

## 6.4 Liste zum Führungsverhalten im Beschwerdemanagement

Die Arbeit an der Liste eignet sich nur für Teams ab einer Größe von fünf Personen, da sonst Antworten leicht zurückzuführen sind.

Das Besondere am Material ist, dass sowohl die Liste selbst, als auch die Bewertung der Ergebnisse und die Schlussfolgerungen im Team erarbeitet werden.

Um einen konstruktiven Ablauf zu gewährleisten sollte, sofern möglich, der Feedback-Prozess mit einer externen Prozessbegleitung (für Moderation, Supervision oder Ähnliches) bzw. mit einem Führungskraftcoaching verbunden werden.

Ziel des Bogens ist die Selbstreflexion der Führungskraft auf der Grundlage der Einschätzung vom Team und des eigenen Selbstbildes.

Wenn der Bogen erarbeitet ist, umfasst das Vorgehen fünf Schritte:

1. Führungskraft schätzt ihr Führungsverhalten selbst ein und überlegt sich anschließend drei Punkte, an denen sie arbeiten möchte.
2. Führungskraft holt anonymes Feedback zum Führungsverhalten von Mitarbeiter\_innen ein.
3. Führungskraft vergleicht ihre Einschätzung mit der des Teams.
4. Führungskraft holt drei Wünsche zum Führungsverhalten vom Team ein und entscheidet, ob sie sich darauf einlassen kann.
5. Führungskraft hat drei Punkte, an denen sie in der nächsten Zeit arbeiten möchte.
6. Nach sechs oder zwölf Monaten: Selbsteinschätzung und Feedback mit Auswertung wiederholen.

In diesem Beispiel beinhaltet die Liste folgende Aufgaben von Führungskräften im Beschwerdemanagement:

- Fördern und beraten
- Delegieren
- Feedback geben und einholen
- Interessiert und schützend sein
- Überzeugen und sich durchsetzen
- Reflektieren und ausgeglichen auftreten
- Sich vorbildlich verhalten



Die Führungskraft macht es vor:  
Feedback ergänzt die Selbsteinschätzung und ermöglicht Lernen.

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.



**Liste zum Führungsverhalten im Beschwerdemanagement**

Bitte kreuzt an, was für deine Führungskraft zutrifft.  
Bitte benutzt nur die Zeilen mit einer Zahl am Anfang.

		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.					