

## Evaluation & Qualitätssicherung bei familylab.de

### Warum so und nicht anders?

Text von Mathias Voelchert\_Leiter familylab.de

Wir halten viel von Eigenevaluation, wenig von Fremdevaluation. Warum? Weil, wie jeder weiß, es sehr viel Möglichkeiten gibt eine Beurteilung, die zum eigenen Schaden gereichen könnte, zu schönen, zu verändern, gar zu verhindern. Hingegen kann die eigene Evaluation sehr hilfreich sein und einen echten, persönlichen Entwicklungsschritt befördern.

Es gibt nach meiner Einschätzung zwei Möglichkeiten der Qualitätssicherung. Die eine ist: Möglichst alle Abläufe und Prozesse zu standardisieren, damit sie hinterher kontrolliert und beurteilt werden können. Gerade in Beziehungen von Familien, in Beziehungen innerhalb von Schulen, Organisationen und Unternehmen ist der Versuch nach Standardisierung der sichere Weg die Beziehungsebene, oder Prozessebene zu schwächen, zu neutralisieren, ja zu kastrieren. Beurteilung und Kontrolle sind zudem untaugliche Mittel, um die Beziehungen von Menschen zu verbessern. Kontrolle ist hervorragend geeignet, um Gegenstände/Produktionsabläufe zu verbessern. Menschen hassen schlechte Bewertungen und brauchen einen starken Selbstwert, um darüber hinwegzukommen und daraus schlussendlich Kraft für sich selbst ziehen zu können. Unqualifizierte Beurteilung und Kontrolle zur Machtausübung sind jedoch genau die Mittel, um den Selbstwert zu schwächen, ja zu ruinieren.

Wenn wir versuchen unsere Weiterbildungen zu standardisieren gehen wir denselben Weg wie im alten deutschen Bildungssystem, wir orientieren uns, wie Fastfood-Ketten, an einheitlichen Standards, um ein einheitliches Produkt herzustellen, das überall (fast) gleich schmeckt. Dabei geht der Wunsch von Menschen nach Individualität und Wachstum verloren. Auf Dauer werden Menschen krank, wenn man versucht sie gleichzumachen, sicher verringert sich die Qualität Ihrer Beziehungen, ihre Lust am Leben wird geringer.

Das Gegenmodell zur Standardisierung, der Fastfood-Bildungsindustrie ist, in den individuellen Küchen der besten (und preisgekrönten) Lokale zu finden. Sie arbeiten mit dem, was es nach den Jahreszeiten gibt, was die Kunden wünschen, dort ist fast nichts genormt. Die Restaurant-besitzer und Köche sind in Kontakt mit den Bauern der Umgebung und kaufen nur beste, natürliche Produkte, die im Einklang mit der Natur erzeugt wurden. Das fördert unseren Geist, unsere Unterscheidungskraft und unsere Energie.

Wir müssen erkennen, dass das Aufblühen von Menschen kein mechanischer Prozess ist. Es ist ein organischer Prozess. Und man kann das Ergebnis der Entwicklung eines Menschen nicht vorhersagen; man kann nur, wie es ein Bauer tut, die Umstände herbeiführen, unter denen sie aufblühen. Qualitätssicherung muss diesen Prozess unterstützen, nicht torpedieren.

Deshalb habe ich mich bei familylab für Selbstevaluierung entschieden. Wir teilen Evaluierungsbögen an die Eltern, Lehrer, Kursteilnehmerinnen aus, diese werden dann von den Kursleiterinnen eingesammelt und selbst evaluiert. Es sind Rückmeldungen zu ihrer persönlichen Arbeit, wie das Kursthema angekommen ist, welche Verbesserungsvorschläge es gibt. Das bedeutet, die Kursleiterin nimmt diese Rückmeldungen zur Kenntnis und zieht daraus ihre Schlüsse. Ggf. ändert sie ihre Art zu arbeiten und passt sie an die Bedürfnisse der Kursteilnehmer – und ihre eigenen Bedürfnisse – an, ggf. nicht.

Mit dieser Art der Selbstevaluation haben wir bisher beste Erfahrungen gemacht. Es gibt keinen „Richter“ der kontrolliert. Es ist das Verantwortungsmodell, von dem wir in unseren Seminaren zur Eigenverantwortung sprechen. Diese Eigenverantwortung wollen wir auch praktizieren. »Und wie stellen Sie die Beratungsqualität „flächendeckend“ her«, werde ich manchmal in Interviews gefragt. Meine Antwort ist: Ich stelle diese Beratungsqualität nicht her, sondern die einzelnen familylab-Trainerinnen und familylab-Trainer sorgen dafür. Sie bekommen diese Verantwortung übertragen und bisher haben wir gute Erfahrungen gemacht, die uns darin bestärken so weiterzumachen.

In unseren Kursen liefern wir keine Konserven, es ist nicht unsere Idee Kursvorlagen vorzugeben, von denen dann nicht (oder nur unwesentlich) abgewichen werden darf. Wir geben ein Kursgerüst vor, das komplett ausformuliert ist, und sagen dazu, dass dies eine Art Geländer ist, die jede Trainerin beachten soll. Sie soll allerdings ihre eigenen Erfahrungen (und eigenen Beispiele) einbringen. Die familylab-Trainerin soll ihre eigene Verbindung von Lernstoff, Publikum und sich selbst herstellen lernen. Dann erleben die Kursteilnehmerinnen und die Trainerin selbst sich als echt und authentisch. Deshalb sind wir auch daran interessiert, dass die familylab-Trainerinnen sich nur sehr selten auf andere (wie z.B. Jesper Juul) beziehen. Sie sollen sich auf ihre Erfahrungen und ihre Grundlagen besinnen, und aus dem was sie bei familylab gelernt haben, was in den Büchern und DVDs etc. vermittelt wird, (die wir anbieten) das nehmen, was für diese Familie, diesen Mensch, gerade passt.

Die Arbeit mit Menschen bei familylab ist Maßarbeit. Es geht darum, jede Beratung, jedes Seminar, jeden Vortrag, den Gegebenheiten anzupassen, und die Bildung auf diejenigen zuzuschneiden, die tatsächlich da sind und etwas lernen wollen. Ich denke, dies ist die Antwort für die Zukunft, denn es geht nicht darum, eine Patent-Lösung zu finden, die kontrolliert werden kann, und für alle passt, sondern darum, ein Angebot durch familylab zu schaffen, in dem Menschen ihre eigenen Lösungen entwickeln, manchmal mit unserer Begleitung.