

Schwerpunktthema

## „Hat die Trainer/in geschmeckt?“

Über Sinn und Unsinn von Auswertungen von Workshops, Seminaren, Elternabenden und anderen auszuwertenden Zusammenkünften

„Wie zufrieden waren Sie mit diesem Seminar?“ oder: „Wurden Ihre Erwartungen erfüllt? Bitte vergeben Sie dafür eine Schulnote.“ Wer schon einmal ein Seminar oder eine andere Gruppensammenkunft mit Lernauftrag, besucht hat, trifft auf eine Variante der häufig immer gleichen Auswertungsfragen; bevorzugt in Institutionen mit Qualitätsmanagementsystem. Nicht selten wird es dann in den letzten Minuten eines Workshops hektisch, denn schnell muss noch der Auswertungsbogen ausgefüllt, die Trainer/in und ihre Arbeit beurteilt werden. Wie ein wichtiges und unverwechselbares Ritual: Spätestens jetzt weiß jede/r, die Veranstaltung neigt sich unwiderruflich ihrem Ende zu. Bogen ausfüllen, abgeben, Hände schütteln und Tschüß! Häufig handelt es sich um Bögen mit Skalen unterschiedlichster Art: Mal soll man Schulnoten vergeben, zwischen „++“ und „--“, ankreuzen oder einen Wert auf einer Skala zwischen 0 und 10 angeben. Dass lässt sich leichter auswerten, in Excel-Tabellen übertragen und in Diagrammen wiedergeben. Selten erfahren Teilnehmer/innen etwas über das Ergebnis der Auswertung. Übrigens: Nicht selten erfahren auch Trainer/innen das Ergebnis nicht.

### Wozu das Ganze?

#### Was haben wir davon?

Wozu aber das Ganze? Was wird da eigentlich gemessen? Was habe ich als Trainer/in, Lehrer/in, Berater/in oder auf der anderen Seite als Teilnehmer/in davon?

Im Vordergrund steht häufig die Qualität. Sie soll gemessen, verbessert und weiterentwickelt werden. Steht eine Organisation unter dem Diktat eines Qualitätsmanagementsystems, kommt sie um die Messung nicht herum. Der Auswertungsbogen wird zum

Nachweis der ernsthaften Bemühungen um die Qualität.

### Doch was ist Qualität?

Woran machen wir die Qualität eines Trainings, einer Supervision, eines Elternabends, einer Moderation fest? Viele der verwendeten Auswertungsbögen lassen sich auf die einfache Frage reduzieren: Hat Ihnen der oder die Trainer/in geschmeckt? Wenn alle mit der Trainer/in und Ihrem Programm zufrieden waren, war dann die Veranstaltung gut? Oder sagt dies eher etwas über die leichte Verdaulichkeit der Veranstaltungsinhalte und die Entertainerfähigkeiten der Trainer/in aus? Hat die Qualität von Lernprozessen etwas mit Geschmack, Genuss und Zufriedenheit auf Seiten der Teilnehmer/innen zu tun?

### Auswertung - Wert - Wirkung

Eine Auswertung soll etwas über den Wert einer Veranstaltung sagen. Welchen Wert diese aber hatte, zeigt häufig erst der Alltag. Wie wirkt sich der Prozess auf den Alltag aus? Verändert der Lernprozess etwas im Alltag? Wenn wir in „Wirkungen“ denken, dann schließen sich eine Reihe wichtiger Fragen an: Kann man die Wirkung schon am Ende einer Veranstaltung beobachten und messen? Sind Fragen nach der Zufriedenheit, nach Schulnoten und der Beurteilung der Trainer/in geeignet „Wirkung“ zu messen? Wie kann man die Wirkung messen? Reicht dazu eine Befragung der Teilnehmer/in? Oder müsste man nicht die Kollegen, die Umwelt des/der Teilnehmer/in befragen, ob diese Veränderungen wahrgenommen haben? Was sagt es über die Qualität eines Trainings aus, wenn ich als Teilnehmer/in hinterher auf eine Umwelt treffe, die nichts von den Seminarinhalten wissen

will? Wenn ich z.B. auf einem Konfliktseminar war und jetzt freudig vor Ort Konflikte klären will, dort aber noch mehr Konflikte bekomme, weil gerade darauf keiner Lust hat? War das Seminar jetzt schlecht? Wie entsteht überhaupt Wirkung? Ist das allein ein Werk der Trainer/in? Welchen Anteil hat die Teilnehmer/in am (Wirkungs-) Ergebnis einer Veranstaltung? Welchen Anteil hat die Umwelt? Welche Rolle spielt das, was vor einer Veranstaltung stattfindet: Ob Teilnehmer/innen „geschickt werden“ oder sich selbst entschieden haben zu kommen? Eigentlich sollte man gerade Inhouse-Schulungen damit beginnen, die Teilnehmer/innen zu fragen, ob sie auch gekommen wären, wenn sie jetzt z.B. 50,00 € zahlen müssten. Verändert der Umstand, dass ich für eine Veranstaltung bezahle etwas? Welche Auswirkung hat es, wenn im Vorfeld eine Klärung von Zielen und Aufträgen, Interessen und Motivationen stattgefunden hat oder wenn diese Klärung gerade nicht stattgefunden hat? Welche Rolle spielt es, ob und wie sich eine Teilnehmer/in auf den Lernprozess eingelassen und aktiv mitgearbeitet hat? Wie finden sich alle diese Fragen in der Auswertung wieder?

**Wer in „Wirkungen“ denkt, gestaltet Auswertungen so, dass sie wirken, dass sie Teil des Lern- und Veränderungsprozesses sind.**

Auswertungen können mehr sein als nur sinnentleertes Abschlussritual und lästige Pflicht im Rahmen von Qualitätsmanagementsystemen. Auswertungen können Teil des Lern- und Veränderungsprozesses sein.

Wie konnten sich die Teilnehmer/innen einbringen und beteiligen? Was nehmen sie sich vor? Was möchten sie vertiefen, ausprobieren, nachlesen, mit anderen, die nicht hier waren, besprechen? Was war leicht und was war schwer verdaulich? Besonders im Sinne von „Verstörung“: Was hat mich irritiert, eigene Muster, Verhaltensweisen, Denkmodelle in Frage gestellt? Was hat mir Mut gemacht, die Inhalte anzugehen und umzusetzen? Wie könnte ich dies stabilisieren und im Alltag fortsetzen?

Aber auch schon zu Beginn einer Veranstaltung lassen sich wichtige Auswertungs-

fragen stellen: So könnten Teilnehmer/innen eines Lernprozesses schon zu Beginn klären, wie sie an einem Prozess beteiligt sind, was sie in der Veranstaltung bräuchten, damit die Inhalte in ihrer Umwelt außerhalb des Seminars besser wirken können. Auf welche Rahmenbedingungen und Kontexte treffen sie, wenn sie nach der Veranstaltung wieder in ihre Umwelt zurückkehren? Was an diesen Kontexten müsste verändert werden, damit sie die Lernergebnisse besser umsetzen könnten. Mit wem müssten sie nach der Veranstaltung ins Gespräch gehen, mit welchen Themen und Fragen, damit die Inhalte Wirkung entfalten können? Wie müssten sie diese Gespräche, vielleicht schon in der Lernveranstaltung vorbereiten? Wie viel Mut bräuchten sie für den Transfer der Lernergebnisse in den eigenen (Arbeits-) Alltag? Was könnte sie dafür in der Veranstaltung, im Seminar stärken?

Methodisch stellt sich die Frage, wie diese Fragen in einer Veranstaltung gestellt werden müssten, damit sie eine maximale Wirkung im Sinne von Umsetzung und Transfer entfalten können. Sind Fragebögen und Skalen dann wirklich noch geeignet? Brauchen wir dann nicht ganz andere „Auswertungsinstrumente“? Macht eine Auswertung, die sich nicht auswirkt, die nicht Bestandteil des Lern- und Veränderungsprozesses ist dann eigentlich noch Sinn? Müssten diese Auswertungsinstrumente nicht zusammen mit den Teilnehmer/innen als Teil des Lern- und Veränderungsprozesses entwickelt werden? Würde dann nicht unweigerlich die Eigenverantwortung der Teilnehmer/innen gestärkt werden? Und würde das noch allen Teilnehmer/innen schmecken? Oder würde das vielleicht dazu führen, dass plötzlich die Trainer/in nicht mehr schmeckt?

Das führt mich zu einer ketzerischen Frage: Wenn bei den klassischen Auswertungsbögen Trainer/innen gut bewertet werden, könnte das nicht auch das Gegenteil bedeuten? Dass hier unterhaltsame Lernprozesse stattgefunden haben, die nicht viel gestört, verwirrt und nicht viele neue Suchprozesse ausgelöst haben? Wenn eine Teilnehmer/in auf einer Skala von 0 bis 10 ihre Zufriedenheit mit dem Wert 8 einschätzt, was sagt das dann aus? Zufriedenheit im Sinne von „in Frieden gelassen worden“ oder Zufriedenheit

im Sinne von Verstörung, Lernen und Veränderung?

Angeregt zu diesem Schwerpunkt hat mich ein Vortrag von Ralf Besser auf der Didacta 2009 in Hannover. Mit seiner ungewöhnlichen und kreativen Art hat er mich angeregt, über die Art und Weise, wie ich Auswertungsprozesse gestalten nachzudenken und mir mehr die Frage nach dem Sinn und der Wirkung zu stellen. Gerne verweise ich auf sein sehr lesenswertes Buch Ralf Besser: „Transfer: Damit Seminare Früchte tragen.“ Weinheim, 2001 sowie auf seine Website mit weiteren Informationen: [www.besser-wie-gut.de](http://www.besser-wie-gut.de). Außerdem verweise ich auf den Perspektiven-Newsletter: 2/2005 mit dem Thema „Wie können Sie verhindern, Gelerntes in Ihren Alltag zu übertragen und Veränderungen zu vermeiden?“ <http://www.uwestrass.de/news-2-05.html>

Eine kleine unsortierte Sammlung möglicher Aus-Wirkungs-Fragen finden Sie auf dem begleitenden Arbeitsblatt:

>> [www.uwestrass.de/vip/wirkungsfragen.pdf](http://www.uwestrass.de/vip/wirkungsfragen.pdf)

---

Werden Sie **ProVi** in Ihrem Arbeitsgebiet!

Im Herbst 2009 startet in Kooperation mit der Volkshochschule der Stadt Ludwigshafen die Weiterbildung zur **Prozess- und Veränderungsbegleiter/in** (ProVi). Viele Erzieher/innen und Pädagog/innen, Lehrer/innen und Sozialarbeiter/innen, Psycholog/innen und Heilpädagog/innen gestalten Lern- und Veränderungsprozesse in Gesprächen und in der Arbeit mit Gruppen. Die Weiterbildung zum ProVi greift die konkreten Arbeitssituationen aus der Praxis auf und ist deshalb bewusst keine therapeutische Weiterbildung. Vielmehr vermittelt ProVi systemisch fundierte, praxisrelevante Kompetenzen und Werkzeuge in neun Weiterbildungsbausteinen:

**1.** Lernen und Verändern **2.** Lösungen (er-)finden statt Probleme lösen **3.** Lernen und Veränderung durch Kommunikation **4.** Auftragsklärung & Beziehungsgestaltung **5.** Fragende Gesprächsführung **6.** Aktivierende Gruppenarbeit **7.** Der eigene Methodenkoffer für Lern- und Veränderungsprozesse **8.** Konflikte und Widerstand als Ressource **9.** Auf

dem Weg... Selbstsupervision und Selbstentwicklung.

In selbst organisierten Lerngruppen vertiefen die Teilnehmer/innen die Inhalte zwischen den Weiterbildungsbausteinen. Ein ganz besonderes Angebot steht am Ende der Weiterbildung: Gemeinsam mit allen Teilnehmer/innen schreiben wir ein Buch über die Inhalte und die erlebten Lernprozesse, das am Ende der Weiterbildung gedruckt und über den Buchhandel verkauft wird. So werden die Teilnehmer/innen Autor/innen ihres eigenen Lernprozesses.

Informationen, Download des Infoflyers sowie Eintrag in die Verteilerliste für weitere Informationen:

[www.provittraining.de](http://www.provittraining.de)

Lernen Sie die Weiterbildung und die ProVi-Trainer/in (Sabine Schäfer & Uwe Straß) kennen: Infoabend am 1.07.2009 in der VHS der Stadt Ludwigshafen im Bürgerhof. Start der Weiterbildung am 26.09.2009.

---

**Neuer Download** auf [www.uwestrass.de](http://www.uwestrass.de):

Übersichtsblatt zum Thema Mobbing in der Schule auf der Grundlage des Buches von Mustafa Jannan: „Das Anti-Mobbing-Buch“, Weinheim, 2008

>>> [www.uwestrass.de/vip/mobbing\\_schule.pdf](http://www.uwestrass.de/vip/mobbing_schule.pdf)

---

Ich wünsche Ihnen spannende Lern- und Veränderungsprozesse und vor allem Evaluationen mit nachhaltiger Wirkung...

Herzliche Grüße

Ihr Uwe Straß

Link zu diesem Newsletter:

<http://www.uwestrass.de/newsletter-03-2009.pdf>

---