hin überprüft wird.

3. Die Lernergebnisse und die sich daraus ableitenden Lehr- und Lernsettings werden klar benannt. Die methodisch-didaktische Vorgehensweise orientiert sich am Thema und den Lernergebnissen sowie an den Prinzipien der Erwachsenenbildung (s. B. 2.).
4. Die Auseinandersetzung mit kirchlich-diakonischen Aspekten der zu behandelnden Themen (z.B. bezüglich des Menschenbildes, berufs- und alltagsethischen Fragen, Mitarbeitendenführung) ist integraler Bestandteil der Konzeption. Aspekte der work-learn-life-balance, der Vereinbarkeit von Beruf, Qualifizierung und Lebenswelt (einschließlich Familienpflichten) finden an geeigneten Stellen Eingang in den Rahmen der Angebote.
5. Die Konzeption ist für Interessierte und Teilnehmende durch Ausschreibung und/oder Beratung transparent.

A.3 Planung

1. Der Bedarf wird bei Teilnehmenden, Entsendenden und Fachgremien durch geeignete Methoden des Bildungscontrollings erhoben. Diese können sein:

- differenzierte Fragebögen
- mündliche Bedarfserhebung bei Teilnehmenden und/oder Entsendenden
- teilnehmende Beobachtung in beruflichen Handlungsfeldern

Der Bedarf für Fort- und Weiterbildung kann sich auch aus aktuellen oder gesellschaftlichen Positionen von Diakonie und Kirche ergeben. Diakonische Bildung dient auch der strategischen Weiterentwicklung und Positionierung relevanter Themen.

2. Die Orientierung an den künftigen Teilnehmenden wird sichergestellt durch:

- Analyse der Bildungsvoraussetzungen aufgrund differenzierter Angaben bei der Anmeldung
- Analyse der Vorkenntnisse aufgrund differenzierter Angaben bei der Anmeldung
- Analyse der Berufserfahrung und Eignung aufgrund individueller Vorgespräche
- Analyse der beruflichen Position, Aufgabe und Perspektive der Teilnehmenden
- gute Kenntnisse der Arbeitsrealität der Teilnehmenden z. B. durch regelmäßige Hospitationsphasen der für die Planung Verantwortlichen.

3. Das Niveau der Veranstaltung wird gewährleistet durch:

- Mitarbeitende, die eine entsprechende Ausbildung und Berufserfahrung haben oder/und aktuelle Kenntnisse der wissenschaftlichen und praktischen Diskussion einbringen können
- Berücksichtigung aktueller wissenschaftlicher, methodischer, persönlichkeitsbildender und sozialkompetenzförderlicher Erkenntnisse in der Konzeption der Bildungsveranstaltung
- geeignete und zielführende Lehr- und Lernmethoden, die z. B. auch neuere Konzepte des blended learning sowie Lehr- und Lernplattformen für virtuelles Lernen umfassen. Die Verlässlichkeit der virtuellen Angebote ist durch ausreichende Personalressourcen und durch die Zielgruppe sicher gestellt.

4. Eine klare Lernergebnisorientierung wird erreicht durch:

- Schlüssige Lernergebnisformulierungen, die an den Qualifikationsniveaus des Deutschen Qualifikationsrahmens (DQR) unter Berücksichtigung des jeweiligen Berufsfeldes und der konkreten Berufstätigkeit orientiert sind
- Zuordnung der geplanten Einheiten zu bestimmten Lernergebnissen
- Einbeziehung systematischer, angemessener Formen der Lernerfolgskontrollen

in die Kurskonzeption, z. B. durch integrierte Reflexions- oder Supervisionssequenzen, Praxis- oder Projektaufgaben, Abschluss-Hausarbeiten oder prüfendes Kolloquium. Dies aber stets mit Blick darauf, dass sich Lernergebnisse erst in der konkreten Tätigkeit entfalten. Ein Nachtreffen nach ca. 6 Monaten mit Blick auf die Effekte der Nachhaltigkeit sollte bei Langzeitqualifizierungen eingeplant werden.

A.4 Angebot, Ausschreibung, Vertragsgestaltung

1. Die Ausschreibungen (Angebote) bieten detaillierte Angaben über

- Zielgruppe
- Ziele
- Inhalte
- Teilnahmevoraussetzungen
- Höchst- und Mindestteilnehmendenzahl
- Lernergebnisorientierung, Lerndidaktik (Lernmethoden und Arbeitsformen)
- Lernorganisation (Lernzeiten, Theorie- und Praxisanteile, Praktika, Hospitationen, Seminare bzw. Hausarbeiten u. ä.)
- Zeitstruktur, Veranstaltungsort bzw. Tagungsstätte
- Kursleitung und Lernbegleitende einschl. derer Qualifikationen
- Kosten (Gesamtkosten bzw. genaue Auflistung der Einzelkosten für Lehrgangs-, Unterkunfts- und Verpflegungskosten, Kursmaterialien, ggf. Prüfungsgebühren), Zahlungsmodalitäten, Ermäßigungen, Zuschussmöglichkeiten.

Die Ausschreibung für Weiterbildungen beinhalten zusätzlich detaillierte Angaben über

- Rahmenlehrpläne
- rechtliche Bezüge
- Prüfungen, ggf. Voraussetzungen für die Zulassung zur Prüfung und Bedingungen zur Wiederholung der Prüfung
- Zertifikate (ggfs. mit Angaben über die Anerkennung durch bestimmte Gremien, rechtliche Vorgaben, Vergleichbarkeit mit anderen Zertifikaten innerhalb der diakonisch-evangelischen Bildungslandschaft).
- Bei Fortbildungen wird die Teilnahme durch eine Bescheinigung bestätigt.

2. Grundsätzlich regeln „Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGBs)“ die Vertragsgestaltung. Darin wird geregelt:

- die Möglichkeiten einer vorzeitigen Beendigung der Maßnahme durch Teilnehmende oder Veranstaltende
- Regelungen zur Bezahlung und Stornierung der Angebote
- die Verfahrensweise im Krankheits- oder Verhinderungsfall
- der Ausschluss von der Teilnahme.

3. Die Teilnehmenden und die Entsendenden erhalten bei Bedarf von der Bildungseinrichtung eine Weiterbildungsberatung. Dabei werden u. a. folgende Aspekte angesprochen:

- Ziel der Maßnahme, Lernergebnisse, Methoden, Umfang, Strukturierung, Leistungsanforderung, Aufbaumöglichkeiten (Modul-System), Kosten u. a.
- Zielvereinbarungen, Evaluation, Transfersicherung
- Stellenwert der Maßnahme im Rahmen von Konzept- und Personalentwicklung

A.5 Evaluation

1. Nach Abschluss der Veranstaltung werden die Teilnehmenden nach ihrer Einschätzung der Qualität von Verlauf und Ergebnis befragt. Diese Befragung geschieht mit Hilfe standardisierter Instrumente, die dem Charakter und der Dauer der Maßnahme sowie der Zielgruppe angemessen sind. Sie bezieht sich auf die Gestaltung, die Rahmenbedingungen, die Wirkungen (z. B. Kompetenzerweiterung, Karrierewirksamkeit, Horizonterweiterung, ...), die Lehrenden (als Lernbegleitende) und die Einschätzungen des Lern- und Gruppenprozesses.
2. Die Fort- und Weiterbildungseinrichtung hat ggfs. zusätzlich Instrumente entwickelt, um mit den entsendenden Einrichtungen über die Erreichung der Lernergebnisse und den Transfererfolg ins Gespräch zu kommen. Dabei wird die Vertraulichkeit personengebundener Informationen gewährleistet.
3. Sinnvoll kann auch ein Treffen der Gruppe nach ca. 6 Monaten sein, in dem Fragen der Nachhaltigkeit der Lernergebnisse reflektiert und evtl. weitere Themen bearbeitet werden.

A.6 Infrastruktur

1. Lernförderliche Rahmenbedingungen werden gesichert, z. B. durch:
 - eine qualifizierte Veranstaltungsleitung
 - eine dem Thema und der Methode angemessene Gruppengröße
 - angemessene und der Lernsituation angepasste Räume
 - eine geeignete Mediene Ausstattung
 - geeignete Lehr-, Lern- und Demonstrationsmittel
2. Es wird sichergestellt, dass die beschriebenen lernförderlichen Rahmenbedingungen kontinuierlich zur Verfügung stehen.
3. Während der Maßnahme stehen Getränke und kleine Imbisse bereit. Die Veranstaltenden sorgen – soweit erforderlich und gewünscht – für angemessene Unterkunfts- und Verpflegungsmöglichkeiten.
4. Die Ansprechpartner/innen für Beschwerden werden den Teilnehmenden bekanntgegeben. Die Veranstaltenden sorgen für einen produktiven Umgang mit Beschwerden und für eine schnelle Benachrichtigung der beschwerdeführenden Person.
5. Es werden den Teilnehmenden geistliche Angebote (Besinnungen, Andachten) gemacht, die der persönlichen Orientierung dienen können.

A.7 Organisation der Bildungseinrichtung

1. Anforderungen an eine diakonische Bildungseinrichtung sind:
 - eine ausgewiesene Leitung
 - festangestellte pädagogische Mitarbeitende
 - ein Netzwerk von Lernbegleitenden (als durchführende Personen der Lehrveranstaltung) und Fachreferentinnen und Fachreferenten
 - eine eigene Verwaltung
2. Qualifikation der Leitung und der festangestellten pädagogische Mitarbeitenden:
 - Hochschul- bzw. Fachhochschulabschluss oder vergleichbare Qualifikation
 - aktueller Wissensstand und aktuelle Methodenkompetenz
 - mehrjährige Erfahrung und Praxis in Lehre und sozialer Arbeit

- erwachsenenpädagogische Zusatzqualifikation (i. w. S.), z. B. Didaktik und Methodik in der Erwachsenenbildung, Umgang mit Gruppen und Systemen, Kompetenzen im Bereich der Förderung selbstorganisierten Lernens
 - Rollenverständnis als „Lernbegleitende“
 - Fachliche und personale Kompetenzen
 - Kenntnis und praktische Erfahrung kirchlich-diakonischer Strukturen und Kulturen
 - reflektierte Einstellung zum christlichen Glauben
3. Bei der Auswahl und Einstellung von nebenamtlichen Personen wird deren fachliche, didaktische, organisatorische und soziale Kompetenz überprüft sowie das Rollenverständnis eines Lernbegleitenden als Grundhaltung übermittelt.
4. Für die Verwaltung der Bildungsarbeit ist neben der üblichen fachlichen Qualifikation (Sekretariat, Ausbildung im kaufmännischen Bereich) die Kundenorientierung eine wichtige Maßgabe für das Verhalten und die Organisation der Verwaltungsabläufe.
5. Die Veranstaltungsleitung trägt die Verantwortung für
- den Einsatz des Fachpersonals
 - die Koordination des Lernprozesses
 - die Kontinuität der Lernergebnisse
 - die Reflektion und ggfs. Berücksichtigung der Möglichkeiten von Inklusion
 - die Evaluation der Veranstaltungen
6. Die Einrichtung fördert den regelmäßigen Austausch mit anderen Anbietern sowie die Kooperation mit Kolleginnen und Kollegen aus anderen Institut(ion)en.
7. Die Bildungseinrichtung fordert und fördert die ständige Weiterbildung und Qualifikation des eigenen Fachpersonals.

B. Prozessqualität

B.1 Professionalität

1. Die Veranstaltungsleitungen begegnen als Lernbegleitende den Teilnehmenden mit einer wertschätzenden Grundhaltung. Dies wird gemessen an Kriterien wie:
 - Lernbegleitende nehmen die Bedürfnisse der Teilnehmenden nach methodischer Abwechslung wahr und reagieren angemessen.
 - Lernbegleitende nehmen die emotionalen Reaktionen der Teilnehmenden wahr und reagieren angemessen.
 - Lernbegleitende beziehen die Beiträge der Teilnehmenden angemessen in die Seminargestaltung ein.
 - Lernbegleitende respektieren die Unterschiedlichkeit, die Ansprüche und die Grenzen der Teilnehmenden und reagieren darauf flexibel.
2. Die Veranstaltungsleitungen achten die Wertorientierung der Teilnehmenden

und fördern sie. Das zeigt sich z. B. an Kriterien wie:

- Lernbegleitende bringen Themen wie Menschenbild, Grundsätze beruflichen Handelns, Berufs- und Führungsethik ins Gespräch. Sie zeigen in diesen Fragen ein klares eigenes Profil und fördern die Auseinandersetzung.
 - Die religiöse bzw. weltanschauliche, insbesondere die christlich-diakonische Dimension wird durch die Lernbegleitenden aktiv thematisiert. Dies bezieht sich auch auf die Auseinandersetzung mit dem »diakonischen Profil«.
3. Die Veranstaltungsleitungen gestalten die Beziehungen zu den Teilnehmenden in angemessener Intensität. Das zeigt sich z. B. in Kriterien wie:
- Lernbegleitende können ihre Rolle im Lehrgangsgeschehen definieren und begründen.
 - Lernbegleitende fördern eine offene, angstfreie und humorvolle, die Lernbereitschaft und die Lernfähigkeit fördernde Atmosphäre.
 - Lernbegleitende gestalten den Umgang mit Nähe und Distanz professionell (Kriterien sind z. B.: geklärte Form der Anrede; reflektierte, partielle Identifikation mit der Gruppe; Umgang mit Widerständen).
 - Lernbegleitende gewährleisten und achten Vertraulichkeit.
4. Veranstaltungsleitungen sind in der Lage und bereit, ihre eigene Arbeit kritisch zu reflektieren. Dieses wird gemessen z. B. an Kriterien wie:
- Lernbegleitende stehen in regelmäßigem Austausch mit der Seminarleitung, einem Co-Referierenden bzw. mit im selben Kurs mitarbeitenden anderen Lernbegleitenden
 - Lernbegleitende sorgen für regelmäßige Evaluation/Feedback und überprüfen ihr Konzept bzw. ihr Verhalten
 - Lernbegleitende reflektieren das Lehrgangsgeschehen professionell durch Supervision, Teilnahme an einer Transfergruppe, kollegialer Beratung o. ä..
5. Die Bildungseinrichtung fordert und fördert den kritischen Dialog zwischen allen Mitarbeitenden zur Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung der Einrichtung.

B.2 Didaktik

Die Veranstaltung wird nach folgenden Leitgedanken der Erwachsenenbildung und Kompetenzorientierung durchgeführt:

Standards

1. Die Veranstaltung ist teilnehmenden- und erfahrungsorientiert sowie lernergebnisorientiert ausgerichtet. Das bedeutet unter anderem:
 - die Teilnehmenden sind aktiv in die Verantwortung für die Gestaltung der Veranstaltung und unter Berücksichtigung ihrer fachlichen und personalen Kompetenzen einbezogen.
 - Wissen und Erfahrung der Teilnehmenden werden systematisch im Sinne einer Ressourcenorientierung genutzt.
 - Der Lernprozess orientiert sich an den Kompetenzen, Fähigkeiten und Möglichkeiten der Teilnehmenden.
 - Die Teilnehmenden werden in direkten und intensiven Kontakt zum Lerngegenstand gebracht. Um dies zu unterstützen, werden durch den Veranstaltungsleitenden aktiv gesteuerte, diskursive Prozesse der Interaktion zwischen den Teilnehmenden angeregt.
 - Die Bedeutung der am Lerngegenstand orientierten Lernergebnisse für die Teilnehmenden wird herausgearbeitet.
 - Die Selbstwirksamkeit und Eigenverantwortung der Teilnehmenden werden herausgefordert und gestärkt.

- Die Beziehungen zwischen den Teilnehmenden werden in das Lerngeschehen einbezogen.
2. Die Veranstaltung ist handlungsrelevant und handlungsorientiert. Das lässt sich z. B. an folgenden Kriterien erkennen:
 - Die Lernergebnisse legitimieren sich durch ihre Relevanz für die konkrete (Berufs-)Praxis der Teilnehmenden.
 - Fachliche und personale Lernergebnisse bleiben nicht abstrakt, sondern werden konkret auf die Praxis bezogen. Die Frage der Anwendbarkeit der Lernergebnisse wird reflektiert und durch die Veranstaltungsleitung angeregt.
 - Möglichkeiten der praktischen Umsetzung/Durchsetzung werden prospektiv entwickelt.
 3. Die Veranstaltung ist reflexionsfördernd. Messen lässt sich das z. B. an:
 - Die Teilnehmenden werden zu selbständigem und kritischem Denken und Handeln angeregt.
 - Die Teilnehmenden setzen sich mit Vorgaben und Äußerungen von Lernbegleitenden und Kursteilnehmenden kritisch auseinander.
 - Die Teilnehmenden werden zu systemischem und vernetztem Denken und Handeln angeregt
 - Die Teilnehmenden werden zum Erkennen von Zusammenhängen zwischen fachlichen Inhalten und Situationen in der Praxis angeregt.
 4. Die Veranstaltung ist entwicklungsfördernd. Messen lässt sich das z. B. an:
 - Die Teilnehmenden werden zu innovativen Sicht- und Handlungsweisen angeregt.
 - die Teilnehmenden werden zur Entwicklung von Perspektiven ihres politischen Handelns angeregt.
 - die Teilnehmenden werden motiviert, die fachliche Weiterentwicklung ihres Arbeitsfeldes zu gestalten.

B.3 Überprüfung der Lernergebnisse

1. Die vereinbarten Lernergebnisse werden im Verlauf der Veranstaltung und evtl. nach 6 Monaten während eines zusätzlichen Treffens durch die Beteiligten überprüft. Hierfür sind zum einen Zeiten im Veranstaltungsverlauf eingeplant und zum anderen wird ein Termin für ein zweites Reflexionstreffen mit allen Teilnehmenden vereinbart.
2. Zeigt sich aufgrund des Lernprozesses oder durch Veränderungen z. B. der Rahmenbedingungen des Arbeitsfeldes die Notwendigkeit, Lernergebnisse zu verändern oder gemäß des aktuellen Stands der Erkenntnis zu erneuern, werden diese neu erarbeitet und beschrieben.

C. Ergebnisqualität

Eine hohe Ergebnisqualität misst sich an den Bezügen für die Praxis.

C.1 Abschluss

1. Die Erreichung der Lernergebnisse wird überprüft.
Bei *längerfristigen Weiterbildungen* in der Regel durch:
 - eine Abschlussprüfung

- eine Hausarbeit und ein Fachgespräch (Kolloquium; auch als Gruppengespräch möglich) oder durch mehrere, im Lauf des Lehrganges erbrachte Einzelleistungen (z.B. Praxisarbeiten, Fallanalysen, Referate)

Soweit Zertifikate vergeben werden, sind diese an anerkannten Kriterien orientiert, z. B. Vorgaben von Fach- und Berufsverbänden, Länderregelungen, rechtliche Vorgaben sowie Vorgaben innerhalb der evangelischen Bildungslandschaft.

Bei *kürzeren Maßnahmen* wird die Erreichung der Lernergebnisse überprüft durch

- eine differenzierte Auswertungsrunde unter Bezugnahme auf die vereinbarten Ergebnisse /Lernbedürfnisse
- eine schriftliche Auswertung mit Hilfe standardisierter Bögen
- weitere, auch spielerische, aber überprüfbare Methoden

Die Teilnehmenden erhalten eine Bescheinigung, aus der die Teilnahme an der betreffenden Veranstaltung einschließlich Datum, Ort, Dauer, wichtigste Lernergebnisse, Namen der Lernbegleitenden und die durchführende Bildungseinrichtung hervorgehen.

C.2 Ergebnisse der Evaluation

Die Ergebnisse des Evaluationsprozesses gehen in die zukünftige Planung und Weiterentwicklung ein. Die Bildungseinrichtung zieht daraus Konsequenzen für die Weiterentwicklung der Fort- und Weiterbildungsangebote. Bei der Evaluation werden – je nach Einzelmaßnahme – z. B. die folgenden Dimensionen berücksichtigt.

C.2.1 Handlungskompetenz als Gestaltungskompetenz im beruflichen Kontext

Dieser Qualitätsaspekt betrifft alle Qualifizierungsangebote in gleicher Weise.

Handlungskompetenz als Gestaltungskompetenz im beruflichen Kontext bemisst die Lernergebnisse an ihrer Praxisorientierung. Lassen sich Lernergebnisse nur unzureichend auf die berufliche Praxis beziehen, ermöglichen sie keine Steigerung der Handlungskompetenz der Teilnehmenden mit Blick auf ihre berufliche Praxis. Je nach Zielgruppe und angesprochenem Qualifikationsniveau variieren die konkreten Situationen zu den einzelnen Lernergebnissen.

Dabei zeigt sich Handlungskompetenz je nach Veranstaltungsausrichtung entweder in fachlichen Kompetenzen (z. B. eine Veranstaltung zum Arbeitsrecht) oder in personalen Kompetenzen (z. B. die eigene Leitungsrolle reflektieren). Auch lassen sich personale und fachliche Kompetenzen innerhalb einer Veranstaltung durch spezifische Settings von Lernergebnissen vertiefen. Lernergebnisse bauen auf den Handlungskompetenzen der Teilnehmenden auf. Kompetenzen sind dabei eine komplexe Ansammlung von Lernergebnissen. Lernergebnisse können dazu beitragen, Kompetenzen weiter auszufeuern und dies mit Blick auf eine spezifische Tätigkeit, die anhand der Qualifikationsniveaus des Deutschen Qualifikationsrahmens (DQR) differenziert ist in: Anlernbereich, Fachkraftbereich und Leitungsbereich.

C.2.2 Persönlichkeitsentfaltung und Entwicklung der Fachlichkeit

1. Weiterentwicklung der Fachlichkeit und Verbreiterung des fachlichen Instrumentariums der Teilnehmenden. Das lässt sich z. B. erkennen an:

- Die Absolvierenden haben neue Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten hinzugewonnen und können sie auch in der konkreten beruflichen Tätigkeit nutzen
- sie haben ihre Fähigkeiten zur fachlichen Reflexion verbessert und können sich entsprechend artikulieren

- sie haben Handlungsalternativen als eine Vielfalt von Optionen kennengelernt und können zwischen ihnen angemessen auswählen.
- die Zusammenarbeit im Team ist reflektiert

2. Weiterentwicklung der personalen Kompetenzen als Verbesserung der Fähigkeiten, sich in der Arbeit und im Privatleben selbst zu verwirklichen, als Zunahme von Stabilität und Sicherheit. Das lässt sich z. B. erkennen an:

- Die Absolvierenden können eigene professionelle Ziele besser oder mehr verfolgen und empfinden die Arbeit als weniger entfremdet.
- Sie können den Arbeitsalltag und die Arbeitsbedingungen in ihrem Sinn besser oder mehr mitgestalten und reflektieren.
- Sie erleben mehr Anerkennung und gewinnen mehr Selbstwertgefühl aus ihrer Arbeit
- Sie identifizieren sich (wieder) mehr mit ihrer Arbeit. Ihre (selbst empfundene oder von außen wahrnehmbare) Arbeitsmotivation hat sich verbessert. Die Freude an der Arbeit hat sich durch das Reflektionsvermögen der eigenen beruflichen Tätigkeit vergrößert bzw. eine mögliche vorhandene Unlust ist geringer geworden.
- Phänomene wie Burnout, innere Kündigung oder häufige Krankmeldungen treten seltener auf als bei Mitarbeitenden, die an derartigen Maßnahmen nicht teilgenommen haben.

3. Erhöhung der eigenen Sensibilität. Dies zeigt sich z. B. an:

- Die Absolvierenden nehmen Bedürfnisse, Sorgen, Stimmungen ihres Klientels früher, deutlicher oder intensiver wahr und bemühen sich mehr, ihnen gerecht zu werden.
- Sie sind in der Lage, besser als vor der Maßnahme, auch die Bedürfnisse, Zwänge, Stärken usw. von Mitarbeitenden, Kollegen/innen und Vorgesetzten wahrzunehmen
- Sie sind in der Lage, ihre eigenen Bedürfnisse, Körperreaktionen, Gefühlszustände usw. früher, intensiver, eindeutiger wahrzunehmen und möglicherweise deren Ursachen zu erkennen und zu verstehen.

4. Steigerung der interprofessionellen Kompetenz. Dies beinhaltet u.a.:

- eine verbesserte Wahrnehmung der Rollen, Aufgaben und Tätigkeiten anderer Professionen.
- Die Formulierung gemeinsamer Ziele mit Blick auf Nutzer und Nutzerinnen eines diakonischen Dienstes
 - Schnitt- und Nahtstellen können identifiziert und verantwortlich gestaltet werden
 - Die Gleichwertigkeit aller am diakonischen Prozess beteiligter Professionen wird gesehen und anerkannt.

C.2.3 Erweiterung des Reflektionsvermögens für institutionelle Zusammenhänge

1. Zunahme des kritischen Bewusstseins in Bezug auf politische, ökonomische und gesellschaftliche Rahmenbedingungen der Arbeit. Das ist z. B. an Folgendem zu erkennen:

- Die Absolvierenden können einzelne Probleme oder Phänomene, die im Zusammenhang mit ihrer Arbeit auftauchen, mehr als vorher in ihrem politischen, gesellschaftlichen oder ökonomischen Zusammenhang sehen und dieses auch im Gespräch verdeutlichen und diskutieren.
- sie sind mehr als vorher in der Lage, die richtige Adresse für Beschwerden, Proteste usw. zu benennen und sich ggf. an der richtigen Stelle zu engagieren.

2. Verbesserung des Einblicks in die Bedingungen, Strukturen, Möglichkeiten und

Abhängigkeiten des eigenen Trägers und in die Wege, auf denen möglicherweise Einfluss genommen werden kann.

- Die Absolvierenden können bei einzelnen Phänomenen, die im Zusammenhang mit ihrer Arbeit auftauchen, deutlicher als vorher differenzieren, welche Phänomene hausgemacht und welche außenverursacht sind und welche Ursachen oder Personen dahinter stehen. Sie können dieses auch im Gespräch kommunizieren.
- Sie sind mehr als vorher in der Lage, beim eigenen Träger die »richtige Adresse« für Vorschläge, Beschwerden, Proteste usw. zu benennen und sich ggf. an der »richtigen Stelle« zu engagieren.

C.2.4 Auswirkungen auf das (Sub-)System

1. Das (Sub-)System, das von der Maßnahme direkt oder indirekt ›betroffen‹ war, hat seine Fähigkeit zur Selbstreflexion und Selbststeuerung erhöht. Das lässt sich z. B. daran erkennen, dass:

- das (Sub-)System mehr als vor der Maßnahme in der Lage ist, die eigene Arbeit (Qualität, Organisation, Beziehungsgestaltung, Leistungsfähigkeit, Leistungstätigkeit, Kooperation, Einbindung in das Gesamtsystem, ...) kritisch zu reflektieren
- es mehr als vor der Maßnahme in der Lage ist, sich selbst zu steuern. Es ist von Außensteuerung unabhängiger geworden oder geht mit der Außensteuerung reflektierter um.

2. Das (Sub-)System, das von der Maßnahme direkt oder indirekt ›betroffen‹ war, hat an Lernfähigkeit und Flexibilität gewonnen.

- Es ist mehr als vor der Maßnahme in der Lage, die für das (Über-)Leben des Systems notwendigen Anpassungen aus eigenem Antrieb durchzuführen
- Es ist mehr als vor der Maßnahme in der Lage, flexibel und kreativ auf sich ändernde Umweltbedingungen, Anforderungen, interne Krisen usw. zu reagieren.

C.2.5 Wirtschaftlichkeit

1. Durch Maßnahmen konnte die Qualität der geleisteten Arbeit in konkret beschreibbarer Weise erhöht werden. Dies ist z.B. an folgenden Kriterien zu messen, die sich aus den Zielabsprachen ergeben:

- Die Arbeitsabläufe, Teamarbeit und Kooperation sind effizienter geworden
- die Qualität der Arbeit hat sich bezüglich bestimmter Aspekte bei einzelnen Personen oder im ganzen Subsystem bzw. im ganzen System erkennbar verbessert
 - der Umgang mit Beschwerden ist weniger ablehnend/abblockend geworden und orientiert sich an dem im Haus vorgegebenen Standard »Beschwerdemanagement«
 - durch verändertes Führungsverhalten hat die Freundlichkeit und die Kooperationsbereitschaft der Mitarbeitenden erkennbar zugenommen, sie haben längeren Gesprächskontakt zu den Nutzerinnen oder Nutzern, die Krankheitsrate bei den Mitarbeitenden hat abgenommen.

2. Durch die beschriebenen Qualitätssteigerungen konnte die Marktsituation bzw. die Konkurrenzsituation der Einrichtung verbessert werden.

Die vorliegenden Qualitätsstandards wurden von der »Arbeitsgemeinschaft Fortbildung in der Altenarbeit im Bereich der Diakonie (AGFA-DEVAP)« und der »Bundesarbeitsgemeinschaft Fort- und Weiterbildung in der Diakonie« im März 2000 erarbeitet und beschlossen. Sie wurden von Mitgliedern der Bundesarbeitsgemeinschaft Fort- und Weiterbildung im Winter 2014/2015 völlig neu überarbeitet und von der Mitgliederversammlung der Bundesarbeitsgemeinschaft Fort- und Weiterbildung in der Diakonie im März 2015 beschlossen.

Autorinnen und Autoren der Überarbeitungsgruppe:

Dr. Annett Herrmann, Diakonie Rheinland-Westfalen-Lippe e.V., Münster

Wolfgang Hoffmann, Akademien für Kirche und Diakonie gGmbH, Berlin

Ursula Schukraft, Diakonisches Werk Württemberg, Stuttgart

Andreas Wieland, Evang. Schulwerk Baden und Württemberg, Stuttgart