Die **Eskalationsleiter**

Fünf Stufen zwischen Wegsehen und Konsequenz. Eine Stufe pro Vorfall – nach oben. Bei Hygiene, Sicherheit, Diebstahl und Respektlosigkeit direkt auf Stufe 3 oder höher.

First 100 Days
Bonus: Eskalieren, aber richtig!
Rudi Besiak · Leadership

DIE FÜNF STUFEN

1 Der Hinweis

30 SEKUNDEN · IM MOMENT · OHNE TON

„Mir fällt auf, die Übergabe von heute Nacht fehlt. Alles okay?"

2 Die Nachfrage

UNTER VIER AUGEN · 10 MINUTEN · NEUGIERIG

„Das ist mir jetzt zum dritten Mal aufgefallen. Was steckt dahinter?"

3 Das Klärungsgespräch

ANGEKÜNDIGT · TERMINIERT · MIT VEREINBARUNG

„Ich möchte morgen um 15 Uhr zwanzig Minuten mit dir über die Übergaben reden."

4 Die Grenze

KONSEQUENZ BENENNEN, BEVOR SIE EINTRITT

„Wenn die Übergabe bis Freitag nicht steht, gebe ich das an die Hausleitung weiter. Ich sage dir das, damit du es weißt – nicht, um dir zu drohen."

5 Die Konsequenz

EINTRETEN LASSEN · FORMAL · MIT HAUSLEITUNG

Hier passiert nichts Neues: Du machst, was du auf Stufe 4 gesagt hast. Stufe 5 ist der Test für Stufe 4.

BEVOR DU ESKALIERST

Erst diagnostizieren

Weiß er nicht, was gemeint ist? Kann er nicht? Steht das System dagegen – Zeit, Gerät, widersprüchliche Ansagen, oder zahlt sich Nichteinhalten aus? Nur bei „kann und weiß es, tut es trotzdem nicht" gilt die Leiter.

Die 3er-Regel

Eine Person hält sich nicht dran: Führungsgespräch. Drei oder mehr halten sich nicht dran: Der Standard ist das Problem – nicht angekommen, nicht sinnvoll, nicht machbar oder nicht vorgelebt.

Bei Wiederholung: Ebene wechseln

Inhalt – „Die Übergabe von heute fehlt."
Muster – „Wir vereinbaren etwas, und es hält nicht."
Beziehung – „Ich kann mich auf Zusagen gerade nicht verlassen."
Das Mustergespräch proaktiv terminieren, nicht im Moment des Verstoßes.

Satzvorlage Stufe 3

Beobachtung (Fakt, kein Urteil) → **Muster** (wie oft, seit wann) → **Wirkung** (auf Gast, Team, dich) → **Erwartung** (was genau) → **Termin** (wann ihr draufschaut)

Satzvorlage Stufe 4

„Ich brauche, dass _____ – bis _____. Wenn das nicht passiert, dann _____. Ich sage dir das, damit du es weißt – nicht, um dir zu drohen."

Nur Konsequenzen benennen, die du wirklich in der Hand hast. Ab Stufe 4 die Hausleitung einbinden.

DOKU & NACHFASSEN – KEIN GESPRÄCH OHNE NACHFASS-TERMIN

DATUM	PERSON	THEMA & VEREINBARUNG	STUFE	CHECK AM

Konsequenz ist keine Härte. **Konsequenz ist Verlässlichkeit.**

Modelle: Accountability Dial (Jonathan Raymond) · CPR (Patterson u.a., Crucial Accountability) · Gründeliste (Fournies) · Follow-up-Faktor (Goldsmith & Morgan) · Sicherheit × Verbindlichkeit (Edmondson)