

6.5 Liste zum Mitarbeiter_innen-Verhalten im Beschwerdemanagement

Das Ziel der Liste sind Reflexionsprozesse auf drei Ebenen: Selbstreflexion als Einzelperson, Reflexion im Austausch mit der Führungskraft oder mit anderen Mitarbeiter_innen.

Abkürzungen:

MA = Mitarbeiter_in oder Mitarbeiter_innen,

FK = Führungskraft oder Führungskräfte

Verwendungsmöglichkeiten der Liste

1. MA macht Selbsteinschätzung ohne Anwesenheit der Führungskraft

Nach Selbsteinschätzung überlegt sich MA, mit welchen drei Punkten sie_er sich in nächster Zeit auseinandersetzen will. Es sollten Punkte sein, die ihr_ihm persönlich wichtig erscheinen - nicht zwingend diejenigen, die sie_er niedriger bewertet hat.

2. FK und MA vereinbaren Ziele anhand der Liste

Konkrete Ziele werden gemeinsam abgestimmt und überlegt, was es braucht, um diese Ziele zu erreichen.

3. Feedback von Führungskraft an Mitarbeiter_innen

Im MA-Gespräch - ausschließlich unter vier Augen! - wird die Liste als Teil eines Leitfadens eingesetzt. FK gibt MA ein Feedback aber nur zu den Punkten, die eine FK aus eigenem Erleben einschätzen kann. Diese Punkte sind in der Liste hellgrau markiert, denn manches liegt in der Wahrnehmung der Führungskraft, manches nicht. Beispiel: Wenn Mitarbeiter_innen ein Vier-Augen-Gespräch mit Bewohner_innen führen, bekommt die FK das nicht mit.

4. Feedbacks in Kleinteams

Team teilt sich in Paare oder Dreier-Gruppen auf, die viel miteinander arbeiten. MA bittet Kolleg_innen, um Einschätzung zu Punkten der Liste.

5. Kollegiale Beratung

Gesamtteam setzt sich ohne FK wöchentlich oder alle zwei Wochen für 15 - 30 Minuten zusammen und bearbeitet die Punkte der Liste der Reihe nach. Das Team bespricht jeweils einen Punkt aus der Liste anhand der Frage:
Wie könnte der jeweilige Punkt am besten umgesetzt werden?
→ Wer hat Schwierigkeiten damit?
→ Wer hat einen guten Weg damit gefunden?
Beispiel: Punkt 27 „fragt Bewohner_innen nach ihrer Meinung und Kritik“. Wie kann das in unserem Alltag gelingen?

Diese Datei ist eine beschreibbare PDF. Die Felder können an die Anliegen vom Team und von der Führungskraft angepasst werden. Die vorgegebenen Punkte sind Beispiele aus der Praxis und können verändert werden, wenn sie nicht passend sind. Die Auswertung des Feedbacks kann im Team erfolgen.



am PC ausfüllbar

Liste zum Mitarbeiter_innen-Verhalten im Beschwerdemanagement

Feedback für: Feedback von:

oder Selbsteinschätzung von:

Bitte kreuze an, wie du die Punkte wahrnimmst.

Kreuze alle Punkte von 1 - 33 an. Wenn dich Punkte nicht direkt betreffen, lasse sie frei.

	1	2	3	4
	nie	manchmal	oft	immer
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				