



Kontrolle ist gut, Vertrauen ist besser?

Dem Thema Vertrauen kommt in jeglicher Lebenswelt eine viel bedeutendere Rolle zu, als uns bewusst ist. Im Alltag verbinden wir Vertrauen oft mit einer uns sehr persönlichen Beziehung oder Freundschaft. Aber das Thema Vertrauen hat viele unterschiedliche Facetten. Neben dem persönlichen Bereich kommt vor allem in der Arbeitswelt dem Aspekt des Vertrauens eine bedeutungsschwere Rolle zu – und zwar in jeglichen Beziehungen: Sei es die Beziehung zwischen Mitarbeitern und dem Chef, die Arbeitskollegen untereinander oder die Beziehung zu Lieferanten, Kunden und Konsumenten. Wir vertrauen uns, ohne dass uns diese Vertrauensvergabe wirklich bewusst ist. Aber warum vertrauen wir denn?

Der Soziologe Niklas Luhmann gilt als der Spezialist, wenn es um Vertrauen geht. Seine Definition von Vertrauen beinhaltet den Aspekt der Komplexitätsreduktion. Würden wir nicht in das Funktionieren der Welt vertrauen, wären wir nicht mehr handlungsfähig. Vertrauen erweitert das eigene Handeln. Um nicht alle Wahrscheinlichkeiten abwägen zu müssen, vertrauen wir. Wenn wir morgens wach werden und kein Grundvertrauen in die Welt hätten, wären wir nicht einmal in der Lage, ohne Angst vor dem Ungewissen aufzuwachen. Daher vertrauen wir darauf, dass schon alles gut gehen wird (und wir zum Beispiel keinen Unfall haben oder uns mit einer schlimmen Krankheit infizieren werden). Wir vertrauen, weil es uns das Leben leichter macht.

Übertragen wir nun diesen Aspekt auf das Unternehmen und die Arbeitswelt, so sagt Luhmann, dass Vertrauen die Schlüsselrolle unserer Wissensgesellschaft darstellt. Als Chefs vertrauen wir unseren Mitarbeitern, dass die Arbeitsprozesse so eingehalten werden, wie wir sie vorgeben und umgekehrt erhalten wir (hoffentlich) das Vertrauen unserer Mitarbeiter und das unserer Kunden. Neben der soziologischen Betrachtungsweise ist aber für die Unternehmer und Ergebnisverantwortlichen unter uns vor allem die ökonomische Vertrauentheorie von Bedeutung. Sie beleuchtet Vertrauen unter dem Aspekt der Reduzierung der Transaktionskosten. Das heißt, wenn wir vertrauen, senken wir Kosten. Im Idealfall trägt das Vertrauen in unsere Mitarbeiter dafür Sorge, dass unnötige Kosten wie z.B. das ständige Kontrollieren meiner Mitarbeiter oder teure Kontrollmechanismen wie (elektronische) Stechkarten erst gar nicht entstehen.

Ist Vertrauen daher besser als Kontrolle? Neben dem Aspekt der Kostensenkung ist Vertrauen ein äußerst wichtiges und motivierendes Gefühl für jeden Mitarbeiter. Vertrauen ist die Basis jeder Arbeitsbeziehung. Die Mitarbeiter sind nicht nur motivierter und zufriedener sondern agieren nachweislich auch kreativer, verantwortungsbewusster und produktiver.

Menschen sind reziproke Wesen. Wer Vertrauen gibt, erweckt bei seinem Gegenüber Selbstständigkeit. Vertrauen kontrolliert sich selbst. Denn wer nimmt, will in der Regel auch zurück geben und gibt oft mehr als er bekommen hat. Vertrauen ist die Fähigkeit sich nicht auf schlechte Erfahrungen zu stützen, sondern nach Vorne zu schauen.

Wer Mitarbeiterzufriedenheit und Mitarbeiterbindung schätzt sollte also das alte Sprichwort „Vertrauen ist gut – Kontrolle ist besser“ umkehren und sagen: „Kontrolle ist gut- Vertrauen ist besser!“

Sophia Hussinger

Social Media Assistant
BERENDT & PARTNER
Unternehmensberatung

<http://www.berendt-partner.de>

BERENDT & PARTNER

Unternehmenskultur-Management | Wissensmanagement | Personalentwicklung | J. Berendt · 66117 Saarbrücken · Untertürkheimer Str. 24
Fon: +49 (0) 681 929287-0 · Fax: +49 (0) 681 929287-9 · www.berendt-partner.de · mail@berendt-partner.de · USt-ID: DE241116066