

Erwiderung auf die Replik von D. Petersen (in Kriminalistik 2/2008, S. 118 f.) zur Kundensemantik

Von Thomas Ley¹

Eine Replik zeigt, was immer sie sonst noch zeigen mag, dass sich jemand kritisch mit einem Text auseinandergesetzt hat.

Damit wurde aus meiner Sicht schon einmal grundsätzlich erreicht, was angestrebt wurde. Ein Diskurs über die Verwendung der Kundensemantik.

Dass es sich bei demjenigen, der die Replik verfasst hat, um den Leiter eines Dezernats für Organisationsentwicklung und Qualitätsmanagement handelt, ist vor dem Hintergrund der nachfolgenden Erwiderung von Bedeutung, weil der Kundenbegriff in der Sprache von QM eine normierte Bedeutung hat und an zentraler Stelle in den acht Grundsätzen des Qualitätsmanagements der ISO 9000:2000 verwendet wird.

Eine Kritik an der Verwendung dieses Begriffs im polizeilichen Bereich muss folglich mit Gegenwehr aus dem Bereich des QM rechnen.

Wenn man unserem Beitrag zur Kundensemantik (in Kriminalistik 11/2007, S 691 ff.) einen Vorwurf machen kann, dann den, dass er nicht dem Sprachspiel² des QM gefolgt ist, sondern die objektive Bedeutungsstruktur des Kundenbegriffs expliziert und zur Kritik an der Verwendung des Kundenbegriffs im QM benutzt hat.

Das Ergebnis ist eine Kritik, an der auch die Analyse weiterer Textstellen aus der ISO 9000 nichts geändert hätte.

Aus der Perspektive des QM ist (worauf Petersen insistiert) die Sache eindeutig: Kunde ist nach ISO-Norm 9000 jede Person oder Organisation, die ein Produkt empfängt, und zwar unabhängig davon, ob dies freiwillig geschieht. Also auch der Empfänger eines Strafzettels, eines Steuerbescheides oder ein Insasse einer Justivollzugsanstalt.

Zwar räumt der Autor ein, dass es auch aus der Perspektive des QM schwer falle, potentielle Straftäter als Kunden zu betrachten, ohne aber (aus der Logik des

Sprachspiels des QM durchaus konsequent) zum Ergebnis zu kommen, dass hier von einem Kunden zu sprechen unangemessen ist.

Stattdessen führt der Autor aus, dass Straftäter, obschon Kunden, niemals Partner der Polizei sein können, woraus logisch folgt, dass es Kunden gibt, die Partner der Polizei sind (Kudentyp 1), und Kunden, die keine Partner der Polizei sind (Kudentyp 2). Eine m. E. nicht unproblematische Unterscheidung, weil man dann bei Kunden des Typs 2 sehr schnell die andere Seite nur als Objekt staatlichen Handelns, als Gegner, Störenfried oder gar Feind sieht und sie dann auch als solche behandelt.

Wie empfindlich Petersen Abweichungen vom Sprachspiel des QM registriert, wird deutlich am Ende seiner Replik, wo er sich gegen die Verwendung des Untergebenen-Begriffs wendet und statt dessen den Gebrauch des Mitarbeiterbegriffs anmahnt, der in den acht Grundsätzen des Qualitätsmanagements der ISO 9000:2000 komplementär zum Begriff Führungskräfte verwendet wird.

Petersen irrt, wenn er meint, uns hier des ungenauen Sprachgebrauchs bezichtigen zu können. Denn selbstverständlich gibt es in der hierarchischen Organisation der Polizei Vorgesetzte und Untergebene, eine Autoritätshierarchie und Dienstwege, die eingehalten werden müssen³, wobei „der Vorgesetzte (..) oft weder das spezialisierte Fachwissen noch die aktuellen Informationen (besitzt), um das Handeln seiner Untergebenen im einzelnen durch Weisungen zu steuern“⁴ und das „begrenzte Wissen der Vorgesetzten (...) ihre Möglichkeiten (einschränkt), das Tun ihrer Untergebenen kritisch zu beurteilen und im Einzelfall sachgerecht zu intervenieren. Der Vorgesetzte ist also zum guten Teil auf die Bereitwilligkeit seiner Untergebenen angewiesen, soll die von ihm geleitete Organisationseinheit ihre Aufgabe erfüllen, ohne dass größere Missstände auftreten. Diese Abhängigkeit ist besonders ausgeprägt, wo ein Vorgesetzter seine Untergebenen als Informationsquellen und Ratgeber bei der Erledigung der ihm selber zugewiesenen fachlichen Aufgaben braucht.“⁵

Dass nun das QM statt von Untergebenen von Mitarbeitern redet, gehört zum Sprachspiel des QM. Beamtenrechtlich spricht man aber durchaus, worauf ich Petersen aufmerksam machen möchte, von Vorgesetzten und Untergebenen. So heißt es beispielsweise in einem Beschluss des Bundesgerichtshofs vom 01.08.02 - III ZR 277/01-: „Im Verhältnis zu Vorgesetzten obliegen dem Beamten Beratungs-, Unterstützungs- und Gehorsamspflichten. Umgekehrt bestimmen die in den Beamtengesetzen enthaltenen Pflichten das Verhalten des Vorgesetzten gegenüber seinen Untergebenen. Im Umgang mit ihnen ist er zu einem korrekten, achtungs- und vertrauenswürdigen Auftreten verpflichtet, wobei er sich eines angemessenen Umgangstons zu befleißigen hat.“⁶

Es wäre m. E. wenig durchdacht, wenn man davon ausginge, dass der Gebrauch der Mitarbeitersemantik an der Faktizität eines Oben und Unten etwas ändert.

Endnoten

¹ Dr. rer. soc. habil. Thomas Ley, Regierungsdirektor, stellvertretender Fachbereichsleiter an der Thüringer FH für öffentliche Verwaltung, Fachbereich Polizei, gegenwärtig im Thüringer Innenministerium Referent für Aus- und Fortbildung der Polizei; Privatdozent für Soziologie an der Johann Wolfgang Goethe-Universität Frankfurt am Main.

² Wittgenstein, L. (1984): Über Gewissheit. Frankfurt am Main: „Wenn sich Sprachspiele ändern, ändern sich die Begriffe, und mit den Begriffen die Bedeutungen der Wörter.“ S. 25

³ Dies ist beispielsweise nachzulesen bei Luhmann, N. (1964): Funktionen und Folgen formaler Organisation. Berlin, S. 291; oder auch Mayntz, R. (1985³): Soziologie der öffentlichen Verwaltung. Heidelberg, S. 110ff.

⁴ Mayntz (1985³), S. 112

⁵ ebd.

⁶ Auch im militärischen Bereich gibt es Vorgesetzte und Untergebene. Vgl. hierzu ein klassisch zu nennendes Buch zum Befehlsrecht von Eric Lingens und Hartmut Marignoni aus dem Jahre 1984 (2. Aufl.) mit dem Titel „Vorgesetzter und Untergebener.“