

Mario Rieder

Freiraum statt Kontrolle:

Qualitätsentwicklung im Sprachunterricht

 NAVIGAR

www.navigar.at

Mario Rieder:
„Freiraum statt Kontrolle.“
Qualitätsentwicklung im (Sprach)Unterricht

Über Qualität wird sehr viel gesprochen und geschrieben, meistens allerdings ohne explizit klarzulegen, was unter Qualität überhaupt verstanden wird. In der Diskussion um die Entwicklung und Sicherung von Qualität gibt es dabei drei häufige Missverständnisse:

1. Missverständnis: „Qualität ist das Einhalten von Standards.“

Dort, wo es um Schnittstellen geht, haben Standards durchaus eine wichtige Funktion: In einen Fotoapparat von Kodak z.B. können ohne Probleme auch Filme von Fuji oder Agfa eingelegt werden. Solche „Schnittstellen-Standards“ erleichtern unser Alltagsleben in vielen Bereichen und sind ein wichtiges Qualitätsmerkmal. Wenig Aussagekraft für die Qualität eines Produkts haben dagegen sogenannte „Prozess-Standards“. Für die Qualität der Filme aus dem obigen Beispiel ist es irrelevant, ob alle Firmen mit identischen standardisierten Prozessen produzieren – dieselbe Qualität kann auf sehr unterschiedlichen, individuellen Wegen erzeugt werden.

2. Missverständnis: „Qualität ist Fehlerfreiheit.“

„Panische“ Fehlervermeidung führt zu Stillstand und verhindert, flexibel und kreativ auf unterschiedliche Anforderungen oder Problemstellungen zu reagieren. Entwicklung erfordert auch die Bereitschaft, „unsicheren Boden zu betreten“ und das Risiko von Fehlern einzugehen – und dann aus diesen Fehlern zu lernen. Wer nicht bereit ist, dieses Risiko einzugehen, droht in festgefahrenen Abläufen zu erstarren und sich gegen Lernprozesse zu sperren.

3. Missverständnis: „Qualität ist das Ergebnis möglichst genauer Kontrolle.“

Kontrollieren muss vor allem, wer Angst vor Fehlern hat (siehe oben) und kein Vertrauen in die Kompetenzen der MitarbeiterInnen (oder in die eigene Fähigkeit, diese Kompetenzen zu fördern).

Das alternative Modell zu einem solchen reglementierenden, kontrollierenden Qualitätsverständnis (das meistens mehr an *Qualitätssicherung* als an *Qualitätsentwicklung* orientiert ist) ist ein Qualitätsdenken, das den „Faktor Mensch“ in den Mittelpunkt stellt, ein Qualitätsdenken, das offen ist für Reflexion, für Veränderungsprozesse und für kreative Lösungen.

Dieser Ansatz sieht die Grundlagen von Qualitätsentwicklung im

- **Fördern von Selbstverantwortung und Freiräumen**
- **Fördern von Entwicklungspotential**
- **Fördern von Kommunikation und Vernetzung**

Es geht also im Sprachunterricht darum, Freiräume, professionelle Entwicklung und Vernetzung von TrainerInnen zu fördern. Dies kann v.a. auf zwei Wegen geschehen:

- Erstens, indem den SprachtrainerInnen durch Aus- und Weiterbildung Instrumente zur Selbstreflexion in die Hand gegeben werden – Instrumente wie Aktionsforschung, Selbstevaluation oder Unterrichtsreflexion.
- Und zweitens, indem Institutionen entsprechende Kommunikations- und Vernetzungsstrukturen schaffen, um die (meist freiberuflichen) SprachtrainerInnen aus ihrem „EinzelkämpferInnendasein“ zu befreien: durch Formen des „cooperative development“ (kollegiales Feedback, Unterrichtsbesuche, Intervision), durch das Bilden von TrainerInnen-Teams und durch kompetente AnsprechpartnerInnen in der Institution.

Dieses Qualitätsverständnis orientiert sich nicht nur an der KundInnen-Zufriedenheit, sondern auch an der MitarbeiterInnen-Zufriedenheit – und damit auch an der Motivation der MitarbeiterInnen. Denn Arbeit ist weitaus befriedigender, wenn sie in einem Kontext stattfindet, in dem Qualität nicht nur ein Lippenbekenntnis darstellt, sondern tatsächlich als gemeinsame Haltung existiert – und daher positiv wahrgenommen und „gewürdigt“ wird. Zahlreiche Beispiele auch aus der Privatwirtschaft belegen dies: Unternehmen, die die Kompetenz und Selbstverantwortung ihrer MitarbeiterInnen fördern und die Qualität ihrer Arbeit schätzen, weisen meistens eine hohe MitarbeiterInnen-Zufriedenheit, hohe Produktivität und geringe Personalfluktuation auf.