

Simon Johannes Reiske

Evaluation eines Kommunikations- und Verhaltenstrainings in einem mittelständischen Unternehmen

## Einleitung

Hintergrund: Obwohl in der Schul-, Berufsschul- und Hochschulausbildung in unserer Gesellschaft die stetig wachsende Bedeutung der beruflichen Weiterbildung vermerkt wird (Becker, 1999; Büschgen, 1988; Faulstich, 1991; Hoets, 1993; Lehmann, 1991; Schwuchow, 1992; Ziep, 1990), wird kaum eine angemessene Evaluation dieser Weiterbildungsmaßnahmen in den Betrieben durchgeführt (Riedel, 1993; Döring, 1991), was auch aus der jüngsten Weiterbildungserhebung des Instituts der deutschen Wirtschaft Köln (IW) hervorgeht, für die 1.087 Unternehmen aus dem produzierenden Gewerbe, der Bauwirtschaft und dem Dienstleistungssektor befragt wurden. Hier schätzen die Unternehmen selber ihre Weiterbildungskontrolle überwiegend als unsystematisch und unbefriedigend ein (vgl. Gülpen, 1994; Pullig, 1987).

Gegenstand der vorliegenden Arbeit ist daher die Evaluation der Effizienz und Nachhaltigkeit einer Weiterbildungsmaßnahme im Bereich von Kommunikations- und Verhaltenstrainings in einem mittelständigen Berliner Unternehmen mit Hilfe eines neu entwickelten Untersuchungsinstruments. Dieses Instrument soll Verhaltensänderungen der Untersuchungsteilnehmer (bzw. das Fehlen dieser Änderungen) unter Bezugnahme auf die sozialpsychologische „Self-Efficacy“ – Theorie Banduras (1977) erklären.

Methode: Teilnehmer einer Trainingsgruppe (N=27) wurden längsschnittlich zu drei Zeitpunkten – direkt vor (t0), direkt nach (t1) und drei Monate nach (t2) der Weiterbildungsmaßnahme – befragt. Um Veränderungen auf die Weiterbildungsmaßnahme zurückführen zu können und Effekte aus dem Unternehmenskontext auszuschließen, wurde zusätzlich eine Kontrollgruppe (N=22) parallel zur Trainingsgruppe zu zwei Befragungszeitpunkten – vor und drei Monate nach dem Training der Trainingsgruppe – mit dem gleichen Untersuchungsinstrument befragt. Die Erhebung erfolgte schriftlich mittels quantitativer Fragebögen zur Selbsteinschätzung von 14 in der Maßnahme trainierten Fähigkeiten, die zu sechs inhaltlich zusammengehörigen Kategorien zusammengefasst wurden (Kommunikative Kompetenzen, Beziehungs- und Vertrauenskompetenzen, Selbst- und Prozessreflexionskompetenzen, Führungskompetenzen, Teamentwicklungskompetenzen, Eigenentwicklungskompetenzen). Zu jeder der 14 Fähigkeiten wurde die aktuelle Ausprägung, die Möglichkeit der Umsetzung dieser trainierten Fähigkeit im Alltag und die möglichen, bei der Umsetzung auftretenden Hindernisse erfragt. Für die Kontrollgruppe wurden zum zweiten Befragungszeitpunkt (t2, drei Monate nach Beendigung der Maßnahme für die Trainingsgruppe) zusätzlich fördernde Umstände erhoben.

Das Ausmaß der Selbstwirksamkeitserwartung im Sinne der Wahrnehmung der eigenen Wirksamkeit im Umgang mit berufsspezifischen Situationen bzw. Personen wurde über die individuelle Einschätzung der Umsetzung der trainierten Fähigkeiten im Alltag der Teilnehmer der Weiterbildungsmaßnahme zu Trainingsende (t1) operationalisiert.

Ergebnisse: In Bezug auf die Effizienz und die Nachhaltigkeit der Weiterbildung zeigt sich, dass sich die Teilnehmer der Trainingsgruppe in fünf oder sechs inhaltlich zusammengefassten Kategorien und in zehn der insgesamt 14 diesen Kategorien zugrunde liegenden Fähigkeiten drei Monate nach dem Training (t2) signifikant höher einschätzen als noch vor (t0) bzw. direkt nach (t1) der Weiterbildungsmaßnahme. Da die Kontrollgruppe

keine Veränderung in der Einschätzung ihrer Fähigkeiten vom ersten Messzeitpunkt vor (t0) bis zum Zeitpunkt drei Monate nach (t2) der Weiterbildungsmaßnahme zeigt, ist die signifikante Einschätzungsveränderung der Trainingsgruppe mit hoher Wahrscheinlichkeit auf das Training zurückzuführen.

Einflüsse von Selbstwirksamkeitserwartung auf die Selbsteinschätzung bzw. die Veränderung der 14 trainierten Fähigkeiten konnten in dieser Untersuchung für die Teilnehmer der Trainingsgruppe nicht aufgezeigt werden

Bezüglich der von den Trainingsteilnehmern erwarteten Hindernisse bei der Umsetzung der trainierten Fähigkeiten zeigte sich, dass die Teilnehmer der Trainingsgruppe direkt nach der Trainingsmaßnahme (t1) die Umsetzung der trainierten Fähigkeiten insgesamt über alle Kategorien als hindernisreicher erwarteten, als dann, drei Monate nach der Weiterbildungsmaßnahme zum Zeitpunkt t2 tatsächlich aufgetreten waren. Jedoch berichteten zum letztgenannten Messzeitpunkt 27,7 % der Teilnehmer fehlende Anwendungsmöglichkeiten im Arbeitsalltag als häufigsten Hindernisgrund bei der Umsetzung der Trainingsergebnisse.

Abschließend kann festgestellt werden, dass es sich bei dem dieser Arbeit zugrundeliegenden Untersuchungsinstrument um ein Verfahren handelt, mit dessen Hilfe Ausmaß und Veränderungen trainingsspezifischer Kompetenzen angemessen, ökonomisch und wissenschaftlich fundiert erfasst werden können. Mit diesem Instrument kann so auch ein Beitrag zu einer Qualitätssicherung innerbetrieblicher Weiterbildungsmaßnahmen geleistet werden.

Das Ziel der vorliegenden Arbeit ist es, eine sowohl für die Wissenschaft akzeptable als auch für die Unternehmen praktikable Evaluation eines Kommunikations- und Verhaltenstrainings in einer Organisation vorzunehmen, um sie in zukünftige Weiterbildungsmaßnahmen als qualitätssicherndes Instrument implementieren zu können.

Um diesem Ziel gerecht zu werden, soll im Kapitel 2 zunächst der Kontext von Weiterbildungsmaßnahmen in Organisationen und die Stellung der Evaluation innerhalb dieses Kontextes dargestellt werden. Dabei sollen mögliche Probleme der Evaluationsforschung im Felde diskutiert und anhand verschiedener Untersuchungspläne adäquate Lösungen aufgezeigt werden. Eine besondere Aufmerksamkeit gilt in diesem Teil schließlich der Darstellung des Self-Efficacy-Konzepts Banduras, das dem Evaluator bei der Klärung trainingsbedingter Verhaltensänderungen hilfreich sein soll.

Nach der theoretischen Einführung in die vorliegende Untersuchung werden in Kapitel 3, die für die Untersuchung zentralen Fragestellungen hergeleitet und die im Feld eingesetzten Erhebungsmethoden dargestellt sowie die weitere Vorhergehensweise erläutert.

Daran schließt sich im Kapitel 5 der Ablauf der Untersuchung mit den jeweiligen Ergebnissen an, die in Kapitel 6 zusammengefasst und in Bezug auf die relevanten Fragestellungen kritisch diskutiert werden. Mit dem Ausblick auf weiterführende Untersuchungen wird die Arbeit abgeschlossen.