

Rotkäppchen

in markorientierter, qualitätsgesicherter Übersetzung

Vorbemerkung:

Am Ende dieser Übersetzung finden sich einige Begriffsdefinitionen, um sozial engagierten Menschen, die den Einstieg in's Modul-Zeitalter bisher verpasst haben, den Anschluss zu ermöglichen. Das kann natürlich nur gelingen, sofern sie noch nicht der böswilligen Polemik vom Rinderwahnsinn verfallen sind, die behauptet, das Sprachverhalten von Sozialberuflern sei neuerdings davon infiziert.

Die Story beginnt focussierend auf der Interaktion zweier Elemente eines familiären Subsystems: Mutter und Tochter.

Mutter: "Rotkäppchen, zu unserem familiären network gehört grandma. Ihre Produktionskraft ist zwar erlahmt, ihre Kaufkraft jedoch intakt. Wie Du weißt kann sie Dienstleistungen zielorientiert in Anspruch nehmen und entsprechend vergüten. So trägt sie zur Stabilität unseres Gesamtsystems bei. Allerdings erzwingt ihr psychophysischer Gesamtzustand einigen Aufwand in den Betreuungsleistungen. Ein Fall von case-management. Nimm's in Deine Hand. Bring ihr ein paar adressatengerechte Produkte."

Rotkäppchen: "Ziemlich top down gemanagt, Mum. Hast Du in Deinem Qualitätszirkel nicht gelernt, dass ein produktives Arbeitsklima einen dialogischen Führungsstil erfordert? Menschenbild überprüfen, Ma'am, don't forget it!"

Mutter (etwas affektiv dereguliert):

"Damned kid! Grandma trägt effektiv zur Standardverbesserung Deines outlooks bei. Dein roter Hut hätte unsere Kaufkraft total überfordert."

Rotkäppchen: "Nicht gerade trendy, das Rot! Na denn, im Sinne von total business partnership übernehme ich die Prozessverantwortung für diesen kundenorientierten Service. Wie sieht Dein Angebotsprofil eigentlich aus?"

Mutter: "Cake und eine bottle 'Jonny Walker'".

Rotkäppchen: "Da war wohl die Bedürfnisorientierung Dein zentrales Gestaltungsprinzip. ISO 9.001, wenn ich nicht irre."

Mutter: "Vor allem: Prozessqualität vor Ergebnisqualität. Deshalb beweg` Dich. Besinn` Dich auf Deine Innovationsfreundlichkeit, die grandma so liebt, mein Kind, und geh' das Projekt zielorientiert an. Und pass auf: ohne critical pathways und practice guidelines kann der Weg zu enormen Fallverlusten führen."

Rotkäppchen: "O.k., Ma'am. Let us die Qualitätsdiskussion finishen. Das Procedere ist genannt, die Ergebnisrelevanz erkannt. Allerdings finde ich, dass grandma fehlplatziert ist. Mitten im Wald, das ist doch gegen jedes Normalisierungsprinzip."

Mutter: "Vergiss nicht die modulbegleitende Kommunikation und sag grandma 'Guten Tag'. Nur so kannst Du die zufriedene Ausgeglichenheit bei ihr erzeugen, die gleichzeitig eine Weiterentwicklungsoption enthält. Weich in keinem Fall vom Projektstrukturplan ab, indem Du modul-überschreitende Interessen zeigst."

Rotkäppchen: "Relax, Ma'am. Bin voll am Wert-Kosten-Quotienten orientiert."

So ging Rotkäppchen in die komplexe Natur (Wald) hinaus.

Da kam der böse hungrige Wolf und starrte sie voller Sozialneid an.

Wolf: "Hey, Rotkäppchen, welches Sparpaket transportierst Du da so sachzielorientiert?"

Rotkäppchen: "Ich bin in der Startphase eines optimierten Dienstleistungsprozesses."

Wolf: "Mit outsourcing?"

Rotkäppchen: "Ja, grandma hat sich selbst outgesourct."

Wolf: "Weit von hier?"

Rotkäppchen: "Bei genauer Analyse der Zeitmatrix würde ich sagen, eine Viertelstunde."

Wolf (für sich): "Welch ideales Humankapital! Junges Fleisch auf dem Speiseplan! Superstandardverbesserung! Oh, dieses unverhoffte Qualitätsgefälle in Optimierungsrichtung! In letzter Zeit nur magere Knochen vom Altenberg geholt. blieb gefahrlos für mich wegen mangelnder Marktrelevanz. Also, Attention, alter Knabe, bevor dein Implementierungseifer dich hinreißt. Die Kleine bei der Zielorientierung packen und umlenken!"

Wolf: "Schon mal was von benchmarking gehört?"

Rotkäppchen: "Ne. Muss man das wissen im Dienstleistungszeitalter?"

Wolf: "Unverzeihliche Wissenslücke! Es bedeutet 'Weiterlernen im Prozess', und zwar stets von den Besten der Besten (bescheidenes Grinsen)! Nur so, kluges Kind, ist die maximale Optimierung der Prozess-, Struktur-, und Ergebnisqualität zu gewährleisten. Heute z. B. solltest Du nicht an dieser flächendeckenden Botanik vorbeigehen. Blumen als Maximierung des outcomes sind der absolute Kundenhit und in jedes Modul begleitend einzubeziehen."

Rotkäppchen analysierte die botanischen Rahmenbedingungen und kam zu dem Schluss, dass sie mittels Blumenpflücken eine Standardmodifizierung ihrer Serviceleistung vornehmen und damit ganz im Sinne eines anthropozentrischen Menschenbildes das outcome optimieren könnte. Nichts sprach dagegen, dass sie im Rahmen ihres Zeitplans mit weitgehend strategischer und operativer Autonomie flexibel aufgabenorientiert das Design ihrer Leistungserbringung durch Blumen erweiterte. 'Ich bleibe ja ganz im Rahmen der Vertragsgestaltung' dachte sie und pflückte und pflückte.

Der Wolf aber, risikobereit und hemmungslos ergebnisorientiert (bedingt durch Systeminstabilität aufgrund unregelmäßiger Nahrungszufuhr) lief zur grandma und klopfte an.

Grandma: "Ist der Anklopfer zertifiziert oder nicht?"
Wolf: "Ich bin doch Rotkäppchen und halte jedem Audit stand."
Grandma: "Rückmeldeprozess positiv, komm' rein!"

Da stürzte sich der Wolf unter höchst relevanter Vernachlässigung jedes Solidaritätsprinzips auf die grandma und nahm eine methodische Totalimplementierung vor.

Dann vergriff er sich an ihren textilen Rahmenbedingungen und fügte sie seinem organischen System äußerlich an, legte sich als Pflegefall in ihre soziale Hängematte und verminderte die für Kommunikation und Leistungserbringung notwendige Transparenz durch Vorziehen des Vorhanges.

Als nun Rotkäppchen innovativ und flexibel das Zimmer betrat, kamen ihre einige Details nicht systemkonform vor. Wie sie bereits in den Qualitätszirkeln der ersten Klasse gelernt hatte, war jetzt eine beschleunigte Systemüberprüfung dran. So stellte das aufgabenorientierte Kind einige intelligente Prüffragen (Audits).

Rotkäppchen

(Audit 1): "Grandma, entspricht die Größe Deiner Ohren dem corporate design?"

Wolf: "Maximal."

Rotkäppchen

(Audit 2): "Grandma, widerspricht die Größe Deiner Augen nicht jeder Wachstumsdeckelung?"

Wolf: "Eine 1%-ige Deckelung ist als ergebnisneutral anzusehen."

Rotkäppchen

(Audit 3): "Grandma, ist die Größe Deiner Hände sachzielorientiert?"

Wolf: "Wie sehr, wirst Du gleich sehen."

Rotkäppchen

(Audit 4): "Grandma, ist so ein großes Maul wirklich funktional?"

Wolf: "Auf hocheffiziente Weise funktional!"

Und schon hatte der Wolf Rotkäppchen zur Maximierung der Ablaufqualität seines Verdauungsprozesses ebenfalls implementiert. Danach kam es zur Ruhephase seines Systems mit starker akustischer Potenz. Da es sich um einen zertifizierten, qualitätsgesicherten Wald handelte, kam gerade der externe Auditor mit seiner Schrotflinte des Weges. Diese trug er bei sich, um Wölfe vom Fressen kaufkräftiger grandmas abzuhalten. Diesen bösen Tieren war die Unterscheidung von systemrelevanten und systemirrelevanten grandams einfach nicht beizubringen. Dies hatte zum Teil marktschädigende Folgen. Als nun der Auditor am Haus der grandma das ungewöhnliche Schnarchen hörte, dachte er: "Grandma verschwendet doch sonst nicht so viel akustische Energie. Ich muss doch schauen, ob irgend etwas mit ihrer Systemanpassung nicht stimmt."

So trat er ein und sah den Wolf, der sich in maximal herabgesetztem Stoffwechselzustand befand.

Auditor: "Habe ich Dich endlich, Systemschmarotzer, kein cash flow, vermassetes target costing, verfehlte Unternehmensphilosophie."

Und dauernd diese Vernachlässigung des Faktors Mensch - jetzt kommt Dein exit!"

Doch dann reflektierte der Auditor nochmals und dachte an die Neigung des Wolfs zu raptusartigen Spontanimplementierungen. Deshalb zog er zunächst sein Messer und verschaffte durch einen scharfen Schnitt Rotkäppchen und der grandma einen organischen Ausgang. Durch die nun wieder mögliche Sauerstoffzufuhr kamen beide schnell in eine affektiv ausgeglichene Lage.

Die Story endet natürlich so, wie durch die Ablaufvorgabe der TUB/AG der Gebrüder Grimm & Co. vorgegeben. Jedenfalls hatte der Wolf gar kein outcome mehr - kein gutes und kein schlechtes. An seinem Ableben haftet für alle Zeiten das Stigma sinnloser Materialverschwendung. Mit weniger Steinen im Bauch wäre er schließlich auch im Pool ertrunken.

Rotkäppchens Mutter erging es nur wenig besser. Sie musste zur Systemjustierung einen Psychiater aufsuchen. Diagnose: reaktive Depression nach Schnittstellenregulierungstrauma mit relevantem Verlust von Konsumentensouveränität, Normverletzung auf Ebene 13, ISO 9.009.

Grandma bekam eine ganz neue Produktidentität im Rahmen des boomenden Pflegemarktes. Rotkäppchen jedoch wurde nach dem Prinzip 'survival of the fittest' immer button upper und upper, krönte die Elite des Führungskräftenachwuchses und vergrößerte kontinuierlich ihre Produktpalette um viele, viele outgesourcte, bedienstleistete, kaufkräftige grandmas, die nach TQM nur noch ganz schlank gemanaget wurden. Verständlicherweise behielt sie sich stets die Endkontrolle der Produktion vor, wegen der von ihr einmal so schmerzlich erlebten Systemabweichung gewisser großmütterlicher Körperteile. Das sollte ihr nicht noch einmal passieren. So lebt sie optimal qualitätsgesichert noch heute.

Essential: don't worry, solche Leute sterben nie aus!

Renate Schernus

Dezember 1996

Begriffsdefinitionen (alphabetisch) für Anfänger:

Altenberg: Wird im Text vom Wolf zu wörtlich benutzt. Seit ca. 1995 in die Umgangssprache eingegangen, bedeutet soviel wie : kostentreibende Altersentwicklung der Bevölkerung

Audit: Systemüberprüfung

Auditor: Der Typ, der für das Q-Audit verantwortlich ist. Siehe auch :Qualität = Q

button up: Gegenteil von top down, siehe dort

Case-management: Der professionelle Umgang mit einem Fall (= case = Mensch) mit Hilfe von critical pathways und practice guidelines, siehe dort

cash flow: Überschuß an liquiden Mitteln (Finanzmittelüberschuß) aus der wirtschaftlichen Tätigkeit eines Unternehmens

critical pathways: Integrative Wegbeschreibung zur Koordination einer Vielzahl paralleler Aktivitäten in einem engen Zeitrahmen

focussieren: Den Brennpunkt der Aufmerksamkeit auf etwas richten

ISO: Abkürzung für: International Organization for Standardization

ISO 9000 ff: Eine Normenfamilie, die den Faktor Mensch mit den dazugehörigen Motivationsvariablen berücksichtigt

outcome: Ergebnis (hört sich englisch bei weitem professioneller an)

outsourcing: Auslagerung

Modul: Von lat. modulus = Mass oder Massstab. Nach Brockhaus ein in der Datenverarbeitung benutzter Begriff: "ein Stück Hardware(Gerät) oder Software(Programm) das als klar umgrenzte Bau- oder Funktionsgruppe ein Teil eines Ganzen bildet und geändert oder ausgetauscht werden kann, ohne dass Eingriffe oder Veränderungen im übrigen System erforderlich werden." Aus dieser Definition wird bereits deutlich, dass sich dieser Begriff für Teilelemente einer ganzheitlichen humanen Pflege geradezu anbietet. (Seit der Pflegeversicherung gehört der Begriff zum unabdingbaren Wortschatz jeder Krankenschwester.)

network: Netzwerk

practise guidelines: Arbeitsanweisungen mit detaillierten Entscheidungshilfen, so etwas ähnliches wie critical pathways, siehe auch dort

procedere: Vorgehen (nicht aus dem Amerikanischen, sondern aus dem Lateinischen, dies ist bei der Aussprache zu beachten)

Produkt: Das Ergebnis von Tätigkeiten und Prozessen

Prozess: Ein Satz von in Wechselbeziehungen stehenden Mitteln und Tätigkeiten, die Eingaben in Ergebnisse umgestalten

Prozessqualität (PQ): Wer verstanden hat, was Prozess und was Qualität ist, versteht auch, was PQ ist.

Qualität (Q): Die Gesamtheit von Merkmalen einer Einheit bezüglich ihrer Eignung, festgelegte und vorausgesetzte Erfordernisse zu erfüllen

Qualitätszirkel: In diesen lernt man, sein unmittelbares Arbeitsumfeld hinsichtlich Q zu optimieren.

Schnittstellenregulierung: Zwischen Modulen müssen Schnittstellen reguliert werden. Siehe: Modul

Sparpaket: Wort des Jahres 1996! Bedeutet nicht Sozialabbau, sondern Ermäßigung der Postgebühren zu Weihnachten

Target Costing: Zielkostenmanagement

top down: Ein Begriff aus der betrieblichen Unternehmensberatung, bedeutet soviel wie "von oben herab" leiten, ohne die Basis ausreichend einzubeziehen. Das Gegenteil davon wird meist empfohlen: button up!

TQM: Totales Qualitätsmanagement, siehe auch :Qualität

TUB: Technische Unternehmensberatung

Zertifizieren: Verleihen eines Q-Siegels, siehe: Qualität