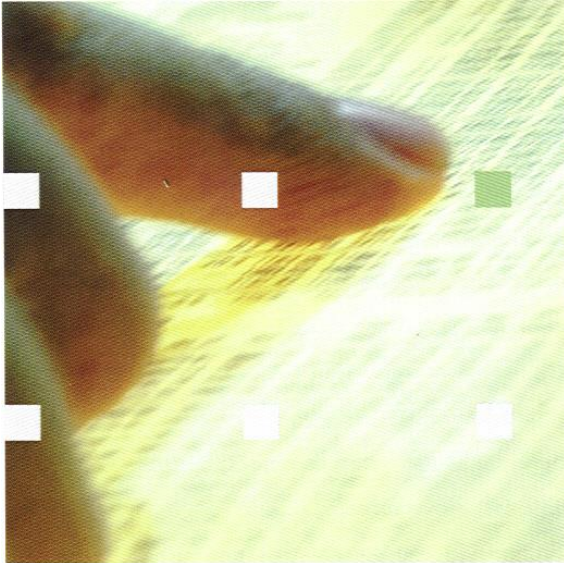


■ Kontrolle? - Arbeitsergebnisse evaluieren und Feedback geben



Die Delegation von Verantwortung ist ein wirkungsvolles Instrument zur Selbstständigkeit und Motivation der Mitarbeiter/innen. Durch Delegation ist die Handlungsverantwortung an die Mitarbeiter/innen delegiert. Die Ergebnisverantwortung mit der Frage, inwieweit die betrieblichen Ziele und Standards erfüllt und eingehalten werden, liegt aber weiterhin bei der Führungskraft. Diese Ergebnisverantwortung können Führungskräfte nur dann wahrnehmen, wenn sie sich von Zeit zu Zeit die Aufgabenerfüllung durch die Mitarbeiter/innen anschauen und mit den zugrundeliegenden Zielen und Standards abgleichen. Durch solches 'Controlling' gewinnt die Führungskraft einen repräsentativen Überblick über Arbeitsstand, Arbeitsstil und Arbeitsergebnisse und koppelt dies in einem persönlichen Feedbackgespräch mit dem/r Mitarbeiter/in zurück.

■ Ziel des Seminars

ist es, an praktischen Beispielen die Vorgehensweise für ein arbeitsplatzbezogenes Controlling zu reflektieren. Gleichzeitig werden die hiermit verbundenen Gespräche reflektiert und mit Hilfe von praktischen Kommunikationsübungen auch eingeübt und trainiert.

■ Inhaltsübersicht

- Grundprinzipien der Delegation: Bearbeiten – Entscheiden – Unterschreiben
- Voraussetzungen für die erfolgreiche Delegation von Verantwortung
- Definition von Zielen, Kriterien und Standards erfolgreicher Aufgabenerledigung
- Ankündigung und Abstimmung von arbeitsplatzbezogenem Controlling
- Controlling durch die repräsentative Auswahl von Akten und Fällen
- Controlling durch teilnehmende Beobachtung
- Soll-Ist-Abgleich im Controlling
- Feedback-Gespräch mit dem/r Mitarbeiter/in
- Positives Feedback: Anerkennung und Wertschätzung formulieren
- Negatives Feedback: Kritik konstruktiv und motivierend formulieren
- Umgang mit Widerständen und Konflikten im Rahmen des Controllings

