

4 Qualität braucht Standards: Vom individuellen Arbeitshandeln zur intersubjektiv ausgehandelten Qualität

Claudia Dehn, ArtSet Forschung Bildung Beratung GmbH

Qualität leitet sich ab vom lateinischen Wort „qualitas“ und meint die Beschaffenheit und Merkmale einer Sache. Wortgetreu und wertfrei übersetzt bezeichnet der Qualitätsbegriff zunächst nur die Summe der Eigenschaften eines Objektes oder eines Prozesses. Oft ist der Begriff allerdings schon mit einer positiven Konnotation behaftet: Qualität meint meistens bereits gute Qualität bzw. zielt auf die Güte einer Sache ab. Jeder Mensch spürt unmittelbar und intuitiv, wie es um die Qualität von etwas bestellt ist, als hätte sie oder er eine Art eingebauten Seismografen für Güte. Damit diese individuellen Vorstellungen von guter Qualität in Arbeitskontexten intersubjektiv verhandelt und vereinbart werden können und das Handeln aller Beteiligten an gemeinsamen Leitvorstellungen ausgerichtet werden kann, braucht es Qualitätsstandards. Qualitätsstandards geben in Organisationen und Netzwerken eine inhaltliche Richtschnur vor, welche festlegt, wann ein bestimmtes Objekt oder ein bestimmter Prozess als gut bzw. als gelungen gelten kann.

Beteiligt an der Definition der Qualitätsstandards von Dienstleistungen wie Beratungen sollten alle diejenigen (oder ein repräsentativer Querschnitt derjenigen) sein, die an der Leistungserbringung mitwirken, um eine Akzeptanz und Einhaltung der Standards zu sichern. Im Falle der Beratungsnetzwerke gegen Rechtsextremismus handelte es sich dabei um drei Ebenen: **Steuerung** (die Landeskoordinierungsstellen), **Beratung** (mobile Beratungsteams) und **Vernetzung** (Gremium Netzwerk). Da es

sich bei den zu erarbeitenden Qualitätsstandards um bundesweit gültige Kriterien handeln sollte, war es darüber hinaus unerlässlich, möglichst alle einzelnen Länder in die Arbeit zu integrieren. Ein mehrstufiges Verfahren mit Akteurinnen und Akteuren der unterschiedlichen Ebenen aus verschiedenen Ländern, angereichert um virtuelle Diskussions- und Abstimmungsrunden sowie um den durch eine Redaktionsgruppe am Schluss vorgenommenen Feinschliff, ermöglichte diese Art der Beteiligung (siehe Grafik). Qualitätskriterien werden mit sehr unterschiedlichem Konkretheitsgrad formuliert. Die Aussagen bleiben häufig sehr abstrakt und haben eher den Charakter eines normativen Appells. Damit die bundesweit geltenden Qualitätskriterien der Beratungsnetzwerke handlungsleitend wirken können, waren mehrere Arbeitsschritte notwendig. Es wurden zunächst allgemeine Qualitätsmerkmale sozialer Dienstleistungen für den konkreten Zweck geprüft und zum Teil variiert, dann wurden sie auf grundlegende Aussagen für jede der drei Ebenen heruntergebrochen und anschließend mit Indikatoren so geschärft, dass die Erreichung jeder Aussage intersubjektiv nachvollziehbar wurde (vgl. Qualitätskatalog). Damit liegen heute für die Beratungsnetzwerke gegen Rechtsextremismus auf Bundesebene eindeutige Kriterien für ein Steuerungs-, Beratungs- und Vernetzungshandeln von hoher Qualität vor, die als unerlässliche Kontextsteuerung die Wahrscheinlichkeit des Gelingens der Kerntätigkeit erhöhen: nämlich gute Beratung gegen Rechtsextremismus und für mehr gelebte Demokratie zu leisten.

„Die Welt kann ohne Qualität funktionieren, aber das Leben wäre so öde, daß es kaum noch lebenswert wäre. Es wäre überhaupt nicht mehr lebenswert. Das Wort wert drückt Qualität aus. Das Leben wäre bloßes Existieren, ohne jeden Wert und ohne jeden Sinn und Zweck.“

Robert M. Pirsig

Prozessarchitektur zur Entwicklung gemeinsamer Qualitätskriterien

