



Sarnen, 21. März 2011

Kolumne Menschen in der Arbeitswelt

Haben Sie schon einmal Äplermagronen gemacht? Wenn nein, kann ich Ihnen dieses einfache Sennengericht aus dem Alpengebiet bestens empfehlen. Ganz so einfach geht es aber nicht. Wie braten Sie zum Beispiel die Zwiebelringe, die am Schluss über das Gericht gestreut werden? Tun Sie es mit Mehl oder besser mit Knöpfelmehl, wie es im Kochbuch aufgeführt ist? Genau über diesen Punkt im Rezeptbuch habe ich mit meiner Frau diskutiert. Sie ist der Meinung, dass man genau nach Rezept vorgehen könne. Die Erfahrung, das Wissen und den „Spirit“ einer Köchin oder eines Kochs würden dem Ganzen aber noch das „gewisse Etwas“ verleihen!

Während der Diskussion wird mir so richtig bewusst, dass mir genau dieses Wissen und diese Erfahrung fehlen. Was muss ich tun, damit meine Äplermagronen dieses „gewisse Etwas“ und diese besondere Qualität bekommen?

Was verstehen Sie unter Qualität? Wie messen Sie die Qualität an Ihrem Arbeitsplatz? Welche Qualitäts-Indikatoren oder Qualitäts-Kennzahlen nutzen Sie dazu? Ist Qualität überhaupt messbar?

In seinem Buch: „Sinnlose Wettbewerbe“ stellt Mathias Binswanger fest: „Qualität ist grundsätzlich nicht messbar. Man ist heute dermassen auf die Messbarkeit von Qualität fixiert, dass Aussagen, die sich nicht mit Zahlen beweisen lassen, kaum etwas gelten. Von dieser Messbarkeitsillusion muss man sich endgültig lösen. Es spricht nichts dagegen, Kennzahlen zu definieren und zu ermitteln, aber diese dürfen nicht mit Qualität gleichgesetzt werden. Wenn man versucht, der Qualität durch immer mehr Indikatoren auf die Spur zu kommen, dann sieht man schnell einmal vor lauter Bäumen den Wald nicht mehr. Ein immer genaueres Ausmessen der Bäume ermöglicht einem nicht, die Qualität des Waldes zu verstehen. Der Grundsatz sollte also lauten: „Was man nicht messen kann, soll man nicht quantifizieren.“

Wenn sich Qualität nicht objektiv messen lässt, dann bleibt uns nur eine subjektive Beurteilung oder Einschätzung der qualitativen Leistungen.

Ich bin überzeugt, dass qualitativ gute Arbeit und Leistung dann entsteht, wenn fähige, motivierte und engagierte Menschen die Möglichkeit erhalten, sich in einem möglichst freien Arbeitsumfeld zu entfalten und zu entwickeln.

Aus meiner Sicht besteht die zentrale Aufgabe einer Führungsperson darin, das Potential an Wissen und Können, die Fähigkeiten und die Kreativität der Mitarbeitenden in einem vertrauensvollen Klima situativ zu erkennen, zu wecken und zu fördern. Die Mitarbeitenden werden so als Persönlichkeiten fähig sein, ihre Aufgaben eigenverantwortlich, selbstständig und mit hoher Qualität zu erfüllen. Wie formuliert Mathias Binswanger so trefflich: „Qualität bedeutet Zuwendung.“

Zurück zum Kochen meiner Äplermagronen: Braucht es nun Mehl oder Knöpfelmehl, um die Zwiebelringe goldgelb und schmackhaft zu rösten? Das Rezeptbuch gibt mir genaue Vorgaben – aber eben, mir fehlt das Wissen und vor allem die Erfahrung, um dem Ganzen „das gewisse Etwas“ oder besser gesagt, die nötige Qualität zu verleihen. Ich gehe also streng nach Rezeptbuch vor und hoffe, dass meine Gäste nicht all zu kritisch sein werden.

Vielleicht versuchen auch Sie einmal Äplermagronen zu kochen. Ich wünsche Ihnen dazu viel Spass, Freude und bestes Gelingen!

Herzlich
Markus Tschopp

Dipl. Supervisor, Coach und Organisationsberater NDS BSO
Dipl. Biomedizinischer Analytiker HF
www.tschoppcoaching.ch

Markus Tschopp, Dipl. Supervisor, Coach und Organisationsberater NDS BSO
Goldmattweg 6, 6060 SARNEN, Tel. : 041-660 15 17, mobile : 079-361 86 66
E-Mail: tschopp.coaching@bluewin.ch, www.tschoppcoaching.ch
Seite 1 von 1 24.06.2017