

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

- | | |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Rückblick 2. Ausblick 3. Inputs des Teams 4. Fokus-Thema 5. Aktionsplan | <p>Wie wurden die Ziele erreicht? (Einweg-Information des Vorgesetzten)</p> <p>Welche Ziele setzen wir uns? (Einweg-Information des Vorgesetzten)</p> <p>„Kreisendes Mikrofon“, Flippchart-Protokoll mit „Parkplatz“</p> <p>z.B. „Feedback-Kultur“, „Verhaltensinstruktionen“</p> <p>Aktionsplan (wer macht was bis wann) und Termin des nächsten Meetings</p> |
|---|--|

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

- | | |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Timing 2. Fehlverhalten 3. Konsequenz 4. Zielverhalten 5. Vereinbarung | <p><i>Hast Du kurz Zeit? Kann ich etwas mit Dir besprechen?</i></p> <p>Das Fehlverhalten präzise formulieren: <i>Ich habe festgestellt, gesehen, gehört ...</i></p> <p>Die Folge bzw. Folgen des Fehlverhaltens werden aufgezeigt: <i>Die Folge ist ...</i></p> <p><i>Was kannst du anders machen? (Wenn nötig) Ich erwarte ... wünsche ... will....</i></p> <p><i>Ist das möglich? Kannst du das für mich tun? Kannst du das ändern? O.ä.</i></p> |
|--|--|

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?*