

QM PRAXIS

Interne Schulungen erfolgreich durchführen, Teil 2

Die richtigen Methoden einsetzen

Der zweite Teil der Serie widmet sich der Fragestellung, welche Methoden und Präsentationstechniken für welche Form der internen Schulung geeignet sind. Eine Umfrage zeigt, dass Teilnehmer von Inhouseschulungen der Methode des Vortrages mit 40 Prozent den Vorzug geben.

Tornesch // Am Anfang einer jeden Schulung steht eine genaue Planung, welche Inhalte in welcher Zeit mit welchen Methoden bearbeitet werden sollen. Die Ergebnisse einer Umfrage unter 150 Teilnehmer von Inhouseschulungen zeigen (siehe Abbildung 1), dass der Vortrag im Vordergrund stehen sollte. Die Inhalte werden mit den Teilnehmern diskutiert. Dieses hat den Vorteil, dass die einzelnen Beteiligten ihren eigenen Wissensstand aktiv reflektieren können. Gruppenarbeiten sollten nur dann eingesetzt werden, wenn ausreichend Zeit für die Bearbeitung und deren daran anschließende Präsentationen in der Gesamtgruppe eingeplant werden können. Die Bearbeitung von Aufgaben in Gruppen ist erst ab einer Durchführungszeit von mindestens 120 Minuten nützlich. Einzelaufgaben werden in der Regel von den Teilnehmern als wenig zielführend erlebt. Diese Methoden kann jedoch sehr gut als Selbstreflexion nach der Schulung genutzt werden. Somit kann sich für eine Schulung von zwei Stunden folgender Plan ergeben:

- 00 – 10 Minuten: Begrüßung und Vorstellung: Besonders in größeren stationären Einrichtungen kennen sich viele Mitarbeiter nicht, kurz den Ablauf und das Ziel der Schulung erläutern. Die Teilnehmer erhalten ein

Skript, das die Inhalte der Schulung widerspiegelt.

- 10 – 30 Minuten: Das Impulsreferat: Dieser Vortrag soll bei den Teilnehmern einen Lernimpuls auslösen.
- 30 – 45 Minuten: Eine moderierte Gruppendiskussion: Was hat das Thema mit unserer Arbeitsweise zu tun? Was war vielleicht neu, woran wurde ich wieder erinnert? Wichtig ist, dass der Trainer darauf achtet, dass möglichst alle Teilnehmer einen kurzen Beitrag leisten.
- 45 – 75 Minuten: Hier ist eine Gruppenaufgabe möglich. Dazu muss eine Frage vom Trainer formuliert werden, die die Teilnehmer dazu auffordert, ihr bisheriges Wissen mit den Inhalten des Impulsreferates in Einklang zu bringen. Die Gruppen sollten mindestens aus drei Personen bestehen. Somit sind in der Regel drei bis vier Kleingruppen zu bilden. Aufgrund der knappen Zeit sollte der Trainer die Gruppenaufteilung übernehmen. Die einfachste Übung ist das Durchzählen: „1, 2, 3, 1, 2 usw. Die Aufgabe für die Kleingruppen sollten vorformuliert werden: „Wenn wir bei chronischen Schmerzen von stabilen und instabilen Situationen sprechen, worauf müssen alle Kollegen achten?“



Bei einer Gruppenaufgabe muss vom Trainer eine Frage formuliert werden, die die Teilnehmer auffordert, ihr bisheriges Wissen mit den Inhalten des Impulsreferates in Einklang zu bringen. Eine Gruppe sollte mindestens aus drei Personen bestehen.

Foto: Werner Krüper

Dieses Thema kann der Trainer natürlich auch im Rahmen seines Impulsreferates beantworten. Die Erfahrung zeigt nur, dass Mitarbeiter eher bereit sind, Veränderungen in ihrer Arbeitsweise vorzunehmen, wenn sie selbst auf die Lösung gekommen sind.

- 75 – 105 Minuten: Die Gruppen stellen ihre Ergebnisse im Plenum vor. Der Trainer nimmt die Moderationsrolle ein und unterstützt die einzelnen Präsentationen.
- 105 – 120 Minuten: Abschluss und Reflexion (wie Zufriedenheitsbefragungen aufgebaut und ausgewertet werden können, wird im vierten Teil dieser Reihe genauer

erläutert.). Eines muss dem Trainer in diesem Augenblick ganz klar sein: Wenn die Teilnehmer zurückmelden, dass ihnen die Schulung Spaß gebracht hat und dass sie ganz gespannt auf die nächsten Wochen der Umsetzung der Lerninhalte sind, haben Sie noch keinen Beleg dafür, dass sich irgendetwas in dem Teilnehmerverhalten verändert wird. Wie im ersten Teil dieser Reihe beschrieben wurde, ist die Zufriedenheit mit der Schulung eindeutig vom Lernerfolg und dem Transfer in die Praxis zu trennen.

Im Anschluss an die Schulung sollte der Trainer sein Handeln kurz reflektieren. Da der Trainer häufig viele Inhalte in dem Unternehmen schult, ist ein selbstreflektiertes Lernen des Trainers unumgänglich.

Präsentationstechnik auswählen

Die zweite Frage, die sich stellt, ist die Wahl der Präsentationstechnik. Da der Beamer das heutige Medium schlechthin ist, wurde er in der oben beschriebenen Befragung neben

dem Flipchart auch am häufigsten benannt (siehe Abbildung 2). Doch Vorsicht! Die Beamerpräsentation ist kein „Vorlesehelfer“. Der Trainer muss die Inhalte seines Impulsreferates auswendig kennen. Die Charts dienen den Teilnehmern, um dem Vortrag visuell folgen zu können. Einige wenige Schlagworte reichen pro Folie. Dieses gilt auch für Overheadfolien. Flipcharts sollten in der Regel schon vorbereitet sein. Zumindest können Frage- oder Diskussionspapiere präsent sein. Nummerieren Sie die benutzten Flipcharts durch, damit sie später noch wissen, in welcher Gruppe welche Themen vertieft wurden. Die Moderationsmethode (Pinnwand, Karten, Klebpunkte usw.) bietet sich eher in der Qualitätszirkelarbeit oder bei Einta-geschulungen an.

Wie Sie geeignetes Schulungsmaterial erstellen können, lesen Sie dritten Teil dieser Serie.

- Die Serie wird betreut von Frank von Pablocki, SP Kommunikation Beratung – Training – Coaching, www.sp-kommunikation.de, pablocki@sp-kommunikation.de

Neufassung der ISO 9001 geplant

Tagung gibt erste Einblicke

Berlin // Was kommt mit den Neufassungen der ISO 9001 und ISO 14001 auf ihre Anwender zu? Derzeit stecken beide Normen inmitten eines Revisions-Prozesses. Im September 2015, so der Plan der International Organization for Standardization (ISO), soll die Neufassung der ISO 9001 vorliegen. Die Veröffentlichung der ISO 14001:2015 ist für Mai kommenden Jahres vorgesehen.

„DQG, DIN und die DQS sind naturgemäß außerordentlich nah am nationalen und internationalen Normgeschehen. Aus unserer langjährigen Erfahrung wissen wir, wann die Faktenlage zu den Normrevisionen es erlaubt, mit fundierten Erkenntnissen an die Unternehmen heranzutreten“, so Frank Graichen, Geschäftsführer der DQS Medizinprodukte GmbH und einer der Referenten der Veranstaltung „ISO 9001 und ISO 14001: Die nächste Generation – Raus aus der Gerüchteküche“. Drei Termine dieser Kooperationsveranstaltung der Deutschen Gesellschaft für Qualität (DGQ e.V.), des Deutschen Instituts für Normung (DIN e.V.) und der Deutschen Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen (DQS GmbH) sind im September und November angesetzt. Die Referenten berichten über den Stand der Revisionen zu ISO 9001 und ISO 14001, geben Anregungen zur Vorbereitung auf die neuen Ausgaben der Normen und erläutern den Zeitplan zur Umstellung der Managementsysteme auf die Neufassungen.

- Weitere Infos unter www.beuth.de/go/dgq-din-dqs

In welchem Verhältnis sollten folgende Methoden in Inhouseschulungen eingesetzt werden?

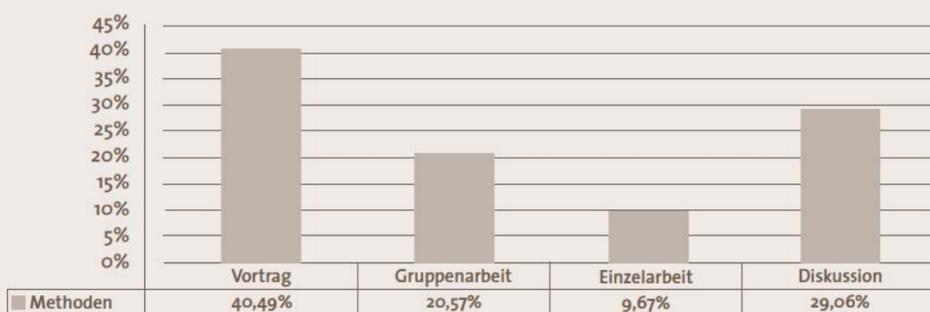


Abbildung 1: Methodenwünsche von Teilnehmern (n=150)

Welche Präsentationstechniken wünschen Sie sich (Mehrfachnennung möglich)?

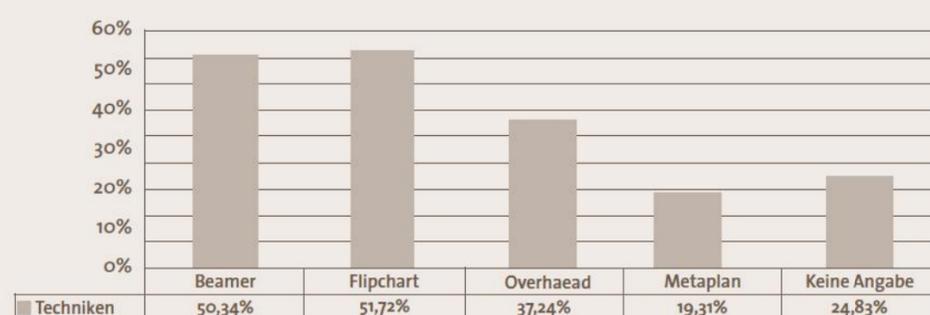


Abbildung 2: Präsentationstechniken in Schulungen (n=150)