

Instrument Nr. 28-2

Leitfaden zur Kompetenzentwicklung in der Ausbildung

Handreichung



BIBB-Modellversuche
Qualitätsentwicklung und -sicherung

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

Ziel	Ziel des Leitfadens ist es, einen Einblick in die Kompetenzorientierung in der Berufsausbildung zu geben und daran anschließend eine Möglichkeit der Kompetenzentwicklung Auszubildender aufzuzeigen, welche sich an systematisch erfassten und dokumentierten Arbeitsprozessen orientiert.
Zielgruppe/ Anwendungsbereich	<input type="checkbox"/> Auszubildende <input checked="" type="checkbox"/> Bildungspersonal (<input checked="" type="checkbox"/> Betrieb, <input type="checkbox"/> Berufsschule, <input type="checkbox"/> dritte Lernorte) <input checked="" type="checkbox"/> Fachkräfte mit Ausbildungsaufgaben (z. B. Facharbeiter/innen, Gesell/innen) <input checked="" type="checkbox"/> Führungskräfte (z. B. Abteilungsleitung, Unternehmensleitung, Schulleitung) <input type="checkbox"/> Auszubildenden- bzw. <input checked="" type="checkbox"/> Mitarbeiter/innenvertretungen (z. B. Betriebsrat)
Art des Instruments	<input type="checkbox"/> Arbeitsunterlage (Checkliste, Fragebogen, Feedbackbogen etc.) <input checked="" type="checkbox"/> Handreichung (z. B. Handlungsanleitung, Prozessbeschreibung)
Zeitbedarf	Der Zeitbedarf für die Anwendung und Umsetzung der Leitfadeneinhalte variiert individuell je nach Kenntnisstand der Ausbilder/in und den betriebspezifischen Rahmenbedingungen.
Inhalt	Der Leitfaden führt grundlegend in den Kompetenzbegriff in der Ausbildung ein und stellt eine Verknüpfung zwischen den Arbeitsanforderungen, die von Auszubildenden im Unternehmen bewältigt werden, und den dafür notwendigen Kompetenzen her. Am Beispiel des auftragsorientierten Lernens wird gezeigt, wie Kompetenzentwicklung gestaltet werden kann. An einem Beispiel aus der Gastronomie wird verdeutlicht, wie die systematische Dokumentation von Arbeitsprozessen hierfür im Modellversuch zur Anwendung kam.
Hintergrund/ Anwendungstipps	Im Modellversuch wurde die Kompetenzentwicklung entlang von systematisch erfassten und dokumentierten Arbeitsprozessen als Nachweis und zum Erwerb von Kompetenzen eingesetzt.
Entwickelt im Modellversuch	„ProfUnt“ – Professionalisierung der Ausbildungsakteure/innen in Thüringer Unternehmen
Entwicklungsstatus	Stand: 20. Februar 2014
Urheber/Quelle	Universität Erfurt (Projektträger), Berufspädagogik und berufliche Weiterbildung Nordhäuser Str.63, 99089 Erfurt
Weitere Informationen	www.profunt.eu
Kontakt	Universität Erfurt (Projektträger), Berufspädagogik und berufliche Weiterbildung Nordhäuser Str.63, 99089 Erfurt

Leitfaden zur Kompetenzentwicklung in der Ausbildung

1 Einleitung

In allen Phasen der betrieblichen Berufsausbildung, von der Ausbildungsplatzbewerbung bis hin zur Prüfungsvorbereitung und dem Übergang ins Arbeitsleben, haben es Ausbildende und Auszubildende mit dem Thema „Kompetenz“ zu tun. Und nicht immer liegt es auf der Hand, was mit „Kompetenz“ gemeint ist, wie man sie als Ausbilder/-in einschätzen und gezielt bei den Auszubildenden fördern kann.

Schon bei den jungen Menschen, die sich im Betrieb um einen Ausbildungsplatz bewerben, muss zu Beginn einer Ausbildung betrachtet werden, wo diese Personen in ihrer vorberuflichen Entwicklung stehen, welche Voraussetzungen sie im Hinblick auf die Inhalte und beruflichen Handlungsziele der Ausbildung bereits mitbringen. In diesem Zusammenhang werden Betrieben eine Reihe von Tests zur Kompetenzmessung angeboten. Aus berufspädagogischer Sicht ist es jedoch nicht unproblematisch, das, was unter Kompetenz verstanden werden kann, messen zu wollen. Häufig ist es ratsam, die in den Tests erfassten Teilleistungen eher nur ergänzend bei der Kompetenzeinschätzung zu verwenden.

Auch stellt sich über die gesamte Spanne der Berufsausbildung immer wieder die Frage, wie können Ausbildende die berufliche Entwicklung ihrer Auszubildenden fördern, so dass diese als künftige Fachkräfte in der Lage sind, die vielfältigen Anforderungen beruflicher Handlungssituationen kompetent zu erfüllen (Stichwort: Kompetenzentwicklung).

In der folgenden Handreichung finden Sie Anhaltspunkte, um sich mit dem Thema „Kompetenz“, „Kompetenzeinschätzung“ und „Kompetenzentwicklung“ auseinanderzusetzen. Hierauf aufbauend, finden Sie im weiteren Anregungen, wie Sie den Prozess der Kompetenzeinschätzung u. -entwicklung in der betrieblichen Berufsausbildung gestalten können.

2. Zum Verständnis von Kompetenz, Kompetenzeinschätzung und -entwicklung

Die Orientierung an Kompetenz in der beruflichen Bildung folgt dem Ansatz der Handlungsorientierung, wie er zur Mitte der 70er Jahre des letzten Jahrhunderts in die berufliche Aus- und Weiterbildung eingeführt wurde. Im Anschluss an die Debatten um Qualifikationen, die nicht mehr lediglich fachbezogen sein sollten, sondern angesichts steigender Arbeitslosigkeit und damit einhergehender Unsicherheit bezüglich ihrer zukünftigen Verwertbarkeit die Lernenden dazu befähigen sollten, in wechselnden Kontexten zu handeln und sich neu orientieren zu können (den sogenannten „Schlüsselqualifikationen“¹), wurden die Ziele beruflicher Bildung mehr auf die individuelle Handlungsfähigkeit als auf den Erwerb umfangreichen Spezialwissens ausgerichtet.

Wo kommt die Kompetenzorientierung her?

Auszubildende ebenso wie Arbeitnehmer/-innen sollten im beruflichen Alltag in der Lage sein, unter wechselnden beruflichen und betrieblichen Bedingungen situationsangemessen zu handeln.

Diese ersten Ansätze bezogen sich noch auf das Ergebnis beruflicher Aus- und Weiterbildung. Die hinter der beruflichen Handlungsfähigkeit als Eigenschaft einer Person stehende „Kompetenz“ kam dann Ende der 80iger Jahre stärker in das Blickfeld². Sie war in diesem Sinne die Formulierung der Eigenschaften, die eine Person besitzen muss, um im Beruf situationsadäquat selbständig zu handeln.

Das in den Ausbildungsordnungen formulierte Ziel, dass Auszubildende in die Lage versetzt werden sollen, berufliche Aufgaben selbständig planen, durchführen und kontrollieren zu können, verweist auf ein **Vermögen des Einzelnen, mit Hilfe von fachlichem und außerfachlichem Wissen, gepaart mit motorischen Fähigkeiten³, berufliche Anforderungen meistern zu können.** Diese werden als „Kompetenz“ bezeichnet.

Was heißt das für die Ausbildung?

Ziel beruflicher Bildung: Die Anforderungen an Arbeitsplätze erfüllen können.

Überblick

(„alte“) kritische Frage: Wie werden sich die Arbeitsanforderungen zukünftig entwickeln?

¹ vgl. Mertens 1974, S. 36–43.

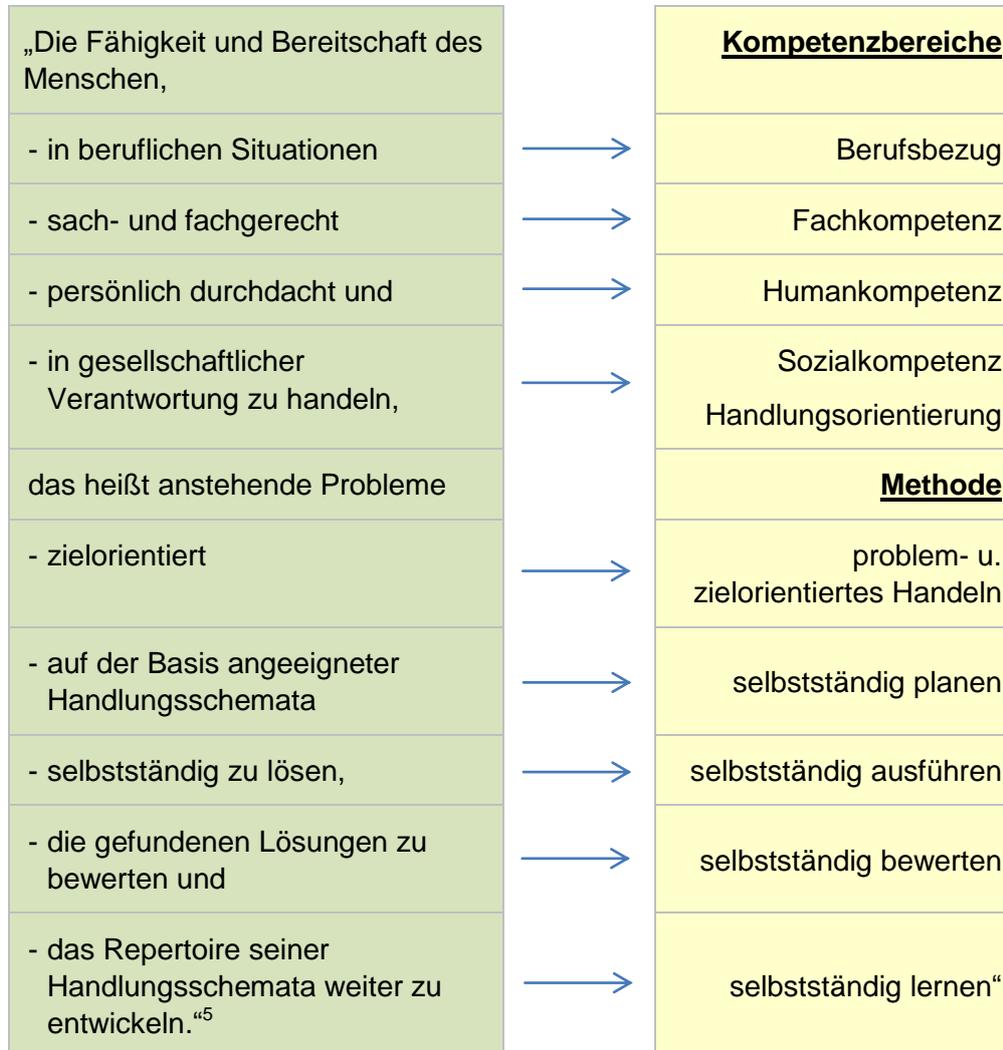
² bspw. Bader 1989, S. 66–77.

³ Diese sind allerdings selbst nicht Gegenstand von Kompetenz.

(„alte“) Lösung: Schlüsselqualifikationen

(„neue“) Lösung: Kompetenz

Beispiel: Begriff „berufliche Handlungskompetenz“⁴



⁴ Bader 1989, S. 66 – 77.

⁵ „Fachkompetenz als Fähigkeit und Bereitschaft, Aufgabenstellungen selbstständig, fachlich richtig, methodengeleitet zu bearbeiten und das Ergebnis zu beurteilen;

Humankompetenz als die Fähigkeit und Bereitschaft, als Individuum die Entwicklungschancen und Zumutungen in Beruf, Familie und öffentlichem Leben zu durchdenken und zu beurteilen, eigene Begabungen zu entfalten sowie Lebenspläne zu fassen und fortzuentwickeln;

Sozialkompetenz als die Fähigkeit und Bereitschaft, sich mit anderen rational und verantwortungsbewusst auseinander zu setzen und zu verständigen.

Methodenkompetenz ist Bestandteil aller drei Komponenten; isoliert von Interessen und Gegenständen, bleiben Methoden formal.

Lernkompetenz muss ebenfalls innerhalb der drei genannten Kompetenzbereiche entwickelt werden; sie gehört Substantiell zu jedem Bereich, den ohne Lernen stürbe Kompetenz ab.“ (ebd. S. 72, Hvrg. K. G.-V.)

Bei der Frage nach „Kompetenzen“ ist es demzufolge ein wichtiger Schritt, zunächst zu überlegen, welche beruflichen Anforderungssituationen auf Ihre Auszubildenden künftig zukommen werden. Berufsbildbezogene Angaben finden Sie hierzu beim Bundesinstitut für Berufsbildung. Für das Berufsbild Metall & Elektro wurden bspw. im Rahmen der Neuordnung der industriellen Elektroberufe berufsprofiltypische Arbeitsprozesse beschrieben.

Daran anknüpfend stellt sich die Frage, wie sehen typische Arbeitsprozesse und –anforderungen bei Ihnen im Unternehmen aus?

Arbeitsanforderungen im Unternehmen

siehe auch „Kompetenzwerkstatt“ der Universität Bremen“ ; www.kompetenzwerkstatt.net/

Welche beruflichen Anforderungssituationen müssen Auszubildenden als künftige Fachkräfte bei Ihnen im Betrieb bewältigen können?

1. Nennen Sie diese Anforderungssituationen.
2. Beschreiben Sie, wie eine erfolgreiche Bewältigung der jeweiligen Anforderungssituation aussieht.
3. Beschreiben Sie, welche Voraussetzungen junge Fachkräfte mitbringen müssen, um die Anforderungssituationen bewältigen zu können.

Anforderungssituation:

erfolgreiche Bewältigung:

pers. Voraussetzungen:

-
-

Aufgabe

Die Kompetenzorientierung findet sich in den Ausbildungsordnungen der letzten 20 Jahre wieder. Als problematisch stellte sich zunehmend heraus, dass die Definition der einzelnen Bestandteile, die Kompetenz ausmachen, nicht abschließend geklärt wurde. In den Beschreibungen findet sich eine wechselnde Zahl von Einzelfähigkeiten und -fertigkeiten sowie Wissensbestandteile, die in verschiedenen Kombinationen unterschiedliche Unterkompetenzen (im Allgemeinen mindestens Fach-,

Was die Erfassung von Kompetenzen so schwer macht.

Methoden- und Sozialkompetenz) beschreiben.

Insofern es sich dabei nicht um direkt operationalisierbare Wissens- und Fertigungsbestandteile handelt (die Qualifikationen), stößt ihre Vermittlung an Grenzen. Praktisch gewendet: Man kann einen Auszubildenden zwar darin unterrichten, ein Werkzeug richtig zu halten oder Materialien nach bestimmten Kriterien auszuwählen, aber man kann ihn nicht dahingehend schulen, eine spezielle Einstellung zu seiner Arbeit zu haben oder Probleme selbständig zu erkennen und zu beheben oder eine freundliche und positive Grundeinstellung gegenüber Kunden zu besitzen. Das sind Aspekte, die sich nur beim Lernenden selbst entwickeln, die aber nicht expliziter Gegenstand von Unterweisungen sein können. Es sind jedoch diese Bestandteile, die den Unterschied zwischen Qualifikationen als objektivierbare Wissens- und Fertigungsbestände einerseits und Kompetenz andererseits ausmachen.

Letzteres lässt sich als „Regelsystem“ beschreiben⁶, das in jedem Menschen angelegt ist und das in der Kombination unterschiedlicher Handlungsregeln eine jeweils situationsangemessene Handlung bspw. im beruflichen Alltag hervorzubringen hilft.

Das ist vergleichbar mit der Fähigkeit zu sprechen: Die Kombination von grammatischen und semantischen Regeln erlaubt es dem Einzelnen, Sprache zu erzeugen, die in der jeweiligen Gesprächssituation angemessen ist und diese erfolgreich bewältigt, unabhängig davon, ob eine solche Situation bereits früher vorgekommen ist oder nicht.

Das Beispiel
„Sprache“

Ein solches Regelsystem und vor allem seine kreative Verwendung müssen sich aber im Laufe des (beruflichen) Lernens (und des Lebens) entwickeln, sie können nicht geschult oder trainiert werden. Kompetenz ist vielmehr geprägt durch individuelle biografische Erfahrungen der erfolgreichen und der nicht erfolgreichen Bewältigung von Situationen in der früheren und jüngeren Vergangenheit.

Kompetenz-
entwicklung hat
etwas mit
(berufs-)
biografischer
Entwicklung zu
tun.

⁶ Chomsky, Noam (1990): Aspects of the Theory of Syntax. 16. Aufl. Cambridge: The M.I.T. Press. Aebli, Hans (1980): Denken, das Ordnen des Tuns. Band 1: Kognitive Aspekte der Handlungstheorie. Stuttgart: Klett-Cotta.

Wie hängt „Kompetenz“ mit Wissen zusammen?

Kritische Frage: Ist kompetentes Handeln das Anwenden von Wissen?



Wäre einfach: Kompetenz zu testen hieße, das Wissen zu testen.



Andere Variante: **Kompetenz als kluges Situationsverstehen**

- Handeln findet immer in Situationen statt. Geht es darum, Situationen richtig zu verstehen, zu erkennen, darin richtig zu handeln?

Was heißt das für uns?

- Zeigt „Kompetenz“ die Fähigkeit zur Entwicklung und Anwendung eines vorab erstellten Planes?
- Zeigt „Kompetenz“ die Fähigkeit, im Handlungsprozess von Situation zu Situation neu gute Entscheidungen treffen zu können?



Handeln im Vorausblick: eine Situation erfassen können

Handeln im Rückblick: Ein Plan hat sich realisiert! Eine Handlung ist nach einem Plan abgelaufen. Der Plan lässt sich sprachlich darstellen und kommunizieren und diskutieren. Er enthält ein „Wissen“.

Diskussion:

Diskussion



3. Kompetenzentwicklung

Kompetenz als Befähigung zum situationsangemessenen Handeln benötigt die Bereitstellung potentiell problembehafteter Situationen und gleichzeitig den nötigen Freiraum für die Lernenden, sich in den Situationen zu bewegen und auszuprobieren. Daher wird in der Berufspädagogik von „Kompetenzentwicklung“ gesprochen, und nicht von „Kompetenzschulung“ o.ä.

Grundsätzliches zur Gestaltung von Lernumgebungen

Freiräume einräumen heißt dabei nicht, wie „Handlungsorientierung“ gelegentlich missverstanden wurde, die Auszubildenden planlos handeln zu lassen, sondern bedeutet vielmehr die reflektierte Gestaltung von lernförderlichen Lernumgebungen durch die Lehrenden. Es bedeutet die Einbeziehung der Auszubildenden in das soziale System „Betrieb“ und dessen konstitutive Kommunikation von Entscheidungen⁷. Sind Auszubildende und Arbeitnehmer lediglich Empfänger von Entscheidungen, ohne an ihrer Produktion beteiligt zu werden, so wird der Raum zur Entwicklung der Fähigkeit, berufliche Situationen selbständig zu bewältigen (also Entscheidungen zu treffen), so eingeschränkt, dass eine Kompetenzentwicklung unwahrscheinlicher wird. Ausbildungsbetriebe gestalten somit ein kompetenzentwicklungsförderliches Lernumfeld, wenn sie in ihren organisationsinternen Prozessen Kommunikations- und Handlungsfelder konstruieren, die für die Auszubildenden Anreize zur Beteiligung an der Kommunikation bieten.

Welche Möglichkeiten es gibt, die betriebliche Ausbildung handlungsorientiert zu gestalten und welche Methoden hierfür zur Verfügung stehen, sehen Sie in dem Handbucheil „Handlungsorientierung und Lernmoderation“.



Beispiel: Auftragsorientiertes Lernen

„Das auftragsorientierte Lernen ist eine arbeitsintegrierende Lernform, bei der das authentische und ganzheitliche Lernen im Vordergrund steht. Es orientiert sich an beruflichen Arbeits- u. Geschäftsprozessen der Betriebe und ermöglicht dem Lernenden, berufspraktische und lebensweltliche Erfahrungen zu sammeln.“⁸

Methodenbeispiel:
Auftragsorientiertes Lernen

Das auftragsorientierte Lernen verläuft beispielsweise in den folgenden Phasen:

⁷ siehe dazu Luhmann, Niklas (2000): Organisation und Entscheidung. Opladen: Westdeutscher Verlag.

⁸ <http://methodenpool.uni-koeln.de/download/auftragsmethode.pdf>

„Auftragsakquisition (1. Informieren)

Der Kundenauftrag wird im besten Fall als realer Kundenauftrag oder als simulierter Kundenauftrag, der sich an der betrieblichen Realität orientiert, an die Auszubildenden herangetragen. Um dieses im Vorwege zu sichern, muss eine betriebliche Erhebung der Auftragsarten in den Betrieben erfolgen (vgl. HOWE/KNUTZEN 2007). Nachdem sich der Kunde mit einer Anfrage an den Fachbetrieb gewendet hat, erhält der Auszubildende zunächst die Möglichkeit, eine gestalterische Initiative zu entwickeln, indem er dem Kunden verschiedene Umsetzungsvorschläge unterbreitet. Auf der Grundlage selbst recherchierter Informationen erfolgt eine erste Kundenberatung hinsichtlich verschiedener Angebote.

Auftragsannahme (2. Planen)

Die Kundenaufträge werden analysiert und unter Berücksichtigung der Wünsche des Kunden konkretisiert. Der Auszubildende prüft die Machbarkeit des Auftrags, indem eine erste Kostenkalkulation und Vorabplanung durchgeführt wird. Diese Phase ist verbunden mit der Entwicklung klarer Zielsetzungen und macht eine gedankliche Vorwegnahme des Handlungsergebnisses erforderlich. Einigen sich Auszubildender und Kunde auf ein Auftragsergebnis, wird ein Angebot erstellt und die Auftragsannahme schriftlich abgeschlossen.

Auftragsplanung (3. Entscheiden):

Nach der Auftragsannahme plant der Auszubildende die Fertigung, wobei neben dem Aspekt der Fertigung im Team und dem rationellen Fertigungsablauf auch die Dokumentation vorbereitet wird. Das verlangt eine Aneignung von Informationen über die Einzelbereiche der komplexen Aufgabenstellung. Aufgrund dieser selbst erarbeiteten Erkenntnisse trifft der Auszubildende eine begründete Entscheidung über die Bedingungen des Handelns und die folgenden Fertigungsschritte. Dazu gehören die Bestimmung der für die Auftragsdurchführung benötigten betrieblichen Ressourcen und die Festlegung des Einsatzes von Werkzeug und Material. Die Personal- und Terminplanung sowie Koordinierungen organisatorischer Art sind ebenfalls Bestandteil der Auftragsvorbereitung.

Auftragsdurchführung (4. Ausführen):

Die Auftragsplanung wird in der Werkstatt umgesetzt, wobei eine kontinuierliche Qualitätssicherung das Erreichen eines fehlerfreien Endergebnisses sicherstellt. Durch die Einbindung des Auszubildenden in den gesamten Arbeitsprozess wird er in die Lage versetzt, während der Fertigung vorherige oder später im Arbeitsprozess liegenden Arbeitsschritte mit zu bedenken. [Von besonderer Bedeutung sind hierbei die in der realen Ausführung entstehenden situativen

Aspekte der Auftragsumsetzung/ Handlung: Wenn Unerwartetes eintritt - Wenn der Handlungsplan angepasst an die situativen Gegebenheiten modifiziert werden muss.]⁹ Für den innerbetrieblichen Ablauf kann eine Dokumentation der benötigten Arbeitszeit, aller verwendeten Materialien sowie der Fertigungsschritte notwendig sein.

Auftragsübergabe (5. Kontrollieren):

Ist die Fertigung abgeschlossen, erfolgt eine Qualitätskontrolle z.B. in Form einer sicherheitstechnischem Überprüfung oder Funktionskontrolle. Bevor das Produkt oder die Dienstleistung dem Kunden übergeben wird, prüft der Auszubildende, ob die in der Auftragsannahme festgelegten Anforderungen erreicht wurden. Erst wenn alle Qualitätsmerkmale erfüllt sind, wird dem Kunden das Produkt übergeben.¹⁰ Auch diese Auftragsphase erfordert neben Planung und Organisationsfähigkeit eine Kompetenz des Auszubildenden in Bezug auf Beratung und Anleitung des Kunden.

Kompetenz als Befähigung zum situationsangemessenen Handeln benötigt die Bereitstellung potentiell problembehafteter Situationen und gleichzeitig den nötigen Freiraum für die Lernenden, sich in den Situationen zu bewegen und auszuprobieren.

Überblick



- Die Auszubildenden wählen betriebliche Aufträge aus, bzw. entwickeln Aufgabenstellungen, die dem Fähigkeits- und Entwicklungsstand des/der Auszubildenden angemessen sind.
- Die Auszubildenden realisieren selbstständig den Handlungsablauf.
- Die Lösungswege werden gemeinsam beobachtet.

Die Auszubildenden sollen:

- den Handlungsablauf beschreiben und erläutern können,
- Alternativen in Erwägung ziehen und
- fehlerhafte Handlungsweisen erkennen können.
- Im Rückblick wird gemeinsam diskutiert, welche Pläne realisiert worden sind.
- Ggf. werden die Ergebnisse in einer Darstellung zur Anleitung für andere Auszubildende festgehalten.

Lern- u. Arbeitsaufgaben zeigen nur, ob jemand eine Handlungsanforderung im Moment bewältigen kann. Sie zeigen nicht, wie sich ein Mensch entwickeln kann.

Bedenke

¹⁰ Reich, K. 2008

Frage:

Woran zeigt sich aus Ihrer Sicht, ob ein junger Auszubildender erfolgreich lernen wird, was er derzeit noch nicht kann?

Diskussion



4. Verfahren zur Kompetenzentwicklung

Wenn Auszubildende in einem kompetenzorientiert gestalteten betrieblichen Lernumfeld arbeiten, wie das beispielsweise beim Auftragsorientierten Lernen der Fall ist, dann bietet es sich an, die erzielten Arbeits- u. Lernergebnisse ebenfalls zum Gegenstand von kompetenzorientierter Einschätzung und Kompetenzentwicklung zu machen.

Hierfür ist ein Verfahren/ eine Software zur Dokumentation von Lernprozessen geeignet, das zu jedem Zeitpunkt des Ausbildungsverlaufs (z.B. im zeitlichen Mittelfeld der Ausbildung, zur Identifikation des Kompetenzentwicklungsstandes des Auszubildenden und zur Planung weiterer Lernprozesse) bis hin zur Prüfungsvorbereitung eingesetzt werden kann.

Die Dokumentationssoftware lässt sich zur Erfassung von im Arbeits- u. Ausbildungsprozess erworbenen Wissen einsetzen. Hierbei werden berufliche Handlungsvollzüge strukturiert reflektiert. Die betreffenden Personen dokumentieren nach einem spezifischen Schema unmittelbar in ihrem Arbeitszusammenhang bzw. der Bearbeitung des jeweiligen betrieblichen Auftrags komplexe berufliche Tätigkeiten und damit einhergehende Problemlöse- u. Lernprozesse. Auch der Kontext der dokumentierten Tätigkeit, wie das Nutzen von Materialien oder die Kommunikation/Absprachen mit Kollegen/ -innen, können damit gut abgebildet werden.

In einem Bereich „Notizen“ ist entlang der ausgeführten Tätigkeiten, Raum für textliche Erläuterungen gegeben, wie beispielweise für das Abwägungen bei Entscheidungsprozessen, der Berücksichtigung situativer Aspekte von Anforderungssituationen, deren Abbildung gerade im Hinblick auf die Kompetenzeinschätzung von Bedeutung ist.

Zusätzlich hält das Tool technische Möglichkeiten vor, Dateien oder Internetlinks hochzuladen und somit die Bearbeitung des betrieblichen Auftrags bspw. auch mit Bildmaterial o.ä. zu dokumentieren. Die IT-gestützte Form der Lerndokumentation kommt dabei der Technikorientierung in den Lebenswelten Jugendlicher entgegen.

die Dokumentation von Lern- u. Arbeitsprozessen als ein Verfahren zur Kompetenzentwicklung

Quelle des Dokumentationsverfahrens und der Dokumentationssoftware:

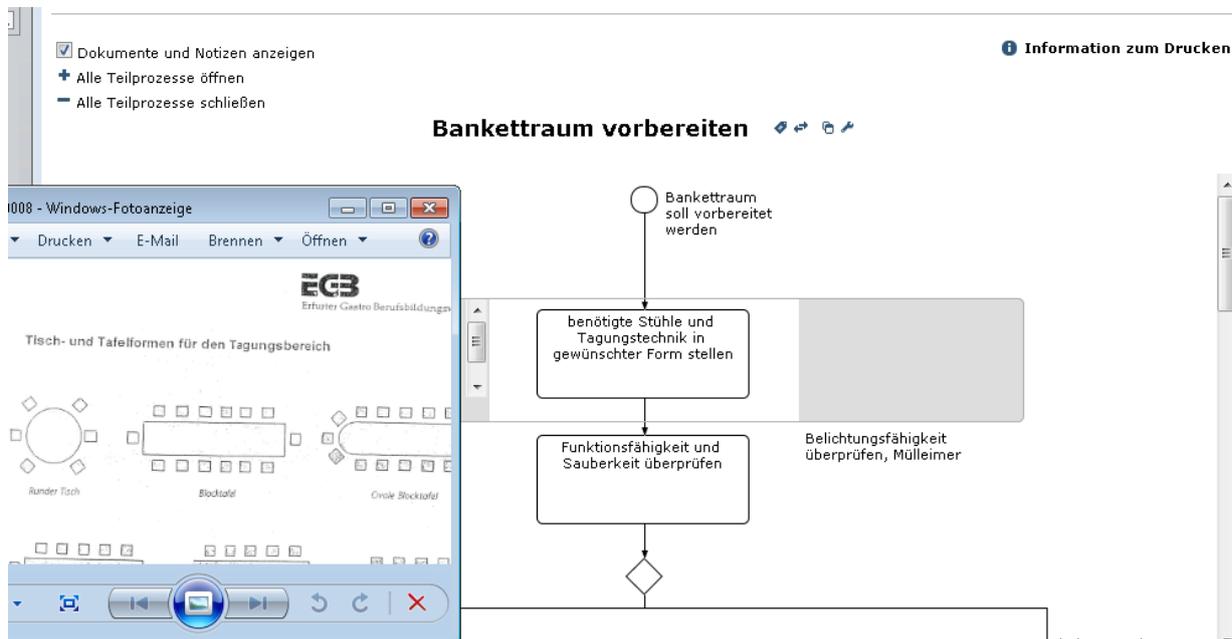
Projektverbund:

Universität Erfurt, PD Dr. Vonken

Eichenbaum GmbH/

NT AG

Beispiel
Quelle: Ausbildung
in der Gastronomie



Ausbilder und Auszubildende werden zunächst im Umgang mit dem Verfahren/ der Anwendung dieses Verfahrens und des Tools in der betrieblichen Ausbildung geschult.

>> Schulungen für Ausbilder und Auszubildende bietet die Eichenbaum¹¹ GmbH an.

Vorbereitung des
Einsatzes der
Dokumentations-
software

In Vorbereitung auf die Durchführung der Dokumentation von Lern- u. Arbeitsprozessen in der Ausbildung ist es die Aufgabe des Ausbildungspersonals, die jeweiligen betrieblichen Handlungs- u. Geschäftsfelder im Hinblick auf komplexe, anforderungsreiche Situationen hin zu reflektieren.

¹¹ Kontakt: **Eichenbaum** Gesellschaft für Organisationsberatung, Marketing, PR und Bildung mbH, unter www.eichenbaum.de

Sie haben am Anfang dieser Handreichung Anforderungssituationen beschrieben, die Auszubildende als künftige Fachkräfte bei Ihnen im Betrieb bewältigen können müssen.

Welche dieser Situationen ist Ihrer Meinung nach am ehesten geeignet, um deren Bewältigung im Arbeits- u. Ausbildungsprozess durch Ihre Auszubildenden dokumentieren zu lassen und später in einem Kompetenzentwicklungsgespräch gemeinsam auszuwerten?

Formulieren Sie hierzu einen betrieblichen Auftrag:

Aufgabe

Die im Lern- und Arbeitsprozess erstellten Dokumentationen bilden die Grundlage, um mit den Auszubildenden zu unterschiedlichen Ausbildungszeitpunkten **Kompetenzentwicklungsgespräche** zu führen.

Beim gemeinsamen Reflektieren der Umsetzung des jeweiligen betrieblichen Auftrages dient die Dokumentation als Leitfaden, um Handlungs- und Entscheidungsprozesse, die der Auszubildende umgesetzt hat, zu thematisieren. Auszubildende können bspw. schildern, wie sie bei der Bearbeitung des Auftrags an der betrieblichen

Dokumentierte Lern- u. Arbeitsprozesse als Grundlage für die Kompetenzentwicklung

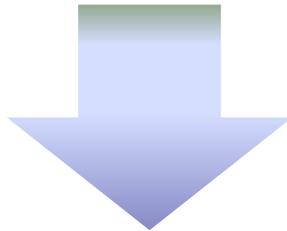
Kommunikation teilgenommen haben. **Wie sie Situationen (kommunikativ) bewältigt haben.** Das betrifft sowohl die innerbetrieblichen Kommunikationsprozesse (im System Betrieb), als auch die Kommunikationsprozesse mit dem Kunden.

Wir erinnern uns:

Ausbildungsbetriebe gestalten ein kompetenzentwicklungsförderliches Lernumfeld, wenn sie in ihren organisationsinternen Prozessen Kommunikations- und Handlungsfelder konstruieren, die für die Auszubildenden Anreize zur Beteiligung an der Kommunikation bieten.

und

Kompetenz als kluges Situationsverstehen, als die Fähigkeit, im Handlungsprozess von Situation zu Situation neue gute Entscheidungen treffen zu können.



Nun gilt es mit Blick auf die Kompetenzentwicklung, diese kommunikative Beteiligung und das Treffen von Entscheidungen zu thematisieren und zu reflektieren.

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel aus dem kaufmännischen Bereich, indem eine komplexe, konfliktreiche Handlungssituation mit hohen Anforderungen an eine (potenzielle) Fachkraft kompetenzorientiert betrachtet und bewertet wird.

Beispiel: Reklamations- und Konfliktbewältigung

„Nehmen wir als Beispiel eine Kaufhausszene: Eine Kundin möchte einen vor einigen Tagen gekauften Mantel umtauschen. Dafür betritt sie das Kaufhaus, in dem sie den Mantel gekauft hat, und steuert auf den Servicebereich zu, an dem eine Verkäuferin [in unserem Fall eines Auszubildenden im fortgeschrittenen Lehrjahr]¹² die Reklamationen bearbeitet. Nachdem sie ihr Anliegen erläutert und

Beispiel.
Reklamations- und
Konfliktbewältigung

¹² Einschub: K. Grimm-Vonken

als Begründung angegeben hat, dass sie versehentlich den Mantel in einer falschen Farbe gekauft habe, übergibt sie der Verkäuferin den Mantel, die ihn daraufhin auf Gebrauchsspuren untersucht. Bei der Untersuchung stellt die Verkäuferin fest, dass der Mantel auf dem Ärmel einen Fleck bekommen hat. Von diesem Moment an gibt es mehrere Möglichkeiten des Umgangs mit der Situation:

- a) Die Verkäuferin sieht sich angesichts des Flecks von der Situation überfordert und bittet ihren Vorgesetzten [in unserem Fall das Ausbildungspersonal]¹³ dazu, der über Annahme oder Verweigerung der zurückgebrachten Ware entscheiden soll. Sie weicht damit der eigenständigen Klärung der Situation aus.
- b) Die Verkäuferin kritisiert den Mangel an wahrheitsgemäßen Angaben, indem sie der Kundin erklärt, dass die Ware offensichtlich gebraucht und daher vom Umtausch ausgeschlossen sei. Aufgrund der Kritik an der Wahrheit bestreitet die Verkäuferin die Aufrichtigkeit der Kundin. Es kommt zunächst zu keiner gemeinsamen Situationsdefinition.
- c) Die Verkäuferin zweifelt die Wahrhaftigkeit der Aussage an, dass der Kundin die Farbe nicht gefalle, und lehnt den Umtausch bspw. mit der Vermutung ab, dass diese den Mantel nur zu einem bestimmten Anlass getragen habe und ihn nun nicht mehr benötige, weswegen die Kundin ihn umtauschen wolle. Als Begründung für Ihre Vermutung könnte sie den Fleck angeben und darauf hinweisen, dass gebrauchte Kleidung nicht umgetauscht werden könne. Auch hier kommt es zunächst zu keiner gemeinsamen Lösung des Problems.
- d) Die Verkäuferin tauscht den Mantel trotz Flecks ohne Weiteres um. Sie erkennt damit die Angaben der Kundin vorbehaltlos an. In diesem Fall haben sich die Beteiligten auf eine Situationsdefinition geeinigt, indem sie Dritten gegenüber (nämlich dem Kaufhaus) strategisch gehandelt haben – die Verkäuferin vermeidet Unstimmigkeiten mit der Kundin und die Kundin bekommt den gewünschten Umtausch trotz der Kenntnis des Makels.

Betrachten wir diese verschiedenen Möglichkeiten unter dem Aspekt kompetenten Handelns, dann ergeben sich darauf unterschiedliche Schlussfolgerungen:

Das Handeln in d) ist dagegen deutlich schwieriger zu beurteilen. Zunächst sind die Probleme der Situation offenbar bewältigt worden, die Kundin ist zufrieden gestellt und bleibt daher vielleicht dem Kaufhaus als Kundin erhalten. Die Verkäuferin [Auszubildende] hat eine Entscheidung getroffen und kommuniziert, die zur Bewältigung der Situation beigetragen hat. Und sie hat gleichzeitig, indem sie selbstständig gehandelt hat, die Komplexität in der Organisation [Kaufhaus] zumindest nicht erhöht. Trotzdem können wir nicht ohne Weiteres sagen, dass sie

kluges
Situationsverstehen
&
im Handlungsprozess
von Situation zu
Situation neu gute
Entscheidungen treffen
zu können

¹³ ebd.

kompetent gehandelt habe, denn die Verkäuferin hat wissentlich objektive Tatsachen vernachlässigt.

Wir können der Verkäuferin mangelnde Orientierung an den Organisationszielen vorwerfen und damit die Handlung als inkompetent ablehnen. Indem die Verkäuferin den Mantel trotz Mängel umtauscht, nimmt sie in Kauf, dass die Kundin diese Erfahrung an andere weiter gibt und mehr Kunden mit ähnlichen Fällen die gleiche Vorgehensweise versuchen. Außerdem riskiert sie Sanktionen ihres Arbeitgebers, wenn der Fleck entdeckt wird. Die mangelnde Berücksichtigung solcher Effekte verhindert, dass wir die Handlung der Verkäuferin als kompetent klassifizieren können.

(....)

Eine Möglichkeit bestünde darin, dass Kundin und Verkäuferin in eine Verständigung über die Situation einträten. Die Verkäuferin kritisiert den objektiven und normativen Bezug der Kundin (Ware ist nicht ungebraucht, fälschliche Berufung auf Möglichkeit des Umtauschs). Die Kundin wiederum kritisiert den objektiven Bezug der Verkäuferin, indem sie angibt, dass der Mantel zwar einen Fleck hat, trotzdem jedoch nicht gebraucht wurde. Willigen beide in diese veränderte Definition der Situation ein, dann kann es im weiteren kommunikativen Verlauf zu einer Verständigung über Handlungen kommen. So könnte die Verkäuferin die Kundin auffordern, den Mantel zunächst reinigen zu lassen, und im Gegenzug die Rücknahme zusichern. In Bezug auf unsere Kriterien haben wir es hier mit einer kompetenten Handlung zu tun. Wir können davon ausgehen, dass eine Vielzahl von Aspekten Beachtung gefunden haben. Es konnte eine Lösung ohne Beteiligung Weiterer (wie z.B. des Vorgesetzten) erzielt werden, dies stellt für die Organisation des Kaufhauses eine kompetente Lösung dar, und die Handlung ist durch Selbstständigkeit, Kreativität, Selbstorganisation, Selbstverantwortlichkeit und Flexibilität gekennzeichnet (Vonken 2005, S. 220 ff.)⁴.



Matthias Vonken
(2005): Handlung und
Kompetenz.
Theoretische
Perspektiven für die
Erwachsenen- und
Berufspädagogik.
Wiesbaden VS Verlag
für
Sozialwissenschaften.

Die Reflexionsweise bzw. Auswertung der Handlung muss sich in jedem Fall am Entwicklungsstand der Fachkraft bzw. des/der Auszubildenden orientieren. Während wir das Herbeirufen von Vorgesetzten zur Problemlösung bei einer langjährig tätigen Verkäuferin tendenziell nicht als kompetentes Handeln werten würden, muss der Wertungsmaßstab insb. bei Auszubildenden in diesem Punkt modifiziert werden: „Es kann durchaus kompetent sein, wenn man die Bewältigung einer Situation, der man sich nicht gewachsen fühlt, anderen überträgt, anstatt durch eigenes Unvermögen zu scheitern. Das verweist auf den Zusammenhang von Qualifikation und kompetentem Handeln. Von einer entsprechend qualifizierten Verkäuferin können wir kompetentes Handeln in Form der

Bedenke

Bewältigung dieser Handlungssituation erwarten.“¹⁴ Auszubildende hingegen befinden sich erst auf dem Weg dorthin und werden ggf. im Rahmen der Bewältigung betrieblicher Aufträge mit solchen anforderungsreichen Situationen konfrontiert, sie besitzen i.d.R. diesbezüglich kaum berufliche Vorerfahrungen und handeln vor dem Hintergrund ihres jeweiligen Qualifikationsstandes. Die Reflektion dieser (dokumentierten) Situationen eröffnen die Chance, den individuellen Qualifikationsstand zu thematisieren (Welche Kenntnisse und Fähigkeiten standen den Auszubildenden zur Bewältigung der Anforderungen zur Verfügung und an welchen Stellen mussten sie sich noch Rat und Unterstützung einholen?) All diese Aspekte können sehr gut anhand der im Arbeitsprozess festgehaltenen Informationen im Bereich „Notizen“ der Dokumentationssoftware wieder „wachgerufen“ und thematisiert werden.

Der Lernprozess führt dann zu einer echten Erweiterung des Situationsverstehens, wenn (ähnlich, wie in dem Kaufhaus-Beispiel ausgeführt wurde) mit den Auszubildenden über alternative Situationsdefinitionen und Lösungsmöglichkeiten gesprochen wird, d.h. wenn im Zuge der Reflexion der Situation gemeinsam Handlungsalternativen gefunden werden.

Wichtig ist, dass Auszubildende bei der Dokumentation ihrer Lern- u. Arbeitsaufträge dahingehend instruiert werden, nicht allein die reibungslos verlaufenen Aspekte der Situationsbewältigung zu dokumentieren, sondern auch die Situationen, in denen bei ihnen Handlungsunsicherheit entstand bzw. ihnen die Bewältigung der Situation Probleme bereitete. Dies setzt im Unternehmen eine Lernkultur voraus, in der über fehlerhaftes Handeln, konstruktiv kommuniziert wird.

Die Anwendungspraxis mit dem Dokumentationsverfahren zeigt, dass Auszubildende und Auszubildende anhand ihrer Prozessbeschreibungen in einen Diskurs darüber treten:

- wie die konkreten Handlungssituationen aussahen,
- welche Standards im Unternehmen bspw. zur Lösung der Anforderungssituationen gelten und
- inwiefern aufgrund situationspezifischer Gegebenheiten übliche Handlungsschemata modifiziert wurden (kreative Aspekte der Situationsbewältigung).

Auch wird die Anwendung von den am Lernort Berufsschule und den am Lernort Betrieb erworbenen Kenntnissen differenziert betrachtet und hinsichtlich ihres Transfers besprochen.

Erfahrungen in der Anwendung des Tools

¹⁴ ebd.

Es findet zwischen den Ausbildenden und Auszubildenden eine Verständigung über

- die an der Situationsbewältigung sichtbar werdenden Kompetenzentwicklungsfortschritte und
- über die Lernbedarfe der Auszubildenden statt.

Kompetenzorientierte Einschätzungen werden so getroffen, dass allen Beteiligten deutlich wird, dass das gezeigte Problemlöseverhalten Aspekte des Kompetenzprofils der Auszubildenden wiedergibt, die in erster Linie *diese* Situation betreffen und von daher keinen generalisierenden Charakter haben. Eine solche Sichtweise ist insofern wichtig, als dass sie immer auf eine Weiterentwicklung der Person orientiert ist und den Auszubildenden deutlich macht, dass eine neue situative Anforderung für sie auch wieder eine neue Chance bietet, kompetentes Handeln u. persönliche Weiterentwicklung zu zeigen.

Auch wird den Auszubildenden schon zu einem frühen Zeitpunkt ihrer beruflichen Entwicklung geläufig, dass es zur Lösung beruflicher Anforderungssituationen und zur Entwicklung der eigenen Kompetenz im Beruf keine Standardlösungen gibt und statt dessen immer wieder ein aufmerksamer situativ gebundener Blick erforderlich ist, wie auch die Bereitschaft, sich stetig mit Situationen neu auseinanderzusetzen und adaptive Problemlösungen und Handlungsweisen hervorzubringen.

Die Anwendung des Verfahrens zur Dokumentation von Arbeitsprozessen kann dabei für alle an den Lernprozessen Beteiligten eine Grundlage darstellen, von der Ausbildung, über den Einstieg in den Beruf, die Phase der beruflichen Professionalisierung bis hin zum Austritt aus dem Erwerbsleben.

Vorbereitung auf
Lebenslanges
Lernen

Literatur und Links

Bader, Reinhard (1989): Übergreifende didaktische Aspekte zur Neuordnung der Elektro- und Metallberufe. In: Landesinstitut für Schule und Weiterbildung (Hg.): Berufliche Bildung. Fachtagung zur Neuordnung der industriellen Elektro- und Metallberufe. Soest: Soester Verlagskontor, S. 66–77.

Chomsky, Noam (1990): Aspects of the Theory of Syntax. 16. Aufl. Cambridge: The M.I.T. Press.

Aebli, Hans (1980): Denken, das Ordnen des Tuns. Band 1: Kognitive Aspekte der Handlungstheorie. Stuttgart: Klett-Cotta.

Luhmann, Niklas (2000): Organisation und Entscheidung. Opladen: Westdeutscher Verlag.

Mertens, D. (1974): Schlüsselqualifikationen. Thesen zur Schulung für eine moderne Gesellschaft. In: Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung 7 (1), S. 36–43.

Reich, K. (Hg.) (2008): Methodenpool. In: URL.: <http://methodenpool.uni-koeln.de>

Vonken, M. (2005): Handlung und Kompetenz. Theoretische Perspektiven für die Erwachsenen- und Berufspädagogik. Wiesbaden VS Verlag für Sozialwissenschaften.