

Im Zuge der Respektwochen können Befragungen der Mitarbeiter*innen durchgeführt werden, um die Arbeitssituation hinsichtlich des Respekts zu beleuchten.

BEFRAGUNG

Bei der Mitarbeiter*innenbefragung stehen folgende Fragestellungen im Vordergrund:

- Fühlen sich Beschäftigte generell von der Kundschaft respektiert?
- Wie häufig sind Beschäftigte mit respektlosen, aber auch respektvollen Kund*innen konfrontiert?
- Wie nehmen die Beschäftigten ihr eigenes Verhalten und das der Kundschaft wahr?

Mitarbeiter*innenbefragung

Klickzählung

Bitte geben Sie das Ergebnis der heutigen Klickzählung respektvoller bzw. respektloser Erlebnisse mit der Kundschaft ein.

Respektvoll

Respektlos

Ihre Meinung

Haben Sie sich heute von der Kundschaft respektiert gefühlt?

nein 😞 😐 😊 ja

Die Verantwortung lag eher

bei mir bei der Kundschaft

Ich war heute ...

aufmerksam abgelenkt

gutgelaunt mürrisch

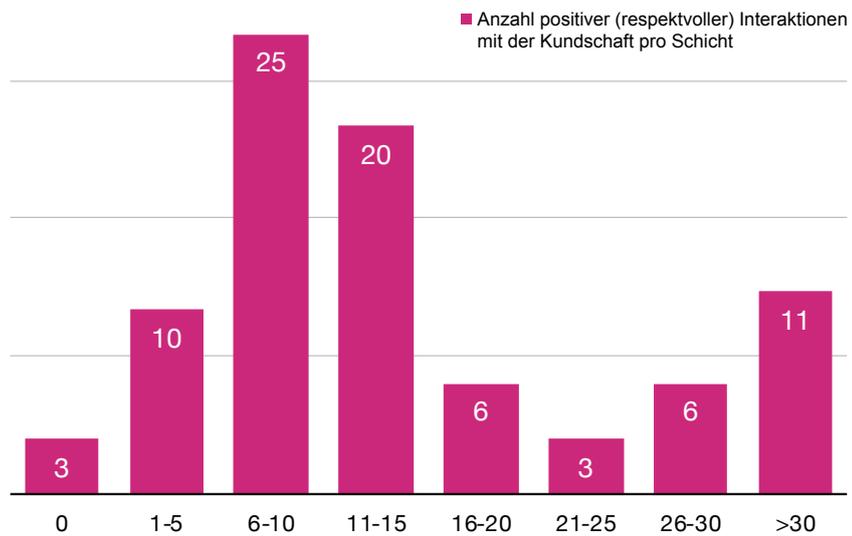
Zur Annäherung an diese Fragen werden während der Respektwochen in den beteiligten Unternehmen kurze Mitarbeiter*innenbefragungen per App durchgeführt. In den Geschäften wurden Klickzähler an die Beschäftigten verteilt mit der Bitte, positive und negative Interaktionen mit den Kund*innen über den Tag hinweg zu zählen und das Ergebnis bei Schichtende in eine App einzutragen.

Zudem werden die Teilnehmenden in der App aufgefordert, ihr eigenes Verhalten und das Verhalten der Kundschaft anhand von Begriffspaaren (z.B. mürrisch vs. gutgelaunt, gestresst vs. entspannt) einzuschätzen.

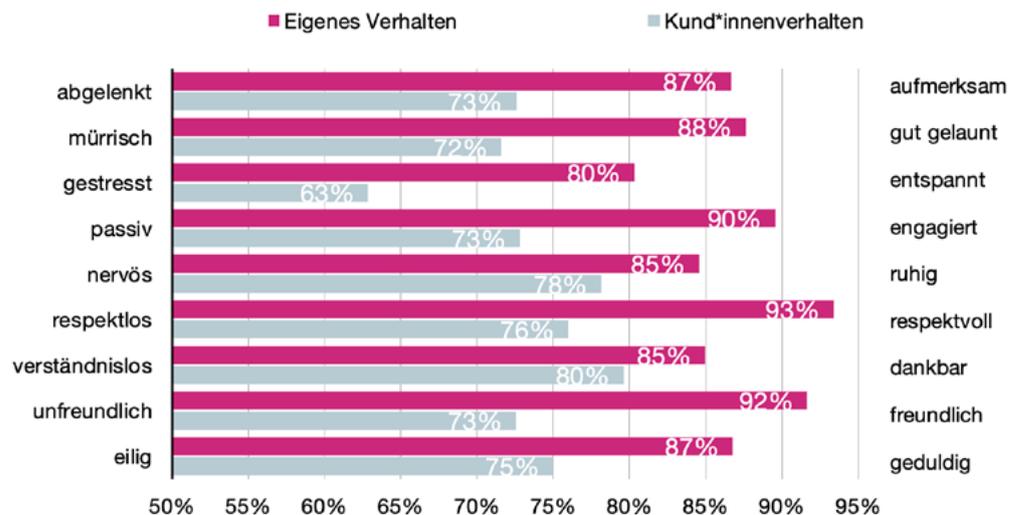
Das Befragungstool ist unter <https://app.respectwork.de> verfügbar.

AUSWERTUNG

Zunächst können die Ergebnisse der Klickzählung ausgewertet werden. Diese zeigen, wieviele positive und negative Erlebnisse mit Kund*innen die Beschäftigten pro Schicht im Mittel haben – ein Maß für die Belastung der Mitarbeitenden (siehe Beispielauswertung).



Zudem kann ausgewertet werden, wie die Beschäftigten ihr eigenes Verhalten und das der Kundschaft beurteilen (siehe Beispielauswertung). Hieraus können Rückschlüsse gezogen werden auf mögliche Qualifikationsdefizite der Beschäftigten oder Erfordernisse zur Sensibilisierung der Kundschaft hinsichtlich des Themas Respekt.



Die Ergebnisse sollten umrahmen eines Workshops mit den Mitarbeitenden besprochen und konkrete Maßnahmen abgeleitet werden.