Über dieses Instrument

Durchführung eines Qualitätszirkels in Seminaren

Ziel	Die Teilnehmer/innen und Dozent/innen überprüfen gemeinsam die Weiterbildungspraxis. Wenn ein Qualitätsleitbild für den Kurs vorliegt auch: Überprüfung, ob die Qualitätsziele, auf die man zu Beginn der Weiterbildung gemeinsam verständigt hat, erreicht wurden. Durch das gemeinsame Beleuchten der Weiterbildungspraxis erkennen Teilnehmer/innen und Dozent/innen gemeinsam Optimierungspotentiale und finden Wege, wie eine Verbesserung eingeleitet werden kann.
Zielgruppe	Auszubildende, Bildungspersonal in Betrieben, Fachkräfte mit Ausbildungsaufgaben (z. B. Facharbeiter/innen, Gesell/innen), Führungskräfte (z. B. Abteilungsleitung, Unternehmensleitung, Schulleitung), Weitere: Berater/-innen
Art des Instruments	Handreichung (z. B. Handlungsanleitung, Prozessbeschreibung)
Zeitbedarf	Qualitätszirkel ca. 1-4 Stunden
Inhalt	Ein Qualitätszirkel dient der gemeinsamen Überprüfung der Weiterbildungspraxis mit dem Ziel, diese weiter zu verbessern. Hierfür wird zuerst gemeinsam die bereits erreichte Qualität beleuchtet und beschrieben, in einem zweiten Schritt wird diese bewertet, um im dritten Schritt konkrete Vorschläge zur Verbesserung zu sammeln. In der Handreichung wird beschrieben, wie diese Schritte gemeinsam gegangen werden können.
Hintergrund	Die Handreichung ist für Weiterbildner/innen geeignet, die mit ihren Teilnehmer/innen einen Qualitätszirkel durchführen möchten, sie kann auch mit einem bestehenden Qualitätsmanagementsystem verbunden werden.
Entwickelt im Modellversuch	Graswurzel QES – Entwicklung, Erprobung und Verbreitung einer ausbildungsprozessintegrierten Qualitätsentwicklung und -sicherung in der betrieblichen Berufsausbildung
Autoren	Anna Maurus, GAB München *anna.maurus@gab-muenchen.de* Nico Schrode, GAB München *nico.schrode@gab-muenchen.de*
Stand	26. Oktober 2013

Inhalt

Die Handreichung enthält Moderationsleitfäden für drei verschiedene Formen von Qualitätszirkeln:

- **Qualitätszirkel zur Weiterbildungs-/Unterrichtspraxis** (Kapitel 2)

  Er dient dazu allgemein die Qualität des eigenen Seminars/ Unterrichts gemeinsam zu überprüfen.

- **Qualitätszirkel zur Überprüfung der Ziele aus dem Qualitätsleitbild** (Kapitel 3).

  Er ist dafür gedacht, die Fortbildungspraxis/ Unterrichtspraxis mit den Prinzipien und Zielen aus dem gemeinsamen Qualitätsleitbild abzugleichen.

- **Qualitätszirkel zu einem akuten Thema** (Kapitel 4)

  Er hilft ein plötzlich auftretendes Problem gemeinsam zu bearbeiten und Lösungswege zu finden.

Gliederung

1 Wozu ein Qualitätszirkel – wer macht ihn und wie lange dauert er? 3

1.1 Welchen Sinn und welches Ziel hat ein Qualitätszirkel 3

1.2 Für wen ist das Instrument Qualitätszirkel gedacht? 3

1.3 Wer soll daran teilnehmen? 4

1.4 Wie lange dauert ein Qualitätszirkel? 4

1.5 Welche Materialien braucht man dazu? 4

2 Qualitätszirkel zur Überprüfung der Weiterbildungspraxis/Unterrichtspraxis 5

2.1 Überblick und Ablauf 5

2.2 Wie moderiert man einen solchen Qualitätszirkel? 6

3 Qualitätszirkel zur Überprüfung der Ziele aus einem Qualitätsleitbild 11

4 Qualitätszirkel zu einem akuten Thema 12

1 Wozu ein Qualitätszirkel – wer macht ihn und wie lange dauert er?

1.1 Welchen Sinn und welches Ziel hat ein Qualitätszirkel

Was bringt es, wenn Seminarteilnehmer/innen zusammen mit ihren Dozent/innen einen Qualitätszirkel durchführen?

Es gibt ihnen die Möglichkeit ihre Weiterbildungspraxis oder einzelne Aspekte davon aus einer gewissen Distanz heraus zu betrachten und dabei zu erkennen, was sie bewusst daran verbessern können. Das gemeinsame Lernen wird damit als gestaltbar und optimierbar erlebt.

Um herauszufinden, wie es verbessert werden kann, überprüfen die Teilnehmer/innen und der/die Dozent/in miteinander:

- Erreichen wir unsere gemeinsamen Ziele in der Weiterbildung?
- Was wollen und können wir unter den bestehenden Bedingungen und mit den zur Verfügung stehenden Mitteln verbessern?
- Was müssen wir ganz konkret zukünftig anders machen, um diese Verbesserung zu bewerkstelligen?

Bei diesen Fragen werden die Perspektiven aller Teilnehmer/innen und Dozent/innen einbezogen: Jede Sichtweise führt zu unterschiedlichen Wahrnehmungen, lässt andere Chancen und Probleme erkennen und birgt trotzdem die Möglichkeit gemeinsame Lösungen zu finden.

Einen Qualitätszirkel durchführen kann man dabei mit verschiedenen Absichten:

- um die gängige Weiterbildungspraxis zu überprüfen, wenn kein Qualitätsleitbild besteht (siehe 2.),
- um die wahrnehmbare realisierte Qualität mit bestehenden Qualitätskriterien aus einem Qualitätsleitbild abzugleichen (siehe 3.),
- um ein bestimmtes für die Weiterbildung qualitätsrelevantes Thema zu analysieren (z.B. einen Aspekt bei dem immer wieder Probleme auftreten) und Optimierungsmöglichkeiten dafür zu finden (siehe 4.).

1.2 Für wen ist das Instrument Qualitätszirkel gedacht?

Als Zielgruppen für dieses Instrument denken wir an die Seminarteilnehmer/innen und die Dozent/innen eines Weiterbildungskurses. Das Instrument eignet sich jedoch für alle „seminaristisch“ organisierten Lernorte: also Aus- und Weiterbildungszentren, Schulen und Hochschulen[1].

Wir stellen hier Vorgehensweisen vor, die wir in verschiedenen Seminaren der beruflichen Aus- und Fortbildung erprobt haben. Sie können von jedem einzelnen Dozenten bzw. jeder einzelnen Dozentin initiiert werden, der/die nach diesen Schritten zusammen mit seinen Teilnehmer/innen einen Qualitätszirkel durchführen möchte.

---

[1] An Hochschulen wird das Verfahren im BMBF-geförderten Entwicklungsprojekt „Studieren à la Carte“ (Alanus Hochschule Alfter b. Bonn) erprobt.

1.3 Wer soll daran teilnehmen?

Ideal ist es, wenn alle Kursteilnehmer/innen am Qualitätszirkel teilnehmen können. Gewöhnlich moderiert der/ die Dozent/in den Qualitätszirkel; die Moderation kann aber auch durch einen externen Berater oder einen/eine Teilnehmer/in erfolgen.

1.4 Wie lange dauert ein Qualitätszirkel?

Um einen Qualitätszirkel zur Weiterbildungspraxis durchzuführen braucht man zwischen einer und drei Stunden, je nach Größe der Gruppe und der Themen, die man im Qualitätszirkel gemeinsam besprechen möchte. Wenn man wenig Zeit hat, kann man sich auf das wichtigste Thema konzentrieren; dann kommt man auch mit einer Stunde aus.

1.5 Welche Materialien braucht man dazu?

Ideal ist ein Flipchart, dicke Filzstifte, farbige Moderationskarten oder unterschiedlich farbiges Kopierpapier; Pinnwände und Nadeln oder ersatzweise Tesakrepp, um die beschriebenen Flipchartblätter an die Wand zu hängen; Klebepunkte für Abstimmungsprozesse; für die Teilnehmer/innen (im Folgenden TN) Papier und Stift, damit sich alle Notizen machen können.

2 Qualitätszirkel zur Überprüfung der Weiterbildungspraxis/Unterrichtspraxis

Mit dem Qualitätszirkel kann man überprüfen, was in der Weiterbildung gut und was noch weniger gut läuft und was daher optimiert werden sollte. Dazu ist grundsätzlich erst einmal kein Qualitätsleitbild[2] nötig. Hat der Kurs jedoch zu Beginn der Weiterbildung ein Qualitätsleitbild entwickelt[3], so bietet die Durchführung eines Qualitätszirkels die Chance, auch zusammen zu überprüfen, inwieweit man seinen dort gemeinsam vereinbarten Zielen, Werten und Prinzipien im tagtäglichen Seminargeschehen gerecht wird.

Wir beschreiben hier, wie man einen Qualitätszirkel moderiert, wenn es kein Qualitätsleitbild gibt. Dabei ist der Leitfaden so geschrieben, dass ein allgemeiner Qualitätszirkel damit durchgeführt werden kann. Auf die Besonderheiten und Erleichterung der Durchführung auf Grundlage eines Qualitätsleitbildes gehen wir in Kap. 3 ein.

2.1 Überblick und Ablauf

Zeit	Inhalt	Wie?	Material
14:00	Begrüßung, Überblick über das Vorgehen	Überblick auf Flipchart	Flipchart
14:10	Kurze Information: Was ist ein Qualitätszirkel, wozu führen wir heute einen Qualitätszirkel durch?	Überblick auf Flipchart	Wichtigste Punkte auf Flipchart
14:20	Anhand welcher Kriterien wollen wir unsere Weiterbildungspraxis heute betrachten?	Vorstellen der angedachten Kriterien, TN nach weiteren Kriterien fragen	vorbereitetes Flipchart
14:25	Gruppenarbeit (3er- oder 4er-Gruppen): Sammlung von Erfahrungen und Wahrnehmungen zu den einzelnen Kriterien	In den Kleingruppen werden Erfahrungen und Wahrnehmungen gesammelt und auf Kärtchen dokumentiert	Metaplankarten, dicke Stifte
14:50	Jede Gruppe hängt ihre Karten auf und sagt kurz etwas dazu	Blätter für alle sichtbar hängen, legen,	Pinnwand, Wand oder Tür, auf den Tisch legen
15:20	Was gehört zusammen?	Clustern der Karten	Pinnwand
15:30	Wie schätzen wir diese Punkte ein? Bewertung	Bewertung mit Klebepunkten	Klebepunkte grün, orange, rot

[2] Ein Qualitätsleitbild ist eine gemeinsame Vereinbarung von Teilnehmer/innen und Dozent/innen darüber, worauf man in der Fortbildung besonders achten will, welche Ziele man in ihr hat und wie man miteinander arbeiten will.

[3] Siehe Leitfaden dazu unter http://www.gab-muenchen.de/de/detail-7_13_291-graswurzel-qes.htm

Zeit	Inhalt	Wie?	Material
15:45	Weiterarbeit mit dem oder den ausgewählten Punkten/ Sachverhalten. Man beginnt mit dem Sachverhalt mit den meisten Punkten; Die Erfahrungen dazu werden noch einmal kurz für das Plenum gesichtet, dann: Welche Verbesserungsmöglichkeiten fallen uns dazu ein?	Brainstorming;	Flipchart
16:10	Auswahl der besten, sinnvollsten Ideen	Jeder TN bekommt halb so viele Punkte, wie Vorschläge genannt wurden, also bei 10 Vorschlägen 5 Punkte	Klebepunkte oder dicke Filzstifte
16:20	Kurze Diskussion der Vorschläge mit den meisten Punkten; Einigung auf einen Vorschlag, der erprobt und umgesetzt werden soll. Vereinbarung: Wer macht was bis wann mit wem? (SMART)	Moderiertes Gespräch	
16:45	Ende		

2.2 Wie moderiert man einen solchen Qualitätszirkel?

Der Qualitätszirkel lebt davon, dass alle Beteiligten offen ihre Meinung und Einschätzung zum Stand der wahrgenommenen Weiterbildungspraxis sagen können. Wenn man das Gespräch dazu einfach laufen lässt besteht die Gefahr, dass die Beteiligten sich in den unterschiedlichen Einschätzungen oder in Vorwürfen verheddern. Das passiert nicht, wenn einer aus der Runde das Gespräch nach den folgenden Schritten moderiert. Im Folgenden werden die einzelnen Schritte, und ihre Wirkung, kurz erläutert. Außerdem werden Hinweise dazu gegeben, was der/die Moderator/in zuvor vorbereiten sollte. Die Rolle des Moderators kann der Dozent bzw. die Dozentin, aber auch ein/e Berater/in oder ein/e Teilnehmer/in einnehmen.

2.2.1 Überblick über das Vorgehen und die Ziele des Qualitätszirkels herstellen

Der Moderator/ die Moderatorin begrüßt alle Teilnehmer/innen und informiert, um was es heute geht, z.B.:

„…Wir machen heute einen Qualitätszirkel zu unserer Weiterbildung. Ziel des Qualitätszirkels ist es, eine gemeinsame Einschätzung darüber zu bekommen, was bei uns in der täglichen Weiterbildungspraxis gut läuft und wo es hakt und zusammen die Punkte auszuwählen, die wir ändern und wofür wir geeignete Lösungen vereinbaren sollten. Wir haben dazu zwei Stunden Zeit. Ich werde den Qualitätszirkel moderieren. Wir gehen in folgenden Schritten vor.“

(Hilfreich ist nun ein Flipchart, auf dem die Punkte für alle sichtbar drauf stehen.)

Qualitätszirkel zur Weiterbildung

Ablauf:

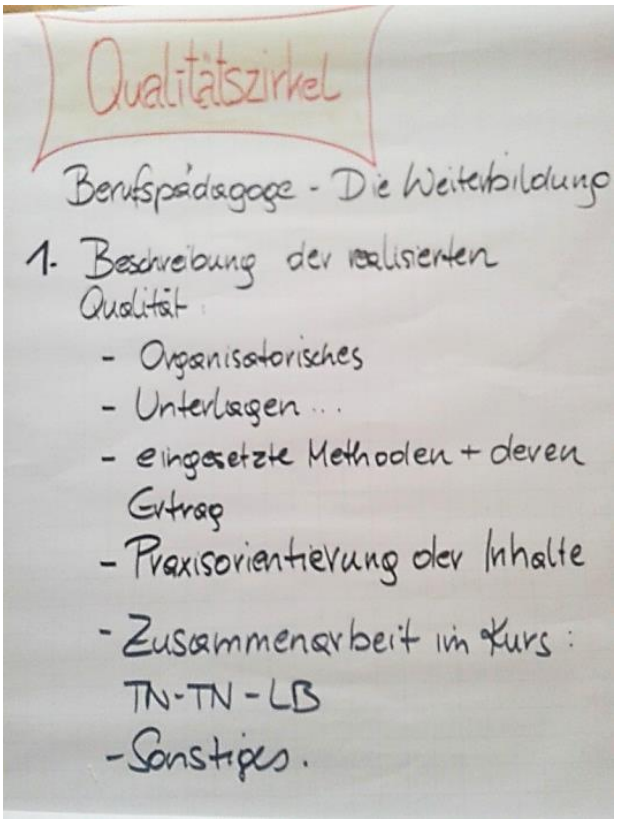
- Unser Vorgehen und unsere Kriterien zur Betrachtung der Weiterbildung
- Unsere Erfahrungen zu diesem Thema: Beschreibung der realisierten Qualität
- (Abgleich mit dem Qualitätsleitbild)
- WO genau besteht hier Handlungsbedarf?
- Verbesserungsvorschläge zu den ausgewählten Handlungsbedarfen sammeln (Brainstorming) und diskutieren
- Verbesserung vereinbaren

Um die Weiterbildungspraxis differenziert betrachten zu können, macht es Sinn, vorab Kriterien zu wählen aus welchen man auf sie schauen möchte. Das können z.B. die Kriterien „Organisatorisches“, „Methodisches/Didaktisches“, „Lernunterlagen“, „Zusammenarbeit Teilnehmer/innen – Teilnehmer/innen“, „Zusammenarbeit Teilnehmer/innen – Lernbegleiter“, usw. sein.

Der Moderator bzw. die Moderatorin überlegt sich vorab mit den Teilnehmer/innen, anhand welcher Kriterien man die Fortbildung sinnvoll mit ihnen überprüfen sollte.

Dabei kann er/sie allgemeine Kriterien, wie oben auswählen und diese um spezifischere ergänzen, die für diese Weiterbildung wichtig sind. Liegt dem Kurs beispielsweise ein praxisorientiertes Konzept zugrunde, so kann ein Kriterium die „Praxisorientierung“ sein: dann wird bzgl. dieses Kriteriums gemeinsam eingeschätzt, inwieweit das Seminar auch wirklich praxisorientiert von statten geht.

Wichtig ist, dass der/die Moderator/in auch Raum lässt für Punkte, die die Teilnehmer/innen ggf. über die von ihm/ihr gesammelten Kriterien hinaus bewerten und reflektieren möchten.



Der Moderator/ die Moderatorin stellt seinen/ ihren Vorschlag dazu vor, wie man sich die Weiterbildung anschauen kann:

„Ich schlage vor, dass wir unsere Weiterbildungspraxis aus folgenden Blickwinkeln betrachten: Organisatorisches – also die Planung der Kurse und der Rahmen, Unterlagen – also die Lernmaterialien und Arbeitsblätter, … Sonstiges – hier können wir jetzt noch weitere Blickwinkel ergänzen, die von Ihnen kommen."

Für die TN gut nachvollziehbar ist es, wenn der/die Moderator/in auch kurz begründet, warum er/ sie welche Kriterien vorschlägt. Z.B.:

„Das Kriterium Praxisorientierung schlage ich deshalb vor, weil der Kurs laut Seminarankündigung praxisorientiert gestaltet sein soll und das den meisten von Ihnen auch sehr wichtig ist. Deshalb sollten wir mal gemeinsam schauen, ob und wo wir Praxisorientierung erkennen – und wo ggf. noch nicht."

2.2.2 Realisierte Qualität gemeinsam anhand ausgewählter Gesichtspunkte beschreiben

Im nächsten Schritt beschreiben alle Teilnehmer/innen genau, welche Aspekte sie zu den einzelnen Punkten im Verlauf der bisherigen Kurse wahrgenommen haben. Der Moderator/ die Moderatorin regt an, dass sie sich dabei immer auf konkrete Erfahrungen beziehen und diese als Beispiele für ihre Aussagen anbringen. Das macht die ganze Sache anschaulicher und für jeden gut nachvollziehbar.

Man kann dabei wie folgt vorgehen:

Man bildet Dreiergruppen oder Vierergruppen, die je 25 Minuten Zeit bekommen, um sich zu allen Punkten Gedanken zu machen und sie in (für die anderen verständlichen) Stichpunkten auf Karten zu notieren. Jede Gruppe wählt einen Gruppenmoderator oder eine Gruppenmoderatorin, der/die darauf achtet, dass in dieser Runde nur beschrieben und noch nicht diskutiert wird. Außerdem achtet er/sie darauf, dass die Aussagen neutral und nicht wertend formuliert sind. (z.B. statt *„die Bearbeitungszeit*

ist zu kurz“ wäre eine konkrete Beschreibung ohne Bewertung: *„Die Bearbeitungszeit ist 4 Wochen“).* Eine Bewertung der Aussagen erfolgt erst später.

Jede Gruppe stellt ihre Sammlung zu den einzelnen Gesichtspunkten kurz im Plenum vor. Wenn die Aussagen sehr allgemein sind, fragt der/die Moderator/in nach: *„Was meinen Sie damit genau?“* oder *„Haben Sie dafür ein Beispiel?“*. Ziel ist, dass jede Aussage für alle Teilnehmer/innen verständlich ist. Der/die Moderator/in sollte für das Vorstellen der erarbeiteten Gesichtspunkte für jede Gruppe 8-10 Minuten einplanen. Für die Visualisierung hat er/sie Stellwände vorbereitet – eine Stellwand für jede Gruppe.

2.2.3 Gemeinsam die Ist-Situation bewerten

Zusammengehörende Punkte werden auf einer weiteren Stellwand in eine Ordnung gebracht: Wenn z.B. die Aussagen „wenig Methodenmix“, „wenig verschiedene Methoden“, „Methode xy kam sehr oft“ und „ wenige Gruppenmethoden“ in den Nennungen vorkommen, lassen sich diese z.B. unter der Überschrift „wenig methodische Abwechslung“ zusammenfassen.

Dann wird die Bewertung anmoderiert*: „Wie stehen Sie zu den einzelnen Punkten? Mit welchen sind Sie zufrieden? Wo sehen Sie Verbesserungsbedarf?“*

Dies kann einfach diskutiert werden, der/die Moderator/in kann aber auch verschiedene Bewertungsmethoden anbieten, z.B. kann er verschiedenfarbige Klebepunkte austeilen: ein grüner Punkt steht dann beispielsweise für Zufriedenheit, ein oranger Punkt für mäßige Zufriedenheit/ leichte Unzufriedenheit und ein roter Punkt für Unzufriedenheit bzw. Veränderungsbedarf.

2.2.4 Gemeinsam Veränderungsvorschläge sammeln

Nun bespricht man die Punkte bei denen in der Diskussion Veränderungsbedarf klar wurde bzw. die mit den roten Klebepunkten versehen sind: Was kann dort zukünftig anders gemacht werden? Sind dies sehr viele Punkte, so einigt man sich auf diejenigen, bei denen der Bedarf am größten ist (das kann abgefragt werden oder wird an der Anzahl der roten Klebepunkte klar). Zu diesen Aspekten werden jetzt im Plenum gemeinsam Verbesserungsvorschläge gesammelt. Dies geschieht als klassisches Brainstorming, das heißt: Jeder Vorschlag wird aufgenommen, Vorschläge werden noch nicht diskutiert oder bewertet und es sollen möglichst viele Vorschläge gemacht werden. Die Frage, welche Vorschläge Sinn machen oder besonders gut sind, stellt sich erst später.

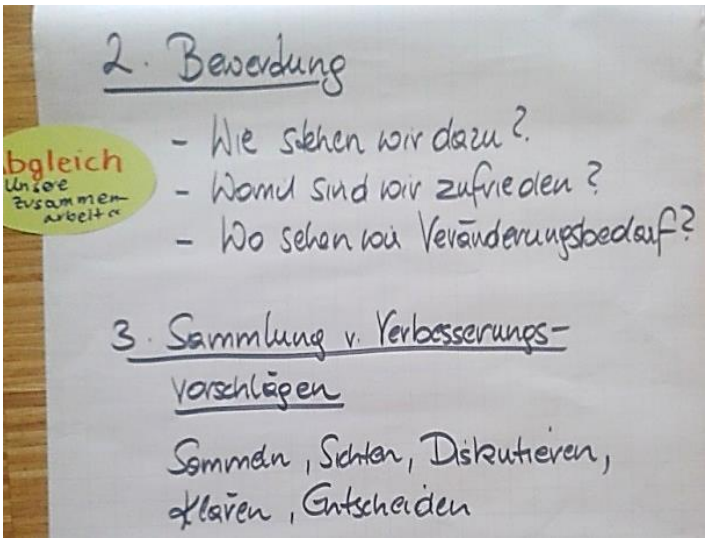
Der Moderator notiert die Vorschläge in Stichworten mit, z.B. auf ein Flipchart oder direkt neben die entsprechenden Kärtchen auf der Metaplanwand. Dieser Schritt dauert ca. 25 Minuten.

2.2.5 Gemeinsam vereinbaren, wie man es zukünftig handhaben möchte

Zuletzt geht es darum, dass die TN und der/die Dozent/in gemeinsam konkrete Veränderungen beschließen und auch miteinander vereinbaren, wie und wann ihre Wirksamkeit dann überprüft wird. Dabei sollten sie sich auf Punkte konzentrieren bei denen es auch wirklich in ihren Möglichkeiten liegt, sie zu verändern (also z.B. nicht die schlechte Parkplatzsituation, wenn das Seminar in einer Innenstadt stattfindet…). Jede/r TN kennzeichnet seinen/ihren Favoriten mit einem Klebepunk. Die Vorschläge mit den meisten Punkten werden dann diskutiert: Sind sie realisierbar? Was sind die Vorteile, was sind die Nachteile? Wie können Realisierungsschritte aussehen?

In der weiteren Diskussion des Vorschlages mit den meisten Stimmen soll man gemeinsam zu konkreten Vereinbarungen kommen. Hier kann man sich an den „W-Fragen“ orientieren: **w**er macht **w**as bis **w**ann mit **w**em?

Der/die Moderator/in oder ein/e TN notiert die konkreten Vereinbarungen auf einem Flipchart mit: Schritt 2 und Schritt 3 – Bewertung und Sammlung von Verbesserungsvorschlägen: Mögliche Fragen und Punkte.



Zuletzt wird vereinbart, wann man die Wirksamkeit der Veränderungen überprüfen will. Das kann z.B. in einem weiteren Qualitätszirkel wenige Monate später erfolgen, für den man dann gleich einen Termin vereinbart.

3 Qualitätszirkel zur Überprüfung der Ziele aus einem Qualitätsleitbild

Im vorherigen Kapitel wurde Schritt für Schritt erklärt, wie man einen Qualitätszirkel in einer Fortbildung oder im Unterricht moderieren kann. Dabei steht am Beginn, sich gemeinsam die Bewertungskriterien dafür zu überlegen.

Im Modellversuch „Graswurzel Qualitätsentwicklung und -sicherung“ wurde aber auch ein Verfahren entwickelt, wie schon zu Beginn einer Fortbildung oder eines Ausbildungsabschnitts gemeinsam Kriterien erarbeitet und festgelegt werden können, auf die es TN und Dozent/innen in deren Verlauf ankommt. Diese Kriterien beziehen sich auf angestrebte Ziele und Prinzipien für das gemeinsame Lernen. Das Verfahren dazu nennt sich „Entwicklung eines Qualitätsleitbildes“: es ist das Instrument Nr. 1 der Graswurzel Qualitätsentwicklung und -sicherung (siehe Handreichung 1).

Hat man ein solches Qualitätsleitbild am Beginn zusammen entwickelt, so hat man einen Rahmen auf den man sich beim Qualitätszirkel direkt beziehen kann.

Es geht dann im Qualitätszirkel darum, gemeinsam zu überprüfen, ob man seinen dort beschriebenen Zielen und Erwartungen gerecht wird:

- Haben wir das erreicht, was wir uns vorgenommen haben? Wo ja, wo nein – und wie können wir dort ‚nachlegen‘, wo es uns noch nicht gelingt?

Ein Qualitätszirkel ist damit ein gemeinsamer Überprüfungsschritt dafür, ob man seine festgehaltenen Ziele aus dem Qualitätsleitbild bereits erreicht.

Wie moderiert man einen solchen Qualitätszirkel?

Der Qualitätszirkel kann moderiert werden wie in Kapitel 2.2 beschrieben. Verschieden ist lediglich, dass sich der/die Moderator/in und die TN am Anfang nicht Bewertungskriterien überlegen müssen (oben 2.1.1), sondern direkt die Kriterien (Ziele, Prinzipien,…) aus dem Qualitätsleitbild dafür heranziehen können.

Steht im Qualitätsleitbild beispielsweise „Wir setzen beim Lernen auf den Einsatz verschiedener Methoden“, überprüft man, ob man diesem Anspruch im Kurs gerecht wird. TN und Dozent/in fragen sich zu jedem Kriterium, also zu jedem Leitsatz im Qualitätsleibild:

„Konnten wir das realisieren? Wo sehen wir Diskrepanzen zwischen unserem Anspruch und unserer Praxis?“

Man verfährt dabei genau wie in Kapitel 2.2 vorgeschlagen: man beschreibt also zunächst die realisierten Qualitäten zu jedem Punkt (2.2.2), bewertet dann gemeinsam die Ist-Situation (2.2.3) und sammelt daraufhin zusammen Verbesserungsvorschläge (2.2.4).

Die konkreten Vereinbarungen (2.2.5) dienen dann dazu, dem im Qualitätsleitbild formulierten Anspruch zukünftig auch gerecht zu werden.

4 Qualitätszirkel zu einem akuten Thema

Ein Qualitätszirkel kann auch dann durchgeführt werden, wenn sich in der Weiterbildung akute Probleme offenbaren, die direkt nach einer Lösung verlangen. Z.B. kann es vorkommen, dass es zu Gruppenkonflikten kommt, das ‚Miteinander' nicht stimmt oder einige Teilnehmer/innen Motivationsdefizite an den Tag legen. In solchen und ähnlichen Fällen bietet es sich an einen Qualitätszirkel einzuberufen, um schnell reagieren und Lösungsansätze ausprobieren zu können.

Dabei geht man im Endeffekt genauso vor wie beim Qualitätszirkel in 2.2, nur dass man als Dozent/in die Themen nicht vorab überlegen muss, weil das Thema sich ja durch Ereignisse oder Wahrnehmungen geradezu aufdrängt. Man beginnt also direkt mit dem zweiten Schritt, dem gemeinsamen Zusammentragen der Erfahrungen der Beteiligten zum Thema. Dann verfährt man genau wie in der Anleitung in 2.2.