

# Weniger quantitative Kontrolle – der Qualität zuliebe

Über die Notwendigkeit der Anwendung qualitativer Instrumente in der Praxis

Text: Karin Meierhofer

**Die Praxis zeigt: Alle möchten gute Arbeit in der Sozialen Arbeit leisten. Nur: Was heisst gute Arbeit? Wie kann eine Organisation und wie können die Mitarbeitenden sicher sein, dass die geleistete Arbeit gut ist?**

Manchmal ist der Wurm drin; man hat ein unbestimmtes Gefühl im Bauch. Irgendwie besteht der Eindruck, es läuft nicht optimal. Die Arbeit der Mitarbeitenden ist nicht so, wie man es sich vorstellt. Es treffen Rückmeldungen von Aussenstellen ein, die sich auf dem inoffiziellen Weg über die Qualität eines Sozialdienstes oder einer/eines Mitarbeitenden beklagen. Man ist unsicher, ob wirklich das Richtige zur richtigen Zeit getan wird. In Einzelfällen ist wenig Fortschritt zu erkennen.

## Was tun?

Mit solchen und ähnlichen Eindrücken und Fragen sind Mitarbeitende und Leitende von Einrichtungen im Sozialbereich sowie Aufsichtsgremien und Behörden häufig konfrontiert. Gesucht sind praxisorientierte Lösungen und Wege, um die Qualität der geleisteten Arbeit zu prüfen und gegebenenfalls zu verbessern. Voraussetzung hierfür ist jedoch, dass überhaupt ein gemeinsames Verständnis darüber besteht, was gute Qualität ist.

## Was heisst gut?

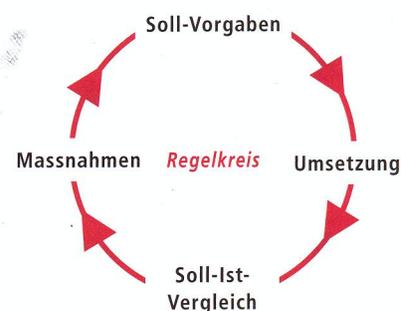
Soziale Arbeit lässt sich nicht vollständig mit standardisierten Abläufen beschreiben, sondern es geht immer auch um das Aushandeln von Zielen und die angepasste Anwendung von Arbeitsmethoden in Kooperation mit den KlientInnen. Hierzu ist es notwendig, dass sich die Profession Soziale Arbeit laufend bewusst ist, wodurch sie sich

definiert – also selber um ihr Wissen, ihre Werthaltungen weiss. Denn Qualität ist immer wertbehaftet und von impliziten oder expliziten Konzepten sowie gesellschaftlichen Vorstellungen geprägt.

Hier zeigen sich erste Stolpersteine in der Praxis: Es ist wichtig, dass eine Organisation weiss, was gute Soziale Arbeit bedeutet. Immer wieder stehen uns allen dabei unsere eigenen urtümlichen Wert- und Normvorstellungen im Weg. Haltungsdiskussionen zu führen, braucht Zeit. Es ist oftmals mühsam, weil man sich am Ende doch nicht einigen kann. Dennoch ist die Benennung eines kleinsten gemeinsamen Nenners, ein Leitbild, eine Arbeitshaltung zentral, um daraus die notwendigen Sollvorgaben zu entwickeln.

Die Erfahrung zeigt, dass es nicht notwendig ist, ein vorgegebenes Qualitätsmanagementsystem einzuführen. Es ist hingegen sehr wichtig, sich (immer wieder) zu fragen, was es heisst, seine Arbeit gut zu tun. Sinnvollerweise wird diese Selbstreflexion inhaltlich und ablaufbezogen minimal systematisiert. Dabei ist die Orientierung am sogenannten Regelkreis hilfreich, weil diese zu einer zyklischen Optimierung der Qualität verhilft.

Es reicht nicht aus, die Qualität von Leistungen hinsichtlich Struktur- und Prozessqualität (z.B. das systematische Vorgehen bei Beschwerden) zu überprüfen – was heute noch mehrheitlich getan wird – nein, es braucht einen weiteren Schritt. Nämlich die Beantwortung der Frage, ob die Arbeit die beabsichtigte Wirkung tatsächlich erreicht – beziehungsweise erreichen kann. Denn was gute heil-, sozialpädagogische oder Soziale Arbeit ausmacht, das definieren die Leistungserbringer leider selten. Dies wäre aber wichtig, um bei Behörden oder politischen Entscheidungsträgern das Verständnis für die gute Soziale Arbeit zu erhöhen. Dies dient schliesslich auch der Legitimation der eigenen Tätigkeit.



## Erfassung von Qualität

### Qualitative Methoden und Instrumente

Um die Qualität in der Sozialen Arbeit zu erfassen, ist der Einsatz von qualitativen Methoden sinnvoll. Allen voran die Befragung: Es können einzelne Mitarbeitende (Betroffene, Anspruchspersonen etc.) oder ganze Gruppen befragt werden. Gruppengespräche sind hilfreich, da dabei auch die Interaktion in der Gruppe beobachtet werden kann. So erfährt man auch, was sozial akzeptiert ist, was peinlich ist oder wie Einzelne allenfalls die Gruppendynamik und damit die Antworten beeinflussen. Die individuelle Herangehensweise hingegen ist insbesondere bei halbbewussten oder heiklen Themen von Vorteil.

Auch die teilnehmende Beobachtung oder die versteckte Beobachtung sind geeignete Instrumente zur Erfassung von Qualität in der Sozialen Arbeit – erlebt man hier die Mitarbeitenden doch direkt bei der Arbeit.

**Karin Meierhofer**, Projektleiterin bei Schiess – Beratung von Organisationen, ist Mitglied der Redaktionsgruppe von SozialAktuell.



