

Auf die Frage, wieviel Qualität wir brauchen, gibt es eine verlockende Antwort: „Sovieel wie möglich!“ Bei der Frage, wozu, mag man unterschiedlicher Meinung sein.

Was versteht man umgangssprachlich unter „Qualität“? Das Wort kommt aus dem Lateinischen und bedeutet die Beschaffenheit, die Eigenschaft oder den Wert einer Sache. Jeder dieser drei Begriffe sagt jedoch etwas anderes aus. Die Beschaffenheit sagt uns etwas über die substanzielle, die stoffliche Zusammensetzung einer Sache. Die Eigenschaft sagt uns etwas darüber, wie wir etwas mit unseren Sinnen wahrnehmen und beurteilen. Der Wert schließlich beinhaltet zwei Aspekte: den ideellen subjektiven Wert oder den gesellschaftskonformen Handelswert.

Was könnte also gemeint sein, wenn bei sozialen gesundheitsfördernden Tätigkeiten von „Qualität“ die Rede ist, die erreicht und geprüft werden soll? Die Beschaffenheit kann es nicht sein, weil wir es mit keiner Substanz zu tun haben, deren Zusammensetzung verbessert werden könnte. Die Eigenschaft ist es auch nicht, wenn sie sich auf etwas Substantielles bezieht, das von den Sinnen wahrgenommen werden kann. Die Eigenschaft von Handlungen und deren Ergebnissen hingegen ist von Bedeutung. Und der Wert? Je nach Situation geht es um einen subjektiven Wert oder den Geldwert. Demzufolge würde die Qualität einer gesundheitsfördernden Dienstleistung von mehreren Aspekten abhängen. Sie wäre vor allem daran zu bemessen, welche Eigenschaften und Wirkungen diese Handlungen haben, welcher subjektive Wert ihnen beigemessen wird und wieviel sie kosten.

Qualitätsmanagement ersetzt Ethik

Es hat eine Zeit gegeben, da wurde die Arbeit im zwischenmenschlichen Aufgabenbereich nicht nach den Kriterien des Qualitätsmanagements bemessen. Das war nicht nötig, weil es im Unterschied zu heute eine Ethik gab. An die Stelle der Ethik ist die Idee einer „Qualität“ getreten, die „gemanagt“ werden muss. Was ist im Vergleich dazu bei der „Ethik“ grundlegend anders?

Wenn Sie eine Sache – egal welche – so gut machen, wie sie können, ohne dabei an Ihre eigenen Vorteile zu denken, dann begehen Sie eine ethische Handlung, sofern diese Handlung dem Wohl des Menschen dienlich ist. Wenn Sie jedoch einer Handlung ausschließlich den eigenen Nutzen zugrunde legen, wäre diese nicht ethisch und könnte dem sozialen System unter Umständen sogar schaden.

Dem gegenüber steht das Qualitätsmanagement, dessen Aufgabe ich darin sehe, die Ethik zu ersetzen. Warum muss die Ethik ersetzt werden? Weil die ethischen Wurzeln, die im Religiösen verankert waren, abgestorben sind. An ihre Stelle ist die rationa-

Qualitätsmanagement versus Qualitätssiegel

Wieviel Qualität brauchen wir – und wozu? Von Otto Hanus.



le und kreative Vernunft getreten, die ihre Kraft nicht im Glauben, sondern in der Erkenntnis findet. Es ist eine Tatsache, dass wir in einer Gesellschaft leben, in der es völlig selbstverständlich geworden ist, bei allem, was man tut, nur noch an sich selbst zu denken und sich daran zu orientieren, was und wieviel man für das, was man tut, bekommen kann. Diese inzwischen allgemeingültige Weltanschauung geht auf den Amerikaner *Adam Smith* zurück, der gesagt hat: „Wenn jeder Mensch ausschließlich seinen egoistischen Interessen folgt, wird daraus für alle das Bestmögliche entstehen.“ Diese als Sozialdarwinismus bekannt gewordene *Maxime* hat das Denken der Menschen verändert und entfaltet Wirkungen, über die man geteilter Meinung sein kann.

Ethik versus Qualität – Was ist der Unterschied?

Bei einer Ethik des Handelns orientiert sich der Mensch nach bestem Wissen und Gewissen daran, alles, was er hat und kann, in den Dienst einer Sache zu stellen, um sie so gut wie möglich zu tun.

Wie man sich vielleicht vorstellen kann, beruht eine solche relativ einfache Ethik des Handelns darauf, dass man die Eigenschaften seiner Handlung und deren Wirkungen einzusehen vermag. Wer nur an sich selbst, und nicht darüber hinaus denkt, ist nicht dazu in der Lage, seine Handlungsgestaltung daraufhin abzustimmen, dass deren Wirkung der Allgemeinheit dienlich ist. Wäre in so einem Fall das Qualitätsmanagement von Hilfe? Ich möchte das bezweifeln, weil die Qualitätsplanung von Handlungseigenschaften nur dann Sinn ergibt, wenn der Handelnde aufgrund eigener Einsicht handelt. Diese Einsichtsfähigkeit kann man aber nicht bei jedem von vornherein voraussetzen. Was machen Sie, wenn sie nicht gegeben ist? Hier sehe ich eine Schwachstelle in der praktischen Umsetzung von Qualitätsma-

agement. Man kann Qualitätsvorgaben im zwischenmenschlichen Aufgabenfeld nicht erzwingen, wenn sich die Betroffenen dieser Einsicht verweigern.

Ein Zulassungsmodell

Kommen wir zur Frage zurück: Qualitätsmanagement oder Qualitätssiegel?

Benötigen wir ein Entweder-Oder? Sinnvoller dürfte es sein, der Idee eines Qualitätssiegels aufgrund eines Qualitätsmanagements nachzugehen. Aber ist der Anspruch eines solchen „Qualitätsmanagements“ nicht zu hoch? Man könnte stattdessen von einem Zulassungsmodell ausgehen, das mit einem Qualitätssiegel verbunden ist.

Ein solches Zulassungsmodell würde drei Instrumente vorsehen:

- die Zulassungsinstanz
- den Zulassungsprozess
- und das Zulassungs-Kriterienraster

Die Zulassungsinstanz würde vom Dachverband der beratenden gesundheitsfördernden Berufe gebildet werden. Im Zulassungsprozess entscheidet diese Instanz darüber, ob ein Bewerber für das Qualitätssiegel geeignet ist. Diesem qualifizierenden Prozess liegt ein Kriterienraster A) für beratende gesundheitsfördernde Angebote und B) für den Bereich Weiterbildung und Fortbildung zugrunde.

Für die Variante A) könnten diese Kriterien verbindlich sein:

- Vom Anbieter dürfen keine Versprechungen abgegeben oder intendiert werden, deren Durchführungen dem HPG unterliegen.
- Es dürfen keine Behandlungen angeboten werden.
- Es dürfen keine Heilerfolge suggeriert werden.
- Berufe, die vom GPG geregelt sind, dürfen nicht diskriminierend dargestellt werden.
- Arbeitsziele müssen so formuliert sein, dass sie realistisch und realisierbar sind.

- Versprechungen, die nicht eingelöst werden können, sind zu vermeiden.
- Es dürfen keine Hoffnungen suggeriert werden, die nicht erfüllbar sind.
- Die Ziele müssen realistisch und realisierbar sein.

Für die Variante B) würden die folgenden Kriterien gelten:

- Vom Anbieter muss ein strukturiertes Lehrprogramm nachgewiesen werden.
- Die Lehrinhalte müssen von dafür kompetenten Personen vermittelt werden.
- Lehrinhalte müssen realisierbar sein.
- Die Lehrinhalte dürfen nicht der Vernunft widersprechen.
- Die Lehrinhalte dürfen nicht ausschließlich auf Glauben beruhen.
- Die Lehrinhalte müssen kritisch hinterfragt werden können.
- Die Lehrinhalte dürfen nicht in eklatantem Widerspruch zu wissenschaftlichen Erkenntnissen stehen.
- Die Lehrinhalte müssen am Wohl des Menschen orientiert sein.

Wenn sich die freien gesundheitsfördernden Berufe qualifizieren und sich gegenüber unseriösen Angeboten abgrenzen wollen, werden sie eine Auseinandersetzung mit der Qualität ihrer Angebote nicht vermeiden können. Für die betreffenden Zielgruppen wäre dies eine Hilfe. In gesellschaftlicher Hinsicht ließe sich damit eine pauschal entwertende „Esoterisierung“ der Angebote vermeiden helfen. ♣

*Otto Hanus, Bildsprache und Kommunikation, Erster Vorsitzender des Forums für Analytische und Klinische Kunsttherapie e.V.
Kontakt: hanus@kunsttherapie.com*

Die Frankfurter Gespräche



Unsere Aufgaben und Ziele:

- 1) Definition eines ganzheitlichen Entwicklungs- und Gesundheitsbegriffs
- 2) Selbstorganisation der freien Anbieter von Lebensberatung und Gesundheitsgestaltung
- 3) Qualitätssicherung durch Ethik- und Qualitätsrichtlinien
- 4) Vertretung der Interessen seiner Mitgliedsverbände in der Öffentlichkeit
- 5) Verbraucher- und Anbieterschutz

*Geschäftsstelle: Sonja Blank
Oberkleener Straße 23, D-35510 Butzbach
Tel. (06447) 8860327
Fax (0700) 88855566
www.frankfurter-gespraech.de*

Mitgliedsverbände im Internet:
www.3HO.de
www.kunsttherapie.com
www.info-atemtherapie.de
www.yoga-vidya.de
www.kinesiologie-verband.de
www.frankfurter-ring.org
www.shiatsu-gsd.de
www.kinesiologie-akademie.de
www.ayurveda-akademie.org
www.taijiquan-qigong.de
www.sunwolfcreations.com