

Bundesarbeitsgemeinschaft Fort- und Weiterbildung in der Diakonie (BAG fwd)

Diakonie 

Grundsatzaussagen zur Bedeutung
diakonischer Fort- und Weiterbildung

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

Wilhelm von Humboldt definierte Bildung als „die Anregung aller Kräfte des Menschen, damit diese sich über die Aneignung der Welt entfalten und zu einer sich selbst bestimmenden Individualität und Persönlichkeit führen“.

Dieses Bildungsverständnis geht weit über das bloße Aneignen von Wissen und Fertigkeiten hinaus. Es umfasst ganzheitlich die Individualität und Talente von Menschen und kombiniert diese mit dem gesellschaftlichen und unternehmerischen Umfeld. Dieser Sichtweise folgt diese Broschüre.

Fort- und Weiterbildung dient der individuellen Entwicklung der Persönlichkeit des Menschen als Mitglied einer Gemeinschaft und insbesondere der Entfaltung von beruflichen Kompetenzen. Fort- und Weiterbildung ist als ein lebensbegleitender Prozess zu verstehen, in dem Menschen sich Wissen, professionelle Haltung und Können aneignen, um ihre beruflichen Tätigkeiten kompetenzorientiert weiterzuentwickeln und ihr Leben selbstständig, verantwortlich und solidarisch mit anderen bewältigen und gestalten zu können.

(aus den „Grundsatzaussagen zur Bedeutung diakonischer Fort- und Weiterbildung“)

Es ist keine Frage: Bildung ist die Grundlage für Wohlstand und Fortschritt und damit der Erfolgsfaktor für Personen und Institutionen!

Bildung schafft Zukunft. Denn wer über eine gute Bildung verfügt, hat häufig bessere Chancen im Leben. Bildung ist auch eine Investition in die Zukunft von Unternehmen. Denn (persönlich und fachlich) gebildete Mitarbeitende sind die Basis für eine qualitätsvolle Arbeit, die sie maßgeblich gestalten, prägen und weiterentwickeln. Lernen versteht sich als fortwährender Prozess. Nur wer seine Qualifikationen ständig erneuert und erweitert, läuft nicht Gefahr, in unserer schnelllebigen Welt den Anschluss zu verlieren. Das Gleiche gilt für die Unternehmen: Nur wer in die Bildung der Mitarbeitenden kontinuierlich investiert, kann auf dem stark konkurrierenden Markt der Sozialwirtschaft erfolgreich sein.

Im Bereich der Diakonie weiß man um die Bedeutung von Fort- und Weiterbildung: 1995 haben sich über 40 Träger aus Fort- und Weiterbildung in der „Bundesarbeitsgemeinschaft Fort- und Weiterbildung in der Diakonie (BAG fwd)“ zusammengeschlossen, um ihre Aktivitäten abzustimmen und sich gemeinsam für die Belange von beruflicher Fort- und Weiterbildung zu engagieren.

Im Mai 1996 hat die BAG fwd die ersten „Grundsatzaussagen zur Bedeutung diakonischer Fort- und Weiterbildung“ verabschiedet. Ihnen folgten die „Qualitätsstandards für Fort- und Weiterbildung in der Diakonie“, mit denen die Bundesarbeitsgemeinschaft Struktur und Orientierung für eine qualitativ hochwertige Fort- und Weiterbildung geschaffen hat.

So wie Lernen als ein ständig zu aktualisierender Prozess zu verstehen ist, unterliegt auch die Fort- und Weiterbildung einem stetigen Wandel. Rahmenbedingungen verändern sich, Menschen entwickeln Qualifizierungsansprüche hinsichtlich ihrer beruflichen Tätigkeiten, die Auswirkungen des „Deutschen Qualifikationsrahmens für lebenslanges Lernen (DQR)“ sind zu berücksichtigen und die daraus hervorgehende Kompetenzorientierung muss sich in den Angeboten widerspiegeln. Aufgrund aktueller Entwicklungen hat sich die BAG fwd dazu entschlossen, die „Grundsatzaussagen“ und „Qualitätsstandards“ zu überarbeiten und zu aktualisieren.

Das Ergebnis liegt Ihnen in dieser Broschüre vor:

„Grundsatzaussagen zur Bedeutung diakonischer Fort- und Weiterbildung“

(verabschiedet in der Mitgliederversammlung am 02./03. März 2016)

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

(verabschiedet in der Mitgliederversammlung am 03. März 2015)

Folgende Mitglieder der BAG fwd haben die vorliegenden Dokumente erarbeitet:

Dorothea Eichhorn, Diakonisches Werk Bayern, Diakonie Kolleg Bayern, Nürnberg

Bernd Heimberg, Diakonisches Werk evangelischer Kirchen in Niedersachsen e.V., Bereichsleiter Bildung, Erziehung und Freiwilligendienste, Hannover

Dr. Annett Herrmann, Diakonie Deutschland – Evangelischer Bundesverband, Stabsreferat Berufliche Bildung und Qualifizierung in sozialen Berufen, Berlin

Wolfgang Hoffmann, Vorsitzender der BAG fwd und Geschäftsführer der Bundesakademie für Kirche und Diakonie, Berlin

Anette Kotnik, Ev. Johannesstift Berlin, Fortbildungskoordination, Berlin

Ursula Schukraft, Diakonisches Werk Württemberg e.V., Abteilung Theologie und Bildung, Stuttgart

Andreas Wieland, Ev. Schulwerk Baden und Württemberg, Stuttgart

Wir hoffen mit dieser Publikation nicht nur auf wohlwollende Zustimmung, sondern wünschen eine rege Auseinandersetzung über Bedeutung und Nutzen von Fort- und Weiterbildung. Wir wissen um die hohe Qualität diakonischer Fort- und Weiterbildung und kennen die Kompetenzen der Bildungsträger in der Diakonie. Nun möchten wir, dass Sie uns in der Tat beim Wort nehmen!



Wolfgang Hoffmann

Vorsitzender der Bundesarbeitsgemeinschaft Fort- und Weiterbildung in der Diakonie von 1995 - 2016

Grundsatzaussagen zur Bedeutung diakonischer Fort- und Weiterbildung

Präambel

Fort- und Weiterbildung dient der individuellen Entwicklung der Persönlichkeit des Menschen als Mitglied einer Gemeinschaft und insbesondere der Entfaltung von beruflichen Kompetenzen. Fort- und Weiterbildung ist als ein lebensbegleitender Prozess zu verstehen, in dem Menschen sich Wissen, professionelle Haltung und Können aneignen, um ihre beruflichen Tätigkeiten kompetenzorientiert weiterzuentwickeln und/oder ihr Leben selbstständig, verantwortlich und solidarisch mit anderen bewältigen und gestalten zu können.

Der Bereich der Fort- und Weiterbildung ist stets Gegenstand von Diskussionen gewesen, deren Ziele und deren Ergebnisse – zeitabhängig – zwangsläufig unterschiedlich waren. Mit Blick auf den Paradigmenwechsel in der Beruflichen Bildung und Qualifizierung hin zur Kompetenzorientierung ist es notwendig, dass die Vertreterinnen und Vertreter der Fort- und Weiterbildung stärker als bisher die Diskussionen initiieren und gestalten, um mitzuhelfen, langfristig tragfähige Antworten auf die großen Herausforderungen des steigenden Fachkräftebedarfs, der Fachkräfteentwicklung und der Fachkräftebindung in sozialen Einrichtungen und Diensten in der Gegenwart und Zukunft zu finden.

Die folgenden Ausführungen tragen dazu bei, den kompetenzorientierten Anspruch an die Fort- und Weiterbildung zu formulieren, zu diskutieren und weiterzuentwickeln. Es sollen Konzepte und Leitlinien für Mitarbeitende und Führungskräfte abgeleitet und die Rahmenbedingungen neu betrachtet werden, unter denen Fort- und Weiterbildung gegenwärtig und zukünftig bestehen und arbeiten kann. Das Ziel der Ausführungen liegt in der Darstellung, anhand welcher Maßstäbe heute Fort- und Weiterbildungsangebote als ein Spezifikum diakonischer Unternehmensführung und Unternehmenskultur bestimmt werden kann.

1. Begründung für diakonische Fort- und Weiterbildung

1.1 Wettbewerb wird zukünftig vermehrt über Qualität geführt.

Die Dienste und Einrichtungen in der Sozialwirtschaft stehen in direkter Konkurrenz zu Leistungserbringern anderer Verbände und/oder privaten Anbietern. In der Vergangenheit waren die Kosten für die Leistungen der entscheidende Wettbewerbsvorteil. Darunter kann die Qualität der zu erbringenden Leistung leiden. In der Verantwortung für die Empfänger der Leistungen haben die Träger die Verpflichtung, für ausreichend hohe Qualitätsstandards zu sorgen. Hilfesuchende und deren Angehörige erwarten von der Diakonie hohe Standards von Leistungen und sind auch bereit, dafür einen angemessenen Preis zu bezahlen. Auch Kostenträger achten auf eine hohe Qualität diakonischer Anbieter.

Diakonische Fort- und Weiterbildung erweitert und sichert die Kompetenzen von Mitarbeitenden und die damit einhergehende Qualität diakonischer Leistungen, indem sie Angebote vorhält, die aktuelle wissenschaftliche Erkenntnisse berücksichtigen und Aufstiegsqualifizierungen ermöglichen.

1.2 Fachlich gut ausgebildete Mitarbeitende in sozialen Einrichtungen und Diensten sind der Garant für hochwertige und diakonisch geprägte Arbeit.

In der Diakonie kommt es bei der fachlich hochwertigen, interaktionsreichen und diakonisch geprägten Arbeit auf die Mitarbeitenden an. Ihre Qualifikationen und ihre Identifikation mit dem christlich-diakonischen Profil der Einrichtungen tragen maßgeblich zu einer positiven Außenwirkung und einem guten Image bei. Die Mitarbeitenden verkörpern im Idealfall die christlichen Werte der Nächstenliebe und Fürsorge durch ihr Handeln in Wort und Tat („Gottesdienst mit Händen“). In sie zu investieren in Form von Angeboten von Fort- und Weiterbildung und zur Persönlichkeitsentwicklung ist daher Chance und Notwendigkeit zugleich.

1.3 Wettbewerb um qualifizierte und motivierte Fachkräfte hat eine hohe Bedeutung.

Die Sozialwirtschaft steht bei der Gewinnung von Fachkräften in einem mehrfachen Wettbewerb. Zum einen in der Wohlfahrtspflege untereinander und innerhalb der eigenen Verbandsfamilie „Diakonie und Kirche“. Zum anderen gegenüber den kommunalen und privat-gewerblichen Trägern. Darüber hinaus hat sie sich zunehmend gegen andere Branchen, wie Handwerk oder (Einzel-) Handel durchzusetzen, die ebenfalls um Auszubildende und Fachkräfte werben. Für potenzielle Bewerberinnen und Bewerber spielen neben den Fragen der Eingruppierung auch die Rahmenbedingungen, wie berufliche Entwicklungsmöglichkeiten, sinnstiftende Tätigkeit, Vereinbarkeit von Familie und Beruf sowie Qualifizierungsmöglichkeiten eine große Rolle.

1.4 Diakonische Fort- und Weiterbildung begleitet Mitarbeitende lebensphasenorientiert.

Berufsbiographien und Arbeitsschwerpunkte von Mitarbeitenden verändern sich in den verschiedenen Lebensphasen. Dem trägt die diakonische Fort- und Weiterbildung Rechnung, indem sie Umstiegs- und Anpassungsqualifizierungen, Quereinstiege und Nach- bzw. Weiterqualifizierungen ermöglicht und die Vereinbarkeit von Familie und Beruf in ihrer Angebotsstruktur – thematisch wie auch organisatorisch – berücksichtigt.

1.5 Personalentwicklung als Instrument der Unternehmensführung – Mitarbeitende fördern und binden.

Personalentwicklung ist ein wichtiges Instrument der Unternehmensführung und dient dazu, die Leistungsfähigkeit (Fachlichkeit) und Leistungsbereitschaft (Motivation) der Mitarbeitenden zu fördern. Gut ausgebildete Mitarbeitende sichern einen hohen Qualitätsstandard bei der Leistungserbringung. Motivierte Mitarbeitende sind Voraussetzungen für eine „Kultur der Zuwendung“. Zufriedene Mitarbeitende haben eine hohe Bindung an das Unternehmen. Personalentwicklung ist demnach der Schlüssel für eine hohe Fachlichkeit, eine ausgeprägte Motivation und eine gesicherte Zufriedenheit

bei den Mitarbeitenden. Die Anbieter von Fort- und Weiterbildungen sind dabei Partner der Unternehmen bei der Umsetzung der Personalentwicklung.

1.6 Führungskräfte durch Fort- und Weiterbildung in ihrer Entwicklung fördern.

Die Leistungsfähigkeit sozialwirtschaftlicher Unternehmen hängt wesentlich davon ab, wie es gelingt, den Wirkungsgrad der vorhandenen personellen Ressourcen zu nutzen. Dabei kommt den Führungskräften und der Qualität ihrer Führung eine wesentliche Bedeutung für die Zukunftsfähigkeit sozialer Einrichtungen und Unternehmen zu. Die Zukunftsfähigkeit hängt also ganz entscheidend von der Führungsqualität ab. Gut ausgebildete Führungskräfte können Garanten für leistungsstarke Unternehmen sein. Fort- und Weiterbildungsangebote sind daher auszurichten, lebensbegleitende Kompetenzerweiterungen von Führungskräften zu ermöglichen. Hier haben die Träger diakonischer Fort- und Weiterbildung eine große Verantwortung.

1.7 Attraktivität diakonischer Dienstgeber kann durch Fort- und Weiterbildung gestärkt werden.

Qualifizierte Mitarbeitende sind sich ihrer Bedeutung für Unternehmen und soziale Einrichtungen und Dienste zunehmend bewusst. Um als diakonischer Dienstgeber attraktiv zu sein und zu bleiben, ist es wichtig, neben tariflichen Fragestellungen, Arbeitszeitmodelle und Konzepten zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie auch Strategien für lebensbegleitendes Lernen zu entwickeln und umzusetzen. Gerade in den personenzentrierten Arbeitsfeldern der Diakonie ist es notwendig, neben den jeweiligen Fachkompetenzen die personalen Kompetenzen zu fördern, zu unterstützen und auszubauen. Dabei kommt der diakonischen Profilbildung eine besondere Bedeutung zu. Angebote zur Auseinandersetzung mit der diakonischen Unternehmenskultur und zur Entwicklung einer eigenen – professionellen diakonischen – Haltung stärken Mitarbeitende in ihrem Selbstverständnis und in der Identifikation mit dem Dienstgeber.

Resümee: Regelmäßige Fort- und Weiterbildung in der Diakonie dient

- der Personalgewinnung,
- der Personalentwicklung,
- der Personalbindung,
- dem Image einer Einrichtung als attraktiver Dienstgeber,
- als Wettbewerbsvorteil gegenüber anderen Arbeitgebern,
- der Willkommenskultur für neue Mitarbeitende, die sehen, dass sie mit den gestellten Aufgaben nicht allein gelassen werden,
- der ständigen Anpassung an aktuelle Entwicklungen,
- der besseren Bewältigung steigender Arbeitskomplexität und Anforderungen an Mitarbeitende,
- der Lebensphasenorientierung von Mitarbeitenden,
- der Gesunderhaltung der Mitarbeitenden sowie
- der Verwirklichung des Leitbilds eines Unternehmens.

2. Verantwortungsträger und Akteure

2.1 Führungskräfte und Träger sind verantwortlich für notwendige, förderliche und positive Rahmenbedingungen für das Wirken der Fort- und Weiterbildung.

Entscheidend für eine mitarbeitendenorientierte Ausrichtung und eine Profilbildung diakonischer Unternehmen sind die mittlere und obere Führungsebene. Sie gestalten den Rahmen, in dem sich eine positive Unternehmenskultur entwickeln kann und in der träger- und einrichtungsbezogene Erfordernisse mit Anliegen von Mitarbeitenden in Einklang gebracht werden können. Durch eine strukturierte Personalentwicklungsplanung, die die fachlichen Erfordernisse des jeweiligen Aufgabenfeldes und die individuellen Fähigkeiten, Kompetenzen und Vorstellungen der Mitarbeitenden verknüpft, kann den sich wandelnden Herausforderungen diakonischer Arbeitsfelder angemessen begegnet werden. Von besonderer Bedeutung hierbei ist eine „selbstverständliche“ Fort- und Weiterbildungskultur, die von der obersten Ebene initiiert, gefördert und getragen wird. Dabei ist die Bereitstellung von Rahmenbedingungen in der Organisation, die in der Trägerverantwortung liegt, ebenso von Bedeutung.

2.2 Fort- und Weiterbildungsträger der Diakonie sind Unterstützende und Impulsgebende für eine qualitätsvolle und fachlich fundierte Professionalisierung.

Die einzelnen diakonischen Träger und die „Diakoniefamilie“ insgesamt sind bei der Umsetzung einrichtungsspezifischer Konzepte und einer einrichtungsübergreifenden Profilbildung auf regional und überregional ausgerichtete und agierende Fort- und Weiterbildungsträger angewiesen. Bundesweit gibt es eine Vielzahl von Fort- und Weiterbildungsträgern, die zum Teil zu (größeren) diakonischen Unternehmen und Institutionen gehören, und zum Teil bei Bundes- oder Landesverbänden der Diakonie angesiedelt sind, auch bundesweit agierende Akademien sind hier zu nennen. Vereinzelt finden sich auch kirchliche Bildungseinrichtungen, die Fortbildungsveranstaltungen für Mitarbeitende der Diakonie anbieten.

Die Träger von Fort- und Bildungsangeboten sind nicht nur Auftragnehmer von diakonischen Kunden, sie sind auch in der Verantwortung, aktuelle Themen und zukunftsweisende Diskussionen in Gang zu bringen. Sie haben einen Auftrag als Think Tank der Diakonie, als Querdenkende, wo auch kontroverse und für das System neue Entwicklungen vorangebracht werden können.

2.3 Fort- und Weiterbildungsträger in der Diakonie berücksichtigen Qualitätskriterien als Markenzeichen und zur Orientierung für Unternehmen und ihre Mitarbeitenden.

Angesichts des trägerübergreifenden Wettbewerbs in der Fort- und Weiterbildungsbranche und der Verantwortung für fachlich gut konzipierte Angebote kommt es mehr denn je darauf an, die Qualität systematisch zu entwickeln und deren Merkmale diakonischen Unternehmen sowie den Nutzerinnen und Nutzern von Fort- und Bildungsangeboten darzulegen und zu vermitteln. Die Bundesarbeitsgemeinschaft Fort- und Weiterbildung in der Diakonie hat zur Unterstützung dieser Prozesse praxisnahe Beispiele erarbeitet, die für Fortbildungsträger gut geeignet sind, die eigene Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität zu überprüfen und bei Bedarf weiterzuentwickeln. Sie würde es begrüßen, wenn die Qualitätsstandards im Rahmen einer Selbstverpflichtung bundesweit schrittweise eingeführt würden.

Die Bundesarbeitsgemeinschaft Fort- und Weiterbildung in der Diakonie empfiehlt, dass sich Träger, Vorstände und Leitungen von diakonischen Unternehmen sowie Institutionen und Organisationen aktiv an der Zielformulierung und Weiterentwicklung der Fort- und Weiterbildung beteiligen und Qualitätsstandards für die Qualifizierung ihrer Mitarbeitenden entsprechend berücksichtigen.

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 der 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 Handlungsfragen 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 eine auf beruflicher Ausbildung und mehrjähriger Berufserfahrung aufbauende Höher- oder Zusatzqualifikation verstanden. Berufliche Bildung und Qualifizierung benötigt – gerade auch mit Blick auf lebensbegleitendes Lernen und Kompetenzorientierung – neue und alltags – sowie 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 und/oder 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. sechs 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 einschließlich deren Qualifikationen
 - Kosten (Gesamtkosten bzw. genaue Auflistung der Einzelkosten für Lehrgangs-, Unterkunfts- und Verpflegungskosten, Kursmaterialien, ggf. Prüfungsgebühren), Zahlungsmodalitäten, Ermäßigungen, Zuschussmöglichkeiten.
2. Die Ausschreibungen 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 (ggf. 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.
 - Grundsätzlich regeln „Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)“ 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,

Horizontenerweiterung ...), die Lehrenden (als Lernbegleitende) und die Einschätzungen des Lern- und Gruppenprozesses.

2. Die Fort- und Weiterbildungseinrichtung hat ggf. 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. sechs 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 pädagogischen Mitarbeitenden:
 - Hochschul- bzw. Fachhochschulabschluss oder vergleichbare Qualifikation
 - aktueller Wissensstand und aktuelle Methodenkompetenz
 - mehrjährige Erfahrung und Praxis in Lehre und sozialer Arbeit
 - erwachsenenpädagogische Zusatzqualifikation (im weiteren Sinne), 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 ggf. 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:

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 folgenden Kriterien:
 - 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 folgenden Kriterien:
- 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 sechs 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

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 auszufeilen 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 folgenden Kriterien:
 - 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 folgenden Kriterien:
 - 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 Folgendem:
 - Die Absolvierenden nehmen Bedürfnisse, Sorgen, Stimmungen ihrer Klientel 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 Nutzerinnen und Nutzer 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.

Standards

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 neu überarbeitet und von der Mitgliederversammlung der Bundesarbeitsgemeinschaft Fort- und Weiterbildung in der Diakonie im März 2015 beschlossen.

Bundesarbeitsgemeinschaft Fort- und Weiterbildung in der Diakonie

Bundesarbeitsgemeinschaft
Fort- und Weiterbildung in der Diakonie (BAG fwd)
Sprecher Dr. Klaus Ziller
Heinrich-Mann-Straße 29
13156 Berlin
Tel. 0176 23 92 96 75
klaus.ziller@ba-kd.de