

# FK QM in der sozialen Dienstleistung

Wie agil ist sozial?

5. Qualitätstag in Nürnberg, 06.11.2018



## Wer steckt dahinter?

Der Fachkreis QM in der sozialen Dienstleistung diskutiert seit Anfang des Jahres 2016 intensiv über die Möglichkeiten, dem Qualitätsmanagement in den sozialen Dienstleistungen einen besseren Stellenwert zu verschaffen.



**Katrin Seefeldt** - Mitglied der Fachkreisleitung des Fachkreises QM in der sozialen Dienstleistung und Qualitätsmanagerin in einer großen sozialen Einrichtung. Sie befasst sich in ihrer Arbeit ebenfalls sehr intensiv mit der Wirksamkeit ihrer QM Maßnahmen.

**Stephan Reininghaus** - Sprecher des Fachkreises QM in der sozialen Dienstleistung, Mitautor des Buches „Lebendiges und hilfreiches QM in den sozialen Dienstleistungen“ und selbstständiger Unternehmensberater für Qualitätsmanagement im Bereich der sozialen Dienstleistungen.

**Christiane Richter** - Christiane Richter ist Mitglied der Fachkreisleitung des Fachkreises „QM in der sozialen Dienstleistung“. Sie ist Qualitätsmanagementbeauftragte des Eigenbetriebs Kindertageseinrichtungen der Landeshauptstadt Dresden. Frau Richter befasst sich in ihrer Arbeit mit agilen Prinzipien und Methoden in der Verwaltungsorganisation.

**Götz Hendricks** - Sozialarbeiter und Unternehmensberater. 20 Jahre Praxis als Sozialarbeiter in Jugend- und Sozialamt, darunter 6 Jahre Führungserfahrung. 22 Jahre Praxis als Trainer, Berater, Coach, Supervisor. EFQM-Assessor, Ausbildung in ISO 9000ff, Lehraufträge für QM, externer QMB in einem metallverarbeitenden Betrieb.

## Ziel des Workshops

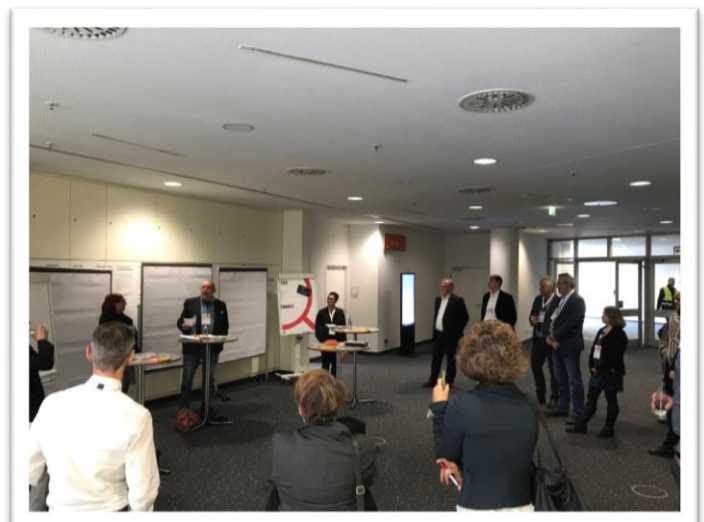
### „Wie agil ist sozial?“

Was hat das mit sozialer Arbeit zu tun?

Von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sozialer Dienste ist hohe Fach- und Methodenkompetenz gefordert, die selbstverantwortlich, flexibel und kreativ umgesetzt wird. Die Organisationsstrukturen dieser Unternehmen/Einrichtungen tragen diesen Anforderungen häufig noch nicht ausreichend Rechnung.

Im Workshop haben wir agile Prinzipien vorgestellt. Die Teilnehmenden setzten sich aktiv mit ihrer Anwendbarkeit in der sozialen Dienstleistung auseinander.

Wir glauben, dass sich viele agile Prinzipien positiv für die Entwicklung sozialer Organisationen nutzen lassen, um einen kontinuierlichen kunden- und mitarbeiterorientierten Verbesserungsprozess zu erreichen. Deshalb haben wir uns im Workshop gemeinsam angeschaut, was möglich ist und wo agile Prinzipien bereits gelebt werden.



## Wichtige Ergebnisse des Workshops

### Qualität entsteht nur gemeinsam!

Die Führung gibt im agilen Kontext Macht ab, nicht aber die Verantwortung. Sie gibt den Rahmen vor, in dem die Mitarbeiter sich bewegen. Führung sollte Vertrauen in die Mitarbeiter und ihr Können haben und ihre Leidenschaft nutzen.

### Freiräume innerhalb gesetzter Strukturen!

Soziale Arbeit findet meist in (engen) Strukturen statt und muss unterschiedlichste Interessen beachten. Um anpassungsfähig zu sein, sind klar definierte Freiräume erforderlich. Wir brauchen mehr Grundsätze und weniger Details.

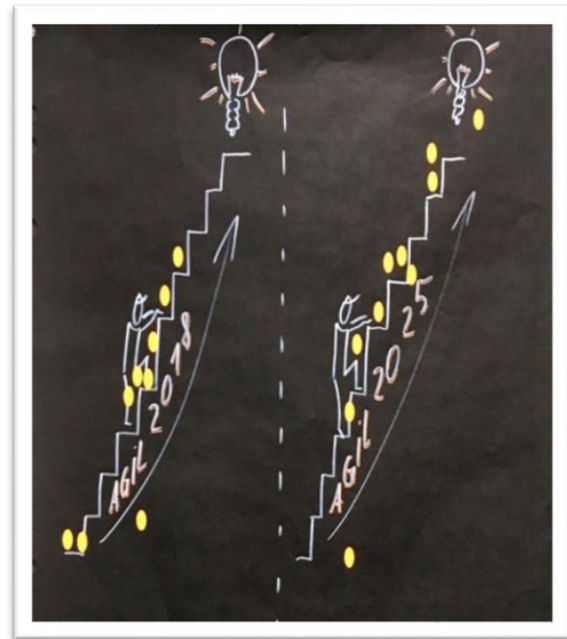
### Neue Formen der Arbeit brauchen alt (hergebrachte) Kommunikation

In Zeiten des schnellen und disruptiven Wandels spielen auch im sozialen Dienstleistungssektor zunehmend Aspekte wie Anpassungsfähigkeit und die Konzentration auf den Kunden eine zentrale Rolle. Im Alltagsgeschäft funktioniert dies jedoch nur, wenn sich alle untereinander und miteinander abstimmen, dabei zeigt sich einmal mehr, wie wichtig die althergebrachte, alltägliche Kommunikation ist. Durch den Wandel unserer Arbeitswelt und unseres Umfeldes werden wir angeregt und manchmal auch gezwungen, Dinge, Prozesse oder Gegebenheiten ständig neu zu hinterfragen und zu prüfen, ob diese noch passfähig für unsere Organisation sind. In diesem Zusammenhang sind ein ständiger Austausch und Feedback von zentraler Bedeutung, um einen Lern- und Wissenstransfer für die Organisation zu erzielen.

### Das weitere Vorgehen

Die Ergebnisse aus dem Workshop werden in kommenden Fachkreisthemen weiterbearbeitet. Eine „Story“ ist bereits vorbereitet.

Unsere nächsten Treffen finden am  
**25. Januar 2019 in Frankfurt** am  
**02. Mai 2019 in Berlin** und am  
**26. September in Frankfurt** statt.



*So beurteilten die Teilnehmenden die Entwicklung der Agilität heute und in sieben Jahren*

## Lesens- und sehenswert

[www.agilecoach.de](http://www.agilecoach.de)

Selbstorganisation braucht Führung – Die einfachen Geheimnisse agilen Managements (Boris Gloger, Dieter Rösner (Autoren), HANSER – Verlag)

Die drei Säulen agiler Führung – HR Pioneers GmbH <https://www.youtube.com/watch?v=CuRdf99ugFE>

## Kontakt Daten

Wenn Sie Fragen zum Workshop oder zum Fachkreis haben, schreiben Sie eine E-Mail an:

[fk-soz@dgqaktiv.de](mailto:fk-soz@dgqaktiv.de)

## Plakate aus dem Workshop

**Unterschied Interest-Portfolio**

**Agil**  
überall und immer  
oder  
schauen, wo es geht?

**Adaption**  
Die Fähigkeit, auf Grund von äußeren Umständen und inneren Erkenntnissen die eigene Planung und Vorgehensweise anzupassen, ist einer der Kernschlüssel zu erfolgreicher, agiler Methodik.

Wie gehen wir mit der Schnittstelle zwischen agil und starren Strukturen um?

Freiräume  
fixieren (sich)

Strukturen  
reduzieren  
Komplexität

Was brauchen wir, wenn wir mehr Agilität brauchen / wollen?

agile  
Chefs  
agile  
Gesetze

Eckpunkte  
statt Details



## Osmotische Kommunikation

Das Modell der osmotischen Kommunikation geht davon aus, dass der kommunikative Austausch zwischen Personen am besten direkt stattfinden kann und jedes Hindernis zwischen den Beteiligten überwunden werden muss, ähnlich wie eine Membran beim osmotischen Austausch von Stoffen ein Hindernis darstellt. Je länger der Weg zwischen zwei Personen und je mehr Hindernisse sich zwischen diesen befinden, desto schwieriger wird der kommunikative Austausch.

interne  
Auditierung

Wissens-  
management

Rollenverständnis  
entwickeln

Was brauchen wir,  
wenn wir mehr  
Agilität brauchen /  
wollen?

Freiheit von  
oben!  
Ausgangspunkt  
Führungs

Lösungen  
anbieten

Vertrauen

Kommunikation  
in allen Facetten  
↳ authentisch

Begleitung von  
Mitarbeiter:in:en  
Führung

Prozessorientiert  
Bedrängung

Weniger ist  
mehr ⇒

Agil  
überall und immer  
oder  
schauen, wo es geht?

Information  
so wenig, wie möglich  
so viel wie nötig

Führung entscheidet  
wie informiert  
wird

neue Technologien  
f. Information /  
Kommunikation

Sprache,  
Detailgrad von  
Information

digitale inter-  
aktive  
QM-Systeme

Z.B. ↓  
E-Learning

Vorschlags- /  
Verbesserungswesen

Verknüpfung MA  
untereinander  
→ Achtung  
Datenschutz

Wie gehen wir mit  
der Schnittstelle  
zwischen agil und  
starrten Strukturen  
um?

intelligenter /  
diplomatischer  
Umgang

Größe der  
Organisation  
entscheidend

agile  
Methoden  
unterstützen

Schnittstellen  
bei der Kommunikation  
beachten

Spezialisierung /  
Wissen nutzen