

Lehrsupervision zwischen Protektionismus und Qualitätsansprüchen

Kriterien für ein Qualitätsmanagement der Lehrsupervision

© by Astrid Hassler und David Köpfl

Drei Schwerpunkte in der Ausbildung

- 1 Theorie- und Wissensvermittlung**
- 2 Trainieren von Methoden- und Handlungskompetenzen innerhalb der Ausbildungsgruppe**
- 3 Umsetzung des Erlernten in der Praxis: Lern- und Lehrsupervision**

Dreiecksvertrag und Kontext von LSV

Kontext von Lehrsupervision

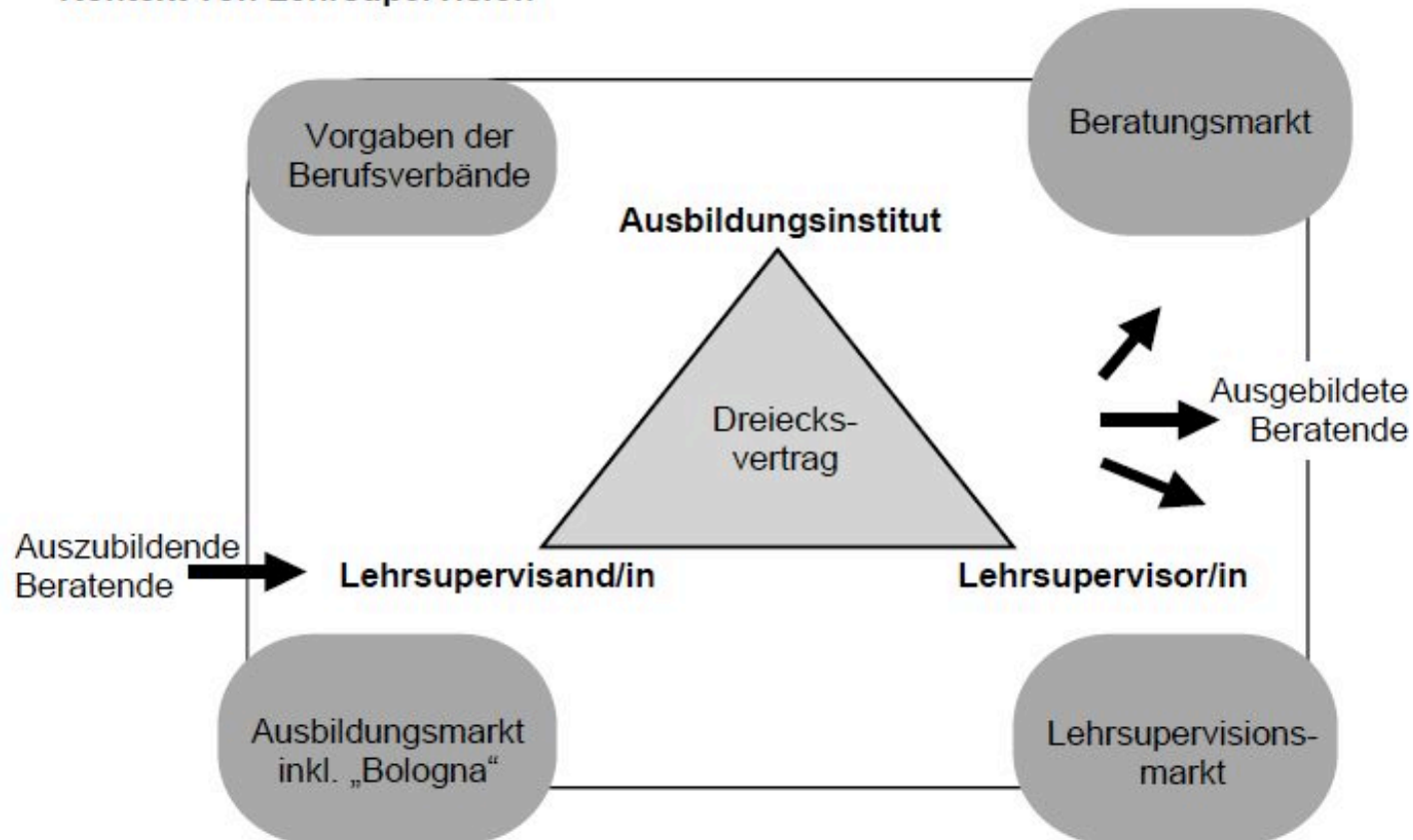


Abb. 1: Kontext von Lehrsupervision
© David Köpfler und Astrid Hassler 2005

Definitionen von Lehrsupervision

- **„Lehrsupervision ist eine Ausbildungssupervision. Ziel ist das Erlernen einer weiteren und neuen Berufsrolle: die der Supervisorin“** (Fox, DGSv-aktuell 1.98, S.1)
- **„Lersupervision ist ein Prozess, der qua Definition bezogen ist auf die Ausbildung von Supervisorinnen.“** (Wiese, DGSv-aktuell 4.98, S.1)
- **„Lehrsupervision ist ein didaktisches Lehr-Lernverfahren und gleichzeitig ein Instrument berufsrollenbezogener Selbsterfahrung für die Supervisionstätigkeit. Der Lehrsupervisor berät somit einerseits den Ausbildungskandidaten in allen Phasen des Supervisionsprozesses, den der Ausbildungskandidat mit seinen Supervisanden durchführt, und andererseits ist gleichzeitig der Lehr-Lernprozess zwischen Lehrsupervisor und Ausbildungskandidat ständig Thema der Lehrsupervision“** (Dürr-Feuerlein, S. 185, in: Boettcher/Leutschner 1990)
- **„Eine Lehrsupervision setzt sich zum Ziel, den lernenden Supervisor in die Rolle des lehrenden Supervisors hineinzuführen, hineinwachsen zu lassen und seine erworbenen Fähigkeiten zu beurteilen.“** (Volkenhoff, S. 245, in: Boettcher/Leutschner 1990)

Das Ergebnis von Lehrsupervision

Welches Ziel hat Lehrsupervision?

- **Begleitung** zur Findung der neuen Rolle und neuer Kompetenzen
- Lehren und **Lernen von Berufshandwerk**
- **Umsetzen** von professionellem Handeln als Berater/in
- **Nachweisen** von professionellem Handeln als Berater/in durch die Lehrsupervisand/in

Welches Ergebnis wird überprüft? Durch wen? Wie?

Qualität?

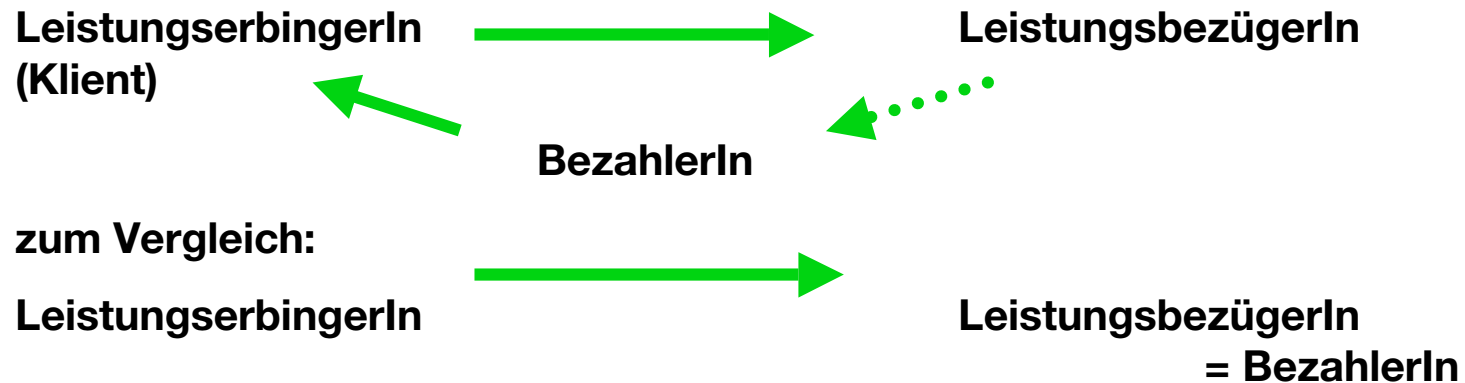
- was ?
- wie viel ?
- wann und wo ?
- womit ?
- wie ?

Management ?

- Wirkungsziele?
- Umfeld und Grenzen?
- Gewichtung?
- Steuerung?
- Leitplanken/Orientierung?
- Instrumente/Ressourcen?
- Controlling?

Die Q in der Kundenbeziehung:

- **Nicht schlüssige Tauschbeziehung:**



- **Doppelmandat in der Lehrsupervision:**

Leistungen werden auf Wunsch der Klienten - oft aber auch gegen deren Wünsche erbracht.

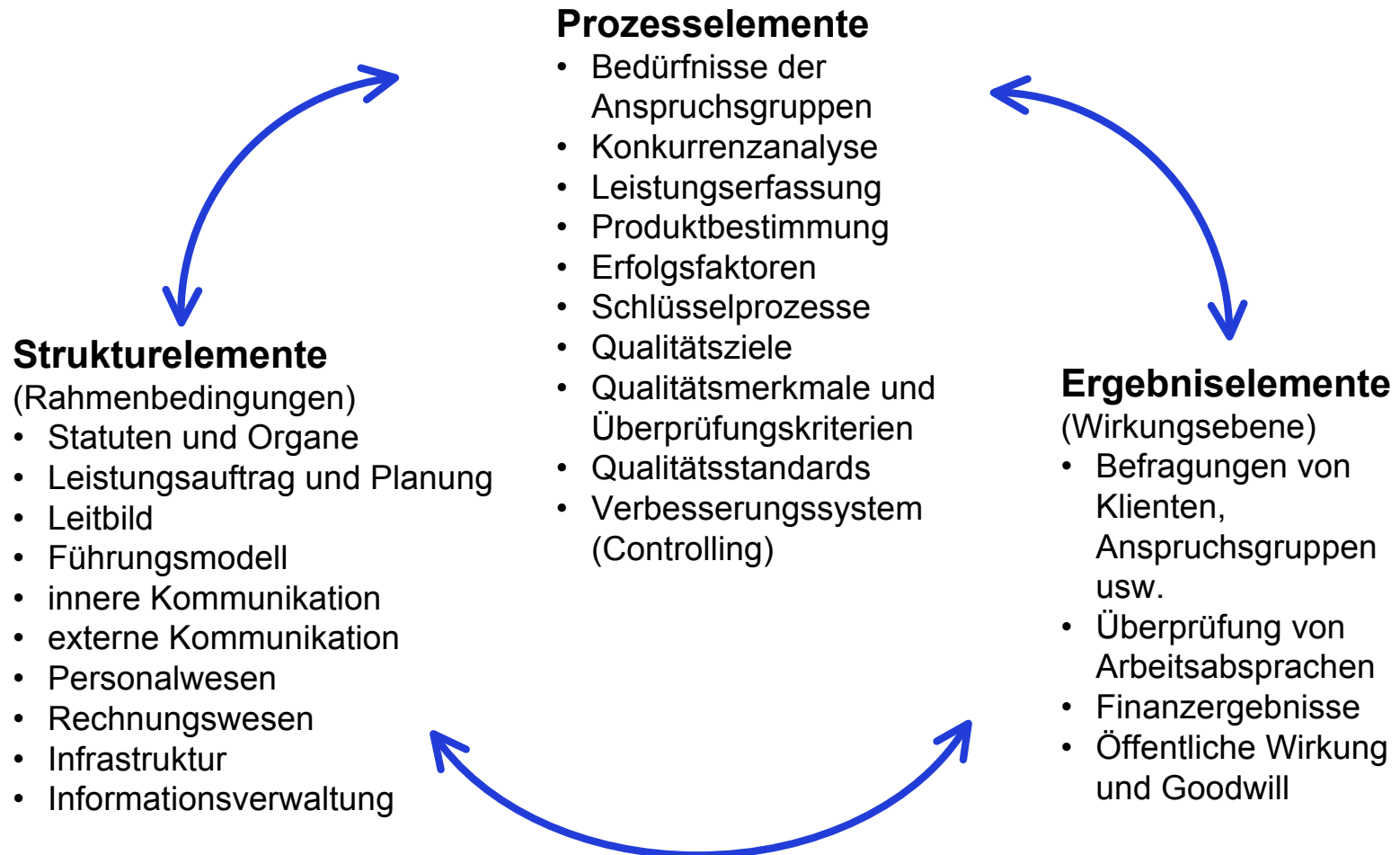
- **Aktualitätsprinzip:**

Produktion und Bezug der DL erfolgen gleichzeitig
KundInnen sind an der Erstellung der DL mit beteiligt und bestimmen dadurch teilweise deren Qualität.

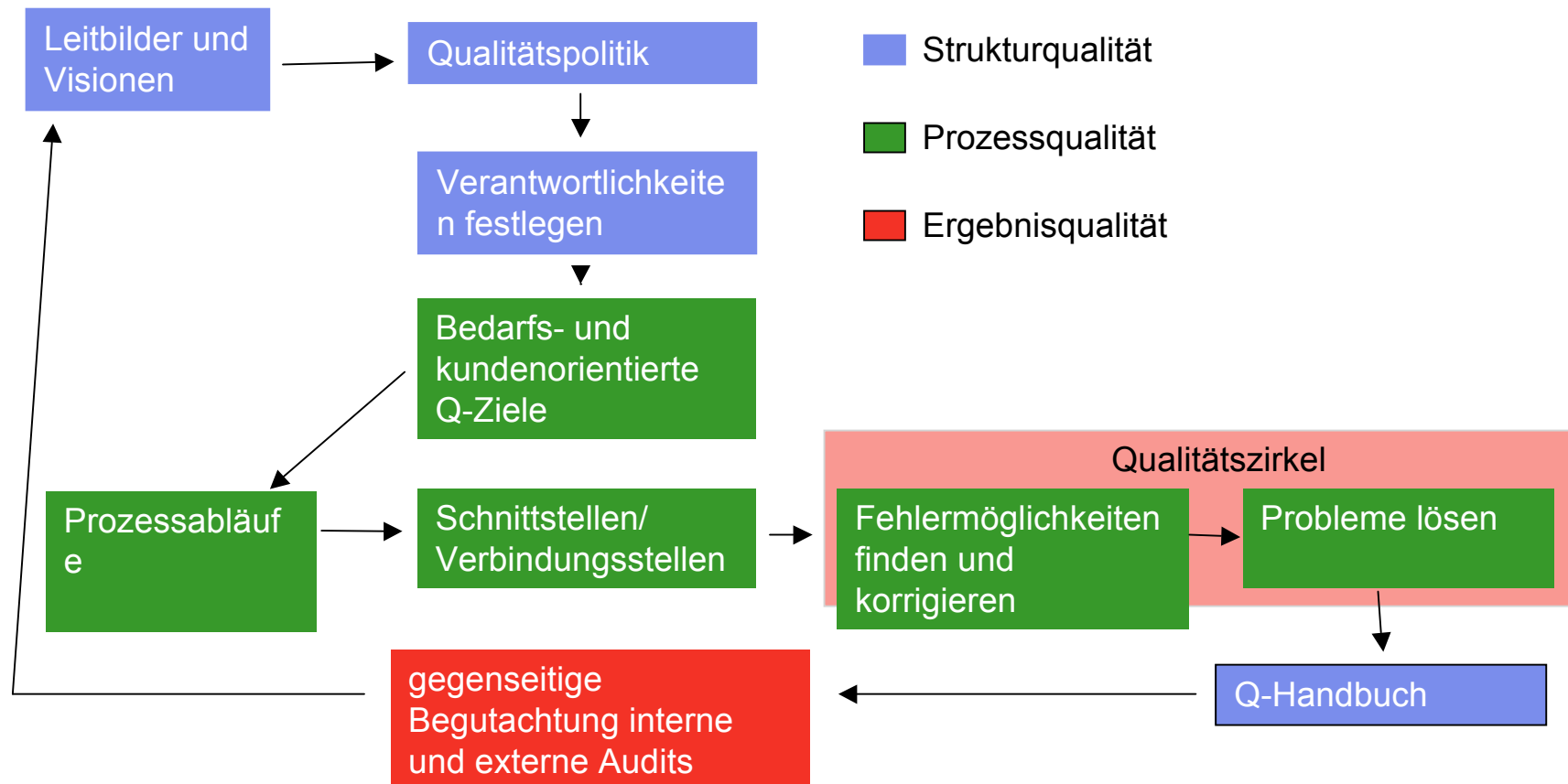
Q-Management; wieso?

- Wissen über „Problem - Intervention - Wirkung“ erhöhen
- Praxisbezogene Zielvorgaben benennen können
- Praxisbezogene Qualitätskriterien entwickeln können
- Um kurzfristigen Zielvorgaben und einseitigen Qualitätskriterien entgegenwirken zu können.
- Professionalität und Glaubwürdigkeit zu erhöhen.

Q-Elemente



Ablaufphasen von Q-Management



Vorgehen

- Projektdesign planen Kader, ext. BeraterIn, PL, Steuergruppe
- Anspruchsgruppen und ihre Erwartungen definieren bewerten und Relevanz für die eigene Arbeit bestimmen
- Produktsbeschreibungen erstellen
- Q-Kriterien bestimmen + -> Wie machen es andere?

• Gegenstand > Indikator > Messgrösse > Messinstrument

- Massnahmen für die Einführung von Qualitätsbausteinen planen und durchführen (Papiere, Instrumente, FB)
- Zirkularität als Prinzip der lernenden Organisation.
- Controlling sichern

Kundinnen-Zufriedenheit; Probleme der Messbarkeit nach G. Latzel

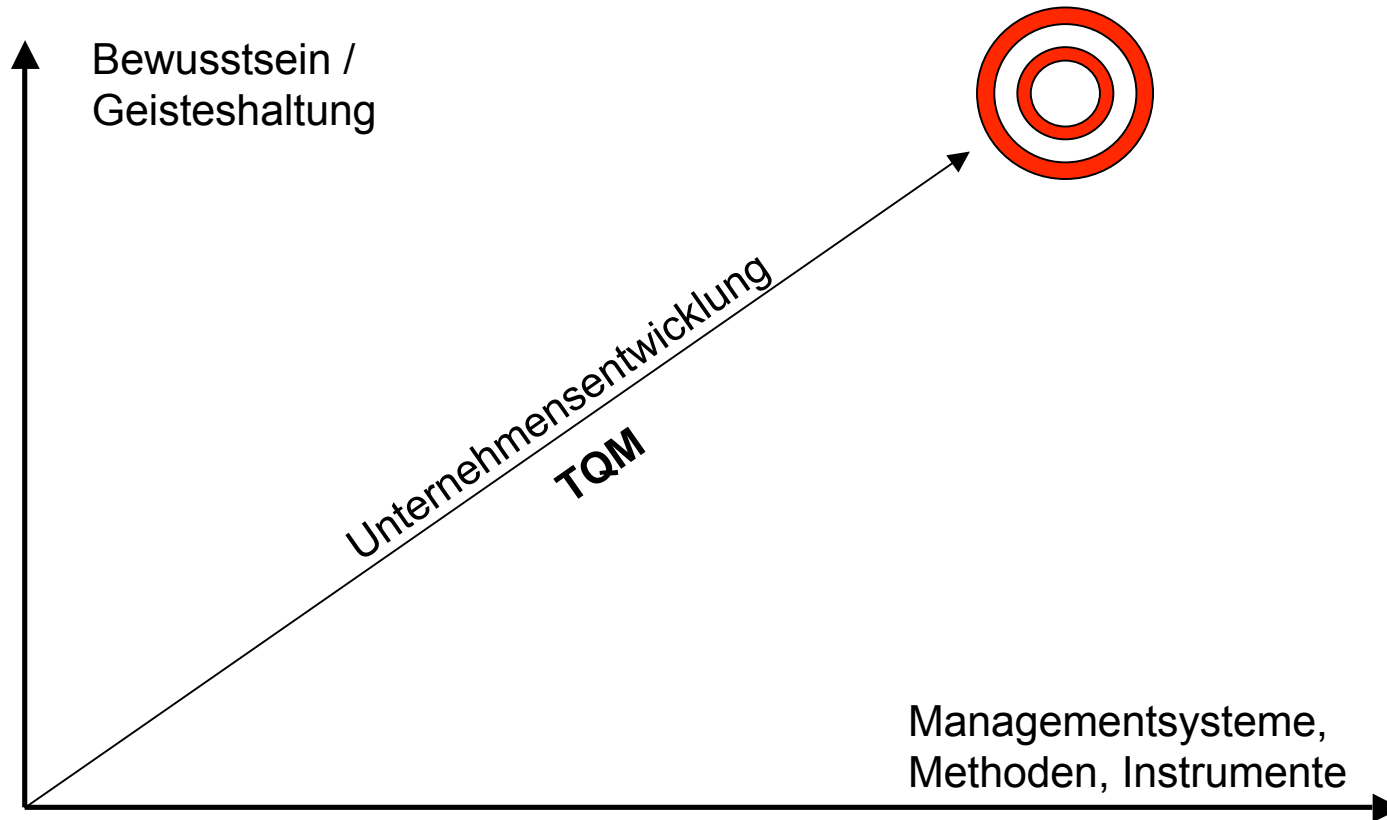
- 3 Fallen:
 - Zufriedenheitsfalle (Abhängigkeit)
 - Status-quo-Falle (wo sind die Erwartungen der zukünftigen Kunden?)
 - Pauschalisierungsfalle durch zu kurze Standardisierung der Fragen
- Der Ausweg:
 - Kommunikationsklima zwischen Anbietern und KundInnen
 - Einbezug in die Prozessplanung
 - Mitbestimmung bei Fragen, welche die KundInnen betreffen
 - Einbezug in Qualitätszirkel
 - Fokussierte Gesprächsrunden
 - Einsatz neutraler Stellen
- Die taugliche aber oft zu teure Lösung:
 - Die qualitative Befragung mit Hilfe von offenen, leitfadengestützten Interviews durch externe, neutrale Personen.

TQM: total quality management

Produkte - Prozesse - Kunden

- Produkte: Waren, Dienstleistungen, Beziehungen
 - Prozesse sind alle Unternehmensprozesse
 - Kunden sind alle **externen und internen Empfänger und Betroffene**
- Q = Kundenanforderungen
 - Null - Fehlerphilosophie
 - Vorbeugung = wirtschaftlich
- TQM = Haltungsänderung
 - Q ist umfassend
 - Kommunikations- und Kooperationsfähigkeit zusammen mit ISO-Zertifizierung
 - Konflikte und Spannungen müssen gelöst werden
 - TQM im ganzen Unternehmen und allen Hierarchieebenen
 - TQM Bestandteil der U-Strategie und Leitbild

Der Weg zur Excellence

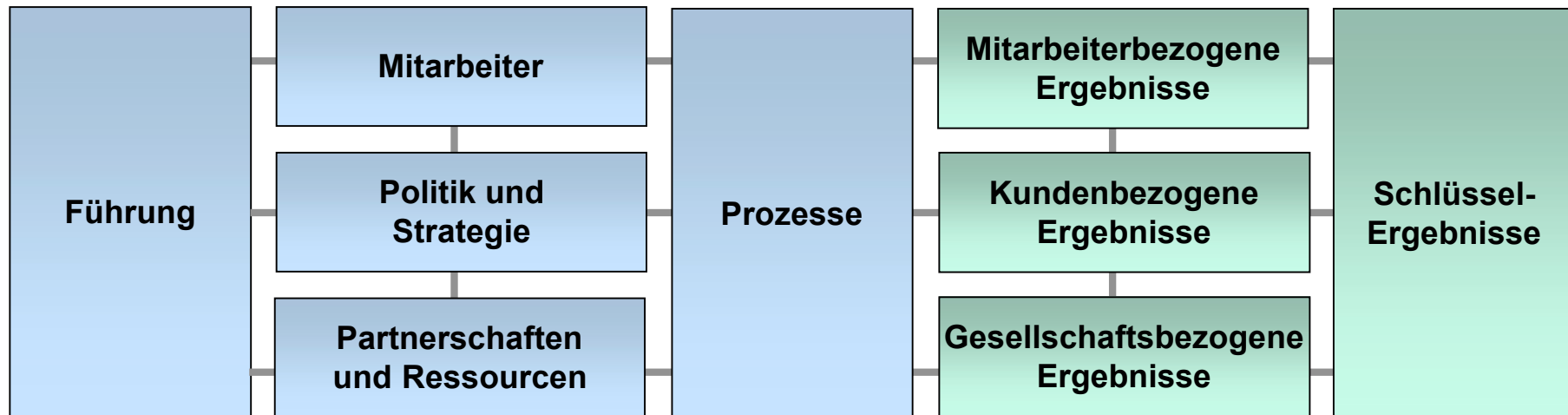


Excellence-Modell der EFQM



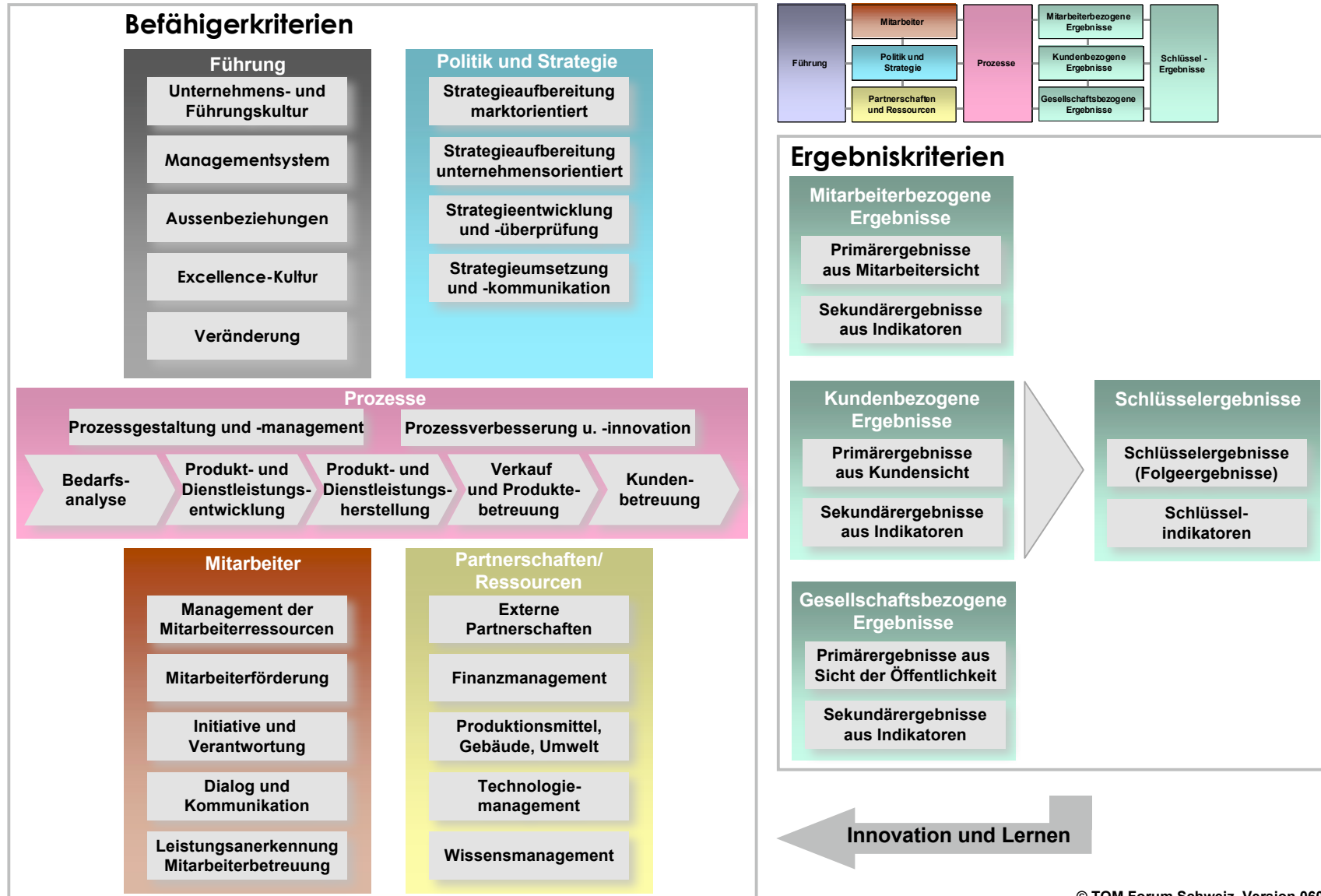
Befähiger

Ergebnisse



Innovation und Lernen

Excellence-Umsetzungsmodell



z.B. Führung

1a Das Lehrinstitut erarbeitet Vision, Mission und Werte und agiert als Vorbild für eine Kultur der Excellence.

Das kann heissen:

- Die Vision und Mission des Institutes werden erarbeitet
- Ethik und Werte werden erarbeitet und vorgelebt, die die Entstehung einer Organisationskultur fördern
- Die Wirksamkeit des eigenen Führungsverhaltens wird überprüft und verbessert um auf zukünftige Führungsanforderungen reagieren zu können
- Wirken persönlich und aktiv an Verbesserungsaktionen mit
- Regen an und fördern Selbstverantwortung, Kreativität und Innovation durch Bereitstellen von Mitteln für Lernprozesse und Verbesserungsmaßnahmen
- Regen Lernprozesse an, unterstützen diese und reagieren auf ihre Ergebnisse.
- Setzen Prioritäten bei Verbesserungsmaßnahmen
- Ermutigen und regen zur Zusammenarbeit innerhalb der Organisation an.

z. B. Führung

1b Die Verantwortlichen im Lehrinstitut sorgen durch ihr persönliches Mitwirken für die Entwicklung, Überwachung und kontinuierliche Verbesserung des Managementsystems der Organisation

Das kann heissen:

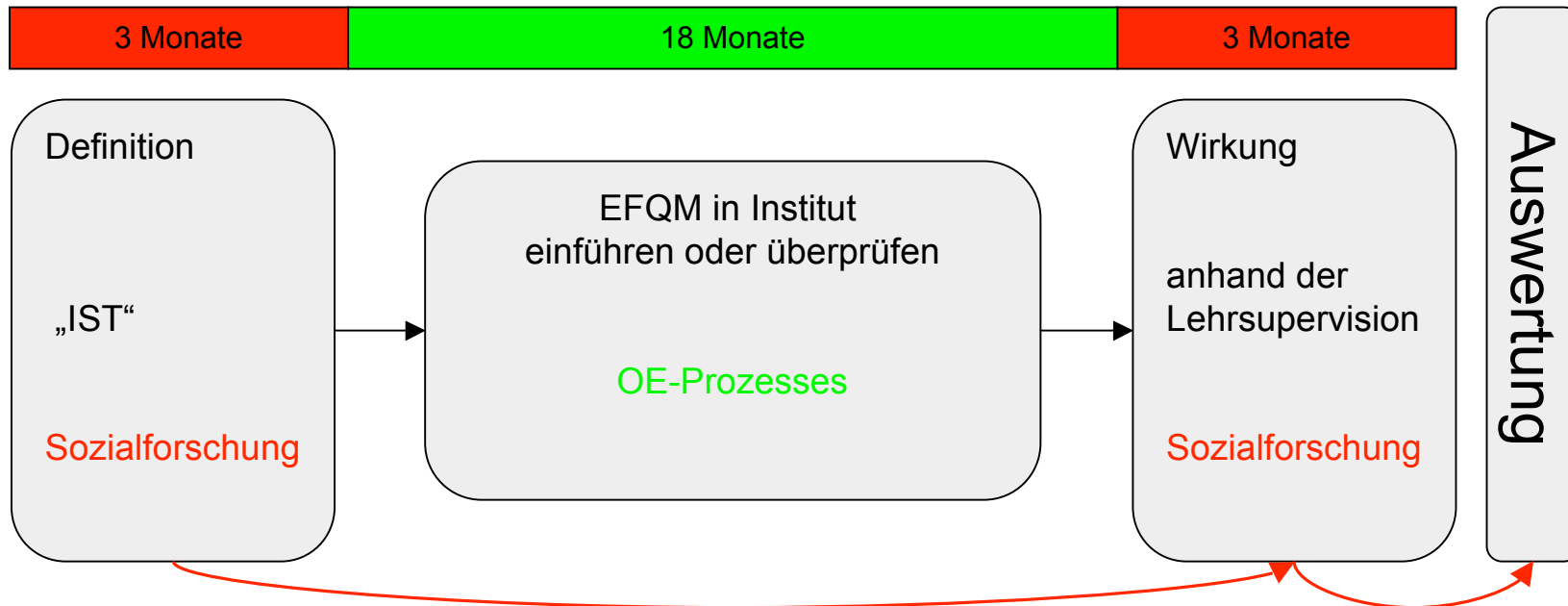
- Die Organisationsstruktur so ausrichten, dass sie die Realisierung ihrer Politik und Strategie unterstützt
- Sicherstellen, dass ein System für das Management der Prozesse erarbeitet und eingeführt wird. -> Informationsflüsse, Diskretionsregeln, Bedeutung LSV im Beurteilungssystem, Informationsfluss zu externen LSV
- sicherstellen, dass ein Prozess für das Erarbeiten, Umsetzen und Aktualisieren von Politik und Strategie erarbeitet und eingeführt wird -> Strategiereview
- sicherstellen, dass ein Prozess für die Messung, Überprüfung und Verbesserung von wichtigen Ergebnissen erarbeitet und eingeführt wird -> Beitrag LSV zur Ausbildung
- Sicherstellen, dass ein oder mehrere Prozesse erarbeitet und eingeführt werden, die Verbesserungen bei den Vorgehensweisen stimulieren, identifizieren, planen und einführen, z.B. durch kreative, innovative und lernorientierte Aktivitäten -> Aufgaben- und Rollenreflexionen mit untersch. Betroffenen

Forschung und Qualität in der Lehrsupervision;

Über die Wirksamkeit des EFQM-Modells auf die LSV

Über die Definition des Ist-Zustandes wird die Institutsentwicklung mit Hilfe des EFQM-Modells gefördert und unterstützt. Gemessen wird danach die Wirkung des EFQM-Modells auf die Wirksamkeit der Lehrsupervision.

Unsere Ausgangsthese: Die Wirksamkeit der Lehrsupervision kann durch ein geeignetes Qualitätsinstrument signifikant gesteigert werden.



Literaturhinweise zur Lehrsupervision

- Boettcher, Wolfgang/ Leuschner, Gerhard (Hrsg.): Lehrsupervision. Beiträge zur Konzeptentwicklung. Aachen 1990
- Eckhardt, Ulrike-Luise/ Richter, Kurt F./ Schulte, Hans Gerd (Hrsg.): System Lehrsupervision. Aachen 1997
- Fox, Renata: Konzeptgedanken zur Lehrsupervision. Deutsche Gesellschaft für Supervision, DGSv-aktuell 1/98 Positionen
- Wiese, Barbara: Zu meinem Verständnis von Lehrsupervision. In: Positionen, DGSv-aktuell 4/98

Weitere Informationen zum Thema:

www.lehrsupervision.ch