

Schriftliche Vereinbarung eines Verhaltenszieles

Lernpartner A:

Telefon:

Lernpartner B:

Telefon:

Hiermit vereinbaren wir folgendes Verhaltensziel:

1. Situation: *Wann und wo werde ich mich wie folgt verhalten?*

2. Zielverhalten: *Was werde ich in solchen Situationen sagen und / oder tun?*

3. Begründung: *Warum ist das für mich wichtig? Warum werde ich mich so verhalten?*

4. Termin: *Bis wann werde ich dieses Zielverhalten verinnerlicht / automatisiert haben?*

Heutiges Datum:

Unterschrift Lernpartner A:

Unterschrift Lernpartner B:

.....

.....

.....

5. Kontrolle: *Wie wurde das Zielverhalten umgesetzt?* (Zutreffendes ankreuzen und kommentieren)

Immer umgesetzt sehr gut	Meistens umgesetzt gut	Manchmal umsetzt genügend	Nie umgesetzt schlecht
Kommentar:			

Five Step Tools for Teamleaders

Team-Meetings

Maximal 30 Minuten jede Woche oder jeden Monat

- | | |
|----------------------------|---|
| 1. Rückblick | Wie wurden die Ziele erreicht? (Einweg-Information des Vorgesetzten) |
| 2. Ausblick | Welche Ziele setzen wir uns? (Einweg-Information des Vorgesetzten) |
| 3. Inputs des Teams | „Kreisendes Mikrofon“, Flippchart-Protokoll mit „Parkplatz“ |
| 4. Fokus-Thema | z.B. „Feedback-Kultur“, „Verhaltensinstruktionen“ |
| 5. Aktionsplan | Aktionsplan (wer macht was bis wann) und Termin des nächsten Meetings |

Strukturierte Einzelgespräche

Maximal 15 Minuten jede Woche oder jeden Monat pro Mitarbeiter

Feedback vom Mitarbeiter einholen

- 1) *Wie geht es? Wie läuft's?*
- 2) *Mit den Kunden?*
- 3) *Mit dem Team?*
- 4) *Mit dem Betrieb?*
- 5) *Wie erleben Sie die Zusammenarbeit mit mir? Gibt es etwas, das ich anders oder besser machen könnte?*

Korrigierendes und/oder lobendes Feedback vom Vorgesetzten

(siehe «Feedback») *Ich habe gesehen*

Ziele festlegen

(siehe «Vereinbarung eines Verhaltenszieles») *Wann ... ?*

Korrigierendes Feedback

- | | |
|-------------------------|--|
| 1. Timing | <i>Hast Du kurz Zeit? Kann ich etwas mit Dir besprechen?</i> |
| 2. Fehlverhalten | Das Fehlverhalten präzise formulieren: <i>Ich habe festgestellt, gesehen, gehört ...</i> |
| 3. Konsequenz | Die Folge bzw. Folgen des Fehlverhaltens werden aufgezeigt: <i>Die Folge ist ...</i> |
| 4. Zielverhalten | <i>Was kannst du anders machen? (Wenn nötig) Ich erwarte ... wünsche ... will....</i> |
| 5. Vereinbarung | <i>Ist das möglich? Kannst du das für mich tun? Kannst du das ändern? O.ä.</i> |

Verhaltensinstruktionen

- 1) **Erklären**
Der erfahrener Lernpartner A erläutert dem Lernpartner B ein gewünschtes Zielverhalten.
- 2) **Vormachen**
Variante Rollenspiel: Lernpartner A spielt den Mitarbeiter; Lernpartner B spielt den Kunden.
Variante Beobachtung: Lernpartner A zeigt Lernpartner B im Kundenkontakt das Zielverhalten.
- 3) **Nachmachen lassen**
Variante Rollenspiel: Lernpartner B spielt den Mitarbeiter; Lernpartner A spielt den Kunden.
Variante Beobachtung: Lernpartner B übt das Zielverhalten im Kundenkontakt, A beobachtet.
- 4) **Korrigieren und ermutigen**
Gegenseitige Korrekturen und Ermutigung
- 5) **Zielverhalten vereinbaren**
Lernpartner A fragt Lernpartner B: *Wirst du dich künftig so verhalten? O.ä.*

Mündliche Vereinbarung eines Verhaltenszieles

- 1) *Wann ergibt sich die Gelegenheit, dich genau so zu verhalten?*
- 2) *Woran erkennst du das? Wie weißt du, dass es soweit ist?*
- 3) *Was wirst du dann tun und sagen?*
- 4) *Warum? Was ist das Ziel dieses Verhaltens?*
- 5) *Dann wirst du das so machen? Versprochen?*