

- Titel:
Dokumentation und Zertifizierung nicht-formaler Lernprozesse – wie geht das in der Praxis?
- Autor:
Christiane Koch, Ursula Krings
- Erscheint in:
Durchblick 04/2004

Dokumentation und Zertifizierung nicht-formaler Lernprozesse – wie geht das in der Praxis?

Lebensbegleitendes Lernen und Lernen am Arbeitsplatz sind für Beschäftigte zunehmend zur Selbstverständlichkeit geworden. Doch die Dokumentation und Zertifizierung aller Aspekte dieser Lernprozesse ist bisher alles andere als selbstverständlich.

Vor diesem Hintergrund beschreibt der vom Bundesministerium für Bildung und Forschung geförderte und vom Bundesinstitut für Berufsbildung – BIBB – betreute Modellversuch „Transparenz beruflicher Qualifikationen“ wie nicht-formale Lernprozesse dokumentiert und zertifiziert werden können.

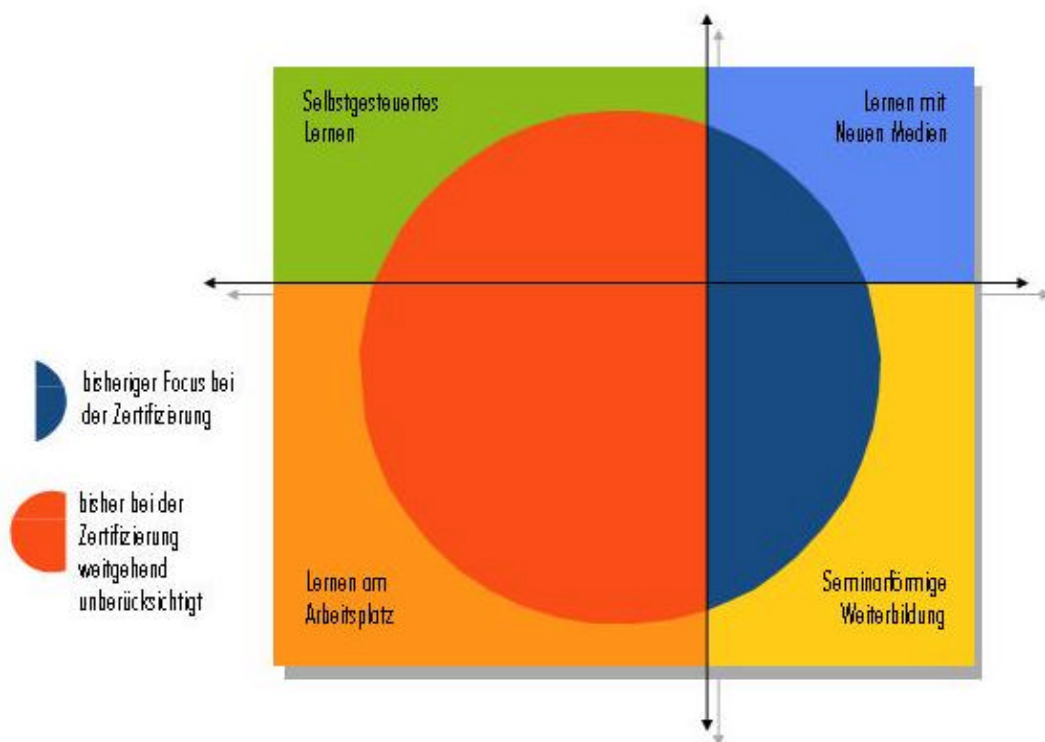
Lebensbegleitendes Lernen ist nicht einfach ein Schlagwort in der bildungspolitischen Diskussion sondern Realität für die Beschäftigten. Das, was in der Berufsausbildung gelernt wird, reicht nicht für das ganze Berufsleben. Es ist vielmehr die Grundlage für kontinuierliche Lernprozesse. Diese Lernprozesse sind in der Regel sowohl formaler als auch nicht-formaler Natur¹. Sie finden sowohl am Arbeitsplatz als auch im Seminarraum statt. Bemerkenswert ist dabei die wachsende Bedeutung des Arbeitsplatzes als Lernort.

¹ Wir orientieren uns bei diesen Begriffen an der Definition der Expertenkommission „Finanzierung Lebenslangen Lernens“ die im Auftrag des Bundesministeriums für Bildung und Forschung arbeitet: Mit *formalem Lernen* wird das Lernen in Bildungs- und Ausbildungseinrichtungen bezeichnet, das zu anerkannten Abschlüssen und Qualifikationen führt. *Nicht-formales Lernen* findet demgegenüber außerhalb der Hauptsysteme der allgemeinen und beruflichen Bildung statt und führt nicht unbedingt zum Erwerb eines anerkannten Abschlusses. Nicht-formales Lernen kann am Arbeitsplatz und im Rahmen von Aktivitäten der Organisationen und Gruppierungen der Zivilgesellschaft – zum Beispiel ehrenamtlicher Tätigkeiten – stattfinden. Anders als beim formalen und nicht-formalen Lernen handelt es sich beim informellen Lernen um eine natürliche Begleiterscheinung des täglichen Lebens. Gerade im privaten Bereich wird es auch von den Lernenden selbst vielfach gar nicht als Erweiterung ihres Wissens und ihrer Fähigkeiten wahrgenommen.

70 % des Wissenserwerbs finden nicht in Bildungseinrichtungen statt. Was am Arbeitsplatz gelernt wird, wird i.d.R. nicht zertifiziert und ist daher nur schwer nachweisbar. Zertifikate der berufsbegleitenden Weiterbildung haben den Wandel der Qualifizierungsstrategien nicht mitvollzogen, sie orientieren sich nach wie vor an traditionellen Lernformen, sind im Wesentlichen „Schulzeugnisse mit Noten“ oder Auflistungen der behandelten Themen ohne Tätigkeitsbezug. Der individuell im realen Transfer in die Arbeitspraxis erworbene Qualifikationsanteil kommt nicht zur Dokumentation. So weiß man nie so recht, was Beschäftigte tatsächlich können. Wenn es um passgenaue Stellenbesetzung geht, brauchen betriebliche Entscheider aber transparente Daten über vorhandene Qualifikationen. Und auch für Beschäftigte und Arbeitsuchende ist ein transparenter Nachweis der *gesamten* Qualifikationen wichtig, um die eigene Karriere erfolgreich vorantreiben zu können.

Es ist daher wichtig, den Blickwinkel bei der Zertifizierung zu erweitern.

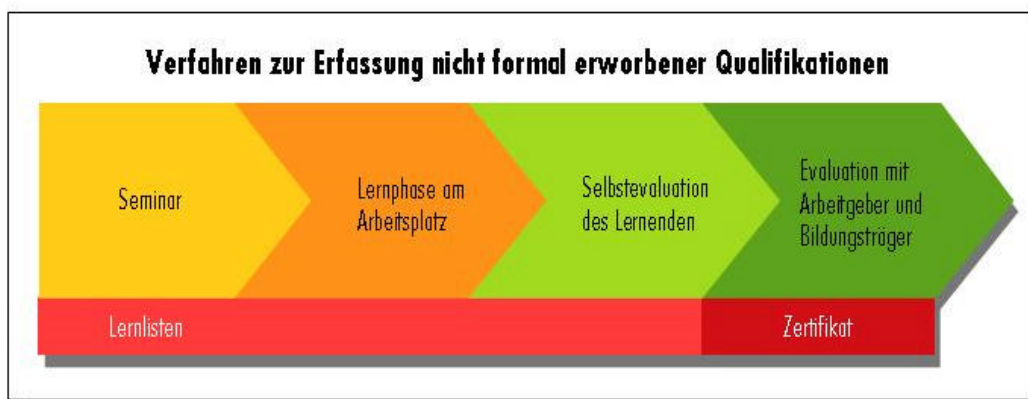
Erweiterung des Blickwinkels bei der Zertifizierung



Konzept zur Dokumentation von nicht-formalen Lernprozessen

Vor dem Hintergrund einer Betriebsbefragung und der kritischen Analyse vorhandener Zertifizierungsinstrumente wurde im Modellversuch ein Konzept entwickelt, das eine Kombination von Selbst- und Fremdevaluation darstellt. Das im Folgenden skizzierte Verfahren dient dazu, die Ergebnisse nicht-formaler Lernprozesse am Arbeitsplatz, die im Anschluss an organisierte Weiterbildungsangebote stattfinden, zu dokumentieren. Zwei zentrale Fragen sollen darin gelöst werden: a) Transfersicherung: Was genau hat

ein Weiterbildungsteilnehmer gelernt, das in konkrete Arbeitspraxis überführt werden konnte? b) Praktikabilität: Wie lässt sich ein Dokumentationsverfahren gestalten, das möglichst unaufwändig ist, aber zugleich präzise Evaluationschritte enthält, also für die betriebliche Anwendung ausreichend valide ist?





Im Modellversuch wurde dazu ein exemplarisches Verfahren folgender Art entwickelt: In durch einen Bildungsträger organisierten berufsbegleitenden Weiterbildungsmaßnahmen erarbeiten die Teilnehmenden anhand der Seminarinhalte eine Transferliste des Gelernten mit Zielvorgaben für die Umsetzung in die eigene Arbeitspraxis. Die Ziele werden in Form von Praxistätigkeiten formuliert. Diese Beschreibung bildet die Grundlage für die spätere Zertifizierung.

Während einer vier- bis zwölfwöchigen Arbeitsphase, die sich an das Seminar anschließt, sind die Lernenden angehalten, die Themen aus dem Seminar in den Arbeitsalltag einfließen zu lassen. Dabei werden sie durch die Transferliste aus dem Seminar unterstützt. In dieser Phase findet eine kontinuierliche Selbstevaluation statt: Die Lernenden tragen regelmäßig ihre Aufgaben, Tätigkeiten und dabei neu Erlerntes in ein Formu-

lar ein. Gemeinsam mit einem betrieblichen Betreuer oder Betreuerin (dies können Fachvorgesetzte oder erfahrene KollegInnen sein) erarbeitet der/die TeilnehmerIn anhand des Formulars, der eigenen Aufzeichnungen aus der Praxisphase und der Beobachtung des Betreuers, welche Ziele er/sie erreicht hat. Nicht behandelte oder vergeblich bearbeitete Ziele werden gestrichen und tauchen im fertigen Zertifikat nicht mehr auf.

Um den Vorgang kontrollierbar und valide zu machen, kann sich – je nach Modell und bilateraler Vereinbarung – an dieser Stelle ein Bildungsträger einschalten und als Servicestelle fungieren, indem er die Transferevaluation der BildungsteilnehmerInnen einfordert und sie in einen vorformulierten Zertifikatsvorschlag mit einer tätigkeitsorientierten Beschreibung der erreichten Lernziele gießt, der mit den betrieblich Beteiligten abgestimmt wird. Das endgültige Zertifikat wird dann vom Bildungsträger ausgestellt und dort sowie vom Arbeitgeber unterschrieben. Im Zertifikat werden die gelernten und beherrschten Tätigkeiten konkret beschrieben und aufgeführt. Die Abbildung zeigt den Vorschlag für eine Qualifizierung zum Thema Reklamationsbehandlung im Hotel.

Zertifikatsvorschlag

■ Reklamationsbehandlung

Folgende Tätigkeiten wurden erfolgreich am Arbeitsplatz umgesetzt:

Grundlagen

- ? Kenntnisse über Beschwerden und deren Gründe
- ? Wissen über das Problem der Sach- und der emotionalen Ebene
- ? Erwartungshaltung des Kunden
- ? Folgen/ Auswirkungen von Beschwerden erkennen
- ? Beschwerden als Chance zu Verbesserungen sehen

Persönlichkeitsaspekte:

- ? Umgang mit Stress
- ? Innere Ruhe bewahren
- ? Nicht persönlich angegriffen fühlen
- ? Die richtige Haltung: Lösung suchen statt recht haben
- ? Positive Formulierungen anwenden

Verhaltens- / Gesprächstechniken:

- ? Richtige Reaktion auf eine Beschwerde/ Korrekte Beschwerdeannahme
- ? Den Kunden und sein Anliegen wichtig nehmen
- ? Verständnis für das Problem zeigen
- ? Lenkung des Gesprächs in eine positive Richtung
- ? Schwere der Reklamation einschätzen
- ? Lösung suchen/ Lösungsvorschläge machen und Entscheidung treffen
- ? Beim Kunden für die Möglichkeit zur Verbesserung bedanken
- ? Weiterleitung der Beschwerde an den entsprechenden Ansprechpartner

Ergänzungen über weitere Tätigkeiten:

.....

.....

.....

.....

.....

Die Vorteile des Konzepts sind:

- Die Handhabung des Verfahrens ist einfach.
- Die Lernenden sind intensiv an der Dokumentation der Lernprozesse beteiligt.
- Ergänzend zur Selbstevaluation findet eine Fremdevaluation am Arbeitsplatz statt (Sicherung der Validität).
- Der Aufgabenbereich des Bildungsträgers wird gegenüber konventionellen Semina-

ren erweitert, dadurch dass verstärkt auch der Transfer an den Arbeitsplatz berücksichtigt wird.

- Das Verfahren führt zu individuellen Zertifikaten, die wirkliche Arbeitstätigkeit beschreiben, also den erfolgten Transfer von Weiterbildung (sonst immer ein leidiges Thema) messen.²
- Es findet eine Mitwirkung des Arbeitgebers statt, die überschaubar und nicht allzu zeitaufwändig ist. Die betriebliche Beteiligung erhöht bei der Zertifizierung kann die Akzeptanz gegenüber konventionellen Zertifikaten, indem ein deutlich stärkerer Bezug zum Arbeitsfeld hergestellt wird.

Erprobungsphase des Zertifizierungsverfahrens

Zur Zeit wird das Instrument im Bereich der Weiterbildung pädagogischer Fachkräfte erprobt. Zwar können noch keine konkreten Aussagen bezüglich der Wirksamkeit und Praktikabilität getroffen werden, da der Einsatz sich nach der Erstellung der Transferlisten erst die in der Phase der individuellen Transferbeobachtung und -dokumentation befindet. Positive Anknüpfungspunkte sind aber auf jeden Fall bereits zu vermelden: Die *WeiterbildungsteilnehmerInnen* waren bisher begeistert von dem Instrument. Zum einen schätzten sie die damit realisierte Dokumentation ihres tatsächlichen fachlichen Könnens und sahen gleichzeitig in dem prozessualen Gesamtkonzept des Zertifizierungsinstruments auch eine Honorierung ihrer fachlichen Anstrengungen. „Endlich kümmert sich einmal jemand darum, was wir wirklich machen und wirklich können“, lautete die Rückmeldung einer Beteiligten.

² Das Konzept berücksichtigt also ein wichtiges Qualitätsmerkmal beruflicher Weiterbildung: die Transferfähigkeit. Allerdings muss hier eines deutlich festgehalten werden: Der Fokus dieses Zertifikatskonzepts liegt auf der Dokumentation *vorhandener und bereits anwendbarer*, transferierter Qualifikation. Das sollte nun nicht dazu verleiten, jedwede Weiterbildung an diesem Maßstab messen zu wollen. Immerhin gibt es ja ArbeitnehmerInnen, die Fortbildung im Sinne eines zukünftigen Fortkommens betreiben möchten, deren unmittelbare Anwendung aus diversen Gründen zunächst unterbleibt. Der fehlende Transfer darf in solchen Fällen nicht als qualitätsmindernder Rückschluss auf die Weiterbildung genutzt werden.

Auch der *Weiterbildungsveranstalter* selbst zeigte sich sehr interessiert an der Erprobung des Instrumentes. Zum einen wurde die Schaffung einer engeren Verbindung zwischen Theorie und Praxis ausdrücklich begrüßt, zum anderen auch das Verfahren als seltene Gelegenheit betrachtet, das Bildungsangebot eines Trägers einer systematischen Transferevaluation zu unterziehen, also den Weiterbildungserfolg auf der Transferebene zu sichern. Damit könnte Zertifizierung auf neue Weise zu einem Instrument der Qualitätssicherung von Weiterbildung werden.

Die Arbeitsgeberseite ihrerseits schätzt insbesondere den Aspekt des Bildungscontrollings, den das Verfahren optioniert.

Ob sich die erwarteten positiven Effekte tatsächlich durch das Verfahren einstellen, d.h. ob es *effizient* ist, wird die anschließende Befragung der drei Protagonistengruppen zeigen müssen. Ebenso lässt sich erst nach Abschluss der Ersterprobung beurteilen, ob das Instrument gut handhabbar, d.h. ob es *effektiv* ist und auch jenseits des Modellversuchs leicht und wirkungsvoll einsetzbar sein wird.

Eine weitere Erprobung des Instruments ist in der Hotellerie vorgesehen. Diese Branche zeichnet sich durch eine ausgesprochen hohe Personalfuktuation aus, weshalb eine größere Transparenz des tatsächlichen Qualifikationsstandes hier sowohl für Arbeitgeber wie für die Beschäftigten von besonderer Bedeutung ist. Da die Weiterbildung in dieser Branche stark bedarfsgebunden und praxisorientiert ist, bietet sich hier eine Identifikation des nicht-formalen Lernens im Anschluss an formale Lernprozesse an. Die in diesem Sektor üblichen Zertifikate sind im Wesentlichen reine Teilnahmebescheinigungen und decken somit die erworbenen Qualifikationen nur unzulänglich ab. Sie formulieren häufig nur sehr abstrakt das erworbene Wissen und Können.

Obwohl der aktuelle Stand der Erprobungsphase noch keine zuverlässigen Prognosen darüber zulässt, wie das in organisierten Lernprozessen angewandte Instrumentarium auch auf andere arbeitsplatzorientierte Lernformen anwendbar ist, zeichnet sich doch

zum jetzigen Zeitpunkt schon ab, dass das Verfahren auch auf nicht-formale Lernprozesse, die unabhängig von formalem Lernen stattfinden, übertragen werden kann. Interessierte ArbeitnehmerInnen oder Betriebe erhalten in diesem Fall eine an Tätigkeiten ausgerichtete Kompetenzliste, die es in der oben beschriebenen Schrittfolge von: Sammlung und Berichterstattung des beruflichen Könnens, Selbsteinschätzung und Einschätzung des Betreuers, Zertifikatsformulierung abzuarbeiten gilt. Auch hier wird dann in Abstimmung zwischen Bildungsträger, ArbeitnehmerIn und betrieblichem/r BetreuerIn ein individuelles Zertifikat erstellt. Auf diese Weise fließt den Bildungsträgern eine neue Funktion zu, innerhalb derer sie nicht allein Bildung vermitteln sondern auch Kompetenzberatung für die betriebliche Arbeitspraxis betreiben.

Kontakt:

Dr. Christiane Koch
Büro für Qualifikationsforschung BfQ/Fachhochschule Dortmund
Bulthauptstr. 11 a
28209 Bremen
e-mail: Christiane.Koch.BFQ@t-online.de

Diplom-Kauffrau Ursula Krings
Wissenschaftliche Mitarbeiterin im Forschungsinstitut Betriebliche Bildung (f-bb)
gGmbH
Obere Turnstraße 8
90429 Nürnberg
e-mail: krings.ursula@f-bb.de
Internet: <http://www.f-bb.de>