
Fallbeispielauflösung Kapitel 8

In dem Fallbeispiel hatte der Leiter eines Teams einer Bankfiliale geäußert, dass die Zusammenarbeit im Team nicht mehr gut funktioniere und sich zunehmend Kunden über die schlechte Beratung beschwerten. Weiterhin betonte sein Vorgesetzter, dass die bisherigen Fortbildungsmaßnahmen, zu denen einzelne Teammitglieder geschickt wurden, nicht den gewünschten Erfolg gezeigt hätten. Statt nun wie von dem Vorgesetzten angedacht einfach eine weitere, mehr oder weniger beliebige Maßnahme zu initiieren, ist der Einsatz von Teamdiagnoseverfahren zu empfehlen, um den Status quo des Teams festzustellen und ggf. Ursachen für die Probleme zu finden. Das Team könnte das inhaltlich relevante Thema „Wie können wir in der Kundenberatung gemeinsam besser werden?“ diskutieren. Die Ergebnisse der Diagnosephase mit Act4teams® zeigen die tatsächlichen Probleme im Team, die Ansatzpunkte für die Teamentwicklung liefern. Neben vielen Ressourcen, auf denen das Team aufbauen kann wie z.B. eine gute Strukturierung, wird deutlich, dass es dem Team an Mitwirkungsorientierung und Sollentwürfen für ihr Handeln mangelt. Ihnen sind die Konsequenzen verschiedener Verhaltensweisen im Kundengespräch nicht bewusst. Aufgrund der Analyse wird vom Team selbst eine Teamentwicklungsmaßnahme abgeleitet, die das ganze Team umfasst und in den Arbeitsalltag integriert ist: Wöchentlich wird dem Team mittels Videofilm ein Modellverhalten gezeigt. Dies wird als Basis für eine gemeinsame Diskussion über effektives Verhalten bei der Arbeit genutzt. Konkrete Ziele zur Verhaltensänderung werden gemeinsam abgeleitet und in den kommenden Wochen im Arbeitsalltag umgesetzt. Der Erfolg der Umsetzung wird wiederum in der wöchentlichen Teamsitzung aufgegriffen. Das Team der Bankfiliale konnte sowohl die Zusammenarbeit im Team als auch die Zufriedenheit der Mitarbeiter sowie der Kunden erhöhen.