

Titel: Qualität als Gelingen – Grundlegung einer Qualitätsentwicklung in Bildung, Beratung und Sozialer Dienstleistung
AutorInnen: Rainer Zech und Claudia Dehn
Verlag: Vandenhoeck & Ruprecht, 2017
Umfang: 192 Seiten
ISBN-Nr.: 978-3-525-40602-1
Preis: 22,00 €

Rezensentin: © Elizabeth Kandziora, Hannover
Systemische Beraterin, Diplom-Supervisorin (DGSv)

Das professionelle Herzensanliegen von Rainer Zech und Claudia Dehn, seit langem GeschäftsführerInnen von „ArtSet – Forschung Bildung Beratung GmbH“ in Hannover, ist es, Menschen in Organisationen darin zu unterstützen, Qualitätsentwicklung nicht als extern verordnete Mühsal anzusehen, (...) „sondern als Motor der Entwicklung der Organisation und ihrer Beschäftigten, als Möglichkeit der Entdeckungen und Gestaltung organisationaler Identität, als Anregung zu Austausch und Diskurs.“ (S. 9).

Mit unermüdlichem Engagement gibt das Autorenduo Organisationen der Bildung, Beratung und Sozialen Dienstleistung Denkwerkzeuge an die Hand, die sich vornehmlich auf Gelungenes fokussieren. Gelungene Bildung - Beratung - Dienstleistung dient somit als Leitfaden für das, wohin sich die betreffenden Organisationen weiter entwickeln können.

Es leuchtet ein, dass Arbeit, die direkt für Menschen geleistet wird, ethische Dimensionen aufnehmen muss. So schlagen die AutorInnen den Bogen zu einem gelingenden Leben in einer gerechten Gesellschaft, guten Arbeitsbedingungen für die Beschäftigten gekoppelt mit guter Arbeit für die Zielgruppen.

Dass etwas gelingen kann, was die AutorInnen als erstes Existenzbedürfnis kennzeichnen, resultiert aus einer erlebten Handlungsfähigkeit, einer Könnerschaft, einer Expertise, die sich darin zeigt, ein selbstbestimmtes inhaltliches Ziel erreicht zu haben und damit die eigene Tätigkeit als sinnvoll zu erleben. Die gesellschaftlichen Folgen neokapitalistischer Wirtschaftspolitik, möglichst viel, billig und produktiv Waren herzustellen, für die der Bedarf erst geschaffen werden muss, zeigen sich in dem Ansteigen von Symptomen gefühlter und erlebter Sinnlosigkeit. Die gesellschaftlichen Kosten sind u.a. Maßnahmen wie „Bündnis gegen Depressionen“, Burn-Out-Prophylaxe, Seminare zu Entschleunigung und Achtsamkeit, u.ä.

Sinnerfüllende Arbeitspraxis zeigt sich dort, wo es dafür einen gesellschaftlichen Bedarf gibt, für den kompetente Leistungen zur Verfügung gestellt werden können. Hier könnten und sollten Organisationen einen Detektor entwickeln, der relevante Umwelten nach ungelösten gesellschaftlichen Fragestellungen abtastet und rechtzeitig wirksame Maßnahmen zu entwickeln hilft. Schlüssig zeigen Zech und Dehn, wie sie Qualitätsentwicklung als eine anspruchsvolle, komplexe und weitreichende Organisationsentwicklungsaufgabe verstehen.

„Qualität als Gelingen - Grundlegung einer Qualitätsentwicklung in Bildung, Beratung und Sozialer Dienstleistung“ ist ein kompaktes, anregendes und im besten Sinne lehrreiches Plädoyer für eine gerechte Gesellschaft.

Hannover, den 04.03.2018