



**ZertSozial**

## **Experten im Gespräch**

Berufliche Bildung aus Sicht von Menschen mit Behinderung

Dr. Claus Offermann  
ZertSozial, Stuttgart

# Audits als Expertengespräche

- Dienstleistungen im Bereich Bildung, Soziales und Gesundheit sind personenbezogene Dienstleistungen
- Für diese personenbezogenen Dienstleistungen gibt es eine zentrale Bedingung: Der Kunde wirkt an diesen Dienstleistungen mit. Es geht nicht ohne ihn.
  - Der Kunde übernimmt Mitverantwortung für die Ziele und die Ergebnisse
  - Der Kunde trägt und erlebt die Maßnahmen mit
  - Der Kunde geht Beziehungen mit dem Dienstleister ein
- Wenn der Kunde eine wichtige Rolle spielt als Mitwirkender, dann muss er auch in einem Audit eine wichtige Rolle spielen. Dann geht auch ein Dienstleistungsaudit nicht ohne ihn.
- Der Kunde ist Experte für seine Dienstleistung. Deshalb wird das Audit zum Expertengespräch und zur Pflicht für den Auditor.

# Personenbezogene Dienstleistung auditieren

- Welche Aussagen gibt es im Leitbild zur Interaktion mit KlientIn (Position, Status, Rolle der KlientIn und Inklusion, Beteiligung und Compliance)?
- Wie tief wurzelt das Leitbild in Konzeptionen, Prozessen und Standards?
- Ist der personenbezogene Dienstleistungsprozess komplett und aktuell?
  - Probleme, Ressourcen, Risiken angemessen erhoben? Mit KlientIn?
  - Problem-Schwerpunkte ausreichend benannt? KlientIn weiß Bescheid?
  - Ziele angemessen auf Problem-Schwerpunkt definiert? KlientIn einbezogen?
  - Maßnahmen sind nachvollziehbar geplant? KlientIn einbezogen u. versteht?
  - Maßnahmen werden durchgeführt? KlientIn kann u. will mitmachen?
  - Ziele und Maßnahmen verifiziert? Ziele validiert? Mit der KlientIn?
- Methoden zu Stichproben
  - Befragen der BezugsmitarbeiterIn und der KlientIn (60%)
  - Einsicht in die Dokumentation mit Erläuterungen d. Bezugsmitarbeiterin (20%)
  - Beobachten von Schlüsselsituationen (20%)

## Praxisbaustein: Interview Teilnehmer

- Im Rahmen der Audits zu Praxisbaustein werden auch Gespräche mit den TeilnehmerInnen geführt
- Dabei sollte nicht der Eindruck einer Prüfungssituation entstehen. D.h. Schaffung einer angenehmen Atmosphäre, ggf. separater Raum oder Cafeteria etc., Anknüpfungspunkte suchen, im Vorfeld die internen Befragungen der WfbM einsehen und daraus Fragen entwickeln
- Die Gespräche mit den TeilnehmerInnen sollen Expertengespräche sein.
- Der Auditor/die Auditorin hat ein Interesse an den Antworten der TeilnehmerInnen
- Die Auditorin/der Auditor gewinnt wichtige Erkenntnisse aus den Gesprächen mit den TeilnehmerInnen

## Praxisbaustein: Inhalte der Interviews

### So sehen die Kriterien in der Checkliste zum Praxisbaustein aus:

- Herkunft, bisherige Ausbildung, Weg in die WfbM, Wunschberuf
- Erstinformation und Einstieg in die Ausbildung
- Mitbestimmung bei Auswahl des Praxisbausteins
- Durchgeführte Gespräche mit der TeilnehmerIn
- Welche Bildungsinhalte sind in Erinnerung?
- Was ist an der Ausbildung gut? Was ist nicht so gut?
- Kann man die Inhalte verstehen?
- Was machen die TeilnehmerInnen die meiste Zeit in der WfbM: Normal arbeiten, Unterricht oder Praxisanleitung?
- TN kann sich in der WfbM wohlfühlen? (Räume, Ausstattung, Kollegen)
- Wie sieht Lob und Kritik durch Ausbilder aus?
- Gibt es klare Anweisungen des Ausbilders?

## Gespräch mit den TeilnehmerInnen heute

- Für welches Praxisfeld haben sie sich entschieden?
- Was gefällt Ihnen an diesem Praxisfeld am besten?
- Wie wurden Sie denn unterstützt bei der Wahl des Praxisfeldes?
- Wie hat die Ausbildung für das Praxisfeld in der Werkstätte angefangen?
- Was haben Sie bisher gelernt, was für Sie wichtig ist?
- Sind Ihre Erwartungen an Praxisbaustein bestätigt oder gar übertroffen worden?
- Es gibt sicherlich Kolleginnen und Kollegen, die sich überlegen, auch bei Praxisbaustein mitzumachen. Was würden Sie denen empfehlen?



## Gespräch mit einem Interessierten aus dem Arbeitsbereich einer Werkstätte

- Was könnten Sie denn tun, damit Praxisbaustein auch im Arbeitsbereich möglich wird?
- Mit wem müssten Sie denn darüber sprechen?
- Hätten Sie für Ihre Idee Unterstützung bei den Kolleginnen und Kollegen?
- Haben Sie gute Argumente dafür?

## Wert der Auditgespräche

Für die TeilnehmerInnen

- Teilhabe an der Ermittlung der Wirksamkeit der Organisation
- Teilhabe am Nachvollzug von Prozessen
- Teilhabe an der Darstellung von Beziehungen
- Teilhabe an den Eingaben zur Managementbewertung

Für die Organisation:

- Gezielte Erhebung der Perspektive der TeilnehmerInnen
- Ggf. Bestätigungen für die Arbeit
- Anregungen für sinnvolle Anpassungen
- Ggf. Erhebung von Nicht-Konformitäten/Fehler der MitarbeiterInnen
- Ggf. Erhebung von (Un-)Zufriedenheiten





ZertSozial

## Zum Schluss

Vielen Dank an die lebenswürdigen InterviewpartnerInnen

Vielen Dank an das aufmerksame Publikum

Alles Gute für den Erfolg von Praxisbaustein