Ich führe gerade im Rahmen eines Evaluationsprojektes Interviews durch und habe unlängst von meinen Interviewpartnern im Gesundheitsamt von Berlin Tempelhof-Schöneberg gelernt: wenn Mitarbeiter des Gesundheitsamtes einen Brief aus dem Amt in Lichtenrade in die Außenbezirke des gleichen Bezirks schicken wollen, mit einem Postunternehmen, das einen Cent billiger ist als die normale Post, dann sammelt dieses Unternehmen die Briefe und trägt erst aus, wenn es in der Straße oder im Bezirk etwas mehr zum Zustellen gibt. Und das kann dann schon mal 8 bis 9 Tage dauern. In Berlin. Im 21. Jahrhundert. Im gleichen Bezirk. Fortschritt?

Das ist ja jetzt nur ein winziges Beispiel; ich bin sicher, wenn ich eine Webseite aufmachen würde, bei der sich alle Zeitgenossen über ihre Erfahrungen in Sachen Fortschritt ausweinen könnten, wäre bald ein buntes Sammelsurium abstruser Geschichten zusammen, die der Briefpost von Lichtenrade Mitte nach Lichtenrade Randbezirke in nichts nachstehen. [1]

Ich bin nicht gegen Fortschritt. Der ist ja bekanntlich nicht aufzuhalten, und alle Fortschrittsgläubigen blasen ja ins Jagdhorn des frohen Morgen, an dem alles anders und vor allem besser wird. Nur stimmt das denn wirklich, frage ich mich manchmal?

Klar, wir haben Zentralheizungen und müssen kein Holz mehr hacken. Maschinen erleichtern unser Leben. Ich bin froh, dass meine Kinder über Weihnachten mit einem Flieger relativ rasch und kostengünstig anreisen konnten. Ohne Frage: die Technik erleichtert uns das Leben. Aber ist nicht jede Erleichterung mit einem Preis versehen, der oft nicht ausgewiesen ist? Die Erleichterung der Kommunikation, etwa, die uns Email und Mobiltelefone bescheren, führt zu einer höheren Taktung unserer Abläufe, sei es beruflich oder im privaten sozialen Bereich. Ist das Fortschritt, oder Tyrannei? Nur mit sehr viel Disziplin und Bewusstheit kann man dieser Fortschrittsfalle entgehen. Fortschritt?

Oder Qualitätssicherung: Große Baufirmen, Schraubenproduzenten, Küchenlieferdienste, Krankenhäuser sind heute qualitätsgesichert und vielleicht hilft das dabei, die Produktqualität zu verbessern. Zu welchem Preis? Dokumentationen. Prozeduren. Seminare. Weiterbildungen. Kommt dieser Fortschritt umsonst? Nein, ich glaube nicht. Verwaltungen wachsen. Agenturen sprießen aus dem Boden. Geld, das man für inhaltliche Arbeit brauchen könnte, wird in Administration versenkt, die relativ sinnentleerte Tätigkeiten durchführen muss.

Als ich in England war, habe ich mich über die dortigen QA (Quality Assurance) aufgeregt, weil sie nur Aufwand und wenig Ertrag produzierte. Mir schien, es ist eine neue Religion. Die Religion der kontinuierlichen Verbesserung durch rationale Kontrolle. Der Hochschulverband hat meine Invektive damals sogar publiziert und in den Almanach der „Glanzlichter der Wissenschaft“ aufgenommen [2].

Was mir in England, kurz gesagt, aufgefallen ist, war folgendes: Die Vorgaben von QA werden ohne auch nur mit der Wimper zu zucken ungefragt umgesetzt. Heerscharen von Administratoren kontrollieren das Vorhandensein von Stößen von Dokumenten – über das Durchführen von Beratungssitzungen mit Doktoranden, und wie lange sie gedauert haben, und wer dabei war, und um was es ging, und ob alle zufrieden waren, und wann die nächste Sitzung vereinbar ist, und QA-Beauftragte prüfen, dass alles richtig gemacht wird, will heißen: dass eine Dokumentation vorliegt.

Und wenn ein Audit kommt, wird eine Person Vollzeit ein Jahr lang abgestellt um extra zu prüfen, dass alles vorhanden und korrekt ist. Wenn man eine Frage stellt, warum das wichtig wäre, erhält man meistens zur Antwort: weil es so ist. Oder: Wir machen es jetzt so. Oder (schon klüger): Weil das unser Rating verbessert. Usw. Also alles Antworten, die nichts mehr über Sinn und Zweck dieser Innovation aussagen können. Ich habe mal gewagt, diese Kette von Dokumenten bis zum Schluss zu verfolgen und zu fragen, wer eigentlich da noch einen Überblick hat. Und dabei habe ich festgestellt: das ist das postmoderne Äquivalent zum lieben Gott oder zum Laplaceschen Dämon: nämlich niemand. Höchstens eine virtuelle Person, die kommen *könnte* und alles wissen wollen *könnte* und dann zufrieden *wäre*, dass alles da ist. Denn es steht fein säuberlich in Ordnern. Ist das wirklich Fortschritt?

Ähnlich ist es in unserem Gesundheitswesen. Sehr detaillierte Abmachungen und Vorgaben müssen da kontrolliert werden, damit die Kassen nicht um ihr gutes Geld betrogen werden. So müssen also Heerscharen von Sofas (Sozialversicherungsfachangestellte; die heißen wirklich so im Amtsjargon!) die Abrechnungen der Kassenärztlichen Vereinigungen prüfen und nachsehen, ob Untersuchungen zu Recht hätten gemacht werden und abgerechnet werden dürfen, ob bei abc-Krankheit wirklich xyz-Therapie angemessen war (wer anders als Arzt und Patient sollen das letztlich entscheiden, frage ich mich da?), ob diese und jene Leistung innerhalb des Budgets ist oder nicht, und so weiter und so fort. Ich schätze mal, dass es auch noch Kontrollen der Kontrollen gibt, aber da habe ich mich nicht kundig gemacht. Aber wenn man das System zu Ende denkt, dann müsste es auch noch Kontrollen der Kontrollen der Kontrollen geben, usw. Hat dieser Fortschritt wirklich Verbesserungen gebracht? Anders gesagt: Ist das Fortschritt?

Alle unsere Versuche, durch rationale Kontrolle Prozesse zu implementieren, die verhindern sollen, dass andere Menschen dummes Zeug machen, oder unmoralisch handeln oder gar unethisch, führen meistens nur dazu, dass durch vermehrte Kontrollprozesse systemimmanent Unrecht oder Aufwand oder beides erzeugt wird. Oft ist auch persönliches Leid die Folge. Selten eine Verbesserung der Verhältnisse.

Damit mich jetzt niemand falsch versteht: Ich glaube durchaus, dass die Einführung von Polizei und Strafrecht, von basalen Rechtsnormen und ihrer Durchsetzbarkeit ohne Ansehen

der Person ein gewaltiger Fortschritt war. Ganz ohne Kontrolle geht es sicher nicht. Die Frage ist aber nicht: Helfen Kontrollen und Vorgaben, um Unrecht zu vermeiden? Sondern: Helfen Kontrollen und Vorgaben, um Verbesserungen zu erzeugen und in jenen Grauzonen Unmoral zu verhüten, wo das Gesetz nicht hinreicht und auch nicht zuständig ist? Dem Fortschritt scheint eine Dialektik innezuwohnen, die dazu führt, dass Vorteile durch Nachteile anderswo erkauft werden müssen.

Offenkundig kann man moralisches Verhalten nur in Grenzen durch „engineering" erzeugen, also durch Regelwerk und Prozeduren hervorbringen. Moral ist nicht *mach*bar. Entweder sie kommt von innen, oder sie ist eben nicht da.

Was kann dann menschliches Wohlverhalten so garantieren, dass wir uns Regeln und Kontrollen vielleicht sogar weitestgehend sparen können? Was wäre wirklicher Fortschritt?

Mir scheint, wir müssen Werte global verändern. Solange individueller Profit zu den gesellschaftlich akzeptablen und beinahe höchsten Werten gehört, wird man nicht umhin kommen, dem anderen implizit ausbeutendes, sich bereicherndes und expansives Verhalten zu unterstellen – in vielen Fällen auch zu recht – und dagegen Grenzen aufzuziehen. Daher wird ein echter Fortschritt wohl nur so zu erreichen sein, dass man auf allen Ebenen Werthierarchien verändert. Wie könnte das gehen?

Dazu habe ich mich andernorts ausführlicher ausgelassen: z.B. hier oder hier.

In Kürze: Wenn wir eine Kultur der Achtsamkeit und der Wendung des Bewusstseins nach innen gesellschaftlich installieren, dann wird die Erfahrung allseitiger Verbundenheit stärker Allgemeingut werden, als sie das jetzt ist. Dann wird es vielleicht möglich sein, Ersatzwerte und -bedürfnisse wie Kontrolle, Besitzenwollen, besondere-Stellung-haben-wollen durch tiefere Werte zu ersetzen: Einfühlungsvermögen und Mitgefühl, Vertrauen und Zuverlässigkeit, Wahrhaftigkeit und Treue, um ein paar alte Begriffe zu aktivieren. Und zwar nicht deshalb, weil sie in einem Qualitätshandbuch stehen oder ihre Unterlassung strafbewehrt ist, sondern weil wir in unserer eigenen Erfahrung spüren, dass sie eine bessere Basis für zwischenmenschliches Zusammenleben abgeben.

Das wäre aus meiner Sicht Fortschritt. Aber man kann diese Art von Fortschritt nicht ingenieurtechnisch erzeugen. Wir können ihn nur bei uns selbst erwirken, indem wir uns konsequent nach innen wenden. Immer wieder, idealerweise täglich. Unserer eigenen Wahrheit zu. Das wäre Fortschritt.

Hinweise und Quellen:
[1] *Ich habe eine frühere Version dieses Blogartikels mit der Aussage eingeleitet, dass die Post zur Römerzeit von London nach Rom drei Tage gedauert habe und heute auch nicht schneller geht. Ich hatte das als Aufhänger für meine Überlegungen genommen und es war*

mir im Gedächtnis haften geblieben, wie manche skurrile Geschichte, die man liest. Ich hatte sie in England in der Zeitung gelesen und mich dummerweise nicht mehr nach der Quelle erkundigt, weil ich, naiv, ich weiss, eben darauf vertraut habe, dass der Journalist richtig recherchiert hatte. Ich habe auch, um diese Aussage abzusichern, bei einem Spezialisten über römische Geschichte der Spätantike nachgefragt, Harry Sidebottom in Oxford. Der hat aber damals auf meine Anfrage nicht geantwortet. Jetzt hat er sich mit einiger Verspätung gemeldet und mir mitgeteilt, dass dies eine klassische Zeitungsente war. Die Geschwindigkeit der römischen kaiserlichen Post betrug normalerweise 50 Meilen pro Tag und war im Ernstfalls auf 150 Meilen pro Tag beschränkt. Also hätte die Post für die etwa 1500 Meilen damals etwa 10 Tage gedauert und keine drei Tage. Immer noch schneller als die Postkarte, die ich meinem Sohn anfangs Oktober aus Griechenland geschickt habe und die irgendwann Ende November oder Anfang Dezember ankam.

[2] Walach, H. (2009). Hurra – wir haben eine neue Religion! Über Qualitätssicherung. In D. Hoschulverband (Ed.), Glanzlichter der Wissenschaft. Ein Almanach (pp. 167-171). Saarwellingen: Lucius.
Walach, H. (2009). Hurra wir haben eine neue Religion. Über Qualitätssicherung. Forschung & Lehre, 16, 342-345. http://www.forschung-und-lehre.de/wordpress/?p=1547