



## Und wer kümmert sich um den Hund?

Aufgaben zu delegieren ist gar nicht so einfach – und damit spiele ich nicht auf Kontroll-Freaks an, denen es per se schwer fällt, Aufgaben abzugeben. Aufgaben delegieren bedeutet auch Verantwortung zu geben. Nur: Wie viel davon? Andere sollen lernen, aber nicht überfordert sein. Die Chance sich zu bewähren geht einher mit dem großen Fall.

Aufgaben und Verantwortung delegieren – Thema der QM-Sprechstunde vom 18. Juni 2013.

### Bürohund Hedda

Das ist Hedda, der schönste Hund der Welt. Sie gehört der Chefin und darf mit ins Büro, wo sie täglich Entzückensrufe auslöst. Mit der Zeit haben sich alle an Hedda gewöhnt, möchten sie um sich haben und zeigen sich sogar bemüht, sich um Hedda kümmern zu wollen. „Gut gemeint“ ist bekanntlich das Gegenteil von „gut“. Der Chefin fallen ein paar Dinge auf:

- Wenn sie im Kundengespräch ist, tollt der Hund rum, ohne dass ihm jemand Einhalt gebietet.
- Hedda hat schon fleißig zugenommen. Erfreulich – aber nicht der Hundegesundheit entsprechend, sondern mit „Menschenfutter“ versorgt.
- Der Wassernapf wird nachgefüllt, wenn Hedda sich massiv beschwert.
- Gassigehen kommt eher als Pausenvorwand denn als Hunde-Bedürfnis vor.

Alle finden Hedda süß und möchten sie nicht missen. Also geht die Chefin hin und verteilt Aufgaben, damit sie ihren Hund gut versorgt weiß.

### Das Authority Board

Mit Hilfe dieser einfachen Tabelle gelingt es, Aufgaben und die dazugehörige Verantwortung zu verteilen und für alle transparent zu machen.

Wer die Aufgabe übertragen bekommt, lernt schnell wie viel er selbst entscheiden kann und ab wann er den Vorgesetzten hinzuziehen soll.

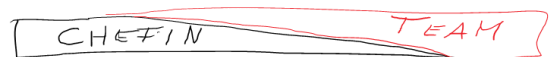
### Sichtbar für alle

Das Verteilen von Aufgaben betrifft alle, daher sollte auch das Authority Board für alle sichtbar sein. Die

Namen der Kollegen lassen sich z.B. per Post-its oder Magnet anheften.

### Verantwortungsstufen

1. **Tell:** Die Führungskraft entscheidet, der Mitarbeiter arbeitet zu und hat keine Entscheidungskompetenz.
2. **Sell:** Die Führungskraft entscheidet und versucht den Mitarbeiter zu überzeugen, damit er die Entscheidung mitträgt.
3. **Consult:** Die Führungskraft holt die Meinung des Mitarbeiters ein und entscheidet dann.
4. **Agree:** Führungskraft und Mitarbeiter treffen partnerschaftlich eine Entscheidung.
5. **Advice:** Der Mitarbeiter entscheidet, nachdem die Führungskraft eine Empfehlung gegeben hat.
6. **Inquire:** Der Mitarbeiter entscheidet und informiert die Führungskraft darüber.
7. **Delegate:** Der Mitarbeiter entscheidet selbstständig ohne die Führungskraft zu informieren.



Verantwortung für Hedda	Stufe 1 Tell	Stufe 2 Sell	Stufe 3 Consult	Stufe 4 Agree	Stufe 5 Advice	Stufe 6 Inquire	Stufe 7 Delegate
Grundsätzliche Entscheidungen	Chefin						
Füttern		Klaus					
Wasser geben							Petra
Spielen					Tom		
Erziehen			Bianca				
Gassigehen						Karl	

Mit dieser Lösung kommen alle gut klar – und die Chefin muss jetzt nicht bei jedem Bellen nachschauen, ob alles in Ordnung ist.