

TQM: Wollt Ihr die totale Qualität?

Kritische Anmerkungen zum TQM

Die beginnende Ökonomisierung des Geisteslebens, wie es Christoph Strawe in seinen Arbeitsmaterialien zur Qualitätssicherung trefflich beschreibt, ist das wohl herausragendste Merkmal eines der fundamentalsten Werteumbrüche in unserer arbeitsteiligen Gesellschaft, die nach über fünfzig Jahren wirtschaftlichen Aufstiegs nun durch die Folgen der hinzukommenden Globalisierung die gemeinsame Talfahrt in seine Schattenseiten angetreten hat. Bestimmten noch zu Gründerzeiten in anthroposophischen Impulsen lebende, geistige Ideen das Sein, so kehrt sich in diesen Tagen nun auf fast ohnmächtige Weise für viele Mitarbeiter in sozialen Zusammenhängen schmerzhaft erlebbar dieses Prinzip jetzt um. Heute bestimmen zunehmend nur noch materielle Voraussetzungen das Gedankenleben. Die Möglichkeiten einer naturwidrigen Profitmaximierung auf allen Wirtschaftsmärkten der Welt, aus dessen Zusammenhängen heraus am Ende der langen Kette auch die Einrichtungen als Geldempfänger stehen, sind heute bis zum Exzess ausgereizt. Die Finanz und Geldmärkte kollabieren in absehbaren Intervallen, weil im herrschenden Kapitalsystem ein naturunrichtiges, krebstartig sich ausbreitendes Abschöpfungsprinzip integriert ist das, der Begründer des in die Idee verbannten zinslosen Wirtschaftswesens, des „dritten Weges“, Silvio Gesell, einmal als modernes Raubrittertum bezeichnet hat, deren autoritäre Trutzburgen die gewaltigen Glaspaläste der Banken und ihre Macht darstellen. Man kann nicht umhin auf diese übergeordneten Realitäten zu schauen, wenn man auf die Situation der sozialen Einrichtungen insgesamt schauen will. TQM hat nun die lukrative Aufgabe erhalten, die tatsächlichen Ursachen der globalen Veränderungen und des Verteilungskampfes professionell als die eigene Inkompetenz der Einrichtungen zu verkaufen und dort vor allem es auf den normalen Mitarbeiter zu verlagern, der z.B. immer viel zu teuer und ineffizient ist. Geld ist das Blut der Wirtschaft, also auch das der sozialen Einrichtungen. Der Kampf um den Pflegesatz ist ein verzweifelter Tanz um`s goldene Kalb geworden. Im allgemeinen ist es den meisten, in der täglichen Arbeit stehenden Menschen nicht bewußt ist, daß die Wurzeln unseres Geldsystems unmittelbar die Quelle des zur Zeit boomenden Supervisions- und Qualitätssicherungsmarktes sind, deren professionelle Vertreter sich wie Pilze auf absterbenden Bäumen einfinden um vor dem endgültigen Zusammenbruch und staatlich verordneter Zerstörung ehemals gewachsener (anthroposophischer) Einrichtungen noch profitable Lebensenergie zu saugen, bevor sie eines Tages selbst Opfer ihrer Dienstleistung werden. Wie viele Waldorflehrer bereits unter Verrat ihrer anthroposophischen Wurzeln, sich als pharisäerhafte Propheten eines neuen Humanismus ausrufend, ins profitorientierte Supervisionseldorado aufgemacht haben, habe ich selbst in zwölf Jahren Einrichtungszugehörigkeit in zwei Fällen erlebt. Stirbt unerwartet der Wirtschaftsbaum, verschwindet auch der Schmarotzerpilz. Diese Analogie mag den einen oder anderen zu radikal und an den Haaren herbeigeholt erscheinen. Aber in Wahrheit ist unsere gesamte Gesellschaft auf gerade eben diese primäre Symbioseebene aufgebaut und setzt sich, nur etwas höher angesiedelt, im astralen Kampf unter den Menschen fort, besonders in Gruppen, Völkern und Nationen. Mobbing als latenter Kriegszustand ist schon fast zum Verhaltensstandard im Miteinander geworden. Wie unendlich schwer es dagegen konstruktive Impulse haben, sieht jeder täglich in seinem eigenem Arbeitsleben. Dafür gibt es tausend Beispiele. Anstatt sich z.B. in den Mitarbeiterschaften ernsthaft darüber auseinanderzusetzen, wie die institutionalisierte Lüge, wie in unserer Einrichtung über Jahre geschehen, sogar als unausgesprochen vorgeschriebenes hierarchisches Getriebeöl der Keim jeglicher zwischenmenschlicher Destruktivität und Vorstandsdiiktatur wurde, bekommt der Kaiser lediglich nur ein neues Gewand und das Kind einen neuen Namen. Ahriman und Luzifer klopfen sich vor Wonne auf die Schenkel es wieder einmal geschafft zu haben. Wie in der Mathematik, so ist auch schlußendlich der kleinste gemeinsame Nenner der Erhalt der eigenen, irdischen Existenz. Das kollektive System (Einrichtung) ordnet in der Regel als Überorganismus das Individuum seinem eigenen Erhalt unter und mißachtet anarchisch – immer mehr Mitarbeiter in Einrichtungen erleben das - genau die Spielregeln, denen sich das Individuum (Mitarbeiter) gleichzeitig bedingslos unterzuordnen hat. Tut der Mitarbeiter dies nicht, so haben gerade die

Antroposophen dafür eine nette Metapher: „Man wird (als Fremdkörper) herausgeiebert!“, wie es in unserer Einrichtung ein ehemaliger Heimleiter einmal genannt hat.“

Qualitätssicherung auf anthroposophisch. Nun, was sichert Existenz? Macht und Geld! Die erfolgreichsten Zwillingspaare der materiellen Dualität, seit Anbeginn der Schöpfung. Als stabilisierende Struktur, dem Knochengerüst sozusagen, bildete sich eine ähnliche institutionelle Hierarchie in anthroposophischen Einrichtungen heraus die, wie in den Kirchen, langfristig ihr ursprüngliches Anliegen erschreckend schnell nun aus den Augen zu verlieren scheinen. Während es im Himmel mit der Hierarchie problemlos funktioniert, hapert es jedoch damit auf der Erde gewaltig. Doch für jede Lösung gibt es auch das passende Problem. Vor allem wenn es darum geht, wer was, wieviel verteilen will, was ihm selbst nicht gehört, aber Leute davon bezahlen will, die ihm dabei helfen Strukturen zu finden, die ihm scheinbar zum Besitzer dessen profilieren sollen weil der Staat es gerne so hätte, um ergo, hintenrum zu sparen. Kompliziert? Die Lösung für dieses Problem heißt neudeutsch: TQM-Organisationsmanagement. Das Problem heute: der Mitarbeiter! Der Betreute ist zum Kunde einer Dienstleistung avanciert. Der Focus der Aufmerksamkeit liegt jetzt strenggenommen nicht mehr auf dem Betreuten selbst, sondern auf dem Dienstleistungsmitarbeiter, der nur noch den gesetzlichen Auflagentransfer zum Kunden fehlerfrei zu bewerkstelligen hat. Jeder eigene, ohne Zustimmung des Arbeitgebers vollzogene, individuelle Handlungsimpuls stellt zukünftig - ich übertreibe etwas - letztlich eine Verletzung der arbeitsvertraglichen Pflichten dar. Dadurch können abstruseste Situationen entstehen, wie in einem Beispiel aus unserer Einrichtung geschehen: eine Betreute brannte sich an der Küchenherdplatte den Finger und bekam eine Brandblase. Anstatt nun aus gesundem Menschenverstand eine Arnikasalbe zu bemühen um den Schmerz des Mädchen zu lindern, brach jedoch eine kontroverse Diskussion darüber aus, ob und wer zuständig dafür sei, eine medizinische Handlung vornehmen zu können. Bis zur Klärung der Kompetenz mußte das Mädchen unbehandelt bleiben. Diese Art von Konflikten waren in der Vergangenheit relativ unbekannt.

In der Gründungsphase der anthroposophischen Bewegung manifestierten sich unter grossen Mühen ideelle Werte, die grundsätzlich über das, damals bislang vorherrschende Schwein am Futtertrogspiel hinausging und das heutige sozialtherapeutische-kulturelle Substanzfundament der anthroposophischen Bewegung bildet, wovon wenigstens noch eine Generation Sozialtherapeuten leben kann. Aktuell werden die vergangenen Qualitäten nun vom Gesetzgeber und dem politischen Establishment durch den gesetzlichen Zwang zur Qualitätssicherung per se zur Makulatur erklärt und in Sorge um das eigene existenzielle Wohl vieler Mitarbeitern unkritisch mittels Druck von oben, von immer mehr Einrichtungsleitungen im vorausweisendem Gehorsam assimiliert. Anders als in der reinen Marktwirtschaft, in denen sich die Ziele auf eine nachhaltige Profitmaximierung richtet, wohnte in der besten Annahme von Anfang an in jeder anthroposophischer Gründung, in jedem individuellen Impuls einer sozialen Einrichtung die Chance inne, zukünftige Anregungen zur Dreigliederung zu setzen, die auch gesellschaftsverändernd wirken sollten. Gesellschaftliche Werteverchiebungen berühren jedoch eines Tages zwangsläufig und vor allem empfindlich die herrschende politische Doktrin, wie es in Baden-Württemberg bei den immer zahlreicher werdenden Waldorfschulengründungen zu beobachten war, die ab einem gewissen Punkt eine Gefahr für die oberen Zehntausend darstellten. Man verhinderte kurzum eine zahlenmäßige Ausweitung der Schulen durch Haushaltssperren und Kürzungen ohne sich selbst inhaltlich damit auseinandersetzen zu müssen. Conspirare heißt auf lateinisch: gemeinsam atmen. Schaut man auf die aktuelle Entwicklung innerhalb der Einrichtungslandschaft, so ist es nicht schwer, in den Vorstands- und Leitungsetagen ein gemeinsames „Atmen“ zu erkennen, die für Betroffene Mitarbeiter durchaus einer unsichtbaren Verschwörung gleicht und dessen Auswirkungen beginnen, sich krakenartig in alle Bereiche der Einrichtungen auszubreiten, die bislang noch autonomer Bestandteil einer gemeinsamen, freiheitlichen Idee und qualitativen Arbeit waren. Immer stärker ziehen durch die normative Kraft des Faktischen geängstigt, wieder alte, längst überkommene Strukturen ein. Der berühmte Spruch vom alten Wein in neuen Schläuchen macht wieder Sinn. Aus ehemaligen guten Mitarbeitern werden plötzlich gemobbte, inkompetente Angestellte, aus dem bislang umgänglichen Vorstand

Frau/Herrn X wird ein bärbeissiger Chef/in und gnadenloser Arbeitgeber der Einrichtung, der sich, wie in unserer Einrichtung geschehen damit rühmt, Gerichtserfahren zu sein! Wie in unserer ehemals anthroposophischen Einrichtung ebenfalls geschehen, zogen sang und klanglos Begriffe wie z.B. „Vorgesetzter“ oder „Weisungsbefugter“ ein. Die Veränderung des Vokabulars markierte bei uns den Anfang vom neuen Ende. Dann fiel als erstes die herzliche Umgangsqualität in der Mitarbeiterschaft der „Qualitätssicherung“ zum Opfer. Handlungen und ausgesprochene Gedanken in Konferenzen wurden schnell zum Gegenstand von Zensur und Stigmatisierung. Jeder, der sich gegen TQM offen wehrt, ist ein Dissident, ein Verräter, weil sonst alle daran glauben müssen, wenn einer nicht mitzieht. Spätestens hier sollte deutlich werden, welche Geistesqualität gesichert werden soll. Qualitätssicherung als Sortiersieb für nicht normfähige Mitarbeiter, die wie mangelbehafteter Ausschuß dem Konfliktberater und dann, je nach Heftigkeit, dem Eskalationsmanager vorgelegt wird der darüber befindet, wie man solche Mitarbeiter kostengünstig entsorgt. In unserer Einrichtung übernimmt dies zur Zeit eine Aktiengesellschaft, die im Komplettpaket unsere ehemals anthroposophische Einrichtung „saniert.“ Bist du nicht willig, so brauch ich Gewalt! Alles was vorher noch undokumentiert gut war, wird nun präzise nach ISO-Norm dokumentiert, mehr schlecht als recht bis man brav alle Vorgaben bedingungslos bis zum Anstreben eines Zertifikates sogar freiwillig erfüllt hat. Ein Schelm, der da behauptet, daß man dazu gezwungen wird. Die ideelle anthroposophische Gesinnung beinhaltet im besten Sinne, daß die Mitarbeiter als verantwortlich gestaltende Denker in die Gesamtgestaltung der Einrichtung miteinbezogen werden, alle Auflagen offen besprechen, so kreativ als möglich miteinander erfüllen und damit einen souveränen Feuergraben gegen den vermeidbaren Ausverkauf der anthroposophischen Heilpädagogik schafft. Ich selbst kenne nur eine Einrichtung, der das gelungen ist. Erlebbar, wie in unserer Einrichtung und auch anderswo ist aber tragischerweise eine gegenteilige Tendenz. Aus verschiedensten Institutionen kann man hören, daß ein uraltes Obrigkeitsverhalten wie eine schleichende Pest überall Einzug hält, daß Berater und TQM-Manager methodisch mit Teilwahrheiten und Lüge die Durchsetzung der vom Staat angemahnten Interessen Vorschub leisten. Ist dies noch nicht geschehen, so ringen Alt und Jung kontrovers miteinander. Es wird deutlich, daß die Festlegung von Machtpositionen innerhalb der Hierarchien, zum zentralen Konflikt geworden ist. Jeder Mitarbeiter der Kritik verlautbaren läßt, findet vielleicht bald seinen Namen auf einer internen schwarzen Liste. Die Bildung von Betriebsräten als gesunde Folge einer Notwehr gegen diesen totalitären Geist, wird zur zerstörerischen Geißel der anthroposophischen Bewegung gebrandmarkt und verschleiert, wie in Inquisitionszeiten auch, die wahren Motive derjenigen, die nach Gerechtigkeit schreien (als wäre die Berufung auf legale Gesetzesorgane bereits schon eine kriminelle Handlung) aber in Wahrheit damit nur die zukünftige Sicherung ihrer egoistischen Pfründe meinen und zynisch ausrufen: „Zum Wohl der Betreuten“.

Nirgendwo ist es leichter für kleine bis mittlere QM-Abzocker zu einem komfortablen Leben ohne viel Mühe zu gelangen, als in Konstrukten freiheitlicher Gestaltungsräume, wie weltanschaulich orientierten, sozialen Einrichtungen. Das Leitungspersönlichkeiten, wie in unserer Einrichtung geschehen, sich schamlos nicht unerhebliche Geldmengen in die eigene Tasche stopften und dafür sorgten daß diejenigen, die davon Wind bekamen per Rufmord von ihnen perfide vernichtet wurden, ist angesichts der globalen Korruption fast schon normal. Wie in meinen Beispiel geschehen, verhalten über 10 Jahre hinweg teuer bezahlte professionelle Berater einem leitenden Mitarbeiter zum Putsch gegen eine intakte, anthroposophische Einrichtungssituation. Man schaffte künstlich eine desolate Situation und damit vollendete Tatsachen, beunruhigte die Ämter, mit deren Auflagen dann eine schizophrene Vorherrschaft der Vorstände durchgesetzt wurde die aber nie als verantwortlich in Erscheinung traten. Die Kriegskassen zur Ausrottung von Mitarbeitern der alten heilpädagogischen Qualitäten waren stets gut gefüllt, winkt doch nach erfolgreicher Anektion eines ehemals anthroposophischen Terrains die langfristige Sicherung von Macht, Finanzen und Konfliktfreiheit, wie es einmal ein leitender Angestellter bei uns nach einem Besuch in einer katholischen Einrichtung formulierte: „Bei denen ist alles super! Wer nicht spurt, der geht!“ Das Bild des bezahlten Qualitätssöldners, der die Interessen einiger weniger (des Vorstandes z.B.) umsetzen hilft, kommt der Realität äusserst nahe. Die Symbiose des mächtigen Staates und seinen

Erfüllungsgehilfen ist nahtlos

Die argumentative Keule der Konkurrenzfähigkeit als strategische Waffe erster Wahl von Beratern, die gefühlvoll so des Arbeitgebers Geschicke lenken, daß ahnungslose Mitarbeiter dies sogar noch für einen „hoffnungsvollen, selbstverwaltungsähnlichen Streifen am Horizont“ halten, dagegen scheint kein Kraut gewachsen. Wehe dem, der nicht rechtzeitig eine Rechtschutzversicherung abschließt. Der gewöhnliche Mitarbeiter ist in vielen Fällen auf den Planungsunterlagen der TQM-Maschinerie nur ein einzelner, anonym Kostenfaktor hinsichtlich der Erreichung und Erfüllung der Standards, hinter denen sich in illustrierender Weise eine Schar von „Verantwortlichen, Beratern und QM-Managern“ einfinden um in Aussicht auf eine Sicherung ihrer stattlichen Gehälter, die Kontrolle über das Finanzwesen und damit auch die Kontrolle über die Einrichtung und die Mitarbeiter zu bekommen. Schluß mit endlos langen Mitarbeiterkonferenzen, um zu einer einzigen, lächerlichen Entscheidung zu kommen. Verknappt man das Geld, verknappt man die Zeit. Spart man Geld, das man wiederum in teure Berater und Software investieren kann die herausfinden, wo man noch sparen kann, damit man die Berater dann von dem Geld bezahlen kann, daß sie selbst eingespart haben. Bei durchschnittlichen Tagesgagen von 1500 Euro läppert sich das schnell. Um alles überschaubar zu halten, bedarf es natürlich eines aufgeblasenen Verwaltungs- und Leitungsapparates, der Unsummen an Pflegegeldern verschlingt. Offiziell hat die Beratungszunft natürlich niemals verwerfliche Dinge im Sinn, schließlich bekommen sie ja ihr Geld dafür, eine Einrichtung wieder „lebensfähig“ zu machen. Das es u. a. schwarze Schafe gibt, wie z. B. bei der SWISS-AIR, die Berater kaputt beraten haben, ist da unerheblich. Die durch den Vorstand verkündete Auflagen des Staates und die Wiederherstellung von „Ordnung“ müssen für alles und jedes als Begründung für Entscheidungen herhalten, die am Ende den beginnenden Verlust an Beziehungsqualität in den sozialen Einrichtungen zu den betreuten Menschen bedeutet. Ähnlich dem berühmten Pilgrim-Experiment, indem die Bereitschaft anderen Menschen Schmerzen zuzufügen mit dem Druck an autoritärem Systemverhalten der Verantwortlichen zunimmt, entfernt auf lange Sicht gesehen das TQM den Mitarbeiter von der eigenen inneren Anteilnahme zum Betreuten, hin zu selbstbezogenen Handlungsweisen, die ihm letztlich nur die Angst vor der Nichteinhaltung neuer Vorgaben bannen. Ein völlig neuer Verhaltenskodex entsteht. In dem Grade, in dem sich der Staat aus seiner Verantwortung für eine Randgruppe der Gesellschaft, füllt er synchron gut vorbereitet und jahrelang geplant das entstehende Vakuum mit einer fatalen Umkehrung pädagogischer Werte die sich bei genauerer Betrachtung im Paragraphenschlingel lauert, schon immer darin verborgen haben. Das Recht der freiheitlichen Entwicklung des Betreuten will der Staat dadurch umgesetzt wissen, daß man zukünftig betreute Menschen vereinsamend sich selbst überläßt und ihm den warmen Schutz der heimatlichen Einrichtungsgeborgenheit durch Abschiebung in betreutes Wohnen nimmt. Für einige mag das gut sein, doch ich bezweifle daß das generell gilt. Die bürokratische Formulierung der Förderung der persönlichen Fähigkeiten der Betreuten als Tarnkappe für die wahren Absichten dahinterstehender Motive funktioniert tadellos. Das wirkliche Motiv: Einsparungen. Für Scientologen, Mitglieder der Sientologysekte, brechen lukrative Zeiten an, die, wie bei uns geschehen, zur Umsetzung der neuen Ordnung eingekauft werden und gleichzeitig die Einrichtungen mit ihrer Geisteshaltung unterwandern. Wieviele Waldorfschulen bereits heute schon von Sientology beherrscht werden, ist nach meinen Informationen erschütternd. Die gesetzliche Forderung nach größtmöglicher Inanspruchnahme der persönlichen Freiheit eines Betreuten gipfelt schließlich darin, daß der betreffende Betreute in den pflegerischen Stand eines Verwahrlosten zurückfallen kann, obwohl er rein äußerlich sauber erscheinen mag. Die - überzeichnet ausgedrückt - nun vorgeschriebene Hilfeunterlassung des Betreuers wird als fördernder pädagogischer Akt deklariert, der laut Gesetz, Selbständigkeit fördern soll. Das in Amerika bereits in Fachärztekreisen der Begriff: „human Vegetable“, also, menschliches Gemüse zum Synonym für behinderte Menschen Alltagsvokabel geworden ist, stimmt im Gegensatz dazu eher nachdenklich. Das tragische an dieser Entwicklung der Qualitätslüge ist nun aus meiner Sicht primär nicht das Geld, sondern die, über den finanziellen Rückzug des Staates erzwungene Gesinnungswäsche via TQM und Organisationsmanagement, deren Tücke gerade darin bestehen kann, daß sie die Kunden nicht nur effizient „managed“,

sondern darüberhinaus wie ein Dealer seine Junkies von Ihnen abhängig machen kann. Entsteht ein Konflikt, so geht vielleicht in Zukunft ohne den Coach und Interaktionssupervisor nichts mehr. Konfliktlösungsgrade werden in prozentuale Chiffren gefasst. Menschlich-soziale Momentaufnahmen werden Teil einer Input – Output Bilanz. Prozeßflussoptimierung, Controlling und dergleichen erheben Vorstände und „Leitende“ zu Vollstreckern eines komplexen Organisationsmanagement, in dem nur noch der den Durchblick hat, der die Spielregeln und die Macht bestimmt. Diese wiederum berufen sich posthum auf die Gesetzgeber und zeigen in den seltensten Fällen individuelle Zivilcourage, weil sich selbstverständlich das grosse System nicht einem seiner eigenen Teile unterordnen kann und will, wie es in alten Zeiten durchaus noch gewesen war, als die Mitarbeiterschaft gemeinsam autonom darüber entschieden hat, wie ihre eigene Einrichtungsqualität aussehen sollte. Und das in Zeiten, in denen kaum Geld vorhanden war. Der sich jetzt eingeschlichene Zwischenhandel mit fragwürdigem Geistesgut erfreut sich enormer Gehaltsspannen, von denen der normale Mitarbeiter selbstverständlich nichts wissen darf. Das einzige was er wissen darf ist, das er immer zu teuer, stets zu schlecht und meist zu wenig arbeitet. Wie aus meiner eigenen Erfahrung zu berichten, sorgte ein professioneller Supervisor dafür, daß in einem perfiden Verwirrspiel die Satzung klammheimlich von einer anthroposophischen, in eine wirtschaftsübliche umgewandelt wurde um zu verhindern, daß Mitarbeiter ihr vorheriges Recht auf Informationen wahrnehmen konnten. Es entstehen nun neue Arbeitsplätze, die am Ende genau die Probleme verwalten, die durch ihre Installation erst entstanden sind. Einer der vielen Geschäftsführer, die sich bei uns schon die Klinke in die Hand gaben sagte einmal: „Das Geld wird in der Verwaltung verdient!“ Diese neue Elite von Machern hat nur eines im Sinn: die nachhaltige Sicherung des Budget`s des Staates vor einer aufmüpfigen Mitarbeiterschaft um in aller Ruhe Kontroll und Überwachungsmechanismen in den Einrichtungen zu installieren und betreiben zu können. Wann der Videoüberwachte Arbeitsplatz in sozialen Einrichtungen Einzug halten wird, ist nur noch eine Frage der Zeit. Daß es bereits heimlich getan wird, davon bin ich mehr als überzeugt. Ein Teufelskreislauf, der einmal angefangen, kaum mehr zu stoppen ist. Da dies, wie bei uns Praxis, auch dazu führte, das Mitarbeitertelefone unbemerkt abgehört werden, liegt auf der Hand. Vielleicht sitzen neben den Sozialmanagern auch noch bald Kammerjäger, die in den nun bereinigten Strukturmustern einer Mitarbeiterschaft doch noch allerletzte Hohlraumaktivitäten widerspenstiger Mitarbeiter entdecken. Die sozialen Organisationen, die sich in früheren Zeiten aus individuellen, heilpädagogischen Konstellationen heraus selbst frei und schicksalsgebunden gestaltet haben, in denen noch Raum und Wille für die Auseinandersetzung mit allen Fragen der sozialen Arbeit in unmittelbarem Zusammenhang mit der eigenen, verantwortlichen Persönlichkeit vorhanden war (in denen es selbstverständlich auch Konflikte gegeben hat) fussten elementar auf das Einbringen der gesamten Persönlichkeit und Fähigkeiten bis hin zur gemeinsamen Anerkennung des Karmas als Fundament eines ganzheitlichen Verstehens von Behinderung und Krankheit. Die Entwicklung einer Eigenständigkeit, die in der Lage ist, Paradigmen in Frage zu stellen und vielleicht sogar durch das reale Vorleben in Zweifel zu ziehen, stellt (welt)politisch durchaus in der Summe eine Gefahr für das Establishment dar, die mit ihren gigantischen Kapitalmärkten und Machenschaften die Währung für Menschlichkeit festlegen weil sie wissen, daß ohne finanzielle Grundlage das Hereinströmen von heilendem Geist durch souveräne freie Mitarbeiter, die sich Gehirnwaschen, Angst und Lügen widersetzen, nicht möglich ist. Keine Einrichtung kann langfristig in der Konfrontation mit den Behörden überleben die es nicht schafft, den Spagat zwischen einem eigenen, menschengemäßen Innenraum und den destruktiven Tendenzen des Staates zu vollziehen.

Frage: „Wollt ihr die totale Qualität?“ Ich meine, Nein!

Abschließend möchte ich noch erwähnen, daß es durchaus mir bekannte Fälle gibt, bei denen Supervisionsaktivitäten und eine echte anthroposophische Qualitätsarbeit zu einer Verbesserung des Mitarbeiterklimas, Einrichtungsidealität und Aufgabenerfüllung geführt haben. Aber ich weiß von diesen Fällen auch, daß diese Gemeinschaften dem TQM-Druck nicht (total) auf den Leim gegangen sind und sich ihre eigene Souveränität mit all ihren

gesunden, persönlichen Auseinandersetzungen nicht erspart haben. Die gezielte Installation einer (unsichtbaren) autoritären Struktur in einer bislang intakten anthroposophischen Einrichtung, (wie in unserem Falle geschehen) eliminiert langfristig jeden individuellen Mitarbeiterimpuls und zerstört meiner Einschätzung nach eine lebensorientierte Betreuungsqualität, weil sie die Auseinandersetzung mit dem, wie etwas beschaffen ist (Quale) durch ein rein äusserlich mechanisch, quantitatives Bewußtsein ersetzt und der Betreute zum Multiple-Choice Inhalt degradiert wird. Echte, menschlich-geistige Entwicklungsauseinandersetzungen finden nicht mehr statt. Damit unterbindet man aber auch gleichzeitig die Entwicklung des Betreuten Menschen, der ausschließlich von einem intakten Beziehungsverhältnis lebt. Nur daraus kann der Betreuer gemeinsam mit anderen die richtigen sozialtherapeutischen Entscheidungen treffen und nicht der verantwortliche Betriebsleiter vor seinem PC. Leistungskurven und Entwicklungskoeffizienten auf Knopfdruck abrufbereit, beeindruckt durch die allgegenwärtige Macht einer Technik, die in vielen Bereichen zwar dienlich, aber in den falschen Gesinnungshänden zur modernen Waffe eines sozialen Einrichtungsimperialismus werden können. Dienst nach Vorschrift wird zur Regel und das Wesentliche zur Ausnahme. Als ich von einer ehemaligen Mitarbeiterin aus einer grossen diakonischen Einrichtung hören mußte, daß jeder Mitarbeiter einen Art Funk-Taschencomputer am Gürtel tragen muß, in dem jede pflegerische Aktion Sekundengenau eingetippt werden muß, der die „Arbeitseinheiten“ dann direkt in die Verwaltung funkt und am Monatsende die Höhe des Gehaltes bestimmt, da kann man schon Gänsehaut bekommen. Das persönliche Gespräch mit dem Betreuten zählt dort nicht mehr als „Arbeitsleistung.“
TQM sei Dank! Na, denn...!

Mileon Kandascha