

Das Institut

**MANAGEMENT REVIEW**  
**2009**

Inhaltsverzeichnis  
Management Review 2009

---

	Seite
1. Vorwort	3
2. „Psychodrama meets Systemische Therapie ....hier wächst zusammen, was zusammen gehört.“	3 - 4
3. Leitbild	5 - 7
4. Sicherung der Standorte als Unternehmensziel	8
4.1. ZWANZIGundMEHR	9
4.2. Überblick / Veranstaltungen für das Jahr 2009	9 - 10
4.3. Geplante Veranstaltungen für das Jahr 2010	10 -11
4.4. Qualitätsmanagement	11
4.4.1. Rezertifizierung durch Certqua	12
4.4.2. Rezertifizierung durch ArtSet steht bevor	12
4.5. Ziele für 2010	12
5. Organigramm	13
5.1. Zentrale Verwaltung	14
6. Führung	14
6.1. Das Leitungsteam	14 -15
6.2. Erste Auswertung der MitarbeiterInnengespräche (MAG)	16
6.2.1. Fortführung der MitarbeiterInnengespräche	16
6.3. MitarbeiterInnenzufriedenheit Auswertung 2009	16
6.3.1. Gesamtbild	17
6.3.2. Interne Kommunikation und Sichtbarkeit des Leitungsteams	17
6.3.2.1. Weiterer Umgang mit den Hypothesen	17-18
6.3.3. Erreichbarkeit der Zentrale Essen	18
6.3.4. Zufriedenheit mit dem DozentInneneinsatz	18
6.3.5. Zufriedenheit mit den Arbeitsbedingungen an den Standorten	18
6.4. Ergebnisse und Ziele 2010	18-19
7. Interne Weiterbildung	19
7.1. Fachtagung	19
7.2. Weiterbildungsplanung 2010	20-21
8. Erfolgsbilanz	21-22
8.1. Supervisionsangebot für AbsolventInnen	22
8.2. Das Pilotprojekt	22
8.2.1. Ergebnisse des Pilotprojektes	23
8.2.2. Bewährter Ablauf	23-24
8.3. Umsetzung an allen Standorten	24
8.3.1. Ergebnisse der Abfrage zur Umsetzung	24
8.3.2. Zusammenfassung der Ergebnisse	24
9. Öffentlichkeitsarbeit	25
9.1. Evaluation der Öffentlichkeit	25
9.2. Ziele für 2010	26
10. KundInnenzufriedenheit mit dem Lehr-Lernprozess /DozentInnenevaluation	26
10.1. Die Herausforderung in Berlin	26
10.2. Auswertungen – Maßnahmen – Ergebnisse	27- 28
10.3. Ziele für 2010	28
11. Wirtschaftliche Entwicklung	29

*Willst du erkennen, lerne zu handeln.*

*Heinz von Förster*

## **1. Vorwort**

Mit diesem zweiten Management Review legen wir wiederholt Zeugnis ab über die Entwicklung des Instituts als lernende Organisation.

Wir sind davon überzeugt im Jahr 2009 einen neuen Lernprozess vollzogen zu haben und hoffen, dies für unsere LeserInnen ebenfalls verdeutlichen zu können.

Bedanken möchten wir uns an dieser Stelle bei allen LeserInnen, die uns mit Rückmeldungen, zu unserem ersten Management Review 2008, bedacht haben. Vielen Dank.

Hinter uns liegt ein Jahr, das geprägt wurde durch die Tatsache, dass das Institut auf 20 Jahre Arbeit zurückblicken konnte. 20 Jahre Existenz heißt auch 20 Jahre Qualitätsentwicklung.

*Nur wer sich auf den Weg macht, wird neues Land entdecken.*

*Hugo von Hofmannsthal*

## **2. „Psychodrama meets Systemische Therapie ...hier wächst zusammen, was zusammen gehört.“**

Eines der herausforderndsten Ziele des Institutes in den letzten 20 Jahren ist die Verbindung von Systemischer Therapie und Beratung mit dem Psychodrama. Zwei Grundhaltungen aus Therapie und Beratung, die zunächst als nicht zu vereinbaren erscheinen.

Die Fachtagung 2009 anlässlich des 20-jährigen Jubiläums des Institutes stellt einen Schritt auf dem Weg zu diesem Ziel dar. Ein Tag, der durch seine hohe Fachlichkeit und Freude am Austausch von VertreterInnen zweier therapeutischer Disziplinen getragen wurde.

Die Buchautoren Jan Bleckwedel und Jürgen Hargens sowie der Geschäftsführer der DGSF (Deutsche Gesellschaft für Systemische Therapie und Familientherapie),

Bernhard Schorn, haben mit ihren Beiträgen den integrativen Weg des Institutes unterstrichen.

Anlässlich dieses Jubiläumsfestes möchten wir einen kurzen Überblick über die Geschichte des Institutes für Systemisch-Integrative Therapie und Beratung geben.

Der Name des Institutes wie auch das Institut selbst, hat sich im Laufe dieser 20 Jahre immer wieder gewandelt.

Begonnen hat das Institut im Jahre 1989 mit der Umsetzung der Idee seines Gründers Peter Soppa, das Psychodrama mit seinem kreativen Potential weiter zu verbreiten.

Das Institut wurde in Essen unter dem Namen „Das Institut für angewandte Gruppentherapie e. V.“ gegründet. Zu den Gründungsmitgliedern des Vereins zählte Jürgen Roming, der spätere Institutsleiter.

Recht bald entstanden noch weitere Standorte. Das Psychodrama stand zum damaligen Zeitpunkt konkurrenzlos im Vordergrund.

Im Jahre 1996 kam zur Psychodrama Therapie die Systemische Therapie hinzu. Diese Verbindung wurde als Herausforderung für die Institutsleitung, die DozentInnen und die TeilnehmerInnen betrachtet.

Die Systemische Therapie wurde mit dem Umzug nach Düsseldorf 1999 fester integraler Bestandteil der Lehre. Der Name des Institutes wurde geändert: „Das Institut für Einzel- und Gruppentherapie“.

In der Düsseldorfer Zeit (1999-2003) startete auch der erste vom Dachverband DGSF anerkannte Aufbaulehrgang in „Systemischer Familientherapie“. Während dieser Zeit begann auch die Tradition der Fachtagungen.

Rückblickend war es eine Zeit des Zusammenraufens von PsychodramatikerInnen und SystemikerInnen, sowohl bei unseren DozentInnen als auch bei unseren TeilnehmerInnen. Dieser Prozess wurde auch mit dem Umzug, jetzt wieder nach Essen, kreativ und lustvoll umgesetzt.

Mit dem Umzug nach Essen rückte ein neues bedeutsames Thema in den Fokus: die Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung auf allen Ebenen des Institutes.

Hierzu holten wir uns ArtSet aus Hannover mit ins Boot.

Überschattet wurde diese Zeit (Dezember 2004) durch den Tod von Peter Soppa.

Im Jahre 2005 übernahm Jürgen Roming die Institutsleitung.

In Folge entwickelte sich um ihn herum ein Team aus engagierten und kompetenten Lehrenden, die wesentlich zu dem gemeinsamen integrativen Prozess zwischen Systemischer Therapie und Beratung und Psychodrama und Qualitätsentwicklung und -sicherung beigetragen haben und in den nächsten Jahren an Entwicklung noch beitragen werden. Wir freuen uns auf die Entwicklungen der nächsten 20 Jahre.

*Im Grunde sind es immer die Verbindungen mit Menschen, die dem Leben seinen Wert geben.*

*Wilhelm von Humboldt*

### **3. Das Leitbild des Instituts**

Wie jedes Jahr, so wurde das Leitbild auch dieses Jahr, auf der jährlich statt findenden DozentInnenversammlung, einer Revision unterzogen. In diesem Jahr wurden einige Abschnitte vollständig überarbeitet. Das Institut hat sich entwickelt und dies wird auch an der Leitbilddiskussion deutlich. Das überarbeitete Leitbild hat ein neues Gesicht erhalten:

**Sage** es mir und ich werde es vergessen. **Zeige** es mir und ich werde mich erinnern. Lass es mich **tun** und ich werde **verstehen**.

Konfuzius

Menschliche Annahme, gegenseitige Achtung, Wohlwollen, Wertschätzung und Verlässlichkeit sind die Grundwerte unserer Arbeit.

Das Angebot für unsere KundInnen besteht in erster Linie aus Weiterbildungsangeboten. Darüber hinaus bieten wir Beratung, Therapie und Supervision an.

Gemeinsam mit den DozentInnen, die für das Institut tätig sind, entwickeln wir neue Konzepte und Methoden im psycho-sozialen Kontext.

In dem Glauben, dass Weiterbildung und Lehre eng mit Veränderungen im Leben der Lernenden und Lehrenden verknüpft sind, sowie Einfluss auf die Gesundheit, das Wohlbefinden, die sozialen Einstellungen und das individuelle gesellschaftliche Engagement haben, orientiert sich der Lehr-Lern-Prozess an den formulierten

Lernzielen. Die Lernziele werden konsequent weiter entwickelt und im Lehr-Lern-Prozess transparent gehalten.

Durch unser Weiterbildungsangebot wollen wir Ressourcen aktivieren und Wahlmöglichkeiten erweitern, damit unsere KundInnen ihre Handlungskompetenz im beruflichen und privaten Kontext komplettieren können. Wir gehen davon aus, dass Bildungsprozesse für unsere KundInnen ebenso Gewinn bringend sein können wie für die DozentInnen.

Wir wollen in der Auseinandersetzung mit therapeutischen Konzepten und Methoden, interdisziplinär und experimentierfreudig arbeiten und Neues entwickeln und in Bewährtes integrieren.

Wir vertreten einen praxisorientierten und erlebnisbetonten Ansatz, der von Freude und Motivation an der Arbeit und der Begegnung mit Menschen geprägt wird. Wir sind begeistert von der Kreativität psychodramatischer und systemischer Ideen und davon, wie Kommunikation, Begegnung und Handlung neue Perspektiven und Konstruktionen eröffnen.

Unser Bestreben ist eine stetige und fundierte Erweiterung des therapeutischen Repertoires für Lehrende und Lernende, eine regelmäßige Reflexion des eigenen Handelns und eine aktive Beteiligung an den Diskussionen der Fachwelt.

Unsere KundInnen sind Bildungsinteressierte und Teilnehmende aus psycho-sozialen Berufsfeldern (unabhängig ihrer Formalqualifikation), Menschen mit Therapie- und/oder Beratungsbedarf, öffentliche Auftraggeber der beruflichen (Weiter-) Bildung, soziale Einrichtungen, Unternehmen und (Fach-) Verbände.

Das DozentInnenteam setzt sich zusammen aus therapeutisch ausgebildeten Frauen und Männern mit langjähriger Berufspraxis und Lehrerfahrung. Neue DozentInnen erhalten eine/n Mentorin/Mentor an die Seite und werden durch eine Hospitationsphase in ihre zukünftige Lehrtätigkeit eingeführt.

Das Team zeichnet sich durch die Anwendung einer großen Bandbreite von Verfahren und Methoden aus. Wir ergänzen und bereichern uns und unsere Konzepte gegenseitig durch eine bewusste Integration der verschiedenen therapeutischen Ansätze. Für die durch Verbandsrichtlinien strukturierten Weiterbildungslehrgänge besitzen die DozentInnen die curricularen Voraussetzungen.

Unser multidisziplinäres Team setzt sich derzeit u.a. aus:

- PsychodramatikerInnen
  - Systemischen TherapeutInnen
  - Systemisch-Integrativen TherapeutInnen
  - Kunst-/ Musik- und KörpertherapeutInnen
  - MediatorInnen
  - SupervisorInnen und
  - SozialtherapeutInnen
- zusammen.

Unsere DozentInnen bilden sich laufend fort. Wir unterstützen diese Entwicklung durch ein internes Weiterbildungsprogramm und überprüfen im Jahresrhythmus die Fortbildungsbemühungen unserer DozentInnen.

Unser Angebot umfasst:

- Beratungs- und Therapieweiterbildungen (praxisbegleitend und Vollzeit)
- Themengebundene Seminare
- Bildungsberatung für Menschen, die sich in psycho-sozialen Berufsfeldern qualifizieren wollen

- Unterstützung der TeilnehmerInnen und AbsolventInnen in Fragen der Fort- und Weiterbildung
- Vermittlungsunterstützung, Existenzgründungsberatung
- Supervision
- Coaching
- Einzel-, Paar- und Gruppentherapien
- Kultur- und Begegnungsstätte

Das Institut unterhält bundesweit in verschiedenen Städten Bildungseinrichtungen und kooperiert mit TherapeutInnen vor Ort.

Das Institut ist Mitglied in der Deutschen Gesellschaft für Systemische Therapie und Familientherapie e.V. (DGSF) und im Deutschen Fachverband für Sozialtherapie e.V. (DFS).

Wir sprechen von gelungenem Lernen, wenn wir unseren TeilnehmerInnen einen Lernraum bieten können, in dem sie sich ganz den Herausforderungen der Lernprozesse stellen können, in dem unterschiedliche Erwartungen geklärt werden können und in dem ihre Lebensrealität angenommen und gewürdigt wird.

Die Reflexion des Lernprozesses ermöglichen wir durch die Anwendung aus den psychodramatischen und systemischen Methoden. Im Lernprozess schaffen wir Klarheit dadurch, dass Erwartungen beachtet und abgestimmt werden. Dafür informieren wir die TeilnehmerInnen über die Lernziele.

Die Vielfalt der DozentInnen, der Methoden, der Rollen der Lehrenden und Lernenden ermöglicht Differenziertheit und damit neue Perspektiven.

Die Übertragbarkeit des Gelernten erreichen wir durch Kontextualisierung im Lernprozess und praxisbegleitender Supervision.

Multiperspektivität erreichen wir durch das triadische System des Psychodramas und der Kybernetik II. Ordnung.

Mit der steten Bildung geeigneter Strukturen werden wir selbst zur lernenden Organisation. Wir pflegen ein MentorInnenprogramm, jährliche

DozentInnenversammlungen und den steten Austausch mit unseren KundInnen und (Fach-) Verbänden.

Wir wollen als Weiterbildungseinrichtung, mit unseren spezifischen Angeboten, auf dem AnbieterInnenmarkt unsere Position erhalten und weiter ausbauen.

*Das wertvollste im Leben ist die Entfaltung der  
Persönlichkeit und ihrer schöpferischen Kräfte*

*Albert Einstein*

#### **4. Sicherung der Standorte als Unternehmensziel**

Am 30.11.2009 wurde der vorerst letzte Standort eröffnet. Standortleiterin ist Stephanie Hirth. Herzlich Willkommen im Team!

Am Standort Rostock hat sich im Jahr 2009 eine Wandlung vollzogen. Die Nachfrage an Vollzeitweiterbildungen ist zurück gegangen, dafür ist die Nachfrage an praxisbegleitenden Weiterbildungsangeboten gestiegen. Die Tendenz sieht so aus, dass jährlich eine Weiterbildung in Vollzeit angeboten wird und zwei praxisbegleitende aufeinander aufbauende Weiterbildungsangebote.

Der Standort Berlin wurde vollständig renoviert und um eine Wohnung für DozentInnen erweitert. Dadurch haben wir mehr Raum für den Lehr-Lernprozess geschaffen und angemessenen Erholungsraum für die DozentInnen.

Am Standort Hamburg werden zeitweise so viele praxisbegleitende Angebote durchgeführt, dass wir unseren Unterrichtsraum erweitern mussten und die Seminarräume einer Dozentin vor Ort, angemietet haben.

Auch in Essen gab es eine räumliche Erweiterung. Hier wurden neue Büroräume bezogen. Jetzt steht der Zentrale ein großer Büroarbeitsraum mit vier Arbeitsplätzen zur Verfügung, ein Aktenraum und ein separater

Besprechungs- und Arbeitsraum. Dadurch konnte im alten Büroraum eine Bibliothek installiert werden, die auch als Besprechungsraum genutzt werden kann und in den Unterrichtsräumen entstand ein DozentInnenzimmer für Vor- und Nachbereitungen.

Der Standard der Büroarbeitsplätze, an den Standorten, ist jetzt einheitlich. Ein monatliches Budget für Verbrauchsmaterial ist eingeführt worden.

Zur Standortsicherung zählt ebenfalls die Entwicklung und Einführung neuer Produkte. So startete am 23.10.2009 in Essen das Angebot Systemisch-Integrative/r Kinder- und Jugendlichentherapeut/in. In Hamburg läuft seit dem 28.10.2009 der erste Vorbereitungskurs für die Prüfung zum/zur HeilpraktikerIn für Psychotherapie.

#### **4.1. ZWANZIGundMEHR**

Zum 20. Jubiläumsjahr des Instituts haben sich die KollegInnen etwas Besonderes ausgedacht: mehr als 20 Veranstaltungen an unseren Standorten.

Diese Veranstaltungsreihe soll die Standorte auch für Menschen, die keine Weiterbildung, im Kontext von Beratung und Therapie, anstreben, interessant machen. Wir wollen uns öffnen und das im Leitbild formulierte Angebot, eine Kultur- und Begegnungsstätte zu sein, an allen Standorten umsetzen.

Wir sind gespannt wie viele und welche der Angebote, zwischen Oktober 2009 und Juni 2010, angenommen wurden / werden und wie wir diese Angebot weiter entwickeln können.

#### **4.2. Überblick / Veranstaltungen 2009 / 2010**

##### **Systemische Familien-Sozialtherapie (DFS)**

Aachen:	23.03.2009 – 25.09.2009
	28.09.2009 – 26.03.2010
Berlin:	16.03.2009 – 18.09.2009
	21.09.2009 – 19.03.2010
Essen:	18.05.2009 – 19.11.2009
	23.11.2009 – 21.05.2010
Freiburg:	30.11.2009 – 28.05.2010
Hamburg:	26.01.2009 – 31.07.2009
	03.08.2009 – 02.02.2010
	08.02.2010
Hannover:	11.05.2009 – 11.11.2009
	16.11.2009 – 14.05.2010
Leipzig:	20.04.2009 – 23.10.2009
	26.10.2009 – 23.04.2010

### **Systemisch-Integrative Beratung (DGSF)**

Essen: 20.03.2009 – 03/2011

Rostock: 17.07.2009 – 07/2011

### **Systemisch-Integrative Therapie (DGSF)**

Berlin: 08.05.2009 – 10/2011

Essen: 16.01.2009 – 07/2011

Hamburg: 23.01.2009 – 07/2011

Rostock: 03.04.2009 – 10/2011

### **Systemisch-Integrative Kinder- und Jugendlichentherapie**

Essen: 23.10.2009 – 21.11.2010

### **Vorbereitungskurs für die Prüfung zum/ zur HeilpraktikerIn für Psychotherapie**

Hamburg: 28.10.2009 – 24.03.2010

## **4.3. Geplante Veranstaltungen**

### **Beginn der Vollzeit-Weiterbildungen**

#### **Systemische Familien-Sozialtherapie (DFS)**

Hamburg 08.02.2010

Rostock 08.03.2010

Berlin 22.03.2010

Aachen 29.03.2010

Leipzig 26.04.2010

Hannover 17.05.2010

Essen 25.05.2010

Freiburg 31.05.2010

## **Beginn der berufsbegleitenden Weiterbildungen**

### **Systemisch-Integrative Beratung (DGSF)**

Essen	19.03.2010
Rostock	07.05.2010
Hamburg	03.09.2010
Berlin	10.09.2010

### **Systemisch-Integrative Therapie (DGSF)**

Essen	08.01.2010
Hamburg	15.10.2010
Berlin	07.05.2010

### **Systemisch-Integrative Paartherapie**

Essen	vorrauss. Ende 2010
-------	---------------------

### **Systemisch-Integrative Kinder- und Jugendlichenherapie**

Essen	21.01.2011
-------	------------

### **HeilpraktikerIn für Psychotherapie**

Hamburg vorauss. Ende 2010 Vorbereitungskurs zur Prüfung

## **4.4. Qualitätsmanagement**

Das Qualitätsmanagement sichert die Zusammenarbeit mit unseren KundInnen und wir schaffen damit Transparenz für uns und unsere KundInnen.

### **4.4.1. Rezertifizierung durch Certqua**

Am 01.07.2004 ist die Anerkennungs- und Zulassungsverordnung – Weiterbildung – AZWV in Kraft getreten.

Das Institut hat sich durch die fachkundige Stelle Certqua zertifizieren lassen. Nach erfolgreicher Erstzertifizierung wurde das Institut erstmalig am 09.03.2009 rezertifiziert.

Danach erhielten wir weiterhin die Trägerzulassung nach § 84 SGB III und die Maßnahmezulassung nach § 85 SGB III und sind damit als Bildungsträger anerkannt, der im Auftrag der Bundesagentur für Arbeit Maßnahmen (§§ 77 ff. SGB III) durchführt.

#### **4.4.2. Rezertifizierung durch ArtSet steht bevor**

Die erste Zertifizierung nach LQW (Lernerorientierte Qualitätstestierung in der Weiterbildung) fand am 22.09.2006 statt. Bis zum 21.09.2010 gilt diese Testierung. LQW ist das Verfahren zur Qualitätsentwicklung und -testierung, das die Lernenden konsequent in den Mittelpunkt stellt. LQW hat seinen Ausgangs- und Bezugspunkt im konkreten Lernprozess und auf diesen kommt es an, wenn man/frau von „Qualität von Bildung“ redet!

Zurzeit überarbeiten wir den Selbstreport, in dem unsere Prozesse und Abläufe beschrieben und für uns handlungsgebend sind.

#### **4.5. Ziele für 2010**

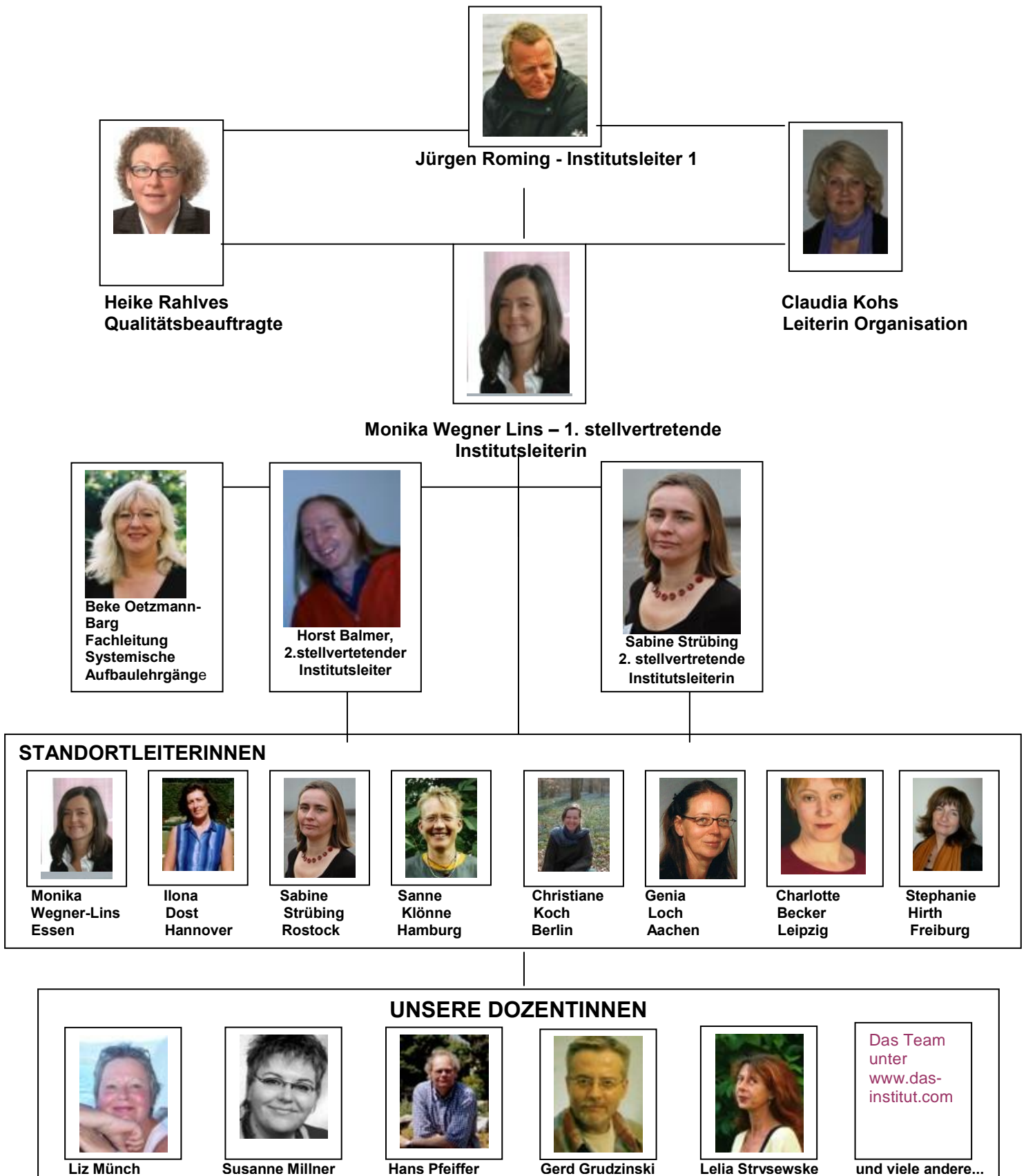
Um dem Qualitätsstandard weiterhin gerecht werden zu können, mit der jetzt eingerichteten Infrastruktur und der entstandenen Arbeitsdichte für das Leitungs- und Verwaltungsteam, werden wir über weitere Öffnungen von Standorten erst dann nachdenken, wenn wir dafür die geeigneten Strukturen entwickelt haben und das dafür notwendige Personal aufgebaut haben.

Zur weiteren Standortsicherung hat das Leitungsteam die Professionalisierung der Standortleitungen beschlossen. In 2010 wird ein Konzept dazu erarbeitet, dass in 2011 in die MitarbeiterInnenfortbildung einfließt.

Die Präsenz der Institutsleitung oder der stellvertretenden Institutsleitung an den Standorten, wird in 2010 standardisiert. So ist der Institutsleiter oder die stellvertretende Institutsleiterin in jeder Vollzeitweiterbildung einen Tag vor Ort, um mit den TeilnehmerInnen zu sprechen und mit der Standortleitung vor Ort Gespräche über laufende oder zu installierende Projekte zu führen. Dies ist außerhalb der festgelegten Konferenzen notwendig, da die Projekte an den Standorten regional sehr unterschiedlich sind.

## 5. ORGANIGRAMM *Das Institut*

f. Systemisch-Integrative Therapie und Beratung



## 5.1. Zentrale Verwaltung

Die zentrale Verwaltung hat MitarbeiterInnenzuwachs erhalten, um den täglichen Anforderungen gerecht werden zu können. Die neue Mitarbeiterin Gundula Schuhmann unterstützt die Verwaltung seit Dezember 2009 mit einem monatlichen Stundenkontingent von 40 Stunden. Herzlich willkommen im Team Gundula.

*Besinnt Euch auf Eure Kraft und darauf, dass jede Zeit eigene  
Antworten will*

*Willy Brandt*

## 6. Führung

Inzwischen blicken wir, das Leitungsteam, auf drei Jahre Zusammenarbeit zurück und können sagen: es hat sich gelohnt!

Mit Unterstützung des Teams konnte das Institut wachsen und so die Position auf dem Weiterbildungsmarkt weiter stabilisieren und behaupten. Die Fachtagung zum 20-jährigen Jubiläum stellte für das Team eine große Herausforderung dar. Unter dieser zusätzlichen Anspannung hat sich ein weiteres Mal der wahre Geist des Teams gezeigt. Alle Mitglieder des Leitungsteams nehmen inzwischen die Außenvertretungen des Instituts wahr.

### 6.1. Das Leitungsteam

Das Leitungsteam hat im Jahr 2009 die Aufgaben- und Verantwortungsbereiche konkretisiert.

Das Leitungsteam besteht aus: Jürgen Roming, Monika Wegner-Lins, Sabine Strübing, Horst Balmer, Beke Oetzmann-Barg und Heike Rahlves.

Aufgaben- und Verantwortungsbereiche:

#### Jürgen Roming:

- Institutsleiter
- Finanzen
- Personalverantwortung
- Fachleitung Psychodrama (Basis- und Aufbaulehrgänge)
- Qualitätsmanagement (Sicherung, Entwicklung, Evaluation)
- Außenvertretung
- Öffentlichkeitsarbeit (Internetpflege, Fachtagung)
- Curriculum (Prüfung & Weiterentwicklung)

### **Monika Wegner-Lins:**

- Stellvertretende Institutsleiterin
- Personalverantwortung (DozentInneneinsatz)
- Öffentlichkeitsarbeit (Printmedien, Fachtagung)
- Qualitätsmanagement (Sicherung, Entwicklung, Evaluation)
- Außenvertretung
- DFS – Vertretung
- Fachleitung Integrative Therapie & Beratung (Basis- und Aufbaulehrgänge)
- Curriculum (Prüfung & Weiterentwicklung)

### **Sabine Strübing:**

- MitarbeiterInnenschulung
- Öffentlichkeitsarbeit (Newsletter, Infopost für Standortleiterinnen & DozentInnen, Fachtagung)
- Außenvertretung
- Qualitätsmanagement (Sicherung, Entwicklung, Evaluation)

### **Horst Balmer:**

- ErnA (Entwicklung neuer Arbeitsfelder) / Konzeptbegleitung
- DGS –Vertretung
- Fachleitung Systemische Therapie (Basislehrgänge)
- Außenvertretung
- Qualitätsmanagement (Sicherung, Entwicklung, Evaluation)
- Öffentlichkeitsarbeit (Fachtagung)

### **Beke Oetzmann-Barg:**

- Fachleitung Systemische Therapie (Aufbaulehrgänge)
- 

### **Heike Rahlves:**

- Qualitätsmanagementbeauftragte (QMB)

## **6.2. Erste Auswertung MitarbeiterInnengespräche (MAG)**

Die Einführung der MitarbeiterInnengespräche im Jahr 2009 wurde von allen MitarbeiterInnen sehr begrüßt!

Individuelle Entwicklungswünsche, z.B. Erweiterung der Einsatzfelder, intensive Rückmeldungen zu den Evaluationsbögen und Konsequenzen die sich aus den Rückmeldungen ergeben, waren Hauptthemen in den Gesprächen. Aber auch Arbeitsbelastung und Unterforderung zählten zu den bearbeiteten Themen in den MitarbeiterInnengesprächen.

MitarbeiterInnengespräche wurden mit allen Festangestellten, Honorarkräften und FunktionsträgerInnen geführt. Durchgeführt wurden diese Gespräche vom Leitungsteam. Die MitarbeiterInnengespräche wurden protokolliert und sind in den Personalakten dokumentiert.

### **6.2.1. Fortführung der MitarbeiterInnengespräche**

Die positive Rückmeldung, während der Durchführung der MAG, bestärkt uns in der Weiterführung und in der Art und Weise der Durchführung der Gespräche.

Wir werden jedoch den Rhythmus der Gespräche verändern.

In 2010 werden mit allen Festangestellten und FunktionsträgerInnen (Kernpersonal/FachleiterInnen/ StandortleiterInnen/Stabstellen/Verwaltung) 1-mal jährlich MAG durchgeführt. Mit DozentInnen, die mindestens 4-mal jährlich eingesetzt werden, wird ein MAG alle 2 Jahre geführt. Alle MitarbeiterInnen können jedoch ein MAG, unabhängig vom angestrebten Rhythmus, vom Leitungsteam einfordern.

Neu eingeführt werden sollen MAG mit Reinigungskräften und Aushilfen an den Standorten, die von den Standortleitungen durchgeführt werden. Hierfür wird ein Leitfaden entwickelt, der auf dem Standortleitungstreffen vorgestellt wird. Der Rhythmus wird gemeinsam mit den Standortleitungen festgelegt.

## **6.3. MitarbeiterInnenzufriedenheit Auswertung 2009**

Die zweite Evaluation zur MitarbeiterInnenzufriedenheit kann als erfolgreich bewertet werden. Diese Evaluation erfolgte, ebenfalls wie die erste Evaluation, auf der jährlich statt findenden DozentInnenversammlungen. Wir haben in diesem Jahr einen Rücklauf von 100% erreicht. Im Vergleich dazu hatten wir im Jahr 2008 nur einen Rücklauf von 30 %.

Wir stellen im Folgenden die Ergebnisse der Auswertung vor:

### **6.3.1. Gesamtbild**

Das Gesamtbild des Instituts wird von den MitarbeiterInnen als gut bis sehr gut wahrgenommen.

### **6.3.2. Interne Kommunikation und Sichtbarkeit des Leitungsteams**

Anders sieht es bei der Wahrnehmung und dem Erleben der internen Kommunikation des Instituts aus. Hier liegt der Wert bei befriedigend. Als befriedigend liegt auch der Wert bei der Frage nach der Sichtbarkeit des Leitungsteams.

Unsere Hypothesen dazu sind:

Möglicherweise hat die Erweiterung des Leitungsteams dazu geführt, dass Unsicherheiten entstanden sind, wer für was AnsprechpartnerIn ist.

Durch die Einführung unterschiedlicher Gremien / Konferenzen werden Entscheidungen und Informationen nicht mehr auf dem kurzen Weg transportiert und auf Antworten muss länger gewartet werden. Hier könnte eine Unzufriedenheit bei MitarbeiterInnen liegen, die gewohnte und liebgewonnene Kommunikationswege aufgeben müssen.

Veränderungsprozesse, hier sind die Einführung des Leitungsteams, die Gremien / Konferenzen und die größere MitarbeiterInnenschaft zu nennen, werden von einigen MitarbeiterInnen als ungewohnt angesehen.

Das Einfinden in die Rolle als Leitung, kann ebenfalls zu einer Irritation geführt haben. Für was trage ich Verantwortung? Dieser Klärungsprozess benötigt Zeit und beeinflusst möglicherweise die Kommunikationswege.

Die Rasanz mit der sich das Institut in den letzten beiden Jahren entwickelt hat, könnte ebenso dazu geführt haben, dass sich nicht alle MitarbeiterInnen ausreichend mitgenommen und nicht genug informiert gefühlt haben.

Es könnte sein, dass durch die unterschiedlichen Verantwortungsbereiche, die Mitglieder des Leitungsteams auch unterschiedlich wahrgenommen werden.

Durch den Findungsprozess des Leitungsteams, könnte es eine Verschiebung der Präsenz der Leitung gegeben haben, die von den MitarbeiterInnen eher irritierend wahrgenommen wird.

#### **6.3.2.1. Weiterer Umgang mit den Hypothesen**

Der Wert befriedigend stellt uns nicht zufrieden und aus diesem Grund wollen wir, die von uns erstellten Hypothesen auf der nächsten DozentInnenversammlung zur Diskussion stellen. Jeder Veränderungsprozess in einer Organisation verlangt von den

MitarbeiterInnen eine Um- oder Neuorientierung. Das Leitungsteam will daran arbeiten, dass alle MitarbeiterInnen im „Boot“ bleiben und der Neugestaltung positiv gegenüber stehen. Wir wollen dem Gestaltungswillen, den wir bei allen MitarbeiterInnen wahr nehmen, gerecht werden.

### **6.3.3. Erreichbarkeit der Zentrale Essen**

Die Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit der Verwaltung in Essen ist hoch.

### **6.3.4. Zufriedenheit mit dem DozentInneneinsatz**

Die Zufriedenheit mit der Häufigkeit des Einsatzes der DozentInnen liegt bei sehr gut!

### **6.3.5. Zufriedenheit mit den Arbeitsbedingungen an den Standorten**

Die Auswertung zur Zufriedenheit der Arbeitsbedingungen an den Standorten hat im Durchschnitt einen sehr guten Wert ergeben.

Im nächsten Jahr möchten wir diese Abfrage erweitern um die Frage nach der Zufriedenheit zur Unterbringung (Hotel/ DozentInnenwohnung/Appartment) am Einsatzort. Zum Hintergrund: Für uns zählt zu den Arbeitsbedingungen am Einsatzort auch der Ort der Regeneration! Wir gehen davon aus, dass durch die Reisetätigkeit der von uns eingesetzten DozentInnen, eine hohe Belastung entsteht, der wir durch ansprechende Regenerationsorte entgegen wirken möchten. Wir sehen dies als Beitrag zur Unterstützung des Gesundheitsmanagements für DozentInnen.

## **6.4. Ergebnisse und Ziele für 2010**

Die Konsequenzen, die wir aus den MAG gezogen haben, spiegeln sich in der internen Weiterbildung wieder. Im internen Weiterbildungsprogramm wird für alle DozentInnen eine Fortbildung zum Thema „Gruppendynamik“ angeboten, dass eine externe Fachreferentin durchführt. Für Standortleitungen wird in 2010 das Angebot zum Thema „Systemisches Projektmanagement“ entwickelt, dieses Angebot wird ebenfalls an eine externe Referentin vergeben.

Der hohen Arbeitsbelastung, die vor allem von den Standortleitungen benannt wurde, soll auf den Grund gegangen werden. Im ersten Schritt werden die Tätigkeiten/Aufgaben und das dafür aufgewandte Zeitvolumen erfasst. Im zweiten Schritt werden die erhobenen Daten auf dem ersten Standortleitungstreffen im Jahr 2010 ausgewertet. Ziel ist es die Aufgabenbereiche und das dazugehörige Zeitkontingent zu ermitteln, Gemeinsamkeiten und Unterschiede der Standorte festzustellen und darauf aufbauend Stellenbeschreibungen zu überarbeiten.

Die unterschiedliche Arbeitsbelastung und Aufgabenstellung an den Standorten ergibt sich aus der Anzahl der Weiterbildungsangebote und der Höhe der TeilnehmerInnenzahl der Weiterbildungsgruppen, die Anzahl der zu führenden Eingangsgespräche und die Auswertung der Evaluationsbögen und damit verbundenen Rückmeldegespräche an die DozentInnen.

Ziel ist es, den Anforderungen und der Arbeitsbelastung angemessen zu begegnen. Entweder durch Aushilfen, Urlaubsvertretungen oder durch die Abgabe von Aufgaben. Wie wir den erhöhten Anforderungen und Arbeitsbelastungen entgegen wirken wollen wird in 2010, nach der Auswertung, erarbeitet. Die Einführung eines Arbeitsstundenerfassungsbogens ist nachfolgend als Projekt für 2010 vorgesehen.

*Warum leiten wir unsere Selbstachtung von dem ab, was wir wissen, anstatt von dem, was wir lernen?*

*Peter Senge*

## **7. Interne Weiterbildung**

Zum Konzept der internen Weiterbildung im Jahr 2009 gehörte die Weiterführung der STK (Systemische Therapie – KollegInnen), die Fachtagung zum 20-jährigen Jubiläum und die weitere Planung für das Jahr 2010.

Wir blicken zurück auf die Fachtagung und schauen auf die Angebote im Jahr 2010.

### **7.1. Fachtagung**

Die Fachtagung zum 20-jährigen Jubiläum des Instituts war ein Erfolg. Wir haben 150 TeilnehmerInnen begrüßen können. Dies ist eine Steigerung von 35%, zu den vorhergegangenen Fachtagungen. Die externen Redner und Workshopleiter, wie die internen WorkshopleiterInnen kamen bei den TeilnehmerInnen sehr gut an. Wir werden das neue Konzept mit der Mischung aus internen und externen ReferentInnen weiterführen.

Erst in 2011 wird es eine nächste Fachtagung geben. Wir wollen, wie wir dies im Jahr 2009 bereits begonnen haben, externe ReferentInnen für unsere Fachtagung gewinnen und dafür benötigen wir einen entsprechenden Vorlauf.

Eine Fachtagung ohne anschließendes Institutsfest ist undenkbar. Auch die Party nach der Jubiläumsfachtagung war ein Hit. Die Livemusik hat alle auf die Tanzfläche gelockt. Das jährliche Institutsfest wird beibehalten und um Livemusik erweitert.

## **7.2. Die Weiterbildungsplanung 2010**

### Fortbildung für KollegInnen - Psychodrama

Thema: Psychodramatische Techniken

Anwendung der Methoden/ Techniken des Psychodramas

Zielgruppe: Standortleitungen und DozentInnen

Leitung: Monika Wegner- Lins, Jürgen Roming

Termine:

19.01.2010 Hamburg	19.00- 22.00 Uhr
24.02.2010 Berlin	19.00- 22.00 Uhr
28.04.2010 Hannover	19.00- 22.00 Uhr

### Fortbildung Gruppendynamik

Zielgruppe: Standortleitungen und DozentInnen

Ausschreibungstext:

Dynamik gibt es in jeder Gruppe - doch was davon sollte in Fort- und Weiterbildungen angesprochen und bearbeitet werden?

"Wer das erste Knopfloch verfehlt, kommt mit dem Zuknöpfen nicht zurande." (Johann Wolfgang von Goethe)

So ist es auch in Gruppen: Entscheidend für die Arbeit in und mit Gruppen ist der erste Schritt, der Einstieg, der Kontakt. Von hier aus entwickelt sich das Gruppenleben - bewusst oder verdeckt. Hier werden die ersten Stimmungen, Einschätzungen, Phantasien und Bilder entwickelt

und in die Gruppe 'gelegt'. Und dann geht es Schritt für Schritt weiter: Wünsche, Enttäuschungen und Erwartungen an diverse Rollenträger und ihre Aufgaben suchen sich ihren Platz und entfachen die Dynamik. Dies werden Sie kennen. In Ihren Fortbildungen haben Sie damit umzugehen. Ihre Kreativität und Ihre Standfestigkeit werden eingefordert, wenn Sie mit diesen Gruppenprozessen zu tun haben.

Ich lade Sie ein,

- sich die eigene Rollengestaltung und -entwicklung in diesen Prozessen anzuschauen
- die eigene Autorität zu spüren
- den Umgang mit der Macht zu reflektieren
- den eigenen Kränkungen, Verletzungen und Schamgefühlen nachzuspüren und

- das persönliche kreative Gestaltungspotential im Kontext von Gruppenprozessen zu entdecken.

Leitung: Edeltraut Freitag- Becker

Termine:

Berlin: 6. / 7. 03.2010

Essen: 17. / 18.04.2010

Systemische Therapie – KollegInnen (DGSF anerkannt) fortlaufende Weiterbildung

Zielgruppe: DozentInnen mit der Schwerpunktausbildung Psychodrama

Seminarort: Essen

Leitung: Beke Oetzmann- Barg, Hans Pfeiffer

EDV Inhouse - Schulung

Zielgruppe: MitarbeiterInnen der Verwaltung Essen

Seminarort: Essen

Leitung: Klaus Jacobs (MENSCH & COMPUTER e.V.)

*Holzhacken ist deshalb so beliebt, weil man bei dieser Tätigkeit den Erfolg sofort sieht.*

*Albert Einstein*

## **8. Erfolgsbilanz**

Elf Vollzeitmaßnahmen wurden im Zeitraum vom 11.02.2008 bis zum 15.05.2009 durchgeführt. Für diese Maßnahmen stellen wir im Folgenden die Integrationsquoten vor, die jeweils 6 Monate nach Abschluss der Weiterbildung erhoben werden. Insgesamt 186 TeilnehmerInnen haben an den Maßnahmen teilgenommen. Davon haben 5,9% der TeilnehmerInnen die Maßnahme vorzeitig abgebrochen, von diesen vorzeitigen Abbrüchen, haben 2,7 % die Maßnahme wegen Arbeitsaufnahme, beendet, 1,1% aufgrund von zu hoher Fehlzeiten und 2,2 % aus nicht genannten Gründen.

Wieder in den Arbeitsmarkt integrieren konnten sich 61,5 %, nach der Reintegrationsquote A und nach der Reintegrationsquote B 77,5 %.

Im Jahr zuvor hatten wir eine Reintegrationsquote A von 63,2 % und eine Reintegrationsquote B von 70,1% erreicht.

### **8.1. Supervisionsangebot für AbsolventInnen**

Das Institut bietet AbsolventInnen der Vollzeitmaßnahmen kostenfrei 3 Supervisionstermine an.

Dieses Angebot hat folgenden Hintergrund:

- AbsolventInnen, die bereits in der Praxis arbeiten, können ihre Praxisfälle supervidieren lassen und so die notwendigen 2 Supervisionsnachweise zur Erlangung des DFS-Zertifikats erhalten.
- AbsolventInnen können das Erlernte vertiefen.
- Durch dieses Angebot ist eine KundInnenbindung intendiert.

Durchgeführt wurden die Supervisionen von den Standortleitungen in Einzel- oder Gruppensitzungen.

Im Zuge der Standardisierung der Abläufe an den Standorten, sollte auch dieses Angebot standardisiert werden. Ein weiteres Anliegen war es, dieses Instrument dazu zu nutzen, die AbsolventInnen, die sich noch im Bewerbungsprozess oder auf dem Weg in die Selbstständigkeit befinden, zu begleiten und zu unterstützen und so die Reintegrationszahlen zu erhöhen.

Vor der Einführung und Umsetzung an allen Standorten des Instituts wurde das Supervisionsangebot als Pilotprojekt in Essen durchgeführt.

### **8.2. Das Pilotprojekt `Supervision für AbsolventInnen´**

Das Pilotprojekt wurde in Essen vom 05.05.2008 – 04.11.2008 mit 20 TeilnehmerInnen (FST 8) durchgeführt.

Drei festgelegte Termine, im Abstand von 2 Monaten, wurden verbindlich festgelegt.

Die Termine wurden auf Freitage gelegt. Je nach Gruppengröße wurde ein zeitlicher Rahmen von 10.00 - max. 16.00 Uhr vorgesehen. Die Teilnahme an der Supervision war den AbsolventInnen freigestellt.

Die Absolventinnen wurden aufgefordert sich verbindlich zu den Supervisionsterminen anzumelden. Die Anwesenheit der TeilnehmerInnen wurde dokumentiert.

### **8.2.1. Ergebnisse des Pilotprojektes**

An den drei Terminen haben durchschnittlich 50 % der AbsolventInnen des Vollzeitlehrganges (FST 8) teilgenommen.

Die Resonanz auf das Angebot war durchgehend positiv. AbsolventInnen, die an dem Angebot nicht teilnehmen konnten, meldeten sich telefonisch oder per E-Mail ab. Als Gründe gaben sie an:

- Termin für ein Bewerbungsgespräch
- Bekamen kein frei vom Arbeitgeber

Rückmeldungen von AbsolventInnen, die an der Supervision teilnahmen:

- Durch die Supervisionstermine fühlten sich die TN, gerade in der kritischen Phase, zwischen Beendigung der Weiterbildung und Wiedereinstieg in den Beruf, professionell begleitet.
- Kontakt und Beratung nach der Weiterbildung durch das Institut: „Ich komme jetzt sehr gerne wieder.“
- „Die psycho- soziale Begleitung, bei meinem Wiedereinstieg in den Beruf, gerade in ein neues Betätigungsfeld, hat mir viel Sicherheit gegeben.“

Keine/r der TeilnehmerInnen an der Supervision benötigte einen Nachweis für die Erlangung des DFS-Zertifikates, das Institutszertifikat wird von ArbeitgeberInnen und AbsolventInnen als ausreichend anerkannt.

Erfahrungen mit dem Gruppenprozess in der Supervision:

- Die TeilnehmerInnen der Supervision haben einen hohen Bedarf an Austausch untereinander:
- Infobörse über freie Stellen
- Fachlicher Austausch
- Erste Erfahrungen mit der Selbstständigkeit
- Austausch über Methoden und Erfahrungen mit der Anwendung derselben, außerhalb des Weiterbildungskontextes
- Der letzte Supervisionstermin wird wie ein zweiter Abschied von der Gruppe und dem Institut zelebriert.
- Ein Netzwerk für den fachlichen Austausch festigt sich

### **8.2.2. Bewährter Ablauf**

10.00 Uhr Begrüßung

Aufnahme der Themen, die zur Bearbeitung mitgebracht wurden (nicht alle TN müssen ein Thema bearbeiten)

11.00 Uhr	Austauschzeit ohne Standortleitung / Supervisorin
12.00 Uhr	Fallbearbeitung
13.00 Uhr	Mittagspause
13.30 Uhr	Fallbearbeitung
14.30 Uhr	Pause
14.45 Uhr	Fallbearbeitung
15.45 Uhr	Feedbackrunde / Verabschiedung

### **8.3. Umsetzung an allen Standorten:**

Auf dem Standortleitungstreffen vom 27.04. – 29.04.2009 wurden die positiven Ergebnisse des Pilotprojektes vorgestellt und als Vorgabe für alle Standorte weiter gegeben. Um das Projekt und die Umsetzung an den Standorten weiter optimal begleiten zu können, ist eine erste Abfrage der Standortleitungen im Januar 2010 erfolgt.

#### **8.3.1. Die Ergebnisse der Abfrage**

Wir wollten Kenntnisse darüber gewinnen:

- In wie weit ist das Angebot der 3 Gruppensupervisionen bei den AbsolventInnen angenommen worden?
- Wird das Angebot auch als Instrument für den beruflichen Wiedereinstieg und als Begleitung in die Selbstständigkeit genutzt?
- Gibt es weiteren Klärungsbedarf bei der organisatorischen Umsetzung?
- Gibt es Bedarfe an Unterstützung von Seiten der Standortleitungen?

#### **8.3.2. Zusammenfassung der Ergebnisse**

- Die Einführung der Gruppensupervision ist an allen Standorten umgesetzt und ist von den AbsolventInnen angenommen worden.
  - 87,4 % der AbsolventInnen, die an der Supervision teilnehmen, nutzen dieses Angebot in eigener Sache als Jobcoaching.
  - Bei der organisatorischen Umsetzung des Projektes wurde von Seiten der Standortleitungen noch Unterstützungsbedarf angemeldet.
  - Ebenso wurde Bedarf an Supervisions- und Coachingtools angemeldet.
- Die Gruppensupervision wird als erweitertes Instrument des Jobcoachings angenommen.

*Der Unterschied zwischen dem richtigen Wort und dem beinahe richtigen ist der gleiche wie zwischen einem Blitz und einem Glühwürmchen.*

*Mark Twain*

## **9. Öffentlichkeitsarbeit**

Das bestehende Konzept zur Öffentlichkeitsarbeit ist im Jahr 2009 weiter geführt worden. Über unsere Weiterbildungsangebote informieren wir zentral von Essen aus. Vor jedem Start (außer in Berlin und Essen) werden in ausgewählten Printmedien Anzeigen geschaltet. Im Kursnet, in lokalen Weiterbildungsportalen, bei google und auf der Internetseite des Instituts und der DGSF werden alle aktuellen Weiterbildungsangebote platziert. Der Newsletter, des Instituts informiert über den E-Mail-Verteiler über neue Produkte und weiterführende Bildungsangebote. Die Teilnahme an Informationsveranstaltungen, die von den Arbeitsagenturen, ARGEN und JobCentern angeboten werden, ist verpflichtend für alle VertreterInnen der Standorte. Das Institut ist präsent auf Weiterbildungsmessen und den Veranstaltungen der Trägervereinigung WIR in Essen. Lokal vertreten die Leitungen der Standorte das Institut auf Messen und Zusammenschlüssen der Weiterbildungsinstitute. Flyer für unsere temporären und festen Weiterbildungsangebote, ergänzen die Maßnahmen.

### **9.1. Evaluation der Öffentlichkeitsarbeit**

In 2009 sind wir der Frage nachgegangen, mit welcher unserer Maßnahmen erreichen wir die von uns angesprochene Zielgruppe?

Dazu befragten wir alle Interessierten, die mit uns persönlich oder telefonisch in Verbindung traten.

Die Auswertung der geführten Statistik beruht auf den aufgenommenen Antworten von 314 InteressentInnen. 20 InteressentInnen sind über die Printmedien auf uns und unsere Angebote aufmerksam geworden. 61 InteressentInnen haben sich über das Kursnet informiert, 44 InteressentInnen wurden über ihre ArbeitsvermittlerInnen an uns verwiesen. Über unseren Internetauftritt sind 44 InteressentInnen zu uns gekommen und 2 Bewerbungen erhielten wir über die Information auf der Internetseite der DGSF. Durch die Öffentlichkeitsarbeit von AbsolventInnen oder über unsere Flyer, erhielten wir 84 Bewerbungen. Von 59 InteressentInnen haben wir keine Angaben erhalten.

Die Printmedien stellen für Freiburg, Hamburg, Aachen und Leipzig das Medium zur KundInnenakquise dar.

Über das Kursnet erreichen wir unsere KundInnen, mit steigender Tendenz, in Berlin, Essen und Leipzig.

## **9.2. Ziele für 2010**

Wir werden den Erhebungsbogen weiter ausdifferenzieren, um die 18,79 % der InteressentInnen, die keine Angaben gemacht haben, mit aufnehmen zu können. Auch die Kategorie Mundpropaganda und Flyer muss getrennt aufgenommen werden. Der Frage muss nachgegangen werden, wie viele, der fast 26,75 % InteressentInnen werden über das positive Bild, das AbsolventInnen weiter geben, akquiriert?

Wir hatten uns 2009 das Ziel gesetzt ein neues Konzept zur Öffentlichkeitsarbeit, dass die Besonderheiten aller Standorte mit einbeziehen, zu erarbeiten. In Gänze kann dieses Konzept noch nicht vorgestellt werden, da der Standort Freiburg noch nicht mit einbezogen werden konnte.

Bereits umgesetzt ist das neue Corporate Design der Internetseite, angepasst daran wird zurzeit das Institutszertifikat.

Das Gesamtkonzept wird in 2010 vorgestellt.

*Die meisten großen Taten, die meisten großen Gedanken haben einen belächelnswerten Anfang.*

*Albert Camus*

## **10. KundInnenzufriedenheit mit dem Lehr- und Lernprozess / DozentInnenevaluation**

Am Beispiel des Standortes Berlin zeigen wir die KundInnenzufriedenheit / DozentInnenevaluation und die Herausforderungen, die sich uns stellen, wenn wir ein Weiterbildungsangebot für arbeitssuchende Menschen in einer zusammenwachsenden Millionenstadt anbieten.

### **10.1. Die Herausforderungen in Berlin**

Berlin ist eine Stadt, die geprägt ist durch BewohnerInnen mit unterschiedlich geprägter politischer und kultureller Sozialisation und dies spiegelt sich auch in den Weiterbildungsgruppen am Standort wieder. Ost- und Westberlin sind im Prozess des Zusammenwachsens. Dieser Veränderungsprozess bringt, wie in allen Veränderungsprozessen, unterschiedliche Gefühle bei den Betroffenen zum Ausdruck. Verunsicherungen, Aufbruch, Unverständnis, Freude, Ablehnung und der Wunsch nach Bewahrung treten gleichzeitig auf. Die kritische wirtschaftliche Situation von Berlin trägt zusätzlich dazu bei, dass viele Menschen sich verunsichert und wenig gewürdigt fühlen. An keinem anderen Standort des Instituts werden die Standortleitung und die

DozentInnen, die in Berlin eingesetzt werden, mit so vielen unterschiedlichen Gefühlen und Wünschen konfrontiert.

Eine besondere Herausforderung stellt die dadurch entstehende Dynamik in den Gruppen dar. Hier sei angemerkt, dass Berlin als die Stadt gilt, in der die meisten Single-Haushalte existieren (GfK Bevölkerungsstrukturdaten 2007). Neben den o. g. Besonderheiten in der Gruppenzusammensetzung, stellt die individuelle Herangehensweise der TeilnehmerInnen, in Gruppen oder in Gemeinschaft zu lernen und sich dabei aufeinander beziehen zu müssen/wollen, eine der größten Herausforderungen für die TeilnehmerInnen selbst wie für die Standortleitung und die DozentInnen dar.

Die Evaluation der Maßnahmen, FST IV und FST V, veranlassen uns, mit unserem Konzept zufrieden zu sein. Uns ist es gelungen den besonderen Herausforderungen gerecht zu werden.

## **10.2. Auswertungen – Maßnahmen - Ergebnisse**

Die Auswertung der FST IV (08.09.2008 – 10.03.2009) ergibt bei der DozentInnenevaluation einen Durchschnittswert von 1,98 (höchster Wert 1,29, niedrigster Wert 1,92).

In der Abschlussevaluation fiel eine Auswertung, die Frage nach den Übungsmöglichkeiten in den Kurswochen, besonders auf. Hier erlangten wir einen Durchschnittswert von 3,32.

Da wir einen erlebnisorientierten Ansatz zur Vermittlung von Theorie und Praxis verfolgen und uns an unserem Leitbild messen lassen, in dem wir formuliert haben:

„Wir sprechen von gelungenem Lernen, wenn wir unseren TeilnehmerInnen einen Lernraum bieten können, indem sie sich ganz den Herausforderungen der Lernprozesse stellen, in dem unterschiedliche Erwartungen geklärt werden können und in dem ihre Lebensrealität angenommen und gewürdigt wird.“,  
galt es für uns, diesen Wert zu verbessern.

Unsere Annahmen:

- Es bedarf mehr Raum für Kleingruppenarbeit
- Bedarfsgerechtere Ausstattung
- Repräsentativeres Ambiente
- Entzerrung von Lern- und DozentInnenraum
- Kontinuität als Bildungsanbieter in Berlin aufweisen

Dies setzten wir in Maßnahmen um:

- Die Räumlichkeiten wurden bedarfsgerechter ausgestattet
- Das Ambiente verbessert

- Die Kontinuität als Bildungsanbieter beweisen wir durch die Einführung der praxisbegleitenden Weiterbildungen seit 2009
- In den Monaten August – September 2009 wurden zudem die Räumlichkeiten vollständig renoviert und um eine DozentInnenwohnung erweitert

Die eingeleiteten Maßnahmen geben uns Recht. Bereits vor der Renovierung gab es eine wesentliche Verbesserung in der Auswertung.

Die Auswertung der Evaluationsbögen des FST V (16.03.2009 – 18.09.2009): Nach der Einführung der neuen Evaluationsbögen und dem neuen Rhythmus hat die Frage nach der Umsetzung des erlebnisorientierten Ansatzes zur Vermittlung von Theorie und Praxis einen Durchschnittswert von 2,09 erhalten.

Der Durchschnittswert der DozentInnenevaluation lag bei 2,27 (höchster Wert 1,42 und niedrigster Wert 3,2).

Die wöchentliche Evaluation ergibt einen leichten Bewertungsunterschied von 0,29.

### **10.3. Ziele für 2010**

Die erste Vollzeitweiterbildung (FST VI), nach der Renovierung der Institutsräume und der Erweiterung um eine DozentInnenwohnung, ist noch nicht abgeschlossen.

Die weiteren Ziele für 2010 werden nach der Auswertung der gewonnenen Daten definiert.

Wir wollen an dem Standort die praxisbegleitenden Weiterbildungsangebote ausweiten.

*Das Gras wächst nicht schneller, wenn man daran zieht.  
Afrikanisches Sprichwort*

## 11. Wirtschaftliche Entwicklung

An Hand der Entwicklung der TeilnehmerInnenzahlen stellen wir, für das Jahr 2009, unsere wirtschaftliche Entwicklung dar.

Standort	TN-Vollzeit Stand 01.01.2009	TN-Vollzeit Stand 01.01.2010	TN- praxisbe- gleitend 01.01.2009	TN-praxisbe- gleitend 0.01.2010
Aachen	17	10	-	-
Berlin	20	20	-	14
Essen	20	19	37	86
Freiburg	-	14	-	-
Hamburg	16	12	13	35
Hannover	17	10	-	-
Leipzig	14	14	-	-
Rostock	12		-	25
<b>Summe</b>	<b>116</b>	<b>99</b>	<b>50</b>	<b>160</b>

Nach den vorliegenden Zahlen wächst der Bereich der praxisbegleitenden Weiterbildungsangebote.