

# Erasmus+ - Projekt

## „Qualifizierung und Professionalisierung der Begleitung von Asylbewerbern, Einwanderern und Kriegsflüchtlingen“



## Qualitätsstandards für fünf Qualifizierungsmodule in der Beratung und Begleitung von Zuwanderern

(Heike Arold)

### Projektkoordination

VHS-Rendsburger Ring e.V.  
Rainer Nordmann  
Tel.: 0049 (0) 4331 20880  
Mail: [nordmann@vhs-rendsburg.de](mailto:nordmann@vhs-rendsburg.de)  
[www.vhs-rendsburg.de](http://www.vhs-rendsburg.de)

### Produktverantwortliche

nordprojekte Kaufmann&Partner  
Ralf Kaufmann, Heike Arold  
Tel.: 0049 (0) 4331 77077-10  
Tel.: 0049 (0) 4331 148791  
Mail: [kaufman@nordprojekte.de](mailto:kaufman@nordprojekte.de)  
[arold@inba-sh.de](mailto:arold@inba-sh.de)  
[www.nordprojekte.de](http://www.nordprojekte.de)  
[www.inba-sh.de](http://www.inba-sh.de)



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

## Inhalt

<b>1. Einleitung</b> .....	4
<b>2. Definition von „Qualität“ und „Qualitätsstandards“</b> .....	4
<b>3. Qualitätsstandards zum Qualifizierungsrahmen</b> .....	6
<b>2. Qualitätsstandards zur didaktisch-methodischen Umsetzung</b> .....	8
<b>3. Qualitätsstandards zu Qualifizierungsinhalten</b> .....	10
<b>Ausblick</b> .....	11

Die Qualitätsstandards für die im Rahmen des Projektes neu entwickelten fünf Qualifizierungsmodule für Fachkräfte und Ehrenamtliche in dem Bereich Beratung und Begleitung von Asylbewerbern, Einwanderern und Kriegsflüchtlingen wurde unter der verantwortlichen Leitung von Heike Arold und Ralf Kaufmann von nordprojekte Kaufmann&Partner entwickelt. Die Entwicklung der Qualitätsstandards wurde von folgenden Partnern unterstützt:

 <p>nordprojekte Wir machen Soziales sichtbar</p>	<p>Nordprojekte KaufmannPartner Deutschland</p>
 <p>VHS RENDSBURGER RING E.V.</p>	<p>VHS-Rendsburger Ring e.V. Deutschland</p>
 <p>R.U.S.Z. Reparatur- und Service-Zentrum</p>	<p>R.U.S.Z. – Verein zur Förderung der Sozialwirtschaft Österreich</p>
 <p>EKOKAARINA Kaarinan Kierrätyskeskus</p>	<p>EkoKaarina Oy Finnland</p>
 <p>SCHOOL CENTRE NOVA GORICA</p>	<p>Solski center Nova Gorica Slovenien</p>
 <p>Bulgarian Consultancy Organization</p>	<p>Bulgarian consultancy organisation Bulgarien</p>

## 1. Einleitung

Vor dem Hintergrund der Zielsetzung des Erasmus+ - Projektes „QualiProAIR“, sowohl für Experten, als auch für ehrenamtlich Tätige im Bereich der Beratung und Begleitung von Zuwanderern eine EU-weit einheitliche Qualifizierung zu entwickeln, wurden auf Basis einer umfangreichen berufswissenschaftlichen Untersuchung des Status Quo sowie der erforderlichen Arbeitsprozesse und des Know-hows in den fünf beteiligten Partnerländern (Deutschland, Bulgarien, Österreich, Finnland und Slowenien) neben einem Qualifizierungsprofil fünf relevante Qualifizierungsmodule entwickelt. Um die Vergleichbarkeit der Qualifizierungen nach dem Transfer in andere EU-Länder sicher zu stellen, wurde für diese bzw. für die Durchführung der Gesamtqualifizierung entsprechend Qualitätsstandards erarbeitet, die den Rahmen der Qualifizierung als Ganzes sowie der einzelnen Module, die separat geschult werden können, festlegen sowie die didaktisch-methodischen Umsetzung und die Qualifizierungsinhalte.

Die Ergebnisse basieren auf zahlreichen Fallstudien, die zum einen mit den unmittelbaren Nutznießern der Qualifizierung (z.B. Sozialarbeiter, Berater im Bereich der Zuwanderung) und zum anderen mit den mittelbaren Nutznießern (z.B. Zuwanderer, Unternehmen) durchgeführt wurden. Neben der Erhebung der tatsächlichen Arbeitsprozesse und des erforderlichen Know-how wurden entsprechend auch die Anforderungen an die unmittelbaren Nutznießer von Seiten der mittelbaren Nutznießer erhoben. Darüber hinaus wurde der Status Quo hinsichtlich vorhandener Qualifizierungen für die Zielgruppe ermittelt, um mögliche existierende Qualitätsstandards mit zu berücksichtigen. Die Ergebnisse wurde eingehend mit Experten diskutiert und abschließend die Qualitätsstandards für die Qualifizierung als Ganzes bzw. die separaten Module festgelegt. Diese wurde insoweit festgelegt, als dass sie in allen EU-Ländern gleichsam umsetzbar sind. Auf länderspezifischen Gegebenheiten wurde vor dem Hintergrund der o.g. Transferierbarkeit und Vergleichbarkeit verzichtet. Insofern die entwickelte Qualifizierung (bzw. die Qualifizierungsmodule) in bestehende Ausbildungen oder Studiengänge in den einzelnen Ländern integriert werden, sind die nachfolgenden Qualitätsstandards dementsprechend anzupassen bzw. zu ergänzen. Er hier dargestellten Form legen sie nur den standardisierten Rahmen für die neu entwickelte Qualifizierung (bzw. Qualifizierungsmodule), die als Fort- und Weiterbildung angelegt sind, fest.

Da die Begriffe „Qualität“ und „Qualitätsstandards“ in den unterschiedlichen EU-Ländern verschieden definiert werden, soll im Folgenden Kapitel 2 eine kurze Eingrenzung der Begriffe vorgenommen werden.

## 2. Definition von „Qualität“ und „Qualitätsstandards“

Die Qualität (Lateinisch *qualitas* = Eigenschaft, Beschaffenheit, Zustand) drückt die Summe aller Eigenschaften eines Objektes, Systems oder Prozesses aus und bewertet die Güte dieser. Die Qualität wird laut der Norm DIN EN ISO 9000:2015-11 (der gültigen Norm zum Qualitätsmanagement) als *„Grad, in dem ein Satz inhärenter Merkmale eines Objekts Anforderungen erfüllt“* definiert. Diese Definition wurde von der Formulierung des DIN EN ISO 8402:1995-08, des früheren Standards zum Qualitätsmanagement, abgelöst. Demnach ist Qualität „die Gesamtheit von Merkmalen einer Einheit bezüglich ihrer Eignung, festgelegte und vorausgesetzte

Erfordernisse zu erfüllen.“ Als Einheiten bezeichnet man dabei Produkte, Dienstleistungen, Konzepte, Entwürfe, Software, Arbeitsabläufe, Verfahren und Prozesse. Generell stellt der Begriff „Qualität“ keine Wertung dar, dennoch wird dieser alltäglich wertend eingesetzt, da der Begriff als Synonym für den Wert einer Einheit verwendet wird. Mit dem Begriff der „Qualität“ geht daher zumeist eine Wertung nach „gut“ oder „schlecht“ einher. Entspricht z.B. eine Qualifizierung der Zielsetzung und erfüllt sie ihren Zweck, so spricht man allgemein von einer „guten“ oder „erfolgreichen“ Qualifizierung. Generell ist die Qualität einer Einheit wie z.B. einer Qualifizierung schwer messbar. Um diese jedoch bewerten zu können sind entsprechend messbare Kriterien festzulegen zu denen der u.a. der Rahmen der Qualifizierung gehört. Diesen umschrieben schlussendlich die festgelegten „Qualitätsstandards“. Die Messbarkeit der Qualität sollte nicht ausschließlich auf den erfolgreichen Abschluss einer Qualifizierung festgelegt werden. Ein positives Qualifizierungsergebnis ist nicht unbedingt gleichzusetzen mit einer „guten Qualität“ einer Qualifizierung, da zahlreiche individuellen Voraussetzungen, die der Einzelne zu Qualifizierung mitbringt u.a. Einfluss auf das Erfolgsergebnis haben.

In der Aus- und Weiterbildung spricht man generell immer dann von einer „guten Qualität“, wenn die festgelegten Anforderungen an die Qualifizierung und ihre Ziele erreicht werden. Je höher der Grad der Übereinstimmung mit den festgelegten Anforderungen ist, umso besser die Qualität. Um die Messbarkeit der Qualität gewährleisten zu können ist es erforderlich, dass die festgelegten Qualitätsstandards einer Qualifizierung von den umsetzenden Institutionen eingehalten werden. Die Qualitätsstandards haben generell unabhängig von einer Region oder einem Bildungssystem Gültigkeit und sollen einen Beitrag dazu leisten, dass die Qualifizierung bestimmten Anforderungen entspricht und bestimmte Richtlinien eingehalten werden bei der Umsetzung dieser. Bei den nachfolgenden Qualitätsstandards handelt es sich lediglich um eine Empfehlung, die bei einer zukünftigen Anpassung oder Weitergestaltung der Qualifizierung angepasst werden kann und muss.

### 3. Qualitätsstandards zum Qualifizierungsrahmen

Die Qualitätsstandards für den Qualifizierungsrahmen decken alle Aspekte ab, die den Rahmen der Qualifizierung - also die sogenannte "Hardware" der Qualifikationsmodule umfassen wie die Anforderungen an Lernende und Lehrende / Trainer (Know-how, Erfahrungen in der Vergangenheit etc.), Anzahl der Teilnehmer, benötigte Ausrüstung, Zeitrahmen, nützliche und notwendige Kooperationen, Austausch mit Experten, Zertifikate etc.

Nr.	Ziele und Qualitätsstandards
1	<p><i>Anzahl der Teilnehmer pro Modul</i></p> <p>Die Anzahl der Teilnehmer, die pro Qualifizierungsmodul qualifiziert werden soll sich vor dem Hintergrund der Ressourcen und der Besonderheiten der Zielgruppen auf eine angemessene Anzahl (min. 5 - max. 12) beschränken</p>
2	<p><i>Anforderungen an die Teilnehmer</i></p> <p>Die Teilnahme an den Modulen sollte für alle Interessierten offen sein - sowohl für Anfänger als auch für Experten in dem Beschäftigungsfeld.</p> <p>Wird das Modul nur einer bestimmten Zielgruppe (z. B. Experten oder Ehrenamtliche) angeboten, kann der Inhalt an deren Wissensstand angepasst werden.</p> <p>Werden die Module Experten angeboten, müssen diese in Abhängigkeit von ihrer vorherigen Ausbildung und dem nationalen jeweiligen Berufsbildungssysteme gewisse Anforderungen erfüllen</p> <p>Wird das Modul Ehrenamtlichen angeboten, müssen diese keine bestimmten Anforderungen erfüllen</p>
3	<p><i>Teilnehmerbedingungen</i></p> <p>Die Teilnehmer erhalten zu Beginn des Qualifizierungsmoduls die Möglichkeit, alle relevanten Inhalte (Auflistung der Kerninhalte) online über eine Internetplattform der Qualifizierungseinrichtung einzusehen</p>
4	<p><i>Berücksichtigung von Vorkenntnissen/-wissen und Erfahrungen</i></p> <p>Die Durchführung des Qualifizierungsmoduls sollte flexibel sein und die Vorkenntnisse und Erfahrungen der Teilnehmer berücksichtigen. Dies kann zu Prioritäten bezüglich einzelner Inhalte führen und / oder auch den Verzicht einzelner inhaltlicher Themen beinhalten</p>
5	<p><i>Qualifikation von Trainern/Lehrern</i></p> <p>Die Qualifikation müssen von Trainern/Lehrern durchgeführt werden, die ausreichende Vorerfahrungen im Bereich der Beratung und Begleitung von Asylsuchenden, Zuwanderern und Flüchtlingen und / oder das notwendigen Wissens zu den verschiedenen Themen des Moduls haben.</p>

	<p>Die Trainer/Lehrer müssen pädagogische Erfahrungen sowie Sozialkompetenzen hinsichtlich der Ausbildung von Auszubildenden (Erwachsene) haben.</p> <p>Die Trainer/Lehrer werden von der qualifizierenden Einrichtung durch ein spezielles Auswahl- und Vergabeverfahren ausgewählt.</p>
6	<p><i>Lehr- und Lernort</i></p> <p>Der Qualifizierungsort muss leicht zugänglich sein und die Schulungsräume müssen über eine angemessene Lehr- und Lernatmosphäre verfügen</p> <p>Abhängig von den unterschiedlichen Qualifikationsniveaus (Experten oder Ehrenamtliche) werden geeignete Lehr- und Lernorte festgelegt</p>
7	<p><i>Zeitraumen der Module und Anpassungen</i></p> <p>Der Zeitrahmen der gesamten Module kann flexibel sein, sollte aber insgesamt nicht mehr als 5 Tage pro Modul oder weniger als 3 Tage umfassen</p> <p>Der Anteil von Theorie- und Praxiseinheiten ist im Vorfeld zeitlich fest zu legen</p>
8	<p><i>Ausstattung</i></p> <p>Die Ausstattung sollte den Lehrinhalten, den Teilnehmern und deren Erfahrungen angepasst sein</p> <p>Die Teilnehmer sollten über relevante Ausrüstungen, die sie für die Schulung brauchen, informiert werden</p> <p>Es muss geklärt werden, ob den Teilnehmern ein Mangel an entscheidender Ausrüstung fehlt, um sicherzustellen, dass diese anders beschafft werden kann</p>
9	<p><i>Unterstützung durch Netzwerke und Kooperationen</i></p> <p>Ein wesentliches Ziel der Qualifizierungs-module ist die enge Verknüpfung von Theorie und Praxis und damit die Vernetzung und Kooperation mit anderen Akteuren des Beschäftigungsfeldes</p> <p>Externe Akteure, die mit den Schulungen der Qualifizierungsmodule unmittelbar nichts zu tun haben, sollten zur Unterstützung der Trainer/Lehrer mit einbezogen werden, damit den Teilnehmern z.B. die Möglichkeit eingeräumt wird, relevante Institutionen zu besuchen, die die Themen der Module berühren. Daher sollten Kontakte zwischen den Teilnehmern und externen Experten hergestellt und das Verständnis zwischen den Akteuren gefördert werden.</p>
10	<p><i>Regelmäßiger Austausch zwischen Qualifizierer und Trainer/ Lehrer</i></p> <p>So die Lehrinhalte eines Qualifizierungs-moduls durch verschiedene Trainer/Lehrer vermittelt werden und vor dem Hintergrund der Optimierung der Umsetzung des Qualifizierungsmoduls (inhaltlich auf dem neuesten Stand zu sein) dann sollte ein regelmäßiger Austausch zwischen der qualifizierenden Einrichtung und den Lehrkräften stattfinden.</p>

	Die Erfahrungen der Trainer/Lehrer für eine mögliche Modifikation des Qualifizierungs-moduls muss verfügbar sein.
11	<p><i>Lehr- und Lernmaterialien</i></p> <p>Die Lehr- und Lernmaterialien müssen alle Inhalte des Qualifizierungsmoduls abdecken und verfügbar sein.</p> <p>Die Lehr- und Lernmaterialien müssen so aufbereitet sein, das entsprechendes Know-how zu verstehen ist.</p> <p>Die Lehr- und Lernmaterialien sollen dazu beitragen, das Know-how zu festigen, langfristig nutzbar zu machen und die Kompetenzen die Kompetenzen der Teilnehmer zu verbessern.</p>
12	<p><i>Auswahl von Modulen</i></p> <p>Die Teilnehmer können zwischen der Teilnahme an der gesamten Qualifizierung, mehreren Teilen (Module für soziale Kompetenzen oder arbeitsmarktorientierte Module) oder einzelnen Modulen wählen</p>
13	<p><i>Qualifizierungszertifikate bzw. Modulzertifikate</i></p> <p>Am Ende der Qualifizierung erhalten die Teilnehmer ein Zertifikat, wenn sie die Abschlussprüfung / Leistungsprüfung erfolgreich bestanden haben.</p> <p>Bei Teilnahme an einzelnen oder mehreren ausgewählten Modulen erhalten die Teilnehmer Zertifikate in Bezug auf das erworbene Wissen</p> <p>Für die verschiedenen Qualifikationsstufen (Experten oder Ehrenamtliche) existieren analog verschiedene Zertifikate</p>

## 2. Qualitätsstandards zur didaktisch-methodischen Umsetzung

Die Qualitätsstandards für die didaktisch-methodische Umsetzung der Qualifizierung bzw. der Module umfassen alle Aspekte, die die Struktur und Prozesse der Qualifizierungsmodule, den Arbeitsplan, die methodische Orientierung (Theorie- / Praxisanteile), Qualitätskontrolle, Leistungsprüfungen, erlaubte Lehrmethoden beschreiben sowie die Art der Qualifizierung (teilweise, Vollzeit, modular) usw.

Nr.	Ziele und Qualitätsstandards Instrumente
1	<p><i>Festgelegte Grundstruktur der Qualifizierung bzw. der Qualifizierungs-module</i></p> <p>Die Qualifizierungsmodule sollten sowohl Basiswissen als auch Fach-wissen umfassen. Das unterschiedliche Wissen sollte aufeinander aufbauen.</p> <p>Der Inhalt ist abgestuft, so dass während der Qualifizierung unterschiedliche Fähigkeiten erreicht werden können.</p> <p>Expertenwissen sollte nur abgedeckt werden, wenn die Zielgruppe ausschließlich Experten sind (z. B. Sozialpädagogen, professionelle Berater)</p>



	Die Struktur der Qualifizierungsmodule ist wegen der einfacheren Umsetzung und Vergleichbarkeit einzuhalten, Details und Methoden sind variabel
2	<p><i>Lehr- und Lernmethode</i></p> <p>Die ausgewählten Methoden können aufgrund unterschiedlicher Teilnehmergruppen (Experten bzw. Ehrenamtliche) frei gewählt werden und müssen deren Bedarf angepasst sein</p> <p>Die verwendeten Methoden sollten auf zeitgemäßen Lehrmethoden basieren und eine enge Abstimmung von Theorie und Praxis ermöglichen</p>
3	<p><i>Vertiefungspraktikum (Praktika)</i></p> <p>Die Module sollten einen vertiefenden Übungsteil (Art Praktikum) beinhalten, um das erworbene Know-how zu vertiefen</p>
4	<p><i>Feedback- und Diskussionsräume</i></p> <p>Die Module müssen genügend Raum für Erfahrungsaustausch, Diskussionen und Feedback-Sitzungen bieten</p> <p>Die Feedback-Sitzungen müssen für den Einsatz des Trainers (z. B. in einer Art digitaler Plattform) systematisch dokumentiert werden</p>
5	<p><i>Leistungstest und Qualitätsprüfung des erlernten Wissens</i></p> <p>Das erworbene Wissen sowie die Kompetenzen sind während der Qualifizierung durch Leistungstests zu überprüfen</p> <p>Die Verwendung und die korrekte Anwendung des erworbenen Wissens in praktischen Einheiten wird im Rahmen der dieser überprüft</p> <p>Die Leistungstests sind dem Niveau der Zielgruppe (Experten bzw. Ehrenamtliche) anzupassen</p> <p>Der Umfang und die Zeit der Leistungsprüfungen sind den jeweils zu prüfenden Inhalten angemessen anzupassen</p>
6	<p><i>Abschlussprüfungen</i></p> <p>Findet eine Gesamtqualifizierung statt, muss am Ende eine Abschlussprüfung über den gesamten Lehrinhalt stattfinden</p> <p>Wenn nur einzelne oder mehrere ausgewählte Module durchgeführt werden, sollte dafür eine spezielle Prüfung der jeweiligen Inhalte zum Ende der Schulung stattfinden jedes Moduls vorbereitet werden</p>
7	<p><i>Bedingungen für einen erfolgreichen Abschluss</i></p> <p>Um eine erfolgreiche Teilnahmebestätigung an den Modulen zu erhalten, müssen die Teilnehmer 75% der Unterrichtszeit anwesend sein</p> <p>Um eine erfolgreiche Teilnahmebestätigung an den Modulen zu erhalten, müssen die Teilnehmer den Prüfungstest mit mehr als 50% bestehen.</p>

8	<p><i>Regelmäßige Qualitätskontrolle</i></p> <p>Die Teilnehmer werden nach den Qualifizierungsmodulen über ihre Erfahrungen, über die Fähigkeiten des Trainers und über die verwendeten Unterrichtsmethoden befragt. So ist es bei Defiziten möglich, die Wahl der Lehrmethode oder des Trainers/Lehrers rechtzeitig zu ändern</p>
---	--

### 3. Qualitätsstandards zu Qualifizierungsinhalten

Die Qualitätsstandards für den Qualifizierungsinhalt umfassen alle Aspekte, die den Lehr- und Lerninhalt im Allgemeinen und im Detail beschreiben und die Lehrziele sowie die Reihenfolge der Inhalte, wie sie geschult werden müssen, Anpassungsmöglichkeiten der Module an andere Länder und ihre nationalen Rahmenbedingungen usw.

Nr.	Ziele und Qualitätsstandards
1	<p><i>Anpassung des Inhalts der Module an nationale Rahmenbedingungen</i></p> <p>Der Lehr- / Lerninhalt darf in den Hauptthemen/dem Schwerpunkt nicht verändert werden, um die Vergleichbarkeit zu gewährleisten.</p> <p>In Bezug auf den Inhalt bestimmter Themen kann der Inhalt angepasst werden und sollte die jeweiligen Merkmale der nationalen / regionalen Bildungssysteme sowie des nationalen Rechtsrahmens, die Lebensweise, Vorschriften, Traditionen usw. und Erfahrungen der jeweiligen Länder berücksichtigen</p>
2	<p><i>Lehr- und Lernziele</i></p> <p>Eine Anpassung der Inhalte ist nur in dem Umfang erlaubt, in dem keine Lehr-/Lernziele geändert werden</p> <p>Die Lehr-/Lernziele müssen vor Beginn der Unterrichtseinheiten transparent gemacht werden</p>
3	<p><i>Überblick über alle relevanten beschäftigungsspezifischen Bereiche</i></p> <p>Im Rahmen der Vermittlung von beschäftigungsspezifischem Wissen sollen die Teilnehmer einen umfassenden Überblick über alle relevanten Tätigkeitsbereiche und deren Besonderheiten erhalten. Die Vermittlung des entsprechenden Wissens erfolgt auf theoretischer und praktischer Ebene</p>
4	<p><i>Reihenfolge der Inhalte</i></p> <p>Der Inhalt der verschiedenen Unterrichtseinheiten sollte vom Allgemeinen zum Detail geordnet werden</p>

5	<p><i>Teilqualifizierung</i></p> <p>Es kann eine Teilqualifizierung zu einzelnen Lehreinheiten einzelner Module erfolgen</p> <p>Die Inhalte sollen so aufbereitet sein, dass einzelne Themen als eigenständige Lehreinheiten ausgewählt werden können</p> <p>Die angebotenen Lehreinheiten (Themen) der Module können auch als Teilqualifikation (als Einzelseminare) aufbereitet werden, um fehlendes Know-how von Interessenten zu ersetzen</p>
---	---

## **Ausblick**

Bei der entwickelten Qualifizierung, den fünf Qualifizierungsmodulen, handelt es sich derzeit um eine Fort- und Weiterbildung die die Professionalisierung der zu Qualifizierenden verbessern soll. Da insbesondere Experten, die mit Zuwanderern zusammenarbeiten, in den unterschiedlichen EU-Ländern verschiedene Ausbildungen absolvieren und zwar von der Facharbeiterebene bis hin zur akademischen Ausbildung und diese z.T. Inhalte der hier entwickelten Qualifizierungen umfassen, gilt es auf nationaler Ebene konkret zu analysieren inwieweit und in welche speziellen Berufe die neu erarbeiteten Lehrinhalte integriert werden können und sollten. Dementsprechend ist dann nicht nur auf inhaltlicher Ebene eine Anpassung erforderlich, sondern auch die oben aufgelisteten Qualitätsstandards wären dann zu überarbeiten. Gesetzt dem Fall, dass die neu entwickelten Qualifizierungsmodule als Gesamtqualifizierung bzw. als einzelne Module als ergänzende Schulungen in Form von Fort- und Weiterbildungen in den unterschiedlichen Ländern implementiert werden, wird empfohlen die o.g. Qualitätsstandards einzuhalten, um die Vergleichbarkeit der Qualifizierung länderübergreifend sicher zu stellen.