

Das QM arbeitet für mich – nicht ich für das QM!

Wenn das Audit geschafft ist und das Siegel an der Wand hängt, wollen viele Fachkräfte erst einmal nichts mehr von Qualitätsmanagement wissen – die Identifikation damit bleibt aus. Wie kann ein Qualitätsmanagementsystem stattdessen lebendig werden und die Arbeit der Pädagogen unterstützen? Antworten finden Sie in diesem Beitrag.

KERSTIN KREIKENBOHM

QMS =
Qualitäts-
management-
system

QM =
Qualitäts-
management

QE =
Qualitäts-
entwicklung

Qualitätsmanagement (QM) ist besser als sein Ruf! Doch überall stöhnen Menschen auf, wenn die Rede auf QM kommt.

- › Das ist nur bergeweise Papierkram, der im Regal rumsteht!
- › Da wird mir vorgeschrieben, wie ich arbeiten soll!
- › Das kostet jede Menge Zeit und bringt nichts!
- › Die wollen mich damit kontrollieren und manipulieren!

Bekannte Vorurteile – oder, was noch schlimmer wäre, Ergebnis schlechter Erfahrungen mit QM-Systemen, die der Praxis nicht dienlich sind? Die Frage ist ja immer, von wem und zu welchem Zweck die Systeme entwickelt wurden und wie sie zur Anwendung kommen. Vielerorts sind mittlerweile Zuschüsse und Budgets an QE-Prozesse (Qualitätsentwicklung) gekoppelt – die Gefahr besteht, dass der inhaltliche Anspruch darunter leidet. Nach dem Motto: Hauptsache, die Plakette hängt an der Wand und dann ist Ruhe. Manche Träger möchten ihre Häuser standardisieren und sich mit Unmengen von Dokumentationen gegenüber den Kostenträgern rechtfertigen. Dafür stellen sie jedoch selten die entsprechenden Ressourcen bereit. Leidet die Prozessqualität, dann erhält QM zurecht einen schlechten Ruf bei pädagogischen Kräften an der Basis. Viele Fachkräfte fühlen sich durch vorgeschriebene Evaluationsmaßnahmen kontrolliert und sehen ihre Fachlichkeit infrage gestellt. Befürchtungen werden geäußert: „Da kommt jemand von außen, bewertet meine Arbeit und sagt mir, was ich ändern soll.“ Es kann nur funktionieren, wenn es ein gemeinsames Ziel, nämlich die Verbesserung der Arbeit beziehungsweise der Bedingungen zum Wohle aller Beteiligten gibt.

Stichwort: Beteiligung

Im Wort Beteiligte steckt schon ein Faktor für gelingende QM-Systeme: Fachkräfte und auch Kinder und ihre Eltern sollten unbedingt bei der Ent-

wicklung von Qualität beteiligt werden. Nicht als Ausführende, sondern als Gestaltende. Ein QM-System, das dies ermöglicht, kann den Fachkräften nur dienen. Es ist daher nur legitim, wenn ein Handbuch fordert: „Ablauf und Gestaltung der Eingewöhnungsphase sind schriftlich geregelt“ oder „Die Kita verfügt über ein standardisiertes Beobachtungs- und Dokumentationsverfahren“. Diese Ausführungen finden sich im Bundesrahmenhandbuch für das Evangelische Gütesiegel der BETA (Bundesvereinigung Evangelischer Tageseinrichtungen für Kinder e. V.) wieder. Die Formulierung überlässt es hier jedem Haus, Forderungen auf die eigene Art und Weise umzusetzen und darüber zu entscheiden. Sie fordert die Mitarbeit jedoch auch ein. Am Beispiel Eingewöhnung soll dies exemplarisch einmal durchgespielt werden.

Beispiel Eingewöhnung

- › Wie berücksichtigen wir die Individualität des Kindes?
- › Wie beziehen wir die Eltern ein? Wie reflektieren wir mit ihnen die Eingewöhnung?
- › In welchem Umfang und zu welchen Zeitpunkten tauschen wir uns im Team aus?
- › Wie fließen die Ergebnisse in unsere pädagogische Arbeit ein?

Hier setzt der QE-Prozess ein, das Team geht in den Dialog: Tauscht sich aus, wie bisher die Eingewöhnung in den Gruppen praktiziert wurde, formuliert gemeinsame Ziele, Ansprüche, Methoden und einigt sich am Ende auf einen verbindlichen Weg. Mit dieser neuen schriftlich formulierten Regelung und mit Verweisen auf mögliche Vorlagedokumente und Nachweise können sich die Mitarbeitenden identifizieren. Im besten Fall erleichtert dies die Praxis. Dann beginnt das QMS:

- › Der Eingewöhnungsablauf muss nicht jedes Jahr neu erfunden wer-

den, sondern die Fachkraft kann sich ganz auf die neuen Familien konzentrieren.

- › Der Prozess, in dem das Team durch die Forderung zum QMS genötigt war, eine Regelung zu finden, hat bewirkt, dass die Mitarbeitenden sich austauschen. Sie mussten sich positionieren und einen Konsens finden. Aus diesen Diskussionen geht das Team gestärkt hervor – sowohl nach innen, als auch nach außen.
- › Es empfiehlt sich, Checklisten anzulegen und Protokollformulare. Beispielsweise für das Erstgespräch sowie Dokumentationsbogen für den Verlauf der Eingewöhnung oder relevante Entwicklungsbereiche des Kindes zu erstellen. Diese werden standardisiert vom Team genutzt und sollten für einen schnellen Zugriff bereitliegen.

Standards helfen weiter

Jede Kita sollte ihren eigenen Standard entwickeln können – gemessen an ihrem Bedarf und ihren Möglichkeiten. Ohne einen definierten Standard dokumentieren Fachkräfte beliebig – mit unterschiedlichen Werkzeugen (Karteikarten, Lose-Blatt-Sammlungen, Gruppenbuch). Doch wenn diese Beobachtungen relevant werden, hat keiner einen Überblick und auch kaum jemand Zugriff auf die Informationen. Jede Fachkraft hat eine eigene Auffassung davon, was dokumentiert werden muss oder wie intensiv Beobachtungen stattfinden sollten. In Einrichtungen kursieren Beobachtungsbogen aus grauer Vorzeit neben Neuerscheinungen des Fachhandels und Eigenkreationen. Es braucht viel Zeit und Arbeit, bis ein Team einen Standard für sein Haus entwickelt und definiert hat. Zunächst muss es klären:

- › Wie ist der Ist-Stand?“ Wer beobachtet und dokumentiert was? Können wir von den bisherigen Methoden und Werkzeugen etwas für das ganze Haus übernehmen?

