
Gute Arbeit! Standards im freien Produzieren. Impuls.

Von Petra Kleining

* **Sehr geehrte Damen und Herren**, ich darf Ihnen – auch im Namen unseres Präsidiums – ganz herzlich zum 25. Geburtstag gratulieren. Verbandstechnisch betrachtet sind Sie mit diesem Reifegrad ja noch ausgesprochen jugendlich. Der Bundesverband der Freien Berufe (BFB) selbst gilt da schon eher als Silberrücken – mit nunmehr staatlichen 66 Jahren auf dem Buckel. Wie groß der Altersunterschied zwischen uns auch sein mag, ich freue mich, dass Sie den BFB eingeladen haben.

* Mein Anliegen, das ich in den kommenden Minuten erläutern möchte, lässt sich auf zwei Schlagworte verdichten, die auch auf dem Steckbrief der Freien Berufe ganz oben stehen: Professionalität und Qualität.

Die Freien Berufe hierzulande sind Profis ihres jeweiligen Fachs. Auch wenn fremde Zungen noch prägnanter sind – liberal professions heißt es englisch, professions liberales französisch – in kaum einem anderen Land ist das System Freier Beruf so ausgeprägt, so präsent, so selbstverantwortlich und damit ausgesprochen qualitätsorientiert wie bei uns. Dafür zollt man den Freien Berufen international Respekt.

Zwischen Professionalität und Qualität besteht eine Wechselwirkung: Professionalität basiert auf Qualität, Qualität sichert Professionalität.

Beides gehört zum freiberuflichen Rüstzeug. Bei Ihnen könnte man Requisite sagen. Denn genau darin, exakt an dieser Naht unterscheiden sich die freiberuflichen Dienstleistungen beispielsweise von Wäschereien oder Abschleppdiensten, die auch zum großen, unscharfen und diffusen allgemeinen Dienstleistungsbereich gehören.

Auch dort erwarten die Kunden Qualität. Aber die Leistungen sind austauschbar. Bei uns sind es Unikate.

Die Freien Berufe also und die von ihnen erbrachten wissensintensiven Dienstleistungen sind ein Sonderfall. Die wissensbasierten Dienstleistungen fußen

auf Exzellenz, Können, Kreativität und entstammen einer geistig-schöpferischen Tätigkeit. Und so ist es ja auch bei Ihnen: Selbst wenn irreführenderweise von Bühnenproduktion gesprochen wird, es ist ja gerade keine Fließbandarbeit und der Theaterbesucher nimmt in der Regel nichts Haptisches mit.

Sie bieten Ihren Besuchern Erlebnisse, Eindrücke, Emotionen und vieles mehr. Das nimmt man zwar auch mit – mitunter nimmt es einen auch mit – aber eben im übertragenen Sinne. All dies hat für Ihre Besucher einen unschätzbaren Wert.

* Nein, die Freien Berufe werfen keinen verächtlichen Blick vom hohen Expertenturm dank Expertentum auf vermeintlich niedere Gewerke. Das ist es nicht. Aber wir können nicht mit standardisierten Dienstleistern über einen Kamm geschoren werden.

Kundenorientiert sind andere auch, sicher. Aber wir unterscheiden uns schon in der Ansprache: Patient, Mandant, Klient, kein anderer Sektor unserer Volkswirtschaft hat so viele Bezeichnungen wie die Freien Berufe.

* So ist es der Patient, der einen Heilberufler mit seiner Behandlung betraut. Der Mandant gibt seine sensibelsten Angelegenheiten aus der Hand und damit in vertrauenswürdige Hände. Der Klient heißt übersetzt nichts anderes als Schutzbevollmächtigter.

Herleitungen, die die außergewöhnliche Wechselbeziehung zur Person des Freiberuflers veranschaulichen. Die Menschen, die zu Ihnen kommen, lassen sich ein, sind – meist – mit allen Sinnen dabei. So sprechen Sie von Zuschauern, die in Personalunion auch Ihre Zuhörer sind. So wie Ihre – ich nenne sie der Einfachheit halber mal »Zuschörer« – jeder für sich sein ganz eigenes Erlebnis hat, so bekommt auch bei den Freien Berufen der Mandant, Patient oder Klient keine Einheitslösung gemäß der Devise »one size fits all«. Nein, jeder Bürger bekommt seine individuelle, maßgeschneiderte Lösung.

Das heißt: Weder den Freiberufler selbst noch seine Leistung gibt es in S, M noch L von der Stange. Eine Beurkundung durch einen Notar etwa können Sie nicht im 10er-Abreiss-Abo mit Preisrabatt erwerben. Eine ingenieurgerechte Brücke kann nicht im Fertigsatz entstehen. Ein Schnupfen kann selbst per Einschreiben nicht mal einfach so zur Behandlung verschickt werden. Und ein Kunstwerk schließlich entsteht nicht mit einer Malen-nach-Zahlen-Vorlage.

Diese Beispiele zeigen: Bei uns gibt es keine Standardabläufe, keine Stanzungen. Freiberufler sind keine Wiederholungstäter, sondern es gibt jedes Mal etwas komplett Neues.

Und mehr noch: Es geht nicht nur um die exklusive Beziehung zwischen Freiberufler und Bürger, sondern auch um die Auswirkungen auf die gesamte Gesellschaft.

Denn von der Qualität der freiberuflichen Arbeit hängt mehr ab: Es geht um Gesundheit, um Recht, um Freiheit, um Kunst, um überindividuelle Dinge, die sich in Euro und Cent nicht bewerten lassen. Stichwort Gemeinwohl.

Mit Publikum haben Sie übrigens in Ihren Feldern dafür einen ganz eigenen, ausgesprochen zutreffenden Begriff. Kann das lateinische »publicum« doch übersetzt werden mit Gemeinwesen oder auch Volk.

* Ob man Theater nun unbedingt als Volkssauna bezeichnen muss, wie es der Autor Niklas Füllner in Anlehnung an einen finnischen Dramatiker tut, ist Geschmackssache. Aber das Bild von einem politischen, von einem gesellschaftlichen Raum ist doch ganz treffend.

Dieser Raum ist – nach Schiller – ausgelegt mit den Brettern, die die Welt bedeuten. Diese Bretter dreht Goethe noch weiter: Das Theater ist das Bretterhaus, Bretterkenntnis sein höchstes Lob für Vertrautheit mit dem Theater.

* Bretter sind ein sehr materieller Begriff, aber das Theater ist –diesem folgend – ein Schwingboden für gesellschaftliche Vibrationen. Elastisch, reflektierend, zurückspiegelnd. Die Freien Berufe in Ihren Reihen sind ein unverzichtbares Ventil für gesellschaftliche Entwicklungen.

Sie schaffen Kultur, Sie vermitteln Kultur – und so bewahren und verbreiten Sie Kultur.

Letztlich also wirkt das persönliche Erlebnis jedes einzelnen Zuhörers und Zuschauers in Summe auch auf alle, auf die Allgemeinheit, auf unsere Gesellschaft ein.

Damit charmiere ich nicht, sondern beschreibe anhand Ihrer Berufsstände, was die Freien Berufe so besonders macht, sie vom Gewerbe unterscheidet und die Sonderstellung rechtfertigt: Wer solch weite Kreise zieht, der gibt sein Bestes und leistet maximale Qualität. Denn bei nur einem einzigen Fehltritt kann der Schadensfall bereits enorm sein.

Das heißt, die Freien Berufe erbringen höchste Qualität, um sich dieser Verantwortung bestmöglich zu stellen. Sicher, Qualität erwartet man auch von gewerblichen Produkten. Aber bei den Freien Berufen verhält es sich auch hierbei anders: Ob ein Klempner gute Arbeit leistet, lässt sich schnell überprüfen: Wasser fließt, nichts tropft, alles in Ordnung. Heißt: Im Umgang mit gewerblichen Unternehmen kommt der mündige Verbraucher im Normalfall gut alleine zurecht.

Im Umgang mit Freiberuflern sieht die Sache eben anders aus: Woran erkennt man als Verbraucher eine sorgfältige Herz-Kreislauf-Untersuchung, eine wasserdichte Einkommensteuererklärung, ein sauberes Statikgutachten? Vorausgesetzt er ist selbst kein Arzt, Steuerberater oder Ingenieur, dann muss sich der Bürger seinem Freiberufler anvertrauen. Dass er dies auch ruhigen Gewissens tun kann, dazu trägt auch die Qualitätssicherung bei, die die professionelle Berufsausübung ermöglicht.

Wer die Leistung eines Freiberuflers in Anspruch nimmt, dem fehlt – wie gerade beschrieben – oft die Kompetenz, ihre Qualität beurteilen zu können. Der Kunde muss Vertrauen investieren – auf Vorschuss:

* Qualität hat also noch eine Facette: Vorschussvertrauen.

Das bedeutet: Der gute Ruf des Leistungserbringers ist seine einzige Sicherheit und seine harte Währung. Das ist auch bei Ihnen so, sonst kommt einfach keiner mehr ins Theater.

Umso wichtiger ist es, dass die Freiberufler alles tun, diesen guten Ruf zu sichern und zu verteidigen.

* Deshalb pochen die Freien Berufe auf hohe Qualifikations- sowie Weiterbildungsanforderungen und Zulassungshürden. Nicht um sich Konkurrenz vom Leib zu halten, sondern weil das empfindliche Gleichgewicht des Vertrauens keine schwarzen Schafe verträgt.

Deshalb regulieren sich viele der Freien Berufe selbst durch starke und selbstbewusste Organisationen, weil sich die Qualitätsmaßstäbe ihrer Arbeit von außen schlecht definieren lassen. Qualitätssicherung garantiert, dass, wo Freier Beruf draufsteht, auch wirklich nur Freier Beruf drinsteckt.

Wie also wird Qualität abgesichert?

Fragen der Sicherung der Qualität der beruflichen Qualifikation und Arbeit sowie des Berufsumfeldes stehen bei allen Freien Berufen im Vordergrund der Arbeit der Berufsträger selbst sowie der Kammern und Verbände.

Für bestimmte Berufsgruppen bestehen hierfür gesetzliche Vorgaben des Berufsrechtes. Andere Berufsgruppen sorgen für qualitätssichernde Maßnahmen aus eigenem Antrieb, wenn dies der Gesetzgeber nicht vorgibt.

Unterschieden werden in der Regel in einer ersten Kaskade die Verfahrensqualität und die Inhaltsqualität.

Die Verfahrensqualität beschreibt den äußeren Rahmen und das Umfeld der freiberuflichen Dienstleistungserbringung.

Dies blende ich hier aus und fokussiere mit der Inhaltsqualität das Herzstück, den Kern der freiberuflichen Dienstleistung.

Die Inhaltsqualität wird allgemein abgesichert durch die Teilnahme an regelmäßigen Fortbildungen. Diese sind in den überwiegenden Fällen in den Berufsgesetzen oder Berufsordnungen festgeschrieben.

Es entspricht dem Selbstverständnis und der gemeinsamen Selbstverpflichtung der Freien Berufe, dass sie sich regelmäßig fortbilden.

Schließlich können sie nur so ihre Tätigkeiten auf dem neuesten Stand der Wissenschaft, Rechtsetzung und technischer Standards anbieten.

Die Wissensaktualisierung ist berufsspezifisch höchst individuell. Fachliteratur, Seminare, Ergänzungsstudien ...

Das Anforderungsprofil an das hochspezialisierte Wissen ist ständig in Bewegung. Auch deshalb, aber vor allem wegen der enormen Expertise, die für eine Bewertung benötigt wird, lassen sich die Qualitätsmaßstäbe der Arbeit der Freien Berufe von außen schlecht definieren.

Folgelogisch regulieren sich die Freien Berufe selbst durch kompetente Berufsorganisationen.

Die Selbstverwaltung in den verkammerten Freien Berufen beispielsweise gewährleistet und fördert Qualitätssicherung etwa durch: Zulassung, Berufsaufsicht, Disziplinalgewalt sowie die Überwachung von Fortbildungsverpflichtungen.

Diejenigen nicht-verkammerten Freien Berufe, die sich von einem Beruf zu einer Profession weiterentwickeln wollen, können sich auf den Weg machen, ein Expertenberuf zu werden.

Dafür gibt es keine Schablonen – jeder Berufsstand ist höchst individuell und sensibel, aber es gibt ausreichend Inspiration.

Sich zu organisieren – in Berufsverbänden – ist Schritt Nummer eins.

Ein nächster Schritt ist, sich selbst zu beschreiben und aus diesem Selbstbild ein Selbstverständnis, ein Berufsbild abzuleiten, dem sich alle Berufsträger verbindlich verpflichten.

Daraus ableiten lassen sich weitere Schritte. So können fachliche Standards entwickelt und durchgesetzt werden. So können Ausbildung, Qualifizierungsmaßnahmen, aber auch Fort- und Weiterbildung beschrieben und auch angeboten werden.

Bei allem ist es unerlässlich, sicherzustellen, dass Qualität nicht schwankt, sondern auf einem selbst definierten hohen Niveau stabil und gleichbleibend ist.

Kurz: Machen Sie sich zur Institution für Ihren jeweiligen Berufsstand.

Dabei sollten die Scheinwerfer richtig eingestellt sein: Das alles dient zwar auch dazu, den richtigen Rahmen für die Berufsträger selbst zu spannen. Aber es ist eben kein Selbstzweck, sondern im Dienste Ihrer »Zuschörer«, die sich auf höchste Qualität bei Ihnen verlassen können.

* Denn es bleibt dabei: Der schärfste Kritiker, und damit Qualitätstester bleibt und ist Ihr Publikum, dessen Reaktionen in allen phonetischen Amplituden unmittelbar messbar sind.

Vielen Dank!