



Achtung, Kontrolle!

Kontrollere sind arme Menschen. Erstens: Wenn sie niemanden beanstanden, stellen sie ihren eigenen Arbeitsplatz in Frage. Sie müssen andere Menschen ärgern und belästigen, um sich selbst über Wasser zu halten. Zweitens: Kontrolle setzt Mißtrauen voraus. Sie geht davon aus, daß Menschen – ob vorsätzlich oder fahrlässig – Fehler machen. Dies ist zwar richtig, wird von den Kontrollierten aber nicht gerne gehört. Drittens: Wer kontrolliert, arbeitet nicht selbst produktiv. Er muß ständig beweisen, daß seine Kontrolle dem Betrieb mehr bringt als seine tatkräftige Mithilfe in derselben Zeit. Viertens: Kontrolle ist ihrerseits ein Kontrollproblem. Denn wer kontrolliert die Kontrolleure?

Um die Peinlichkeiten der Kontrolle zu mildern, wurde sie irgendwann in „Controlling“ umbenannt. Klingt irgendwie technischer. So wie man statt Laufen Jogging, statt Inserieren Advertising und statt Belästigung am Arbeitsplatz/Mobbing sagt. Eine weitere Finte war, die Kontrolle dort, wo es möglich ist, nicht durch Menschen, sondern durch Maschinen erledigen zu lassen. Maschinen gelten als

unbestechlich und ihre Kontrollmethoden sind weniger umstritten als die der Menschen. Während etwa die Zugangskontrolle zu einem Skilift von jedermann akzeptiert wird – entweder man hat eine Karte oder eben nicht – muß sich ein Lehrer Schuljahr für Schuljahr hindurch mit der leidigen Notendiskussion herumschlagen. Denn der moderne Mensch vertraut der Maschine, aber nicht dem Menschen.

Das eigentliche Problem der Kontrolle sind aber nicht die Methoden, sondern die Kriterien. Zwar spricht alle Welt von „Qualitätskontrolle“. In Wahrheit aber wird Qualität heute in immer mehr Bereichen durch quantitative Merkmale definiert. Man denke nur an die Diktatur der Reichweite, die im Fernsehen herrscht. Engstirniges Quotendenken ersetzt Qualität.

Der einzige Trost für die Opfer dieses Quoten-Controllings: Wer hohe Einschaltquoten hat, hat zwei Stunden später auch hohe Ausschaltquoten.

Dr. Ernst Sittinger