



## Glaubwürdigkeit, Akkreditierung und Zertifizierung

---

Gespeichert von Verena am 3 Mai 2015 - 11:24vormittags

von **JanPieter Hoogma** und **Marjan Tuk**.

Unterstützt von Pete Fantes, Anne Denniss und Teresa Tinklin

Übersetzung von Verena Schütte.

### Einführung

In der letzten Zeit gab es innerhalb des Co-Counselling International (CCI) viele Diskussionen um die Förderung von Co-Counselling. Allerdings würden wir behaupten, dass das Co-Counselling seine Glaubwürdigkeit verbessern muss, um jegliche Förderung lohnend und effektiv werden zu lassen. Es muss als glaubwürdige Methode angesehen werden, sowohl von Leuten allgemein wie auch besonders von Fachleuten, die anderen davon berichten könnten.

Was kann also von anderen Organisationen gelernt werden? In diesem Artikel erkunden wir, wie andere Organisationen Glaubwürdigkeit und Vertrauen in ihre Dienstleitungen aufgebaut haben. In einem separaten Artikel geht es dann darum, wie wir diese Erkenntnisse und Wissen nutzen könnten, um die Meinung über Co-Counselling zu verbessern und das Vertrauen in seine Möglichkeiten zu stärken.

Wir möchten drei Aspekte des Aufbaus von Vertrauen und Glaubwürdigkeit hervorheben.

#### 1. Akkreditierung

Akkreditierung [1] hat das Ziel, sicherzustellen, dass eine Person/ein Service einen gewissen Qualitätsstandard erfüllt. In diesem Abschnitt erörtern wir, was für einen effektiven Akkreditierungsprozess nötig ist.

#### 2. Zertifizierung

Zertifizierung [2] bietet dem Publikum die Sicherheit, dass eine Person/eine Dienstleistung einen anerkannten Qualitätsstandard erfüllt. In diesem Abschnitt wird erörtert, was wir über die Etablierung und Erhaltung eines effektiven Zertifizierungsprozesses herausgefunden haben.

#### 3. Kompetenzen, Fertigkeiten und Befugnis

Der Schritt vor der Zertifizierung ist natürlich die Ausbildung. Ein Mensch muss die Fertigkeiten und Kompetenzen erlernen, die gebraucht werden, um eine Dienstleistung eines gewissen Standards anzubieten. Und damit die Ausbildung effektiv und passend ist, müssen die Kompetenzen für den Beruf/Service zuerst definiert werden. Um dieses Gebiet erforschen zu

können, untersuchen wir die Unterschiede zwischen Fertigkeiten, Kompetenzen und Befugnis.

Im gesamten Artikel verwenden wir das Beispiel einer professionellen Krankenpflegerin, um die vorgebrachten Argumente zu illustrieren. Eine Pflegerin muss die Balance der Aufmerksamkeit wahren zwischen dem Patienten als Person, dem Pflegevorgang und dem eigenen Wohlergehen, um einem Burnout vorzubeugen. Von daher gleicht ihr Beruf der Fürsorge, die Menschen im Co-Counselling generell für sich selber und andere haben.

## **1. Akkreditierung: Qualitätsansprüche bewältigen**

Das übliche Ziel, das der Akkreditierung [1] zugrunde liegt, scheint vielen Definitionen zufolge der Versuch zu sein, sicherzustellen, dass ein Dienst, eine Person oder ein Gegenstand ein Mindestmaß an Qualität erreicht oder übertrifft.

Ein effektiver Akkreditierungsprozess muss die Bedürfnisse und Erwartungen von verschiedenen Stakeholdern berücksichtigen. (Stakeholder sind die Menschen und Organisationen, die die Handlungen der Akkreditierten beeinflussen oder davon betroffen sein können.)

Das Bewältigen von Qualitätsansprüchen von Menschen umfasst zwei Aspekte: I) versuchen, die Erwartungen der Leute zu beeinflussen und II) einen Akkreditierungsprozess organisieren, der die erwarteten Standards liefert.

In der untenstehenden Box listen wir die verschiedenen Gruppen von Stakeholdern und ihre unterschiedlichen Interessen an der Qualität eines Dienstes auf.





## **Stakeholder**

(= Person oder Gruppe, die ein Interesse am Verlauf oder Ergebnis eines Prozesses oder Projektes hat; Wikipedia)

### Stakeholder Gruppe 1 **Nutzer oder potentielle Nutzer der Dienstleistung**

Zunächst muss diese Gruppe die Relevanz des angebotenen Dienstes für sie selber erkennen. Wenn die Dienstleistung ihnen als wichtig erscheint, müssen sie sodann wissen, wie glaubwürdig und vertrauenswürdig der Service ist.

Wenn Menschen bemerken, dass sie eine Krankenschwester benötigen, möchten sie jemanden finden, dem sie vertrauen können und der ihren Vorstellungen adäquat entspricht.

Stakeholder Gruppe 2 Die Person, die akkreditiert werden soll

Jemand, der darüber nachdenkt, sich einem Akkreditierungsprozess zu unterziehen, muss wissen, welches Level an Kompetenzen, Fertigkeiten und Befugnisse er danach für sich erwarten kann.

Personen, die ihre Krankenpflegeausbildung beendet haben, wollen in ihre Fähigkeiten vertrauen, die Tätigkeit richtig und verlässlich in Eigenverantwortung ausüben zu können.

### Stakeholder Gruppe 3 **Die Kollegen der akkreditierten Person, vor allem diejenigen, die von deren Dienstleistungen abhängig sind**

Diese Gruppe möchte wissen, ob sie sich auf die Kompetenzen, Fertigkeiten und Befugnisse des Akkreditierten verlassen kann.

Krankenpfleger/innen arbeiten nicht 24 Stunden am Tag alleine. Sie müssen effektiv zusammenarbeiten, ihre Patienten am Ende der Schicht an die Kollegen übergeben und Patienten für Spezialbehandlungen an Experten überweisen. Damit dieser Transfer erfolgreich sein kann, müssen sie in der Lage sein, korrekte und relevante Patienteninformationen zu übermitteln, auf die sich die Kollegen verlassen können.

### Stakeholder Gruppe 4 **Die akkreditierende Organisation**

Da Menschen von ihrer Akkreditierung abhängig sind, muss die akkreditierende Organisation selbst glaubwürdig sein, indem sie sicherstellt, dass ihre Akkreditierungsprozeduren kompetente und vertrauenswürdige Fachleute hervorbringen.

Wenn Menschen einen Krankenpfleger brauchen, möchten sie nicht riskieren, von jemandem gepflegt zu werden, der vorgibt, ein Fachmann zu sein, ohne die nötige Qualifikation tatsächlich zu haben. Daher werden sie wahrscheinlich nach verlässlichen Informationen suchen, die über das hinausgehen, was derjenige von sich selber sagt. Daher werden sie nach einer Qualitätsgarantie einer glaubwürdigen Institution Ausschau halten, zum Beispiel dem Royal College of Nursing im UK.

### Stakeholder Gruppe 5 **Andere Personen, die von der Organisation akkreditiert werden**

Sie riskieren, ihre professionelle Glaubwürdigkeit zu verlieren, wenn die akkreditierende Körperschaft unglaubwürdig wird.

Alle Menschen, die von dem Krankenpflege-Verband akkreditiert werden, erwarten vom Verband, dass neu akkreditierte Personen die Befähigung haben, ihren Beruf richtig auszuüben. Ansonsten könnte auch ihre eigene Reputation beschädigt werden.

### Stakeholder Gruppe 6 **Andere Interessengruppen in der Gesellschaft**

Qualitätsstandards für ein Akkreditierungssystem zu definieren ist ein dynamischer Prozess zwischen dem Erschaffen von Erwartungen und Glaubwürdigkeit auf der einen Seite und dem Herausfinden der tatsächlichen Erwartungen aller Betroffenen auf der anderen Seite. Wenn Menschen in eine Dienstleistung Vertrauen haben, sie nutzen und anderen davon erzählen sollen, müssen ihre Erwartungen an die Dienstleistung möglichst realistisch und zielgerichtet erkundet und definiert werden.

Und was noch wichtiger ist, einmal erschaffene und wahrgenommene Qualitätsansprüche müssen erfüllt oder sogar übertroffen werden. Dieses wird wiederum die Glaubhaftigkeit erhöhen und die Reputation verbessern. Dieser Umstand wird im Slogan 'Underpromise and Overdeliver' (etwa „Halte mehr, als du versprichst“) ausgedrückt.

### **Kurz gesagt**

Es muss ein Gleichgewicht herrschen zwischen dem Level an Qualität, das alle Stakeholder erwarten können, und dem Ergebnis des tatsächlichen Akkreditierungsprozesses. In diesem Abschnitt haben wir die verschiedenen Gruppen Stakeholder untersucht, die für die Handhabung der Erwartungen bedeutsam sind. Allerdings haben wir nicht die dynamische Kunst untersucht, einerseits Erwartungen zu kreieren und andererseits etwas über sie herauszufinden.

Im nächsten Abschnitt untersuchen wir, wie alle Stakeholder sichergehen können, dass eine Dienstleistung oder Person gewissen Standards entspricht. Dieses geschieht auf dem Wege der Zertifizierung.

## **2. Zertifizierung als Mittel der Qualitätssicherung**

Zertifizierung [2] soll eine Versicherung bieten, dass ein Service oder eine Person bestimmten Qualitätsstandards entspricht. Auf dem Wege zur Zertifizierung gibt es drei Phasen.

### **Phase 1. Qualitätsstandards definieren**

Die erste Phase des Prozesses beinhaltet die Definition von Qualitätsstandards für eine Person, einen Gegenstand oder eine Organisation: Welche Standards muss eine Person erfüllen, um diese Zertifizierung zu erlangen? Diese Standards müssen relevant, realistisch und geeignet sein und sich an alle Stakeholder richten.

### **Phase 2. Assessment (Einschätzung, Festsetzung der Kriterien)**

Danach muss ein Prozess etabliert werden, der beurteilt, ob Person, Gegenstand oder Organisation die geforderten Standards erfüllt. Assessment kann durch verschiedene Methoden erreicht werden, wie Tests, Prüfungen, externe Beurteilungen, Interviews oder Audits.

### **Phase 3. Öffentliche Qualitätssicherung**

Die zertifizierende Körperschaft muss sodann öffentlich eine Verpflichtung zur Qualitätssicherung bekannt machen, um allen Stakeholdern, Fachleuten und der allgemeinen Öffentlichkeit zu

versichern, dass dieser Zertifizierungsprozess wirklich ihre Erwartungen und Anforderungen an ein bestimmtes Qualitätsniveau erfüllt.

Das Verleihen eines Zertifikats, Diploms, Titels und/oder das Erscheinen auf einem Gewerberegister gewährt eine öffentliche Bestätigung, dass die Person die geforderten Qualitätsansprüche erfüllt hat. Zusätzlich sind manche Berufsbezeichnungen gesetzlich geschützt und dürfen nur von Personen verwendet werden, die bei ihrem Berufsverband akkreditiert sind. Es ist illegal, diese Titel ohne eine Akkreditierung zu führen.

*Im Vereinigten Königreich darf sich nur jemand „medical doctor“ nennen, der erfolgreich die medizinische Ausbildung durchlaufen hat. Aber es darf sich jeder Ingenieur nennen, da dies keine geschützte Berufsbezeichnung ist wie in Deutschland.*

### **Die Qualität der Zertifizierung handhaben**

Um die Qualität der Zertifizierung aufrecht zu erhalten, muss die akkreditierende Organisation selber ihre Glaubwürdigkeit aufrechterhalten. Sie muss sicherstellen, dass die Akkreditierungs- und Zertifizierungsprozeduren durchgängig zu fähigen und vertrauenswürdigen Fachleuten führen. Um das zu erreichen, beschäftigen Staatsregierungen Überwachungsbeauftragte, damit sichergestellt ist, dass akkreditierende Unternehmen durchweg den Anforderungen entsprechen. *Der United Kingdom Accreditation Service (UKAS) [3] ist die einzige von der Regierung anerkannte nationale Akkreditierungsgesellschaft, die Organisationen gegenüber internationalen Standards einschätzt, die Dienstleistungen wie Zertifizierung, Testen, überprüfen oder Kalibrieren anbieten.*

### **Festsetzung der Qualität von Zertifizierungsprüfungen**

Es ist wichtig, dass die verwendeten Prüfmethode verlässliche Resultate hervorbringen und eine gute und angemessene Reflektion dessen bieten, wozu Personen fachlich befähigt sind.

Die Prüfmethode dürfen keine Verzerrungen zulassen. Einige der Faktoren, die eine Prüfprozedur möglicherweise verfälschen könnten, sind eine „Rechtfertigung des Aufwandes“ (eher die Anstrengung belohnen als die Ergebnisse: *Die Person hat so viel Zeit damit verbracht, dass sie qualifiziert sein muss*) oder das Verwenden unangemessener Qualitätsstandards ( *Wir mögen ihn; sie ist warmherzig, also ist sie qualifiziert*).

Solche Verzerrungen sind in Prüfungen zu vermeiden, weil sie keine gute Basis für Qualitätssicherung liefern. Es gibt verschiedene Arten, eine solche Basis zu sichern: Extern begutachtete Prüfungen, supervisierte Praktika, Rollenspiele in Musterfällen mit Checklisten für Feedback etc.

### **Einbeziehen von Entwicklungen in existierende Qualitätsstandards**

Wie bereits erwähnt sind Berufsbezeichnungen rechtlich geschützt, um auf einen anerkannten fachlichen Standard hinzudeuten. Jedoch besteht mit der Entwicklung der Forschung und best practice das Risiko, dass Qualifikationen mit der Zeit überholt sind. Viele

Akkreditierungsgesellschaften verlangen deswegen von ihren Fachleuten, ihre Fähigkeiten und ihr Wissen auf dem Laufenden zu halten, um ihre Akkreditierung zu behalten.

*Eine Krankenschwester, die in den 1970er Jahren akkreditiert wurde, muss ihre Fertigkeiten auf dem aktuellen Stand halten, um den neuesten Einsichten und Entwicklungen in der Medizin Rechnung zu tragen.*

Gute Zertifizierungs- und Akkreditierungsprozesse berücksichtigen diese Entwicklungen, damit sie in der Lage sind, der allgemeinen Gesellschaft eine Qualitätssicherung zu gewährleisten.

### **Kurz gesagt**

Zertifizierung ist das Mittel, durch das die allgemeine Öffentlichkeit sichergehen kann, dass eine Person/Dienstleistung einen anerkannten Qualitätsstandard bietet. Sie spielt eine wesentliche Rolle bei der Etablierung von Glaubwürdigkeit in den Augen der Allgemeinheit und vor allem der Stakeholder. Zertifizierungsprozesse müssen regelmäßig aktualisiert werden, um Entwicklungen im Wissen und Verstehen zu berücksichtigen.

## **3. Zertifizierung von Befugnis**

Der Schritt, der vor der Zertifizierung kommt, ist natürlich das Training. Man muss die Fertigkeiten und Kompetenzen lernen, die nötig sind, um einen Dienst nach einem bestimmten Standard anzubieten. Und damit dieses Training effektiv und relevant ist, müssen die für den Beruf notwendigen Kompetenzen zuerst definiert werden.

Um dieses Gebiet zu erforschen, ist es wichtig, die Unterschiede zwischen Fertigkeiten, Kompetenzen und Befugnis (Kompetenz) zu verstehen.

### **Der Unterschied zwischen Kompetenz und Fertigkeit**

Die beiden Begriffe „Kompetenz“ und „Fertigkeit“ werden oft synonym verwendet. Hier unterscheiden wir zwischen ihnen.

Eine **Fertigkeit** [4] ist die erlernte Fähigkeit, vorbestimmte Resultate zu erbringen, oft mit einem minimalen Einsatz von Zeit, Energie oder beidem. Eine **Kompetenz** [5] ist mehr als das: Sie schließt auch die Fähigkeit ein, zu bestimmen, welche Fertigkeiten in welchen Situationen angemessen sind. Eine Fertigkeit ist Bestandteil der Kompetenz.

*Eine Person mag die Fertigkeit haben, ein Auto zurückzusetzen. Die Kompetenz des Autofahrens schließt aber das Wissen ein, dass das Rückwärtsfahren auf Autobahnen verboten ist.*

### **Der Unterschied von Befugnis und Kompetenz**

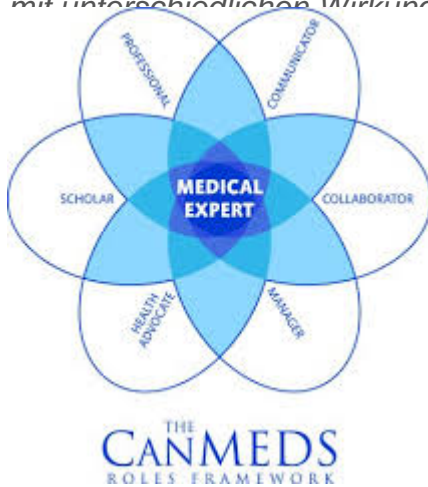
Es gibt einen Unterschied zwischen den Begriffen „Kompetenz“ (competency) und „Befugnis“ (competence profile).

**Befugnis:** Eine Stellung oder eine Rolle mag eine Reihe verschiedener Kompetenzen einschließen. Eine **Kompetenz** ist eine Zusammenstellung von definierten Konzepten und



Verhaltensweisen, die das Individuum mit einer geistigen Landkarte versorgen, die es befähigt, angemessen und gekonnt auf verschiedene Situationen einzugehen.

*Der Krankenpfleger kann einen Pflegeplan für jeden Patienten erstellen und ist in der Lage, mögliche förderliche Faktoren für diesen Plan zu identifizieren, einschließlich des Befindens des Patienten und seines spezifischen Bedürfnisses an Pflege und Aufmerksamkeit. Der Pfleger kann mit unterschiedlichen Wirkungen oder Situationen umgehen, wenn sie sich ergeben, oder falls*



**Befugnis** ist die Fähigkeit eines Individuums, die ganze Arbeit zu

leisten und ihre verschiedenen Rollen angemessen zu erfüllen, d.h. all die Kompetenzen zu besitzen, um die Arbeit gut zu tun.

Das Blumenbild links zeigt eine umfassende Befugnis-Landkarte für einen Medizinexperten. Die Blütenblätter zeigen die verschiedenen benötigten Kompetenzfelder. Nicht alle Ärzte müssen all die aufgeführten Kompetenzen erworben haben. Um aber ein medizinischer Experte zu sein, müssen alle Kompetenzen beherrscht und integriert sein. Dieses wird im dunklen Zentrum der Blüte dargestellt.

Der Unterschied zwischen „Befugnis“ und „Kompetenz“ ist ein sehr praktischer. Jemand, der ein Bündel Kompetenzen beherrscht, mag in der Lage sein, mit einer Situation umzugehen, jedoch nicht mit einer anderen, für die zusätzliche oder andere Kompetenzen nötig sind.

*Der Zusammenstellung seiner Kompetenzen entsprechend, ist ein Augenspezialist nicht notwendigerweise in der Lage, Krebstumoren an anderen Stellen des Körpers zu operieren.*

### **Befugnis & die Handhabung von Qualitätserwartungen**

Versucht man zu definieren, woraus die Befugnis besteht, um für eine gegebene Rolle eine effektive Ausbildung und Zertifizierung zu bieten, so muss man die Bedürfnisse und Erwartungen aller beteiligten Stakeholder berücksichtigen, einschließlich der allgemeinen Öffentlichkeit.





## Zertifizierung und Befugnis aus der Sicht aller Stakeholder

### Stakeholder Gruppe 1: Nutzer oder potentielle Nutzer der Dienstleistung

Für die Nutzer soll die Dienstleistung kompetent und angemessen erbracht werden.

Es handelt sich nicht nur um die gepflegte Person, sondern auch um die Menschen um sie herum wie Familienmitglieder. Sie sollten sowohl Pflege in angemessener Qualität von der Krankenschwester erwarten können wie auch gegebenenfalls Unterstützung von der akkreditierenden Gesellschaft.

### Stakeholder Gruppe 2: Die zu akkreditierende Person

Diese Gruppe muss wissen, wie ausgebildet, sachkundig und kompetent sie für den Beruf sein wird, sobald sie ausgebildet ist.

Wenn ein Krankenpfleger ausgebildet ist und arbeitet, muss er das sichere Gefühl haben, dass er die verschiedenen Situationen kompetent bewältigen kann, die im Beruf entstehen können.

### Stakeholder Gruppe 3: Die Kollegen des Akkreditierten, vor allem diejenigen, die von seinen Leistungen abhängig sind

Diese Gruppe möchte wissen, dass sie sich auf Fertigkeiten, Wissen und Können des frisch qualifizierten verlassen kann. Ein wichtiger Aspekt dessen ist die Bereitschaft und Fähigkeit der Person, seine Interaktion mit Kollegen zu reflektieren.

Die Kollegen einer Krankenschwester müssen wissen, dass sie sich auf ihre Fähigkeiten verlassen können und dass diese auf dem aktuellen Stand sind. Sie müssen auch sichergehen, dass die Schwester es auf angemessene Art mitteilt, wenn sie Hilfe benötigt.

### Stakeholder Gruppe 4: Die akkreditierende Organisation selbst braucht glaubwürdige Zertifizierungsprozeduren. Dies schließt sowohl relevante Kompetenzstandards als auch das Implementieren geeigneter Zertifizierungsprozeduren ein, vorzugsweise solche, die von Überwachungsbeauftragten anerkannt wurden.

Eine Einrichtung, die einen Krankenpfleger beschäftigt, muss die Gewissheit haben, dass sie das für den Beruf erforderliche Maß an Kompetenzen besitzt. Dies wird durch geeignete Zertifikate und Akkreditierung gewährleistet.

### Stakeholder Gruppe 5: Die anderen Personen, die von der Organisation akkreditiert werden Sie laufen Gefahr, ihre professionelle Glaubwürdigkeit zu verlieren, wenn die akkreditierende Körperschaft die ihre verliert.

### Stakeholder Gruppe 6: Andere Interessentengruppen in der Gesellschaft

Dies sind Gruppen mit eigenen speziellen Interessen an den Aktivitäten der akkreditierten Personen oder Organisationen.

In der Krankenpflege und Medizin können diese Gruppen von Patientengemeinschaften und Krankenversicherungsgesellschaften bis hin zu Anwälten reichen, die versuchen, Behandlungsfehler zu ihren eigenen Gunsten auszunutzen.

## **Kurz gesagt: Zertifizierung der Befugnis**

Sobald eine akkreditierende Gesellschaft Kompetenzstandards für eine bestimmte Berufsgruppe etabliert hat, die die Erwartungen aller Stakeholder einschließlich der breiten Öffentlichkeit erfüllen, gewährleistet ihre Zertifizierung, dass eine qualifizierte Person die Kompetenzstandards erfüllt, die aktuell für den Beruf gebraucht werden.

## **Schlussfolgerung**

Wenn Organisationen oder Vereinigungen von Menschen wachsen, dann erreichen sie einen Punkt, an dem sie Glaubhaftigkeit und Vertrauenswürdigkeit aufbauen müssen, sowohl in der allgemeinen Öffentlichkeit als auch unter ihren eigenen Mitgliedern und Beschäftigten.

Um dieses erweiterte Vertrauen und die Glaubwürdigkeit herzustellen, müssen ihre Dienste Qualitätsstandards erfüllen, die von allen Stakeholdern erwartet werden. Daher ist die Identifikation der Stakeholder und die Analyse ihrer Erwartungen an die Dienstleitung der erste Schritt auf dem Weg zur Glaubwürdigkeit.

Die nächsten Schritte bestehen in der Definition und in der Schulung in den Kompetenzen, die nötig sind für einen Service auf dem erwarteten Qualitätsniveau. Diesen folgt ein glaubwürdiger Zertifizierungsprozess, der Teil eines Akkreditierungssystems ist, das Vertrauen anregt und erzeugt. All diese Schritte stellen sicher, dass die Öffentlichkeit Vertrauen in die Qualität des dargebotenen Dienstes hat.

Kurz gesagt ist die Reihe der Entwicklung von Glaubwürdigkeit die folgende:

Bedürfnisse und Erwartungen der Stakeholder erkennen > Kompetenzprofile definieren > sie für die Zertifizierung lehren und festlegen > öffentliche und/oder interne Akkreditierung

## **Lies auch: ?Akkreditierung und Zertifizierung im CCI**

In diesem Artikel werden wir versuchen herauszufinden, wie das, was wir im obenstehenden Artikel über Akkreditierung und Zertifizierung herausgefunden haben, zu weiteren Entwicklungen im Co-Counselling beitragen kann, die seine Glaubwürdigkeit in der breiteren Gesellschaft erhöhen könnten.

Allerdings ist dieser Artikel noch im Entwurfsstadium...

## **Verweise**

[1] Nach dem deutschen Wikipedia: Der Begriff Akkreditierung (lat(Link ist extern). *accredere*, Glauben schenken) wird in verschiedenen Bereichen benutzt, um den Umstand zu beschreiben, dass eine allgemein anerkannte Instanz einer anderen das Erfüllen einer besonderen (nützlichen) Eigenschaft bescheinigt. [http://de.wikipedia.org/wiki/Akkreditierung\\_%28Wirtschaft%29](http://de.wikipedia.org/wiki/Akkreditierung_%28Wirtschaft%29)

[2] Nach dem deutschen Wikipedia: Als Zertifizierung (von lat. „certe“ = bestimmt, gewiss, sicher und „facere“ = machen, schaffen, verfertigen) bezeichnet man ein Verfahren, mit dessen Hilfe die Einhaltung bestimmter Anforderungen nachgewiesen wird. <http://de.wikipedia.org/wiki/Zertifizierung>

[3] UKAS: United Kingdom Accreditation Service, einzige staatlich anerkannte Akkreditierungsgesellschaft im Vereinigten Königreich; in Deutschland wird diese Funktion von der Deutschen Akkreditierungsstelle GmbH (DAkkS) übernommen. <http://www.dakks.de/>

[4] Nach dem deutschen Wikipedia: Fertigkeit bezeichnet im Allgemeinen einen erlernten oder erworbenen Anteil des Verhaltens. Der Begriff der Fertigkeit grenzt sich damit vom Begriff der Fähigkeit(Link ist extern) ab, die als Voraussetzung für die Realisierung einer Fertigkeit betrachtet wird. Können umfasst Fähigkeit und Fertigkeit. Fertigkeiten sind beispielsweise Klavierspielen, Lesen, Schreiben, Rechnen, Sprechen, Fußballspielen und Ähnliches.

<https://de.wikipedia.org/wiki/Fertigkeit>

[5] Nach dem deutschen Wikipedia: Kompetenz bezeichnet allgemein Fähigkeiten und Fertigkeiten in verschiedenen Bereichen, im Bereich Organisation die mit einer bestimmten Stelle oder Person verbundenen Berechtigungen und Pflichten (hier mit „Befugnis“ übersetzt).

<https://de.wikipedia.org/wiki/Kompetenz>

Themen

**CoColInfo Tags:**

**Literature tag:** [Teaching co-counselling](#) >[Credibility](#)

---