

Blinde Flecken minimieren - Beratungsqualität steigern

(Klaus Wagener)

Im Rahmen des BVPPT arbeiten Klaus Wagener und Silke Pescher an dem Thema Qualitätssicherung (s. auch Counseling Journal 2).

Klaus Wagener hat zwei KollegInnen nach dem Sinn der Arbeit mit Qualitätsverfahren im Counseling befragt. Sie sind aus Erfahrung überzeugt, dass eine beständige Arbeit an der Qualität der Beratungsarbeit gut tut. Klaus Wagener und Silke Pescher laden die Leser und Leserinnen ein zur Diskussion.

Mark Thiel (M.T.) ist Personal- und Organisationsentwickler. Er nimmt an der Qualitätsarbeit bei der Deutschen Gesellschaft für Supervision teil. Tanja Gromotka (T.G.) kennt Qualitätssicherung aus ihrer Arbeit in einem Labor. Sie meint, dass eine regelmäßige Überprüfung ihrer Arbeit vor Betriebsblindheit schützen könnte

Was ist eurer Motiv QM-Arbeit zu machen?

M.T.: Der primäre Nutzen liegt in der Reflexion meiner eigenen Beratungsprozesse durch erfahrene Supervisions-KollegInnen. Die Darstellung eigener Fälle ermöglicht die Offenbarung und Minimierung meiner blinden Flecken, negativer Verhaltensmuster und Schattenseiten.

Darüber hinaus entstehen in der Qualitätsgruppe über Jahre tragfähige Beziehungen, die auch durch Krisenzeiten tragen.

Die hohen Qualitätsstandards der DGSv haben sich bewährt und sind am Markt anerkannt. Zur qualitativen Positionierung der eigenen Beratungsleistung am Markt.

T.G.: In meinem Herkunftsberuf (Biologielaborantin) habe ich 8 Jahre in einem Labor gearbeitet, in dem ein internationales Qualitätssicherungssystem die Grundlage jedes Arbeitsschrittes war. Die erzeugten Arbeitsergebnisse (sprich Versuchsergebnisse) müssen weltweit vergleichbar sein. An der Zuverlässigkeit und Qualität der Ergebnisse können im Extremfall Arbeitsplätze beim Kunden hängen und natürlich die Wettbewerbsfähigkeit des Labors. Diese Arbeit war zum Teil sehr lästig, aber ich habe auch erlebt, was passieren kann, wenn man erstmal ein Auge zudrückt....und irgendwann wird dies zur Regel.... und dann drückt man beide Augen zu....und dann wundert man sich plötzlich, dass die Versuchsergebnisse so "komisch" sind und viele kleine Unregelmäßigkeiten sich summieren zum "Supergau". Und ich wage den Transfer in unser Tätigkeitsfeld (nicht unbedingt 1 zu 1)!

Welchen Nutzen seht ihr darin?

M.T.: Die Verbesserung der eigenen Beratungsqualität ist stets gesichert und entwickelt sich positiv weiter.

Speziell schwierige Situationen und problematische Prozesse können durch den erweiterten Blickwinkel und die Expertise der KollegInnen besser gemeistert oder auch verarbeitet werden. Es ist absolut gewinnbringend, die Qualitätsgruppe sowohl durch weibliche und männliche, als auch ältere und jüngere SupervisorInnen zu besetzen oder interdisziplinär und interkulturell.

T.G.: Eine regelmäßige Überprüfung meiner Arbeit kann ein Element sein, mich vor 'Betriebsblindheit' zu schützen. Ich habe einen allgemeingültigen 'roten Faden', nach dem ich mich richten kann, und schütze mich so auch vor Selbstbetrug. Ich stehe im Wettbewerb. Das Feedback der Kunden in Form von einem gefüllten Terminkalender kann nur ein Element sein, meine Qualität zu überprüfen. Und mein Kunde hat einen An-

haltspunkt zur Orientierung auf dem sonst so unüberschaubaren Markt. Langfristig wünsche ich mir eine Aufwertung von diesem Bereich der Beratung in unserer Gesellschaft. Eine Art 'Vorschuss' Vertrauen, von möglichen Kunden, auch ohne dass ich ein Diplom oder einen Dr.-Titel habe oder eine unglaubliche Referenzliste...

Wie viel Zeit wendest du dafür auf, Mark?

M.T.: Ca. 1,5 Tage pro Quartal.
Wie viel Zeit wärest Du, Tanja, bereit dafür aufzuwenden?

T.G.: So viel wie nötig, so wenig wie möglich. Je besser das QS-System definiert und strukturiert ist, umso weniger Zeit ist nötig und umso aussagekräftiger ist das Ergebnis. Ich bin noch nicht so im Geschäft, dass ich dies auch nur ansatzweise realistisch in Prozenten oder Zahlen ausdrücken könnte

Wenn der BVPPT Qualitätsarbeit als Angebot ins Auge fasst, welche Kriterien sollte das Angebot erfüllen?

M.T.: Kollegial durchführbar, ohne Kosten für externe Zertifizierung, leicht nachvollziehbar (selbsterklärend)/leicht handhabbar und freiwillig. Es sollte eigenes Wachstum und die eigene Entwicklung anregen, die eigenen Ressourcen stärken. 3-5 Berater sollten sich ca. 4 Mal im Jahr mindestens einen Tag lang zur Kontroll-Supervision treffen.

T.G.: Kollegial durchführbar, ohne Kosten für externe Zertifizierung – könnte als Vorstufe für eine externe Zertifizierung Sinn machen. Leicht nachvollziehbar? Na klar!
Freiwillig? Da bin ich mir nicht sicher, hat Vor- und Nachteile!
Es sollte auf jeden Fall eigenes Wachstum, eigene Entwicklung anregen. Auf jeden Fall! Sonst ist es schon vor dem Anfang zum Scheitern verurteilt! Ich bin der festen Überzeugung, dass ein ernst gemeintes QM nur mit einer externen Zertifizierung wirklich sinnvoll ist. Alles andere ist Augenwischerei und führt eher zu einer Nabelschau ...weitere Kriterien werden sich noch finden...

Was dürfte ein Durchlauf nach eurer Meinung kosten?

M. T.: Ich finde die Lösung der DGsv gut, die Kosten des Qualitätsverfahrens in den Jahresmitgliederbeiträgen zu integrieren.

T.G.: Umsatzbezogen fände ich fair (natürlich sag ich das aus einer völlig objektiven Haltung heraus...).

Hieltet ihr ein Zertifikat, eine Teilnahmeurkunde oder ähnliches für sinnvoll?

T.G.: Ja, unbedingt!
M.T.: Ich halte einen kleinen 4-seitigen Folder, der jährlich aktualisiert wird, für sinnvoll.
Er kann Inhalte, den Prozess, die Qualität, den Kundennutzen für die Zielgruppe samt ethischem Verständnis und den Sinn und Zweck beinhalten.

Wenn ja, wofür würdet ihr sie verwenden: Werbung, in die Praxisräume hängen?

M.T.: Als Akquisitionsinstrument ist der Folder des Nachweises am Qualitätsverfahren des Dachverbands der DGsv eine gute Unterstützung. Besonders als Grundlage der Beratungsqualität ist es ein mögliches Alleinstellungsmerkmal, auf einem intransparenten Weiterbildungsmarkt, vor allem im Verhaltensbereich, einen Nachweis über einen eigenen Qualitätsprozess eines Dachverbands auf den Tisch legen zu können - ob in eigener Praxis oder im Vorstellungsgespräch.

T.G.: Wenn sich erst einmal in der Branche das QS-System etabliert hat, ist der Effekt für die Werbung nicht zu unterschätzen (glaube ich, ohne wirklich Fachwissen darüber zu haben).
Nutzen zur Außenwirkung ja, aber die eigene Reflexion auf anderer Ebene finde ich fast noch wichtiger!!!

Die InterviewpartnerInnen: Tanja Gromotka, „Blickwinkel-Counseling“, Wermelskirchen, und Mark Thiel, Personal- und Organisationsentwicklung, Bochum, www.mtpo.de.

Wir danken den beiden für ihre Meinungen und laden alle Leserinnen und Leser ein, uns ihre Meinungen zum Umgehen mit Qualität im Counseling zu schicken.

AnsprechpartnerInnen sind:
Silke Pescher, Email: kontakt@silkepescher.de
Klaus Wagener, Email: info@klaus-wagener.de

Klaus Wagener