

Management Review 2008

| | Seite |
|---|---------|
| 1. Vorwort | 3 |
| 2. Unternehmensziele | 3 - 4 |
| 2.1. Sicherung der Standorte als Unternehmensziel | 4 |
| 2.2. Überblick / Veranstaltungen 2008 | 4 - 5 |
| 2.3. Zielformulierung für das Jahr 2009 | 5 |
| 3. Organigramm | 5 - 6 |
| 3.1. Zentrale Verwaltung | 7 |
| 4. Führung | 7 |
| 4.1. Selbstverständnis | 7 - 8 |
| 4.2. Grundsätze unseres Führungsverständnisses | 8 |
| 4.3. Kollegialer Führungsstil | 8 |
| 4.4. Selbstkritische Betrachtung | 8 |
| 4.4.1. Einführung von Mitarbeiter/innengesprächen (MAG) | 9 |
| 4.4.2. Fragebogen zur Mitarbeiter/innenzufriedenheit | 9 - 10 |
| 4.5. Zusammenfassung der Zielformulierung für 2009 | 10 |
| 5. Interne Weiterbildung | 10 |
| 5.1. Fachtagung | 11 |
| 5.2. Dozent/innentreffen | 11 |
| 5.3. Erfahrungswert der Einsatzplanung | 11 |
| 5.4. Telefoninterview vor Entwicklung des Weiterbildungskonzeptes | 12 |
| 5.5. Das Weiterbildungskonzept | 13 |
| 5.5.1. Vorwort zum Konzept | 13 |
| 5.5.2. Ziele des Weiterbildungskonzeptes | 13 - 14 |
| 5.5.3. Bisheriges Weiterbildungskonzept | 14 |
| 5.5.4. Bedarfsermittlung | 14 - 15 |
| 5.5.5. Planung von Weiterbildungsangeboten | 15 - 16 |
| 5.5.6. Planung der Weiterbildungsarbeit | 16 |
| 5.5.7. Durchführung der Weiterbildungsangebote | 16 |
| 5.5.8. Finanzierung der Weiterbildungsangebote | 16 |
| 5.5.9. Controlling / Evaluation | 16 |
| 5.5.9.1. Zur Auswertung werden folgende Möglichkeiten genutzt | 16 |
| 5.6. Ausblick auf die interne Weiterbildung 2009 | 16 |
| 6. Kommunikation nach außen und innen – Öffentlichkeitsarbeit | 17 |
| 6.1. Kund/innen gewinnen | 17 - 18 |
| 6.1.1. Statistik der Eingangsgesprächslisten von 2008 | 18 |
| 6.2. Informieren – Newsletter | 18 |
| 6.3. Ziele, die wir mit dem Newsletter verfolgen | 18 |
| 6.3.1. Derzeitige Entwicklung des Newsletters | 19 |
| 6.3.2. Newsletter – ein Ausblick auf 2009 | 19 |
| 6.4. Öffentlichkeitsarbeit 2009 – Gesamt | 19 |
| 7. Kund/innenzufriedenheit | 19 |
| 7.1. Entwicklung des Instrumentes | 20 |
| 7.2. Rücklauf in der Entwicklung des Instrumentes | 20 - 21 |
| 7.3. Kritik von Seiten der Teilnehmer/innen und Dozent/innen | 22 |

| | | |
|------|--|---------|
| 7.4. | Feedback der Teilnehmer/innen aus dem Pilotprojekt | 22 |
| 7.5. | Ergebnis des Pilotprojektes | 22 |
| 7.6. | Rücklauf der Evaluationsbogen erhöhen | 23 |
| 7.7. | Der neue Evaluationsbogen | 24 |
| 7.8. | Gemessene Kund/innenzufriedenheit | 24 |
| 8. | Erfolgsbilanz | 24 |
| 9. | Arbeitsmarktrelevanz | 25 - 29 |
| 10. | Wirtschaftliche Entwicklung | 29 |
| 11. | Abschlusswort | 30 |

Management Review 2008

„Willst du erkennen, lerne zu handeln.“

Heinz von Förster

1. Vorwort

In diesem ersten Management Review legt „Das Institut für Systemisch-Integrative Therapie und Beratung“ erstmalig öffentlich eine Zusammenfassung einer kritischen Rückschau auf die erbrachte Leistung und Qualität vor.

Doch bevor wir mit Daten und Fakten jonglieren, möchten wir uns bei allen Akteuren/innen, die daran beteiligt waren, dass wir dieses Ergebnis vorlegen können, bedanken. Unser Dank gilt allen Mitarbeiter/innen, ob sie als feste angestellte Mitarbeiter/innen oder Honorarkräfte beim Institut tätig sind, in der Verwaltung, dem Reinigungsbereich oder in der Lehre. Wir sagen Danke! Ohne Euch hätten wir, das Leitungsteam, diese umfangreiche und qualitativ hohe Arbeit nicht leisten können und hätten somit auch diesen Review nicht erstellen können.

Diese kritische Rückschau dokumentiert für uns als neues Leitungsteam auch das gemeinsame Handeln. Gleichzeitig leistet dieses Review nochmals Transparenz für uns als Leitungsteam, für alle Mitarbeiter/innen und für unsere Kund/innen.

In diesem Review ist nachzuvollziehen, auf welche erfassten Daten wir uns stützen, welche Schlüsse wir daraus ziehen und wo wir uns qualitativ verbessern wollen.

2. Unternehmensziele

„Das wertvollste im Leben ist die Entfaltung der Persönlichkeit und ihrer schöpferischen Kräfte.“

Albert Einstein

„Das Institut unterhält bundesweit in verschiedenen Städten Bildungseinrichtungen vor Ort. Diese Standorte eröffnen und schließen wir variabel je nach Bildungsbedarf.“

(Leitbild „Das Institut für Systemisch-Integrative Therapie und Beratung“)

Was bedeutet das nun im Einzelnen? Wir verstehen uns als Bildungseinrichtung, die Bildung im Kontext der beruflichen Weiterbildung, der Persönlichkeitsentwicklung und des Selbstmanagements anbietet. Wir konzipieren unsere Angebote auf der Grundlage des von uns eruierten Bildungsbedarfes für den psychosozialen Arbeitsmarkt. Daraus sind Weiterbildungsangebote entstanden, die wir in Vollzeit und als berufsbegleitende Angebote auf dem Markt positionieren. Die Validität unserer Angebote wird bestimmt durch ihre Nachfrage. Besteht keine Nachfrage, nach unseren Angeboten, so sind wir aufgefordert unsere schöpferische Kraft zu nutzen und neue Produkte zu kreieren oder die Standorte zu schließen.

Schauen wir auf die von uns formulierten Grundwerte in unserem Leitbild:

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

So fällt der Blick auf Verlässlichkeit und damit wird auch deutlich, dass die Schließung von Standorten erst der letzte Schritt sein kann. In der jüngsten Vergangenheit haben wir mehr Standorte aufgebaut denn abgebaut. So wurde der Standort Kassel im Jahr 2006 eröffnet, doch mangels Zusammenarbeit seitens der Agentur für Arbeit in Kassel, im Jahr 2007, nach erfolgreichem Abschluss der zweiten Maßnahme, wieder geschlossen.

Um dem Grundsatz „Verlässlichkeit“ zu folgen, werden wir uns als Leitungsteam auch daran messen lassen müssen, in wie weit es uns gelingt, das Institut als eine feste Größe im Feld der Bildungslandschaft für therapeutische (Zusatz-) Ausbildungen weiterhin zu etablieren und die aufgebauten Standorte zu langfristigen Bestandteilen des Instituts werden zu lassen.

Für das Jahr 2008 ist uns dies gelungen. Nach einem vergeblichen Versuch in Köln einen Standort entstehen zu lassen, haben wir im August 2008 in Aachen einen Standort erfolgreich aufbauen können. Und im Oktober folgte der erfolgreiche Aufbau in Leipzig. Für das Jahr 2009 ist der Aufbau eines Standortes in Freiburg bereits in Vorarbeit.

Neben dem Standort Essen, der gleichzeitig Overhead des Institutes ist, betreiben wir Standorte in Rostock, Hamburg, Berlin, Hannover, Leipzig und Aachen.

2.1. Sicherung der Standorte als Unternehmensziel

Vor einer Schließung eines Standortes steht erst einmal ein Konzept zur Sicherung der Standorte.

Um Standorte längerfristig halten zu können haben wir folgendes Vorgehen bestimmt:

- Aufbau der Standorte und Implementierung von Vollzeitmaßnahmen
- Aufbau von berufsbegleitenden Angeboten

Das Institut kann im Jahr 2009 auf eine 20 jährige Arbeit zurück blicken. Damit schauen wir auch auf eine ebenso lange Zeit Lehrtätigkeit zurück. Eingebunden sind wir in den Berufsverbänden der DFS e. V. und DGSF. Wir sind derzeit die größte Weiterbildungseinrichtung für Sozialtherapie.

2.2. Überblick / Veranstaltungen 2008

Systemische Familien-Sozialtherapie (DFS)

| | |
|-----------------|---|
| Hamburg | 23.06.2008 |
| Aachen | 25.08.2008 |
| Rostock | 11.02.2008 |
| Rostock | 25.08.2008 |
| Berlin | 03.03.2008 |
| Berlin | 08.09.2008 |
| Leipzig | 13.10.2008 |
| Hannover | 28.04.2008 |
| Hannover | 03.11.2008 / Anerkennung als Beratungsstelle nach SGB III |
| Essen | 05.05.2008 |
| Essen | 10.11.2008 |

Systemisch-Integrative Therapie (DGSF)

Hamburg 11.01.2008

Systemisch-Integrative Beratung (DGSF)

Essen 28.03.2008

Systemische Therapie KollegInnen (DGSF)

Essen 07.06.2008

Fachtagung am 06.09.08 Liebe, Lust und Möglichkeiten – Perspektiven einer Systemisch-Integrativen Paartherapie

2.3. Zielformulierung für das Jahr 2009

„Das Institut unterhält bundesweit in verschiedenen Städten Bildungseinrichtungen vor Ort. Diese Standorte eröffnen und schließen wir variabel je nach Bildungsbedarf.“

(Leitbild: „Das Institut für Systemisch-Integrative Therapie und Beratung“)

Wollen wir den Entwicklungen und Aktivitäten des Institutes Rechnung tragen, werden wir gerade den zweiten Satz überarbeiten müssen. Unser Leitbild wird auf dem 1-mal jährlich statt findenden Dozent/innentreffen überprüft und bearbeitet.

Den Standard, den wir bis hierher erarbeitet haben, gilt es zu halten und zu sichern, dieser Aufgabe verpflichten wir uns im Jahr 2009.

Unser Ziel für 2009 ist es, unsere Marktposition weiterhin zu halten und uns entsprechend darzustellen. Dazu gehört unseres Erachtens auch die Entwicklung weiterer Produkte im Marktsegment der berufsbegleitenden Weiterbildungen.

3. Organigramm

"Behalte stets die Gegenwart im Auge, die du gestaltest. Sie sollte die Zukunft sein, die du haben willst."

Alice Walker

Über unsere Unternehmensziele, die Standorte und die dortigen Aktivitäten haben wir bis hierher ausführlich berichtet. Durch die Rangfolge und die Ergebnisse, wird uns auch noch einmal deutlich, dass wir trotz der starken Beschäftigung - mit dem Aufbau und Entwicklung neuer Organisationsstrukturen – unsere Ziele und unsere Inhalte immer im Blick hatten.

Das nachfolgende Organigramm wurde in dem Zeitraum 2006/2007 entwickelt und veröffentlicht. Was uns noch besonders erwähnenswert erscheint, ist die Tatsache, dass wir, das Leitungsteam und die Dozent/innen, in einem gemeinsamen Prozess immer wieder überprüft haben ob diese Strukturen unserem Gemeinsinn förderlich sind. Ohne diese Überprüfung, die Abstimmung mit allen Akteur/innen im Institut, hätten wir diese für uns stimmige Struktur nicht schaffen und nicht leben können. Wir verstehen uns als lernende Organisation und für uns gilt, dass alle Akteur/innen in diesen Prozess mit einbezogen werden müssen.

ORGANIGRAMM Das Institut

f. Systemisch-Integrative Therapie und Beratung



Monika Wegner Lins – 1. stellvertretende Institutsleiterin



STANDORTLEITERINNEN



UNSERE DOZENTINNEN



3.1. Zentrale Verwaltung

Um eine vergleichbare Qualität an allen Standorten gewährleisten zu können haben wir uns für eine zentrale Verwaltung in Essen entschieden. Die Verwaltungsmitarbeiterin war die erste Mitarbeiterin mit Festanstellung. Kontinuität, Verlässlichkeit und Transparenz wurden hiermit erhalten. Erreichbarkeit und professionelle Bearbeitung aller Anfragen werden zentral gesteuert, da das Leitungsteam auch in der Lehre tätig ist, legen wir hier auch für das Jahr 2009 unsere Priorität. Mit jedem neuen Standort wächst die Koordinierungsarbeit. Für 2009 werden wir ein Konzept entwickeln, das bei steigender Verwaltungsarbeit die erreichte Qualität erhält und ausbaut.

4. Führung

„Besinnt Euch auf Eure Kraft und darauf, dass jede Zeit eigene Antworten will.“

Willy Brandt

Das Institut ist ein inhabergeführtes Unternehmen. Im Jahr 2005 begannen die ersten Prozesse zum heutigen Organigramm und den heutigen Leitungsebenen. Mit diesem Prozess begann auch die Auseinandersetzung über Führungsstil und Führungsverständnis. Das bis vor 2005 gelebte Führungsverständnis beruhte auf einem kollegialen Arbeitsstil. Die Kollegialität hatte ihren Ursprung darin, dass die Lehre im Vordergrund stand. Gemeinsame Organisation, gemeinsam Entwicklungsschritte definieren und umsetzen hatten das Institut zu dem werden lassen, was es heute ist. Dem soll auch im neuen Führungsverhalten Rechnung getragen werden. Der gelebte Führungsstil von Jürgen Roming soll beibehalten werden. Im November 2006 wurde Monika Wegner-Lins stellvertretende Leiterin des Instituts. Die Weiche für ein erweitertes Leitungsteam wurde damit durch Jürgen Roming gestellt. 2007 kam mit Claudia Kohs. eine entscheidende Veränderung. Zum ersten Mal organisierte eine professionelle Verwaltungskraft das Büro in Essen. Bis dahin wurde die Verwaltung gemeinschaftlich von den Lehrenden organisiert. Seit Oktober 2007 gehören Horst Balmer und Sabine Strübing dem erweiterten Leitungsteam an. Unsere Prozesse zur Bildung eines professionellen Leitungsteams begannen. Orientiert haben wir uns dabei immer an unserem Leitbild, an dem wir schon als Dozent/innen mit und ohne Leitungsfunktion mitgeschrieben hatten.

Selbstverständnis und Grundsätze entstammen unserem Leitbild.

4.1. Selbstverständnis

Vorrangige Aufgabe von Führung ist, Verantwortung und Gemeinsinn zu fördern, Verantwortung für die lernende Organisation zu übernehmen und Strukturen zu schaffen, die für jede/r Mitarbeiter/in des Instituts transparent bleiben. Dabei gilt es Gemeinsinn zu erhalten und zu fördern, Möglichkeiten der Mitentwicklung von Lehre und Strukturen zu erhalten und immer wieder zu beleben.

Führung heißt für uns als Leitungsteam, Ziele zu definieren, Ideen aufzugreifen und in gemeinschaftlicher kooperativer Arbeit an deren Umsetzung zu arbeiten.

Unsere Aufgabe ist es auch im Miteinander die Leistungsfähigkeit des Institutes und die Qualität der Arbeit optimal zu gestalten.

4.2. Grundsätze unseres Führungsverständnisses entsprechen dem Leitbild

- "Menschliche Annahme, gegenseitige Achtung, Wohlwollen und Verlässlichkeit sind die Grundwerte unserer Arbeit."
- "Wir arbeiten mit Kolleg/innen für Kolleg/innen, um individuelle Potentiale und Gemeinsinn zu entwickeln und zu fördern."
- "Mit der steten Bildung geeigneter Strukturen werden wir selbst zur lernenden Organisation."

4.3. Kollegialer Führungsstil

Der kollegiale Führungsstil auch kooperativer Führungsstil genannt, meint, dass Mitarbeiter/innen an Führungsentscheidungen weitgehend beteiligt werden, wobei die Entscheidung und die Verantwortung bei der Führungskraft bleiben. Die Merkmale dieses Führungsstils sind:

- frühzeitige und umfassende Information der Mitarbeiter/innen
- Gelegenheit zu Diskussion und Meinungsäußerung
- Begründung der getroffenen Entscheidung

4.4. Selbstkritische Betrachtung

Wie haben wir unser Führungsverständnis als Leitungsteam in 2008 umgesetzt und gelebt? Woran lassen wir uns messen und wie?

Zuerst müssen wir feststellen, dass wir im Jahr 2008 daran gearbeitet haben, die Verantwortungsbereiche und Aufgaben des vierköpfigen Leitungsteams und der Stabstelle Qualität geordnet und festgeschrieben haben:

| | |
|---|--------------------|
| Geschäftsführender Leiter des Institutes: | Jürgen Roming |
| Stellvertretende Leiterin und Prokuristin des Institutes: | Monika Wegner-Lins |
| Leitung Entwicklung neuer Produkte und Newsletter: | Horst Balmer |
| Leitung Newsletter und Interne Weiterbildung: | Sabine Strübing |
| Qualitätsmanagementbeauftragte (QMB): | Heike Rahlves |

Kommunikations- und Qualitätsstandards festzulegen, sowie die nächsten Entwicklungsschritte zu definieren und Lösungen für problematische Situationen zu finden, dies sind Aufgaben, die weiterhin alle Akteur/innen des Instituts gemeinsam angehen.

Der Fokus des Leitungsteams des vergangenen Jahres war auf Organisationsentwicklung und Aufteilung der Arbeitsbereiche gerichtet, ebenso darauf neue Strukturen zu schaffen und neue Kommunikationswege zu implementieren. Neu hinzukamen, zu den schon vorhandenen Strukturen der Dozent/innentreffen, die 6-mal im Jahr stattfindenden Leitungsteamtreffen, die 4-mal im Jahr stattfindenden mehrtägigen Standortleitungstreffen, die 1-mal im Jahr stattfindenden regionalen Dozent/innentreffen.

Als Leitungsteam haben wir im vergangenen Jahr intensiv, unter Einbeziehung eines Supervisors, an der Professionalisierung unseres Handelns gearbeitet. Für 2009 steht die Stärkung und Unterstützung der Standortleitungen im Fokus des Leitungsteams.

Zur Überprüfung unseres Handelns und zur Qualitätssicherung haben wir im April 2008 das Führungsinstrument der Mitarbeiter/innengespräche eingeführt und im November 2008 eine Abfrage zur Mitarbeiter/innenzufriedenheit durchgeführt.

4.4.1. Einführung von Mitarbeiter/innengesprächen (MAG)

Selbst wenn der Alltag zur Zufriedenheit aller Mitarbeiter/innen und Führungskräfte verläuft, bleibt in der Alltagshektik wenig Zeit und Raum für intensive Einzelgespräche. Da die Mitarbeiter/innen des Instituts an unterschiedlichen Standorten im ganzen Bundesgebiet eingesetzt werden und das 1-mal jährliche Dozent/innentreffen eine Großgruppenveranstaltung ist, war es uns wichtig dieses Instrument zur Personalführung einzusetzen.

Als Mitarbeiter/innen definiert wurden alle Lehrenden, ob in Anstellung oder als freie Mitarbeiter/innen und die Verwaltungsmitarbeiterin.

Wir verfolgen unterschiedliche Ziele mit dem Instrument MAG:

- Bindung an das Institut
- Ressourcen erkennen und entsprechend einsetzen
- bei Bedarf Zielvereinbarungen treffen
- die Weiterbildungsbedarfe der Dozent/innen ermitteln und fördern
- Rückmeldungen zu den Evaluationsbögen aus der Lehre geben

Ab April 2009 werden die dokumentierten Mitarbeiter/innengespräche ausgewertet und die daraus gewonnenen Erkenntnisse sollen in die weitere Entwicklung des Instituts fließen.

4.4.2. Fragebogen zur Mitarbeiter/innenzufriedenheit

Für das Dozent/innentreffen 2008 haben wir erstmalig einen Fragebogen entwickelt in dem wir die Mitarbeiter/innenzufriedenheit in Bezug auf die neuen Kommunikationsstrukturen, das neue Leitungsteam und die Wünsche der Mitarbeiter/innen abgefragt wissen wollten.

Am 09.11.2008 wurden 24 Bögen verteilt. Acht Bögen haben wir ausgefüllt zurück erhalten, das macht 33 % Rücklauf aus.

Zum Ergebnis:

Frage 2. – 11. wurde zwischen 1,0 – 2,28 bewertet = durchgehend positiv. Eine Bewertung von 1 – 5 war möglich.

Die häufigsten Nennungen auf die Fragen 1; 12 & Randbemerkungen von den Fragen 2 – 11:

- Die durchgehend positiven Beurteilungen für das Leitungsteam und die Standortleitungen fallen besonders auf.
- Horst Balmer und Sabine Strübing erhalten jedoch auch die Bemerkung: „ist mir als Leitungsteammitglied noch nicht aufgefallen oder habe ich persönlich noch nicht erlebt“.
- Entwicklung des Instituts wird als positiv & professionell beschrieben!
- Arbeitsatmosphäre wird als sehr gut angesehen!
- Arbeitsplatz und Ausstattung wurde eher im Mittelwert gekennzeichnet!

Der geringe Rücklauf lässt unserer Meinung nach keine aussagekräftige Auswertung zu.

4.5. Zusammenfassung der Zielformulierung Führung für 2009

Qualitätsziele für das Jahr 2009:

- *Erhöhter Rücklauf der Mitarbeiter evaluationsbögen durch mehr Information und längere Zeitraum für das Ausfüllen vor Ort auf der Dozent/innenversammlung.*
- *Arbeitsplatz überprüfen und evtl. neuen Standard festlegen auf Standortleitungstreffen.*
- *Unterrichtsausstattung überprüfen und Listen an Dozent/innen weitergeben. Standard für Standorte, an denen berufsbegleitende Zusatzqualifikationen angeboten werden, definieren. Dies ebenfalls auf Standortleitungstreffen erarbeiten.*

5. Interne Weiterbildung

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

Peter Senge

Als Weiterbildungsinstitut legen wir großen Wert auf gut ausgebildete Dozent/innen, die sich kontinuierlich weiter bilden. Mit der Entwicklung des Instituts, der Anzahl der Mitarbeiter/innen und Produkterweiterung benötigen wir nicht nur gut ausgebildete Mitarbeiter/innen, wir benötigen auch Mitarbeiter/innen mit unterschiedlichen Schwerpunkten und Qualifikationen.

Weiterbildung im Institut hat schon von Beginn an eine wichtige Rolle gespielt. Um nur einen Aspekt aus der Vergangenheit aufzuzeigen, sei hier die jährlich statt findende Fachtagung genannt, die selbstverständlich im neu entwickelten Weiterbildungskonzept für Mitarbeiter/innen mit aufgenommen wurde.

Das von uns entwickelte Weiterbildungskonzept spricht für sich selbst und wird an dieser Stelle vollständig veröffentlicht.

Doch vorab möchten wir aufzeigen, worauf das Konzept aufbaut:

- auf bereits Vorhandenem: Fachtagung, Dozent/innentreffen
- auf einem Telefoninterview zur Ermittlung des Weiterbildungsbedarfes der Dozent/innen
- auf dem Erfahrungswert der Einsatzplanung der Dozent/innen

5.1. Fachtagung

Die Fachtagung war in seiner Geschichte ursprünglich ein Sommerfest, das für alle Dozent/innen und Mitwirkende des Institutes ausgerichtet wurde. Als Dank an alle Mitarbeiter/innen und als Idee Gemeinsinn zu fördern, das zu Leben was gelehrt wird. Aus dem Sommerfest wurde immer mehr eine Veranstaltung auf der Dozent/innen auch kleine Workshops anboten. Es wurden neue Inhalte vorgestellt und alte Inhalte vertieft. So bekam das Sommerfest langsam das Gesicht einer Fachtagung mit anschließendem Fest.

Auf den Fachtagungen 2007 und 2008 wurden neue Produkte des Institutes vorgestellt. Externe Fachleute untermauerten die Relevanz der vorgestellten Produkte und unterstrichen die Professionalität der Tagung. Dozent/innen, Absolvent/innen und Interessierte konnten und können auf den Fachtagungen theoretischen Input erhalten und in Workshops den erlebnisbetonten Lehransatz erleben.

Auf der Fachtagung im Jahr 2008 haben wir das Produkt „Systemisch-Integrativen Paarberatung“ vorgestellt. Mit 100 Besucher/innen war die Tagung überdurchschnittlich gut besucht. Der Titel der Fachtagung lautete: „Liebe, Lust und Möglichkeiten – Perspektiven einer Systemisch-Integrativen Paartherapie“. Erstmals wurden auch namhafte externe Referent/innen geladen und ein Themenbüchertisch eingerichtet.

2009, zum 20-jährigem Bestehen des Institutes wird der Titel der Fachtagung "Psychodrama meets Systemische Therapie" sein. Es wird kein neues Produkt vorgestellt, diese Fachtagung steht ganz im Zeichen der fachlichen Auseinandersetzung über Aktionsmethoden und deren Einsatz in Beratung und Therapie mit sehr bekannten Referent/innen.

5.2. Dozent/innentreffen

Das Dozent/innentreffen findet traditionell in der Eifel im Morenohaus statt. Zu diesen Treffen wurde und wird dazu eingeladen Lehr-Lernziele mitzugestalten und an der Entwicklung des Institutes aktiv mitzuarbeiten. Auf den Treffen werden Ergebnisse aus Arbeitsgruppen vorgestellt und verabschiedet. So wurde auch das Leitbild des Instituts auf den Dozent/innentreffen entwickelt und verabschiedet. Die Revisionstermine des Leitbildes sind so festgelegt, dass diese auch weiterhin auf diesen Treffen vorgenommen werden.

Die Treffen sind für 2 ½ Tage an einem Wochenende am Jahresende terminiert, so dass eine große Anzahl der Lehrenden des Instituts die Möglichkeit der Teilnahme hat. Juniordozent/innen und Seniordozent/innen lernen sich kennen und tauschen sich aus. Auch auf diesen Treffen werden neue theoretische Konzepte vorgestellt und diskutiert. Aktionsmethoden wurden erlebnisorientiert präsentiert und diskutiert. Hier ist

Weiterbildung der Lehrenden im Institut bereits verankert und soll auch für 2009 verankert bleiben.

5.3. Erfahrungswert der Einsatzplanung

Den Aus- und Weiterbildungen der Dozent/innen entsprechend und den beruflichen Schwerpunkten berücksichtigend wird der Einsatz für die Lehrpläne geplant. Je ausdifferenzierter die curriculare Entwicklung der Zusatzqualifikation wird, desto passgenauer muß das Profil der/des entsprechenden Dozent/in sein. So haben wir bereits im Jahr 2007 feststellen müssen, dass wir für einige Lehrinhalte nicht über die Anzahl von Dozent/innen verfügen, die wir bei bleibendem Wachstum benötigen. Um einem Engpass vorzubeugen haben wir uns entschieden, eine Weiterbildung für Dozent/innen die für das Institut tätig, sind zu entwickeln und anzubieten.

Unser Angebot ist positiv aufgenommen worden und wir haben mit 24 Teilnehmer/innen im Juni 2008 starten können. Diese Weiterbildung geht über zwei Jahre und ist von der DGSF anerkannt. Ein weiteres Puzzelteil zu einem internen Weiterbildungskonzept.

5.4. Telefoninterview vor Entwicklung des Weiterbildungskonzeptes

Das bestehende Weiterbildungsangebot spricht jedoch nur einen Teil der beim Institut tätigen Dozent/innen an. Wobei noch gar nicht alle Beschäftigtengruppen des Instituts in den Blick genommen wurden. Die Verwaltungskraft in der Zentrale Essen wurde bereits befragt und wies zum jetzigen Zeitpunkt Bildungsbedarf zurück. Nicht befragt wurden alle Honorarkräfte im Bereich der Raumpflege. Dies jedoch soll Aufgabe für das Jahr 2009 sein.

Zurück zum Weiterbildungsbedarf von Dozent/innen. Welchen Weiterbildungsbedarf sehen Dozent/innen und Standortleiter/innen für sich über unser Angebot hinaus? Um dieser Frage nachgehen zu können haben wir uns entschlossen, dass die Weiterbildungsbeauftragte ein Telefoninterview mit Dozent/innen durchführt, die für mindestens drei Kurswochen oder Kurswochenenden innerhalb *eines Halbjahres* für das Institut tätig sind.

Folgende Fragen wurden gestellt:

- Sollte das Institut weitere Angebote zur Weiterbildung der Dozent/innen anbieten?
- Welche Art von Weiterbildungsangeboten würdest du nutzen? (Dauer, Zeitumfang, Ort)
- Welche Themen begegnen dir in den Weiterbildungsgruppen mehrfach und zu welchen Themen wäre eine Weiterbildung hilfreich, um deine Kenntnisse und Fähigkeiten zu erweitern?
- Was bräuchtest du um für das Institut umfangreicher tätig sein zu können?

Die aufgeführten Rückmeldungen entstammen der Mehrfachnennung der Themen, d. h. mindestens fünf Dozent/innen haben dies genannt und die erste Frage mit ja beantwortet.

Befragt wurden 20 Dozent/innen.

Ergebnisse der Rückmeldungen:

- Systemische und Psychodrama (PD) - Dozent/innen wünschen:
Gruppendynamik, Arbeit mit Trauma-Patienten, Psychodrama und Systemische Therapie im Vergleich, Playbacktheater
- Systemische Dozent/innen wünschen:
Methoden des Psychodramas
- PD- Dozent/innen wünschen:
Systemische Strukturaufstellungen
- Standortleiter/innen wünschen:
Kollegiale Beratung

So kann festgehalten werden, dass die Befragten ein internes Weiterbildungsangebot von Seiten des Instituts befürworten. Die genannten Themen sind Fachthemen, die das Institut zudem gut abdecken kann. Das Ergebnis spricht für ein internes Weiterbildungskonzept.

5.5. Das Weiterbildungskonzept

Die Weiterbildung der Mitarbeiter/innen des Instituts, die bisher Ausdruck in den unterschiedlichen Veranstaltungen fanden, münden jetzt in ein einheitliches Weiterbildungskonzeptes.

5.5.1. Vorwort zum Konzept

Die Grundhaltung des Instituts „Lernen von und miteinander“ soll auch im Weiterbildungskonzept des Instituts eine zentrale Rolle spielen.

Hierbei wollen wir u. a. das kreative Potenzial der Dozent/innen und die langjährigen Erfahrungen im Weiterbildungsbereich nutzen.

Das Potenzial der Mitarbeiter/innen und Dozent/innen zu erkennen, einzusetzen und zu fördern ist eine Aufgabe des Instituts, dessen Ergebnisse sich in der Qualität der Lehre widerspiegeln.

Motivation und Perspektivenentwicklung der Dozent/innen ist ein wichtiger Bestandteil des Institutskonzeptes mit dem Ziel einer langfristigen, kontinuierlichen Zusammenarbeit.

Dabei spielen auch die hohen Anforderungen, insbesondere die der Eigenständigkeit und Eigenverantwortung der Dozent/innen, die überwiegend als Honorarkräfte eingesetzt werden, eine große Rolle.

Ziel ist es, die Vielfalt der Mitarbeiter/innen mit ihren fachlichen und persönlichen Kompetenzen, Visionen und Talenten einzusetzen und zu fördern.

Die Zusammenarbeit im Institut ist durch eine Atmosphäre kreativen Lernens durch Offenheit, Spaß und Freude gekennzeichnet.

5.5.2. Ziele des Weiterbildungskonzeptes

Weiterbildung und Personalentwicklung unterstützen die Entwicklung der Mitarbeiterinnen durch zielgerichtete Angebote, die sich am Bedarf des Institutes orientieren.

Das Weiterbildungskonzept soll den Mitarbeiter/innen Orientierung geben und Transparenz bieten. Des Weiteren dient ein gemeinsames Verständnis von Weiterbildung und Personalentwicklung als Grundlage der effektiven Zusammenarbeit innerhalb der Institutsleitung und des Dozent/innenteams.

Wir verfolgen mit unseren internen und externen Angeboten insbesondere folgende Ziele:

- Förderung der Zusammenarbeit der Dozent/innen, der Fachleitung, der Standortleitungen und des Leitungsteams
- Qualitativ hohe Schulung und Einarbeitung neuer Dozent/innen
- Erhöhung der Flexibilität der Mitarbeiter/innen
- Erweiterung der Kenntnisse und Fähigkeiten der Mitarbeiter/innen
- Vertiefung vorhandener Fähigkeiten der Mitarbeiter/innen
- Erhöhung des Regenerationspotentials der Mitarbeiter/innen
- Erhöhung der Reflexionsfähigkeit der Mitarbeiterinnen
- Anpassung der Qualifikationen an aktuelle und zukünftige Aufgaben
- Vermittlung von Zusatzqualifikationen
- Sicherung der Arbeits- und Beschäftigungsfähigkeit
- Motivation der Mitarbeiter/innen durch Weiterqualifizierung und Übernahme anspruchsvoller Aufgaben

5.5.3. Bisheriges Weiterbildungsangebot

| Art der Weiterbildung | Kosten (Euro) | Häufigkeit | Zielgruppe |
|--|--------------------|---------------------------------------|---------------------------|
| Großes Dozent/innentreffen | 3000,- | Einmal jährlich | Gesamtes Dozent/innenteam |
| Fachtagung Institut | 3500,- | Einmal jährlich | Gesamtes Dozent/innenteam |
| Systemische Therapie Kolleg/innen (Dozent/innen) | Selbstzahler/innen | Dauer 2 Jahre | Psychodramatiker/innen |
| Leitungssupervision | 2000,- | Nach Bedarf | Leitungsteam |
| Certqua | 1000,- | Nach Bedarf | Qualitätsbeauftragte |
| Netzwerk Artset | 1000,- | Nach Bedarf/bzw. Jahrestagung | Qualitätsbeauftragte |
| DGSF Tagung | 800,- | Einmal jährlich | Leitungsteam |
| Patenschaftssystem | | Nach Bedarf | Neue Dozent/innen |
| GESAMTKOSTEN FÜR DAS INSTITUT | 11300,- | Innerhalb eines Kalenderjahres | |

5.5.4. Bedarfsermittlung

Bedarfsermittlung durch Verantwortlichkeiten

- Evaluationsbögen
- zur Mitarbeiter/innenzufriedenheit Leitungsteam

- Evaluationsbögen der Teilnehmer/innen Standortleitung
- Mitarbeiter/innengespräche Leitungsteam
- Patenschaftssystem Dozent/innen
- Jährliche Überprüfung der Dozent/innenprofile Weiterbildungsbeauftragte
- Marktanalyse Leitungsteam

- Interne Überprüfung des Institutsprofils
- Externe Überprüfung durch Informationen der Fachverbände, Profile anderer Institute (DGSF (Verband); DFS (Verband); IFS (Anbieter))

Des Weiteren führte die Weiterbildungsbeauftragte ein einmaliges Telefoninterview zum Weiterbildungsbedarf der Dozent/innen für die Entwicklung des Weiterbildungskonzeptes und eine erste Bedarfsermittlung.

Bei der Bedarfsermittlung werden die Ressourcen der Mitarbeiter/innen, Teilnehmer/innen und des Netzwerkes des Institutes genutzt, um effektiv an der Kompetenzerweiterung und damit der Zukunftssicherung des Institutes zu arbeiten.

5.5.5. Planung von Weiterbildungsangeboten

| | Intern (Nutzung der Qualifikationen eigener Mitarbeiter/innen / Dozent/innen) | Extern (Einsatz institutsfremder Dozent/innen, bzw. Weiterbildungsangebote anderer Institute) |
|---|--|---|
| Neue Mitarbeiter/innen | Nutzung des Patensystems Regionale Doz.- treffen Jährliches Doz.- treffen | |
| Dozent/innenteam | Ressourcennutzung Fachkompetenzen zur Erweiterung bzw. Qualitätserhöhung der Weiterbildungsangebote des Institutes (z. B. Seminar Umgang mit Traumata) | Erweiterung bzw. Qualitätserhöhung der Weiterbildungsangebote des Institutes z. B. Fachvorträge, spezifische Seminare, Fachtagungen |
| Schlüsselpositionen z. B. Standortleiter/innen, Fachbereichsleitungen | Optimierung des internen Managements Angebote zur Perspektivenentwicklung, Qualitätssicherung und Marketing | Erweiterung bzw. Qualitätserhöhung der Weiterbildungsangebote des Institutes z. B. Fachvorträge, spezifische Seminare, Fachtagungen |

| | | |
|---|-----------------------------------|--|
| Büroorganisation Technischer Bereich/ Reinigungs- und Hausmeisterservice | Optimierung der Arbeitsabläufe | Erweiterung der Arbeitsfelder, Spezialisierungen zur Qualitätssicherung |
| Institutsleitung Qualitätsbeauftragte | | Angebote zur Perspektivenentwicklung, Qualitätssicherung, zum Marketing und zu aufgabenspezifischen Weiterbildungen, Coaching und Supervision (inhaltlich und strukturell) |

5.5.6. Planung der Weiterbildungsarbeit

Die Weiterbildungsplanung erfolgt durch die Weiterbildungsbeauftragte in Zusammenarbeit mit der Institutsleitung.

Folgende Schritte sind innerhalb des Prozesses notwendig:

- Erschließung des Weiterbildungsbedarfes
- Ableitung von Lernzielen für die einzelnen Weiterbildungsaktivitäten
- Planung der Weiterbildungsmaßnahmen

5.5.7. Durchführung der Weiterbildungsangebote

Für die Organisation der Weiterbildungsangebote ist die Weiterbildungsbeauftragte in Zusammenarbeit mit der Büroorganisation Essen zuständig.

5.5.8. Finanzierung der Weiterbildungsangebote

Die Finanzierung der Weiterbildungsangebote durch das Institut liegt im Aufgabenbereich des Institutsleiters. Der Eigenanteil der Mitarbeiter/innen richtet sich nach der wirtschaftlichen Situation, der Zielformulierung sowie nach dem inhaltlichen Bedarf des Institutes.

5.5.9. Evaluation/Controlling

Das Weiterbildungskonzept wird im Rahmen des Qualitätsmanagements überprüft. Um den Transfer aus den besuchten Weiterbildungen in die Praxis zu gewährleisten, werden die Gremien des Institutes genutzt, wie z.B. das jährliche Dozent/innentreffen, das Standortleiter/innentreffen und die lokalen Dozent/innentreffen.

Im Sinne der Zielorientierung müssen die Weiterbildungsangebote für die Dozent/innen im Dialog mit der Institutsleitung bzw. Weiterbildungsbeauftragten auf Effizienz, Nutzen und Nachhaltigkeit überprüft werden.

Des Weiteren fließen die Ergebnisse der Evaluation in die Weiterbildungsplanung mit ein.

5.5.9.1. Zur Auswertung werden folgende Möglichkeiten genutzt:

- Auswertungsgespräche mit Weiterbildungsteilnehmer/innen innerhalb der Mitarbeiter/innengespräche
- Evaluationsbögen nach Ende der Weiterbildung
- Abschlussgespräche mit den Leiter/innen der Weiterbildung (Intern WB) werden durch die Institutsleitung und / oder die Weiterbildungsbeauftragte geführt.

5.6. Ausblick auf die interne Weiterbildung 2009

- Am 31.10.2009 findet anlässlich des 20jährigen Bestehens des Instituts eine Jubiläumsfachtagung statt, mit dem Titel: Psychodrama meets Systemische Therapie!
- Die Weiterbildung für Mitarbeiter/innen in systemischer Therapie (STK) läuft noch bis 2010.
- In der Planung ist ein Weiterbildungsangebot für die Dozent/innen mit der Ausrichtung Systemische Therapie mit dem Schwerpunkt Psychodrama.
- Einbeziehung der Reinigungskräfte und Verwaltungsmitarbeiter/innen in die Abfrage nach Weiterbildungsbedarf.

6. Kommunikation nach außen und innen - Öffentlichkeitsarbeit

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

Mark Twain

Wann muss über Öffentlichkeit geredet werden? Wie hoch darf der Etat für Öffentlichkeitsarbeit sein? Wie werden Kosten und Nutzen gegenüber gestellt? Öffentlichkeitsarbeit ist mehr als Finanzen bereitstellen und schöne Fotos und schöne Wörter zu verbreiten.

Über Öffentlichkeitsarbeit / PR können wir nicht nur neue Kund/innen gewinnen, wir können auch Mitarbeiter/innen und Absolvent/innen an das Institut binden. Aus Interessent/innen werden Kund/innen und aus Kund/innen Absolvent/innen, und aus Absolvent/innen können auch Mitarbeiter/innen werden und alle können zu einer positiven Öffentlichkeitsarbeit beitragen. Nicht allein das nach außen kommunizierte Leitbild wirkt, auch so wie wir unser Leitbild nach innen leben, wirkt nach außen. Wir können jedoch nur Menschen befragen, die wir mit unserer Öffentlichkeitsarbeit erreichen.

Zurzeit befragen wir Interessent/innen, die wir zu Eingangsgesprächen für unsere Bildungsangebote einladen.

6.1. Kund/innen gewinnen

Wer sind wir? Wie sind wir zu erreichen? Was bieten wir an? An welche Zielgruppe richtet sich unser Angebot? Wann findet was wo statt? Wo wollen wir hin? Was beschäftigt uns?

Alle diese Fragen beantwortet unsere Öffentlichkeitsarbeit!

Zu finden sind wir im Internet unter www.das-institut.com , Flyer informieren über unsere ständigen Angebote, sowie über unsere neuen Produkte und liegen an den Standorten aus oder werden per Post an Interessierte verschickt. Im Kursnet der Agentur für Arbeit finden uns alle, die sich weiter qualifizieren möchten. Während unserer Bürozeiten (Mo. – Fr. von 09.00 – 13.00 Uhr) beraten und informieren wir persönlich. In regionalen Printmedien informieren wir über neue Starttermine. In Essen sind wir auf der 1-mal jährlich statt findenden Weiterbildungsmesse mit einem eigenen Stand zu finden.

Wir führen Statistik, worüber wir gefunden wurden und können somit auch einen Teil unserer Öffentlichkeitsarbeit evaluieren.

6.1.1. Statistik der Eingangsgesprächslisten 2008

Über die Eingangsgesprächslisten erheben wir, über welche Öffentlichkeitsmaßnahme die Interessent/innen uns erreicht haben. Eine Auswertung der Eingangsgesprächslistenstatistik erfolgt in der zweiten Jahreshälfte 2009. Diese Auswertung fließt dann in die Konzeptentwicklung zur Öffentlichkeitsarbeit der Standorte ein. Abzusehen ist jetzt schon, dass an den unterschiedlichen Standorten des Instituts auch unterschiedliche Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit greifen.

Begleitend zu der Eingangsgesprächsstatistik starten wir ab dem 04.04.09 – 04.06.09 eine Statistik über alle Interessierten, unabhängig davon ob sie sich für ein Eingangsgespräch bewerben oder nicht.

Hier zwei Beispiele zur Statistik der Eingangsgesprächslisten:

FST 8 Hannover 28.04. – 31.10.2008

FST 3 Berlin 03.03. – 29.08.2008

| | | |
|----------------------|---|---|
| Zeitung | 8 | 1 |
| Kursnet | 9 | 5 |
| Arbeitsvermittler/in | 7 | 6 |
| DGSF – Seite | 2 | |
| Internet | 1 | 1 |
| ehem. KursTN | 3 | 3 |
| DFS - Seite | | 1 |
| Lernladen Pankow | | 2 |
| Keine Angaben | 4 | 8 |

6.2. Informieren - Newsletter

Bis 2008 haben wir in regelmäßig unregelmäßigen Abständen Dozent/innen und Absolvent/innen per E-Mail Infopost über Veranstaltungen und Neuigkeiten aus dem Institut informiert. Im Zuge der Qualitätsverbesserung haben wir aus der einfachen E-Mail Infopost einen Newsletter entwickelt, der in einem neuen Format, neuen Inhalten und im Rhythmus von zwei Monaten erscheint und per E-Mail versendet wird.

6.3. Ziele, die wir mit dem Newsletter verfolgen

- Wir wollen Interessierte mit unseren Angeboten bekannt machen, neue Projekte oder Standorte vorstellen und Termine veröffentlichen.

- Wir wollen dem Institut verbundene ehemalige Teilnehmer/innen an der Weiterentwicklung unserer Einrichtung teilhaben lassen.
- Wir möchten bei den aktuellen Teilnehmer/innen eine Verbundenheit mit den anderen Standorten befördern.
- Wir möchten z.B. durch Artikel oder Buchrezensionen spezielle Aspekte des systemisch-integrativen Themenkreises beleuchten.
- Wir möchten über aktuelle Entwicklungen im Bereich Systemische Therapie oder Psychodrama berichten.
- Wir möchten über Neues aus den Dachverbänden und berufspolitische Aspekte auf dem Laufenden halten.
- Wir möchten unter der Rubrik „Sonstiges“ interessante Tipps, Links, Stellenangebote u. v. m. veröffentlichen...und uns hier Raum für weitere kreative Ideen offen halten.

Wir streben an, möglichst viele Empfänger/innen des Newsletters zur Mitarbeit zu bewegen, damit dieses Medium möglichst ressourcenorientiert genutzt werden kann.

6.3.1. Derzeitige Entwicklung des Newsletters

Die Adressdatei des Newsletters umfasst zurzeit 942 Adressen, alle 2 Monate kommen ca. 40 neue Adressen hinzu. Der Newsletter kann auf Wunsch, durch einen Klick auch abbestellt werden. Je versendetem Newsletter erhalten wir 2 -3 Abbestellungen.

6.3.2. Newsletter - ein Ausblick auf 2009

Für 2009 haben wir uns vorgenommen, die Arbeit an und mit dem Newsletter weiter zu professionalisieren. Ziel ist es vom Erstellen der Artikel bis zum Einpflegen die Arbeitsteilung und das Zeitmanagement so zu gestalten, dass der Umfang und die Regelmäßigkeit des Erscheinens zu einer kontinuierlichen und überschaubaren Arbeit werden.

6.4. Öffentlichkeitsarbeit in 2009 – Gesamt

Die Öffentlichkeitsarbeit wird zentral, durch die Kolleg/innen in Essen, gesteuert. Auf regionaler Ebene werden unterschiedliche Konzepte auch durch die Standortleitungen umgesetzt. Hier werden regionale Bedingungen und Voraussetzungen berücksichtigt. Es ist jedoch noch kein einheitliches Konzept vorhanden, das als Standard oder Vorgabe für die Standortleitungen einen verbindlichen Rahmen setzt. Im Hinblick auf Standortsicherung und dem Grundsatz der Verlässlichkeit folgend ist aus Sicht des Leitungsteam hier ein Baustein zur Verbesserung des Öffentlichkeitskonzeptes sichtbar. Ziel ist es daher 2009 ein Konzept für Öffentlichkeitsarbeit zu erstellen und zur Umsetzung zu bringen.

Mit Blick auf das 20-jährige Bestehen des Institutes ist eine umfangreiche Pressearbeit in Planung. Ein Flyer zu der Veranstaltung entsteht in Zusammenarbeit mit der DGSF.

Die Fachtagung zum 20 jährigen Bestehen soll ebenfalls an eine größere Öffentlichkeit herangetragen werden. Diese Fachtagung erhält zudem den Charakter eines Pilotprojektes. Wir haben schon begonnen die Fachtagung in 2010 vorzubereiten, die dann erstmals außerhalb der Institutsräume stattfinden soll, mit Referent/innen, die dem Psychodrama und der Systemischen Therapie zu Ansehen und Entwicklung verholfen haben.

7. Kund/innenzufriedenheit

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

Albert Camus

Kund/innenzufriedenheit hatte mit Beginn der Zusammenarbeit der Agentur für Arbeit einen hohen Stellenwert. Mit Abschluss einer Maßnahme wurde diese evaluiert und die Auswertung derselben ging an die Agentur für Arbeit. Mit der Entwicklung zu mehr Qualität wurde das Instrument Evaluation immer ausgefeilter. Auch wir im Institut haben dieser Entwicklung Rechnung getragen. Der enge Austausch der eingesetzten Dozent/innen mit der Institutsleitung gewährleistete von Beginn an eine permanente Rückmeldung über die Kund/innenzufriedenheit. Dadurch konnte auch eine schnelle Korrektur bei Unzufriedenheit vorgenommen werden. Mit dem Wachstum des Instituts wuchs auch der Anspruch an die Erhebung der Kund/innenzufriedenheit. Auch Veränderungen der Ansprüche unserer Kund/innen konnten so verlässlicher erhoben werden.

7.1. Entwicklung des Instrumentes

Da dies unser erster Management Review ist, wollen wir an dieser Stelle die Entwicklung des jetzigen Evaluationsbogens zur Erhebung der Kund/innenzufriedenheit darstellen.

Das folgende Instrument zur Messung der TeilnehmerInnenzufriedenheit entwickelte sich in unten aufgeführten Schritten:

Der erste Evaluationsbogen nach dem Agenturbogen wurde von der DGSF entwickelt. Diesen Bogen haben wir adaptiert und an die Teilnehmer/innen zu den Zwischenreflexionsgesprächen und zu den Abschlussreflexionsgesprächen ausgehändigt.

Im Zuge von kritischen Rückmeldungen aus der Dozent/innenschaft und der Kund/innengruppe, wurde 2007 eine Arbeitsgruppe zur Verbesserung der Evaluationsbogen eingesetzt.

Die Gruppe EVA, bestehend aus QM, Leitung und Dozentin, entwickelte mehrere zweiseitige Bögen und komprimierte die Inhalte auf Grund von Übersichtlichkeit und Praktikabilität auf eine Seite mit dem Auftrag, dass jede/r TN nach jeder Trainingswoche einen Bogen ausgehändigt bekommt. Dadurch sollte eine zeitnahe Messung der Arbeitsqualität der Dozent/innen ermöglicht werden.

7.2. Rücklauf in der Entwicklung des Instrumentes

Der Rücklauf des Bogens der Agentur für Arbeit und der adaptierte Bogen der DGSF betrug 90 %. Dies beruht auf der Tatsache, dass direkt im Anschluss der Gespräche oder Maßnahme jede/r Teilnehmer/in persönlich von der Standortleitung einen Bogen erhalten hat mit der Einladung diesen gleich im Anschluss auszufüllen.

Der neu entwickelte Bogen wurde als Pilotprojekt am Standort Essen, Vollzeitlehrgang „Systemische Familien-Sozialtherapie“ (FST 8) vom 05.05.08 – 04.11.08, erprobt. Die Kriterien für diese Entscheidung: Essen als Zentrale des Institutes, dadurch kurzfristige Rückmeldungen an die Institutsleitung möglich, hohe Teilnehmer/innenzahl. Die Bögen wurden wöchentlich an die Teilnehmer/innen ausgegeben.

Der Rücklauf der Evaluationsbögen ging bei diesem Pilotprojekt jedoch um fast 50% zurück.

Lehrplanübersicht/Wochenplanung/Evaluationsbogen

"Systemische Familien-Sozialtherapie“ in Essen

Beginn: 05.05.2008 Ende: 04.11.2008

| | Ingesamt 21 TN | Anzahl der abgegebenen Evaluationsbögen | Durchschnittsbewertung |
|---------------------|--|---|------------------------|
| 05.05. – 09.05.2008 | Einführung | Monika Wegner-Lins | <u>1.17 08</u> |
| 13.05. – 16.05.2008 | Grundlagen des Psychodramas | Monika | <u>1.17 18</u> |
| 19.05. – 23.05.2008 | Soziales Atom | Jürgen Roming | <u>1.17 12</u> |
| 26.05. – 30.05.2008 | Grundlagen d. Systemischen Therapie | Susanne Millner | <u>1.33 10</u> |
| 02.06. – 06.06.2008 | Systemische Schulen | Heike Rahlves | <u>1.18 06</u> |
| 09.06. – 13.06.2008 | Genogramm Einführung | Genia Loch | <u>1.16 08</u> |
| 16.06. – 20.06.2008 | Kreative Methoden I | Jürgen | <u>1.76 11</u> |
| 23.06. – 27.06.2008 | Körperorientierte Methoden | Beate Bernard | <u>1.90 05</u> |
| 30.06. – 04.07.2008 | System. Arbeit m. Ursprungsfam./akt. Lebenssit. I | Elke Schäfers | |
| 07.07. – 11.07.2008 | System. Arbeit m. Ursprungsfam./akt. Lebenssit. II | Elke | <u>1.13 08</u> |
| 14.07. – 18.07.2008 | Soziometrie/Gruppendynamik | Monika | <u>1.04 09</u> |
| 21.07. – 25.07.2008 | Psychodrama Selbsterfahrung I | Liz Münch | <u>1.83 06</u> |
| 28.07. – 01.08.2008 | Psychodrama Selbsterfahrung II | Beate | <u>1.34 08</u> |

04.08. – 08.08.2008 Reflexion/Zwischenauswertung Monika kein EVA

| | Ingesamt 20 TN | Anzahl der abgegebenen Evaluationsbögen | Durchschnittsbewertung |
|---------------------|----------------------|---|------------------------|
| 11.08. – 15.08.2008 | Systemische Theorien | Horst Balmer | <u>1.25 06</u> |

| | Ingesamt 19 TN | Anzahl der abgegebenen Evaluationsbögen | |
|---------------------|-------------------------------------|---|------------------|
| 18.08. – 22.08.2008 | Methoden d. Systemischen Therapie I | Horst | <u>1.03 05</u> |
| 25.08. – 29.08.2008 | Beruf coaching | Heike | <u>1.60 07</u> |

Ingesamt 18 TN Anzahl der abgegebenen Evaluationsbögen

| | | | | |
|----------------------------|---|------------------|-------------|-----------------|
| 01.09. – 05.09.2008 | Psychodrama in der Einzelarbeit | Ilona Dost | <u>1.22</u> | <u>07</u> |
| 08.09. – 12.09.2008 | Kreative Methoden II | Lelia Strysewske | <u>1.33</u> | <u>05</u> |
| 15.09. – 19.09.2008 | Methoden d. Systemischen Therapie II | Horst | <u>1.07</u> | <u>05</u> |
| 22.09. – 26.09.2008 | Spezifische Störungen | Lelia | <u>2.30</u> | <u>03</u> |
| 29.09. – 02.10.2008 | Arbeit mit Familien und Paaren | Horst | <u>1.00</u> | <u>01</u> |
| 06.10. – 10.10.2008 | Psychodrama/Systemische Therapie im Vergleich | Jürgen | <u>1.00</u> | <u>01</u> |
| 13.10. – 17.10.2008 | Prozessorientiertes Arbeiten/Meth. Superv | Monika | <u>1.08</u> | <u>02</u> |
| 20.10. – 24.10.2008 | Arbeit in Gruppen mit integr.Meth./Meth. Superv. | Moni | kein EVA | |
| 27.10. – 31.10.2008 | Methodische Reflexion | Monika | kein EVA | |
| 03.11. – 04.11.2008 | Abschlussgesp./Prüfung/Zertifizierung/ Abschlussauswertung | | | Monika kein EVA |

7.3. Kritik von Seiten der Teilnehmer/innen und Dozent/innen

Wurde von den Teilnehmer/innen verstärkt Unzufriedenheit geäußert, als die Evaluationsbogen noch in der Mitte und am Ende der Maßnahme verteilt wurden, so kritisierten die Teilnehmer/innen jetzt die Häufigkeit der Ausgabe der Evaluationsbögen. Die Dozent/innen hatten bei der 2-mal jährlichen Auswertung die Sorge, dass die Erinnerung ihrer Unterrichtswochen verblasen könnte und daher die Bewertung zeitnaher geschehen müsse. Des Weiteren kritisierten die Dozent/innen die Bögen, da die Teilnehmer/innenbewertung für mögliche didaktische und methodische Veränderungen zu undifferenziert abgebildet würde. Eine Überarbeitung der Evaluationsbogen und ein wöchentlicher Einsatz schienen daher angemessen.

7.4. Feedback der Teilnehmer/innen aus dem Pilotprojekt

Vor Abschluss des Pilotprojektes wurde mit der Ausbildungsgruppe gemeinsam ein Resümee gezogen.

Folgende Punkte wurden kritisch angemerkt:

1. die wöchentliche Austeilung der Evaluationsbögen, erschien den Teilnehmenden bei der Intensität der Weiterbildung und in den Zeiten der Selbsterfahrung, zu hoch.
2. Frage 1 und Frage 7 waren den Teilnehmer/innen zu komplex gestellt.

Insgesamt wurde der neue Bogen und die zeitnahe Erhebung von der teilnehmenden Weiterbildungsgruppe positiv bewertet.

7.5. Ergebnis des Pilotprojektes

Die Fragen 1 und 7 des Evaluationsbogens wurden überarbeitet und der Erhebungsrhythmus auf vierwöchentlich gelegt.

Ab Januar 2009 werden bei jedem Neustart einer Maßnahme die neuen Evaluationsbogen eingesetzt.

7.6. Rücklauf der Evaluationsbögen erhöhen

Wir wollen den Rücklauf der Evaluationsbögen wieder erhöhen.
Dazu wollen wir als Leitungsteam, gemeinsam mit den Standortleiterinnen, auf dem Treffen im April 2009, eine Strategie entwickeln.

7.7. Der neue Evaluationsbogen

Evaluationsbogen DozentInnen

Standort:

Lehrgang:

DozentIn:

Wochenthema:

1. Die Lernziele wurden im Wochenverlauf verfolgt ...!

👍 🤔

2. Wie Du weißt vertritt das Institut einen erlebnisorientierten Ansatz zur Vermittlung von Theorie und Praxis. Wie gut ist es Deiner Meinung nach der / dem DozentIn gelungen, Dir die theoretischen Grundlagen auf diese Weise zu vermitteln?

👍 🤔

3. Wie zufrieden warst Du mit der Theorievermittlung?

Informationsgehalt

👍 🤔

Verständlichkeit

👍 🤔

4. Wie zufrieden warst Du mit der Vermittlung der Methoden?

Anleitung der Methoden

👍 🤔

Verständlichkeit

👍 🤔

5. Der / Die DozentIn war in der Lage ...

... adäquat auf die Stimmung und die Bedürfnisse der Gruppe zu reagieren!

👍 🗑️

... die Gruppe gut zu leiten und zu führen!

👍 🗑️

6. Ich fühlte mich von dem / der DozentIn ...

... in meinem Lernprozess gut begleitet und gefördert!

👍 🗑️

7. Hier ist Platz für Dein Feedback und Deine Ideen, die Du an uns richten möchtest:

.....
.....
.....
.....

7.8. Gemessene Kund/innenzufriedenheit

Die „1“ steht dabei für eine volle Zufriedenheit und die „5“ steht für eine vollständige kritische Bewertung des jeweiligen Statements. Die Umrechnungsformel um den Zufriedenheitsindex der Teilnehmer/innen gegenüber der/dem jeweiligen Dozent/innen zu bestimmen, ergibt sich daraus, dass die jeweiligen Punkte von „1“ bis „5“ der jeweiligen Fragen mit der Anzahl der Wahlen multipliziert werden. Die Ergebnisse werden daraufhin unter einer Frage summiert und die Summe durch die Anzahl der abgegebenen Bögen der jeweiligen Woche dividiert. Die ermittelten Durchschnittswerte der 6 Fragen unter den Punkten 2 - 5 werden summiert. Die Summe wird durch die Anzahl der Fragen (6) dividiert und ergibt somit den durchschnittlichen Zufriedenheitsindex der jeweiligen Dozent/innen.

Keiner der gemessenen Werte aus dem Pilotprojekt liegt bei 3 (siehe dazu unter Punkt 7.2.)

Die Institutsleitung bzw. die Standortleiter/innen reagieren bei einem Wert von durchschnittlich 3 und mehr. Dann wird gemeinsam mit den Dozent/innen erarbeitet, wie sie ihre „Werte“ verbessern können.

8. Erfolgsbilanz der Maßnahmen im Jahr 2008

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

Albert Einstein

8.1. Auswertung Erfolgsbeobachtung im Jahr 2008

Durchgeführte Maßnahmen 2007/2008: = 11 Maßnahmen

Anzahl der aufgenommenen TN = 180 TN

Vorzeitig ausgestiegene TN = 9 TN = 5,0 %

• davon:

• Ausstieg wegen Arbeitsaufnahme: 4 TN = 2,2 %

• Fehlzeiten/Krankheit: 2 TN = 1,1 %

- Sonstiges: 3 TN = 1,7 %

Reintegrationsquote A (Arbeitsaufnahme einschließlich Abbrüche wegen Arbeitsaufnahme / Alle TN) 63,2 %

Reintegrationsquote B (Arbeitsaufnahme einschließlich Abbrüche wegen Arbeitsaufnahme / Alle TN ohne TN (unter 4.)) 70,1 %

Im Bundesdurchschnitt erreichen wir 70,1 % mit der Reintegrationsquote B. Bei genauem Hinsehen ist dies aber eher knapp – siehe Reintegrationsquote A = 63,2 %. Höchster Wert A liegt bei 87,5 % (Kassel) und der niedrigste Wert bei 45 % (Berlin). Höchster Wert B liegt bei 87,5 % (Kassel) und der niedrigste Wert bei 47,4 % (Berlin). Den Standort Kassel, haben wir mangels Zusammenarbeit von Seiten der Agentur für Arbeit Kassel, leider aufgeben müssen.

Die Erfolgsbilanz am Standort Berlin hat sich in der zweiten Jahreshälfte verbessert von 1. Jahreshälfte: Wert A = 45 %; Wert B = 47,4 %; in der zweiten Jahreshälfte auf: Wert A = 60%; Wert B = 66,7 %.

Ähnliches ist für den Standort Hamburg zu verzeichnen: 1. Jahreshälfte: Wert A = 52,9 %; Wert B = 60%; 2. Jahreshälfte: Wert A = 68,4 %; Wert B = 76,5 %.

Dies gilt ebenso für den Standort Hannover: 1. Jahreshälfte Wert A = 58,8 %; Wert B = 62,5 %; 2. Jahreshälfte Wert A 70 % und Wert B = 73,7 %.

Die Erfolgsbilanz am Standort Essen sieht wie folgt aus: 1. Jahreshälfte Wert A = 60 %; Wert B = 66,7 %; 2. Jahreshälfte: Wert A = 47,6 %; Wert B = 66,7 %

Zur Steigerung der Integrationszahlen haben wir in den letzten Jahren umfassende Maßnahmen ergriffen:

- Berufscoaching
- Stellenwand
- Zur Verfügung stellen des Journals der „arbeitsmarkt – Bildung / Kultur / Sozialwesen“

Des Weiteren werden wir die Standortleiterinnen auf dem Treffen im April verpflichtet die 3 Supervisionsangebote, die sich an Absolvent/innen richten, die einen Arbeitsplatz haben und ihre Fälle besprechen können, auch auf Arbeitsplatzsuchende auszuweiten. Sie sollen in Zukunft die Supervisionstermine als Berufscoaching nutzen können.

9. Arbeitsmarktrelevanz

"Der Vorteil der Klugheit besteht darin, daß man sich dumm stellen kann. Das Gegenteil ist schon schwieriger."

Kurt Tucholsky

Eine Maßnahme in der Weiterbildung, gefördert durch öffentliche Mittel, hat nur Berechtigung gefördert zu werden, wenn die Arbeitsmarktrelevanz vorhanden ist. Doch was ist Arbeitsmarktrelevanz?

Wenn Menschen durch eine Weiterbildung ihre Arbeitsfähigkeit wieder herstellen? Die Weiterbildung die Vermittlung von arbeitssuchenden Menschen erhöht? Oder die erlangte Weiterbildung auf dem Arbeitsmarkt nachgefragt wird?

Wir machen die Erfahrung, dass unser Angebot sowohl als auch für den Arbeitsmarkt relevant ist. In der Abschlussevaluation wird nach der Einschätzung der Teilnehmenden die Arbeitsmarktrelevanz unserer Weiterbildung gefragt, wir glauben, das Ergebnis spricht für sich.

Hier eine Auswertung der Abschlussevaluation mit Erhebung der Arbeitsmarktrelevanz aus Sicht der Absolvent/innen:

Leitfaden zur Auswertung von Reflexionsgesprächen im Vollzeitlehrgang Systemische Familien-Sozialtherapie!

Standort: Essen

Name der Standortleitung: Monika Wegner-Lins

Vollzeit Systemische Familien-Sozialtherapie Nr. 8

Zwischenevaluation o **Abschlussevaluation** X

Fragen zur Gruppenstruktur:

Gruppengröße: Ab der 15. Bildungswoche 20 TN (nach der Woche der Zwischenreflexionsgespräche)/ab der 16. Bildungswoche 19 TN/ab der 17. Bildungswoche 18 TN, alle TN haben den Lehrgang wegen Arbeitsaufnahme verlassen

Anfahrtswege der Teilnehmer/innen?

Siehe Leitfaden – Zwischenreflexion

Leben die Teilnehmer/innen nur während der Weiterbildung am Standort?

Wie viele Frauen? 16 **Wie viele Männer?** 3

Altersstruktur?

Jahrgänge 1980-1982 = 1 TN

Jahrgänge 1970-1980 = 1 TN;

Jahrgänge 1960-1970 = 9 TN;

Jahrgänge 1950-1960 = 3TN

die jüngste TN ist 1982 und die älteste 1957 geboren. 2, der TN, die auf Grund von Arbeitsaufnahme, den Lehrgang verlassen haben, sind aus den Jahrgängen 1980-1982, die 3 TN aus den ist 1974 geboren.

Nationalitäten? 2 TN griechischer Herkunft, 3 TN türkischer Herkunft; 1 TN russischer Herkunft, 1 TN, die die Arbeit in der 17. Bildungswoche aufgenommen hat, ist türkischer Herkunft

Fragen zum Gruppenprozess:

Wie kann eine bestehende Weiterbildungsgruppe mit dem „Verlust“ von Gruppenmitgliedern durch Arbeitsaufnahme umgehen, um weiterhin in einer verbindlichen und sicheren Lernatmosphäre gemeinsam zu arbeiten. Jeder Abbruch erzeugt in Lerngruppen, die über ein halbes Jahr in Vollzeit beschäftigt sind, eine Verunsicherung. Diese Verunsicherung ist unterschiedlich zu bewerten. Dieser Verunsicherung ist besonders im Angebot von Einzelgesprächen mit den TN Rechnung getragen worden.

Wie hat die Gruppe „laufen“ gelernt?

Durch die Reflexionswoche und die methodische Arbeit als Berater/in kommt der einzelne TN wieder stärker in den Fokus und damit auch die arbeitsrelevanten Themen in der Weiterbildung, was in dieser Gruppe gemeinsames professionelles Handeln gesteigert hat.

Was hat dazu beigetragen?

Einzelgespräche, Beruf coaching, Methodisches Training in Einzelsettings mit LeiterInnenfeedback/Supervision

Welche positiven und kritischen Anmerkungen wurden gehäuft geäußert?

Die TN haben das erlebnisorientierte Lehrkonzept positiv bewertet, es gab viele Möglichkeiten sich als Berater/in im Kontext systemischer Methoden auszuprobieren. Der Einblick in die Lernziele stellte für die TN eine hohe Transparenz dar. Kritisch wurde der hohe Anteil an Dozent/innenwechsel gesehen, dennoch wurde immer wieder betont, dass durch die Vielfalt der Dozent/inneneinsätze eine große Möglichkeit bestand unterschiedliche Beratungsstile kennen zu lernen. Die wöchentliche Verteilung der Eva-Bögen wurde zum Ende der Weiterbildung als zusätzliche Belastung wahrgenommen. Das Erstellen der Facharbeit nach den Seminarzeiten wurde einerseits als Schritt gesehen sich stärker theoretisch mit einem Thema auseinanderzusetzen, andererseits wurde jedoch betont, dass durch diese zusätzlich Belastung, die Motivation eingeschränkt wird, um sich auf die Inhalte während der Seminarzeiten einzulassen.

Zentrale Themen (Hypothesen) der Gruppe:

Durch eine hohe sozialemotionale Kompetenz der jeweiligen TN ist eine achtsame und wertschätzende Arbeitsatmosphäre bis zum Ende des Lehrgangs möglich.

Wie und was wurde als Kompetenzzuwachs benannt?

Durch das Handeln als BeraterIn bzw. BegleiterIn in unterschiedlichen systemischen und psychodramatischen Settings wurde besonders die beraterischen Kompetenzen erhöht und professionelles Handeln gefördert. Dieser Zuwachs ist meines Erachtens auch an der hohen Anmeldezahl (9 TN) für den Aufbaulehrgang SIT abzulesen. Die „Lust“ und Motivation der TN weiter Lernen zu wollen.

Wie schätzen die Teilnehmer/innen die Arbeitsmarktrelevanz der gesamten Weiterbildung ein?

Die TN schätzen die Arbeitsmarktrelevanz der gesamten WB sehr hoch ein. Auf einer Skala von 0 bis 10, (Der Punkt 0 steht für keine Arbeitsmarktrelevanz und der Punkt 10 für eine hohe Arbeitsmarktrelevanz) lag der durchschnittlich benannte Wert zwischen 8 und 9.

Die TN benennen zu 100%, dass das Leitbild des Institutes bestimmt durch Wertschätzung und Achtsamkeit und der Leitsatz „von Kolleg/innen für Kolleg/innen“ innerhalb des Teams und der TN gelebt wird bzw. im beruflichen Weiterbildungsalltag umgesetzt wird. Durch diese tagtägliche Erfahrung werden von den TN Kriterien, die für den Arbeitsmarkt relevant sind, wie:

- **Stärkung des Selbstbewusstseins und Selbstwerts;**
- **Stärkung der Standhaftigkeit,**
- **Kontakt zu persönlichen Fähigkeiten,**
- **Stärkung der professionellen Kompetenzen (Beratungskompetenz, Leitungskompetenz, Teamkompetenz),**
- **Stärkung kreativer Potentiale,**
- **Zuversicht sich auf den Arbeitsmarkt zu positionieren,**
- **Orientierung**

benannt.

Innerhalb der Weiterbildung werden auch negative berufliche Erfahrungen aus der Vergangenheit (Mobbing, Burn-Out, Doppelbelastung, etc.) bearbeitet. Durch diese Aufarbeitung können die TN wieder neue Energien für die Reintegration auf den Arbeitsmarkt aufnehmen.

Die Beruf coaching-Woche und der kontinuierliche Einblick in das Journal „arbeitsmarkt Bildung/Kultur und Sozialwesen“ fördern nach Aussagen der TN die Arbeitsmarktrelevanz der Weiterbildung.

Was von allen TN sehr begrüßt wurde, sind die Aushänge von Stellenanzeigen, auch für Honorartätigkeiten, an dem White-Board im Eingangsbereich und das aushändigen von möglichen Praktikumsstellen. Des Weiteren sehen die TN das Angebot der 3 Supervisionstag nach Abschluss der Weiterbildung innerhalb des ersten halben Jahres als weitere Möglichkeit mit dem Institut und somit mit dem beruflichen Arbeitsfeld bei weiterer Arbeitslosigkeit in Kontakt zu bleiben.

Die hohe Arbeitsmarktrelevanz spiegelt sich auch im Stellenangebot des psychosozialen Bereichs wider, da größtenteils MitarbeiterInnen mit systemischer Zusatzausbildung gesucht werden. Das bezieht sich auf den gesamten ambulanten und stationären Jugendhilfebereich. Verstärkt werden MitarbeiterInnen im schulischen Ganztagsbereich und in Familienzentren gesucht.

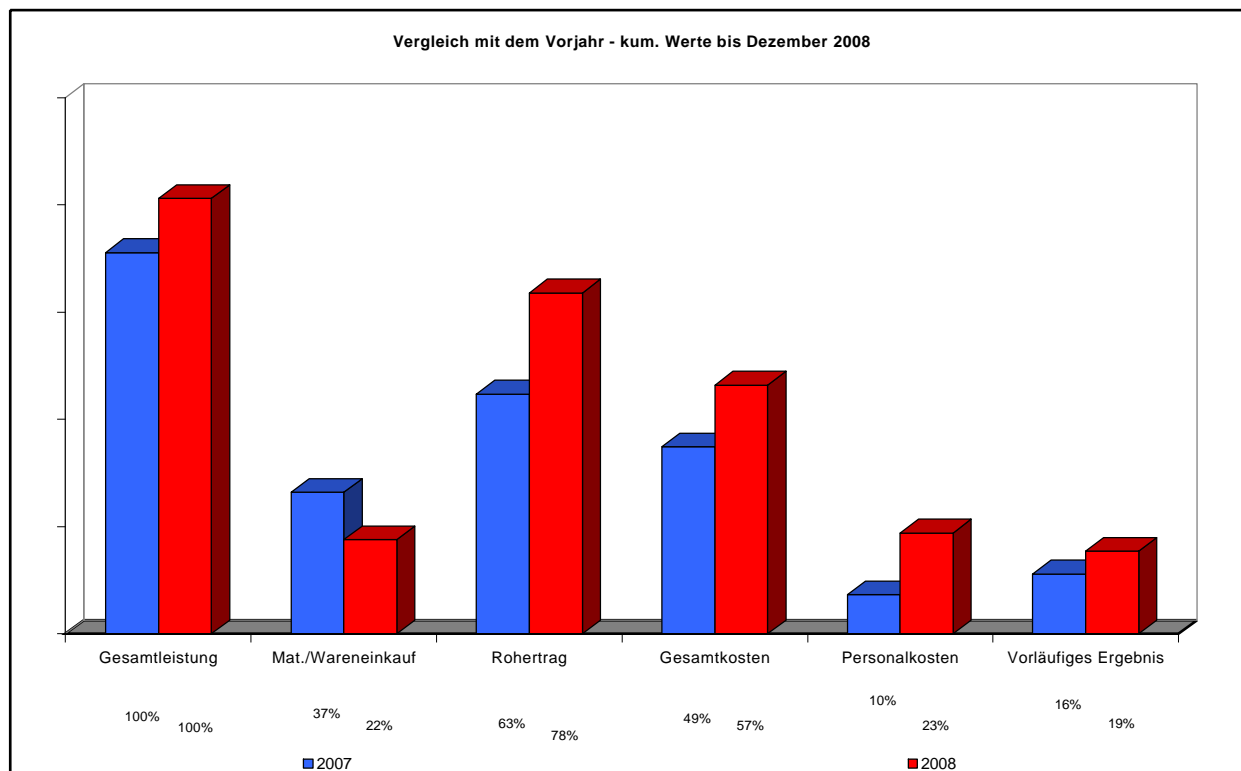
2 TN haben direkt im Anschluss an die Weiterbildung eine Festanstellung erhalten.

Die TN beobachten auch eine leichte Entspannung auf dem psychosozialen Arbeitsmarkt. Als einer der Gründe wurde das Schließen von Studiengängen in NRW gesehen. Durch diese Maßnahme strömen weniger Arbeitssuchende auf den Markt.

Ein weiterer Grund ist der Ausbau der Schulsozialarbeit, der flexiblen Hilfen und der Familienzentren.

Die TN wünschen sich auch in den ersten drei Monaten in kontinuierlichen Abständen Feedbackrunden zu beruflichen Orientierung auf dem Arbeitsmarkt.

10. Wirtschaftliche Entwicklung



Trotz erheblich gesteigener Personalkosten (3 weitere sozialversicherungspflichtige Festanstellungen) und gesteigener Gesamtkosten (Eröffnung 2 neuer Standorte) konnte das Institut durch Kosteneinsparungen und Erhöhung des Gesamtumsatzes das Unternehmensergebnis um 3% steigern.

11. Abschlusswort

Alle, die das Institut in den letzten Jahren begleitet haben, konnten beobachten, wie eine konsequent, überzeugend und mit viel Herz verfolgte Entwicklung in Richtung „Systemisch-Integrativ“ zu der enormen Qualitätsverbesserung und Qualitätssicherung geführt hat, die jetzt hier im vorliegenden Review dokumentiert wurde.

Interne Entwicklungen offen zu legen, Entscheidungsprozesse zu demokratisieren oder „flache Hierarchien“ zu etablieren, ... all das kann natürlich auch ein gefühltes Risiko bedeuten: Wir machen uns damit transparent, auch angreifbar ... und wer möchte schon gerne verletzt werden? Dies entspricht jedoch dem Weltbild, das wir in unserer Lehre vermitteln: Abschied von Wahrheitskonstruktionen, Respekt vor Perspektivenvielfalt, Vertrauen in die Ressourcen und Selbstorganisationskräfte von Menschen, Bescheidenheit in den eigenen Wirklichkeitskonstruktionen und die Arbeit mit KollegInnen für KollegInnen.

Organisationen, die diese und andere systemische Prinzipien in ihren Strukturen etablieren, erleben als Ergebnis jedoch eine größere Entfaltungskraft der Ressourcen, eine stärkere MitarbeiterInnenzufriedenheit und ein entspanntes Miteinander, das auf Kooperation statt Konkurrenz aufbaut.

Die aktuelle Entwicklung der Anerkennung der Systemischen Therapie als wissenschaftlich anerkanntes Verfahren durch den Wissenschaftlichen Beirat Psychotherapie (WBP) sehen wir als Ermutigung: Sie ist ein Beleg dafür, dass wir uns im Gleichklang eines Prozesses befinden, der das „Systemische Denken und Handeln“ als eines der vitalsten, modernsten und zukunftsweisenden Ansätze der Gegenwart ausweist.

Jürgen Roming,
Monika Wegner-Lins,
Sabine Strübing,
Horst Balmer,
Heike Rahlves

