



TUN!

ZTN -Tipp September 2015



ZTN Training & Consulting · Österreich - Deutschland - Schweiz - Liechtenstein · www.ztn.biz

"Kontrolle"

"Wer seine Mitarbeiter nicht kontrolliert, betrügt sie!"

Diese Aussage eines Seminarteilnehmers hat mich, nach anfänglichem Zweifel, so beeindruckt, dass ich ein ganzes Buch darüber geschrieben habe!

Haben Mitarbeiter etwa einen Anspruch auf Kontrolle? Erwarten sie das?

Ich bin kein ausgesprochener „Kontrollfreak“ der niemandem vertrauen kann und nach der Devise lebt, „Vertrauen ist gut, Kontrolle ist besser“ – nein, es geht mir bei Kontrolle darum, Interesse für die Arbeit und Leistung eines anderen zu zeigen, und nicht ständig auf Fehlersuche zu sein und sich zu freuen, wenn man einen solchen bei einem Mitarbeiter oder Mitmenschen findet.

Während ihrer Lehre hat meine Tochter, wie das für Lehrlinge so üblich ist, ein Berichtsheft führen müssen.

Nach anfänglichem Fleiß und ausführenden Einträgen wurde das Heft immer oberflächlicher und ungenauer.

Als ich nach dem Grund gefragt habe, war die Erklärung einfach:

„Ich setzte mich hin, schreibe das Heft, geb' mir Mühe und keinen interessiert es, keiner kontrolliert es!“



Stellen Sie sich vor, Sie sind nochmals in der Schule und haben Ihre Hausaufgaben ordentlich gemacht. Ihre Freunde hatten keine Lust und waren auf dem Bolzplatz.

Am nächsten Schultag vergisst der Lehrer die Hausaufgaben zu kontrollieren! Wie fühlt man sich?

Frustriert, weil der eigene Aufwand umsonst war, verärgert, weil man besser etwas anderes gemacht hätte, vielleicht lachen auch die Klassenkameraden?

Beim nächsten Mal werden wir uns sicher genau überlegen, ob wir die Hausaufgaben machen oder nicht. Die Mitschüler fühlen sich natürlich bestätigt. Der Lehrer kontrolliert eh' nicht, warum sollte man es dann beim nächsten Mal anders machen?

Ähnlich ist es für mich im Berufsleben:

Wenn ich eine Arbeit gemacht habe, freue ich mich, wenn sich jemand dafür interessiert, fragt, ob alles geklappt hat oder sich kurz berichten lässt.

Und so verstehe ich Kontrolle:

als Interesse für die Arbeit eines anderen.

Natürlich gibt es mir auch Sicherheit, wenn ich im Zweifel bin oder neue Aufgaben zu erledigen habe.

Das Wort „Kontrolle“ hat einfach einen schlechten Ruf, weil es so nach Überwachung, Besserwisserum, mangelndem Vertrauen aussieht.

Kontrolle ist aber für mich Basis jeder Führungsarbeit!

Wie will ich einem Menschen loben (eines der wichtigsten Motivatoren), wenn ich ihn nicht kontrolliere?

Und natürlich auch: wie will ich Fehler aufdecken und Leistungsabweichungen erkennen, wenn ich nicht kontrolliere?

Selbstverständlich gibt es Einwände:

Man macht ja die Hausaufgaben nicht für den Lehrer, die Arbeit nicht für den Chef, sondern um seine eigenen Ziele zu erreichen oder weil man dafür bezahlt wird.

Trotzdem freut man sich immer wieder, wenn man Feedback für eine Arbeit bekommt (Lob und Kritik) und dies setzt eben immer Kontrolle voraus.

Sicherlich gibt es Menschen, die weniger Kontrolle wollen (und weniger Feedback brauchen), weil sie sehr selbständig arbeiten oder sehr erfolgreich sind – aber auch die freuen sich über ein gelegentliches Interesse und Feedback hinsichtlich Ihrer Arbeit. (Dann eben seltener)

Eine wichtige Frage ist aber: Wie kontrolliere ich so, dass es für den anderen nicht nach Misstrauen oder Überwachung aussieht?

- Für mich sollte Kontrolle immer offen geschehen, nicht „hinten herum“, wenn der Mitarbeiter nicht damit rechnet. (Außer ich will ihm Fehler nachweisen, um ihn zu bestrafen – aber dann ist es mit einem guten Arbeitsverhältnis eh' nicht mehr weit her)
- Nach der Kontrolle sollte der Mitarbeiter immer ein Feedback bekommen. Wichtig dabei: Auch positives Feedback (= Lob)!



- Kontrolle sollte sich am Leistungsstand des Mitarbeiters orientieren: Je unsicherer und unerfahrener ein Mitarbeiter ist, desto mehr Kontrolle, auch im Sinne von Sicherheit, geben. Wenn der Mitarbeiter erfahren und sicher seine Arbeit macht, reduziere ich die Kontrolle und das Feedback, verliere aber das Interesse nie ganz. (i.S.v.: Der macht ja sein Zeug eh', da brauche ich mich nicht kümmern) – auch gute Mitarbeiter wollen gelegentlich über ihre Arbeit reden, ein Feedback oder ein Danke bekommen.

men. Dieses sollte nicht pauschal, sondern detailliert sein – und dafür muss ich Interesse für seine Aufgabe zeigen (= Kontrolle)

Kontrolle hat m.E. vor allem deshalb eine negativen „Touch“, weil sie in der Regel eng mit Kritik zusammen hängt.

Wenn bei der Kontrolle herauskommt, dass alles passt, sagt der Chef lieber nix (Sie wissen schon: „Nix gesagt ist gelobt genug!“) Wenn Fehler vorliegen, erfolgt sofortiges Feedback i.S.v. Kritik

Meine Idee und Vorschlag:

Kontrollieren Sie Ihren Mitarbeiter mit dem Ziel, ihn bei einem Erfolg oder guten Leistung zu erwischen – und sagen Sie ihm das dann auch.



Wenn unsere Mitarbeiter erkennen, dass wir nach Kontrolle auch loben, wird das Wort „Kontrolle“ auch schnell positiver belegt sein und jeder freut sich, wenn er kontrolliert wird!



Kai Heß
ZTN Training & Consulting

ZTN
Training & Consulting

Österreich
In der Telle 3
A - 6921 Kennelbach
Tel: +43 5574 78021-0

info@ztn.biz

Deutschland
Kapellenweg 1a
D - 85625 Berganger
Tel: +49 8093 905986-2

kai.hess@ztn.biz

Schweiz
Lilienweg 9
CH - 9435 Heerbrugg
Tel: +41 71 244 1969
Mobil: +43 664 8536182

info@ztn.biz

Liechtenstein
Herrengasse 8
FL - 9490 Vaduz
Tel: +423 231 3204

info@liewi.li