

Qualität durch Wirkungsmessung!?

Professionsethische Anmerkungen zu einem ambivalenten Instrument

Prof. Dr. Andreas Lob-Hädepohl

1

Qualität durch Wirkungsmessung?! - Professionsethische Anmerkungen zu einem ambivalenten Instrument

- (1) Eine sehr persönliche Vorbemerkung:
Das vielfältig ambivalente Ringen um Qualität
- (2) Ein Grundsatz:
Das ethische Interesse an Qualität und ‚guter Wirkung‘
- (3) Eine Sackgasse:
Expertokratische Professionalität und erklärende Wirkungsmessung
- (4) Eine Nebenbemerkung:
TQM und die Ökonomisierung des Sozialen
- (5) Eine Alternative:
Expertokritische Professionalität und verstehende Wirkungsanalyse

Prof. Dr. Andreas Lob-Hädepohl

2

(1) Eine sehr persönliche Vorbemerkung: Das vielfältig ambivalente Ringen um Qualität

- Qualitätsoffensive (katholische) Hochschullehre
 - Leistungsvereinbarungen/leistungsbezogene Mittelzuweisung
 - Selbstverpflichtung „von den Letzten her“
 - „K-Profil“ als Qualitätsmerkmal kirchlichen Bildungsengagements
 - usw. usw.
- ambivalente Ambition
 - Instrumentalisierung der Studierenden?
 - Kompatibel mit christlichem Menschenbild?
 - Indikatoren?
 - Messbarkeit eines „Vertrauensgutes“?
 - Planbar- und Herstellbarkeit?
 - usw. usw.

Prof. Dr. Andreas Lob-Hädepohl

3

(1) Eine sehr persönliche Vorbemerkung: Das vielfältig ambivalente Ringen um Qualität

- Entwicklungszusammenarbeit: analoge Fragestellungen
 - *Nachhaltige Entwicklung* (UN-Menschenrechtskonvention, 1986):
„...ein umfassender wirtschaftlicher, sozialer, kultureller und politischer Prozess (...), der die ständige Steigerung des Wohls der gesamten Bevölkerung und aller Einzelpersonen auf der Grundlage ihrer aktiven, freien und sinnvollen Teilhabe am Entwicklungsprozess und an der gerechten Verteilung der daraus erwachsenen Vorteile zum Ziel hat.“
 - Entwicklungszusammenarbeit über „Brunnen“ zur „Bildung“
- Güte des ‚Brunnens‘ versus Güte der ‚Bildung‘
 - messbarer angesichts seiner ‚objektiven Technik‘?
 - Indikatoren für soziale Einbettung von Technik?
- Nb: pädagogische/andragogische Interventionen als soziale Profession („personennahe soziale Dienstleistung“)

Prof. Dr. Andreas Lob-Hädepohl

4

(2) Das ethische Interesse an Qualität und ‚guter Wirkung‘

- Vorfrage: Was ist *Qualität*?
 - „Was Qualität ist, bestimmt der Kunde!“
 - „Was Qualität ist, bestimmt die Selbstverständigung des Dienstleisters unter transparenten und plausiblen Fachlichkeitsgesichtspunkten!“
 - „Was Qualität ist, bestimmt die ‚gute Wirkung‘ professioneller Intervention!“
- Interesse an Qualität im Lichte sozialetischer Prinzipien
 - Personalität: Selbstkonstitution in Beziehung und als *individuum ineffabile*
 - Subsidiarität: wirklich *hilfreiche* Hilfe
 - Solidarität: Gemeinsame-Sache-machen auf gleicher Augenhöhe
 - Gerechtigkeit: Wertschätzung reziproker Gleichheit als Ebenbilder Gottes
 - Nachhaltigkeit: dauerhaft belastbare Selbstkonstitution als Mensch in Gemeinschaft

Prof. Dr. Andreas Lob-Hädepohl

5

(2) Das ethische Interesse an Qualität und ‚guter Wirkung‘

- Sozialprinzipien als Kernanforderungen/Merkmale für Qualität
- Unterscheidung
 - *Qualitätsprofil*
 - *Qualitätsmerkmal*
 - *Qualitätsmessung*
- Unterscheidung
 - *Ergebnisqualität*
(„eigenverantwortliche und selbständige Bewältigung lebensweltlicher Herausforderungen“)
 - *Strukturqualität*
(„lebensweltsituierete Unterstützungssettings/ Dienstleistungsunternehmungen“)
 - *Prozessqualität*
(„pluriaktorales, multiperspektivisches, dialogisches Lernen“)

Prof. Dr. Andreas Lob-Hädepohl

6

(3) Expertokratische Professionalität und erklärende Wirkungsmessung

- Sozialpolitischer Kontext Qualitätssicherung durch Wirkungsmessung
 - *offizielle Agenda:* Steigerung von Effizienz und Effektivität
 - *versteckte Agenda:* Wettbewerb und Vermarktlichung als Instrument der Kostensenkung
- Wirkungsforschung *im allgemeinen*
 - Outcome-Orientierung
 - Analyse der Wirkung gezielter Interventionen
- Wirkungsforschung *im besonderen*
 - eindeutiges Ursache-Wirkungs-Verhältnis
 - Messung objektivierbarer Effekte
 - Erklärung des kausalen Effektes durch (randomisierten) Vergleich zwischen Testgruppe und Kontrollgruppe

Prof. Dr. Andreas Lob-Hädepohl

7

(3) Expertokratische Professionalität und erklärende Wirkungsmessung

- Hintergrundannahmen
 - „Handwerkermodell“ sozialprofessioneller Dienstleistungen
 - Sozialpädagogische Interventionen als Sozialtechnik („klinische Soziologie“) im *emphatischen* Sinne
- Sackgasse, wg.
 - Reduktionismus personnaher Interventionen auf Technik
 - Unterlaufen der handlungstheoretischen Unterscheidung von *poiesis* („herstellen“) und *praxis* („gemeinsam handeln“, „inter-agieren“)
 - naiver Fortschrittsglaube
- gefährliche *expertokratische* Professionalität
 - Entmündigung durch heimliche „Kolonisierung der Lebenswelt“
 - Entmächtigung vorfindlicher Eigenhandlungsmacht
- ⇒ dem Gegenstand unangemessen
- ⇒ die normative Leitoption konterkarierend

Prof. Dr. Andreas Lob-Hädepohl

8

(4) TQM und die Ökonomisierung des Sozialen

- Wirkungsmessung als Strategieteil des *Total Quality Management*
 - Management-Idee aus industriellem Sektor
 - Unterstellung: Effizienz- und Effektivitätssteigerung durch managerielle Etablierung formaler Prozeduren auf der Basis vollständiger Kontrolle der Akteure
 - managerielles Management: Neuformatierung einer Organisation und deren Akteure durch externe Leitziele gegen ihren Willen
 - Grenzen? Nein!: „Wir wären sogar in der Lage, Krebs zu heilen, wenn wir nur die Wissenschaftler dazu bewegen könnten, diese Techniken zu verwenden.“ (US 2004)
- ⇒ Reduktionismus und technizistisches Verständnis Sozialer Arbeit

Prof. Dr. Andreas Lob-Hädepohl

9

(4) TQM und die Ökonomisierung des Sozialen

- Wirkungsmessung als Instrument der Vermarktlichung des Sozialen
 - zwei Arten der Ökonomisierung
 - Implementierung des „ökonomischen Prinzips“ im Sinne des effektiven wie effiziente Haushaltens eingesetzter Mittel
 - Vermarktlichung durch Implementierung wettbewerbsgesteuerter Gewinnmaximierung des sozialprofessionellen Unternehmens
 - Steuerungsinstrument „Marktgeschehen“ im eigentliche Sinne
 - Prinzip der schöpferischen Zerstörung (Schumpeter)
 - Prinzip des gewinnorientierten Entdeckungsverfahrens (v.Hayek)
 - Unterstellung hinreichend symmetrischer Beziehungen zwischen Kunde und Anbieter
- ⇒ zum Selbstzweck der Wohlfahrtsproduktion kontraproduktiv
- ⇒ Missachtung der professionstypischen Produkt- und Produktionseigenschaften
- ⇒ systemimmanente Double-bind-Effekte gewinnorientierten Unternehmertums

Prof. Dr. Andreas Lob-Hädepohl

10

(4) TQM und die Ökonomisierung des Sozialen

- Sozialwirtschaft als Alternative
 - Implementierung des ökonomischen Prinzips
 - Wohlfahrtsproduktion als Selbstzweck: gemeinwohlorientiert, non-profit
 - intermediär aus professionellem Anspruch
 - partizipativ nach innen und außen

Prof. Dr. Andreas Lob-Hädepohl

11

(5) Expertokratische Professionalität und verstehende Wirkungsanalyse

- Unterscheidung:
 - erklärende Wirkungsmessung im Dienst formalistischer Standardisierung
 - verstehende Wirkungsanalyse im Dienst der Etablierung und Verstetigung „guter Prozeduren“
- Expertokratische Professionalität
 - Wissen um Chancen wie Grenzen „ermächtigender“ Formalisierung von Prozeduren gelingender Interaktionen
 - Implementierung formalisierter Unterbrechung eingewöhnter Routinen
- „nicht-managerielles Management“
 - „top-down-Sorge“ um Struktur- und Prozessqualität als Gelegenheitsstrukturen für „bottom-up-Praxisergebnis“
 - Offenhalten von Entwicklungsprozessen
 - Respektierung des Bilderverbots
- ⇒ Wertschätzung des Imperfekten
= „fachlich kultiviertes Ungewissheitsdilemma“ (Rauschenbach)

Prof. Dr. Andreas Lob-Hädepohl

12