

Inhalt

Vorwort	9
1 Das Telos der Qualität: Gutes Gelingen	13
1.1 Qualität als Streben nach dem Guten	13
1.2 Qualität als gutes Gelingen	18
1.3 Begründete Maßstäbe für die Praxis	25
1.3.1 Normen	25
1.3.2 Standards und Qualitätskriterien	28
1.3.3 Anforderungen	28
1.4 Definition guter Qualität	31
1.5 Wie kann Qualität gelingen?	32
2 Der Zweck der Qualitätsentwicklung: Gute Arbeit	37
2.1 Zur Archäologie des Arbeitsbegriffs	39
2.2 Arbeit als Einheit aus Bedarf, Leistung und Gebrauch	43
2.3 Dimensionen und Kriterien guter Arbeit	46
3 Das menschliche Maß: Die Gegenstände der Qualitätsentwicklung	53
3.1 Gelungene Bildung	53
3.1.1 Theoretische Bestimmungen	53
3.1.2 Definition gelungener Bildung	61
3.1.3 Wie kann Bildung gelingen?	62
3.2 Gelungene Beratung	66
3.2.1 Theoretische Bestimmungen	66
3.2.2 Definition gelungener Beratung	73
3.2.3 Wie kann Beratung gelingen?	75
3.3 Gelungene Soziale Dienstleistung	78
3.3.1 Theoretische Bestimmungen	79
3.3.2 Definition gelungener Sozialer Dienstleistung	87
3.3.3 Wie kann Soziale Dienstleistung gelingen?	89

4 Die Doppellogik der Qualitätsentwicklung:	
Organisationsentwicklung und Professionalisierung	93
4.1 Organisation	95
4.2 Entwicklung	99
4.3 Organisationsentwicklung	102
4.4 Qualitätsentwicklung als Organisationsentwicklung und Professionalisierung	104
4.5 Die Selbstentwicklungs-fähigkeit der Organisation systematisch nutzen	108
5 Die Klaviatur des Gelingens: Die Herausforderungen und Kompetenzen der Qualitätsentwicklung	111
5.1 Kommunikation und Verstehen	112
5.1.1 Kommunikation	113
5.1.2 Verstehen	116
5.1.3 Selbstbeschreibung und Wiederbeschreibung	120
5.2 Partizipation und Motivation	127
5.2.1 Partizipation	128
5.2.2 Motivation	133
5.2.3 Der/die Einzelne und das Ganze der Organisation	136
5.3 Reflexion und Reflexivität	139
5.3.1 Reflexion	140
5.3.2 Reflexivität	143
5.3.3 Reflektierte Reflexivität: Wie Qualitätsentwicklung Sinn macht	144
5.4 Führung und Kooperation	152
5.4.1 Führung	152
5.4.2 Kooperation	161
5.4.3 Vertrauen in Führung und Kooperation	166
6 Das Ganze und seine Teile: Die Gelingensbedingungen der Qualitätsentwicklung	171
6.1 Gesellschaftlich-institutionelle Bedingungen	172
6.2 Organisationale Bedingungen	173
6.3 Interaktionale Bedingungen	176
6.4 Personale Bedingungen	178
Literatur	181